



การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันสำหรับการจัดการความรู้ของ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์  
The Development of Web Application for Knowledge Management of  
Academic Resources and Information Technology Center of  
Nakhon Sawan Rajabhat University

จริยา พิพิธพัทัย

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ดำเนินงานวิจัยเสร็จสิ้น เดือนตุลาคม พ.ศ. 2565

งานวิจัยนี้ได้รับทุนวิจัยงานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research) จากสถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์  
ได้รับทุนวิจัยในปีงบประมาณ 2564 รอบที่ 3

## กิตติกรรมประกาศ

การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research) ฉบับนี้ได้จัดทำขึ้น จากการสนับสนุนทุนอุดหนุนวิจัยประเภทเงินงบประมาณจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ปีงบประมาณ 2564 ซึ่งสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จากบุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนา ที่ได้ให้คำแนะนำข้อมูลด้านการขอทุนบริการวิชาการและขั้นตอนในการดำเนินงานการเสนอขอทุนบริการวิชาการ รวมถึงการติดตามผลการเสนอขอทุนบริการวิชาการ

ขอขอบคุณ นางสาวกุลดา สวนสลา นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศฯ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ช่วยพัฒนาเว็บแอพลิเคชันในการจัดการความรู้ฯ จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ขอขอบคุณคณาจารย์ ดร. นันกิวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศทุกท่าน ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ในการพัฒนาปรับปรุง แก้ไขระบบการจัดการความรู้ และให้ความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลความรู้เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันภายในองค์กรอย่างยั่งยืนตลอดไป

(นางสาวจริยา ทิพย์หทัย)

หัวหน้าโครงการวิจัย

## ชื่อโครงการ

การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันสำหรับการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

The Development of Web Application for Knowledge Management of Academic Resources and Information Technology Center of Nakhon Sawan Rajabhat University

## ชื่อผู้วิจัย

นางสาวจริยา ทิพย์หทัย

## หน่วยงานที่สังกัด

สำนักงานผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) จัดทำเว็บแอปพลิเคชันสำหรับการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2) เพื่อพัฒนาแนวทางการจัดการความรู้ของบุคลากร สำนักวิทยบริการฯ และ (3) เป็นแหล่งองค์ความรู้ที่มีฐานข้อมูลความรู้เพื่อการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสังคม ชุมชน ได้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยบุคลากรสามารถเข้าใช้งาน และมีส่วนร่วมในการจัดเก็บข้อมูลความรู้ ถ่ายทอดความรู้ และเข้าถึงความรู้ได้โดยสะดวก สามารถพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ และนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถจัดการความรู้ผ่านเว็บแอปพลิเคชันดังกล่าวได้

ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ภายในองค์กร โดยการออกแบบ และร่วมกับผู้เชี่ยวชาญพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน เพื่อให้บุคลากรทุกคนสามารถเข้าใช้งาน และเข้าถึงข้อมูลความรู้ผ่านทางเว็บบราวเซอร์ทั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เคลื่อนที่ ด้วยเทคนิคการออกแบบหน้าเว็บไซต์แบบ Responsive Web Design เพื่อให้บุคลากรสามารถจัดการข้อมูลความรู้ และเข้าถึงความรู้ได้โดยสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ได้จัดทำเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้เสร็จสิ้นแล้ว โดยได้จัดเก็บข้อมูล Job description ของบุคลากรทุกคน และคู่มือปฏิบัติงาน ได้ครบทั้ง 3 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานผู้อำนวยการ ศูนย์วิทยบริการ และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร บุคลากรสามารถเผยแพร่คู่มือปฏิบัติงาน งานวิจัย และบทความ ซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล และองค์ความรู้ที่อยู่ภายในองค์การ ผ่านเว็บไซต์ดังกล่าวได้ และสามารถใช้เป็นแหล่งจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ เพื่อการเผยแพร่ และเปลี่ยนเรียนรู้ ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ผ่านระบบการจัดการความรู้ได้ทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน

**คำสำคัญ:** เว็บแอปพลิเคชัน, การจัดการความรู้, การบ่งชี้ความรู้, การเข้าถึงความรู้, การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

## Abstract

The purposes of this research were (1) to develop a web application for Knowledge management of the Academic Resources and Information Technology Center (ARITC) of Nakhon Sawan Rajabhat University, (2) to study the development process of knowledge management for staff to use web application for the knowledge management process, and (3) to develop a knowledge sharing in community knowledge management process both inside and outside the organization. The organization personnel can both access and participate in data storage.

The researcher collaborated with the programmer to develop the Knowledge Management process patterns of a web application for the ARITC staff to be able to access and share information through the Knowledge Management system via web browsers on both computer and mobile devices with Responsive Web Design techniques. Staff can use all information from the Web Application of the Knowledge Management which enhanced to access knowledge. The results showed that the Web Application for Knowledge Management has been completely developed and can be collected the organizational job description data, and operational manuals of the staff who worked in the three departments, which are the Office of the Director, Resources Center (library), and the Information and Communication Technology Center. Furthermore, the staff can publish their operational manuals, research papers, and articles, which are the knowledge that exists in the person, and the knowledge within the organization via the Web Application for Knowledge Management. The developed Web Application is a contribution of personnel knowledge sharing from all departments of the organization, which enhance the performance of the organization and provide systematically operated to improve personnel productivity.

**Keywords:** Web Application, Knowledge Management, Knowledge Identification, Knowledge Access, Knowledge sharing

## สารบัญ

	หน้า
<b>กิตติกรรมประกาศ</b>	ก
<b>บทคัดย่อ</b>	ข
<b>Abstract</b>	ค
<b>สารบัญ</b>	ง
<b>สารบัญตาราง</b>	ฉ
<b>สารบัญภาพ</b>	ช
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่การวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4 วิธีการดำเนินการวิจัย	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัย	3
1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	3
1.7 กรอบแนวคิดการวิจัย	4
<b>บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	6
2.1 การจัดการความรู้	6
2.1.1 ความหมายของการจัดการความรู้	7
2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้	7
2.1.3 องค์ประกอบของการจัดการความรู้	10
2.1.4 กระบวนการจัดการความรู้	12
2.1.5 เครื่องมือในการจัดการความรู้	14
2.2 การจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษา	15
2.2.1 การจัดการความรู้ตามหลักงจร (PDCA)	17
2.2.2 การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	19
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย</b>	<b>26</b>
3.1 การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	26
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	28
3.3 การวิเคราะห์และออกแบบระบบ	34
3.4 พัฒนาระบบ	35
3.5 การทดลองใช้งานระบบ	35
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย</b>	<b>36</b>
4.1 ผลการพัฒนาเว็บไซต์	36
4.2 ผลการวิจัยตามกรอบแนวคิดการวิจัย	37
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล</b>	<b>44</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย	44
5.2 อภิปรายผล	45
5.3 ข้อเสนอแนะ	46
5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้	46
5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	46
5.3.3 การบูรณาการกระบวนการวิจัยกับการจัดการเรียนการสอน	46
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>47</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>49</b>
คู่มือการใช้ระบบการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการฯ	50
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>79</b>

## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 การจัดแบ่งหมวดหมู่ความรู้ภายในองค์กรที่เก็บรวบรวมได้.....	29
ตารางที่ 3.2 การกำหนดรูปแบบความรู้ สำหรับนำเข้าระบบเว็บไซต์การจัดการความรู้.....	31

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัยตามกระบวนการจัดการความรู้ .....	5
ภาพที่ 2.1 ลักษณะเกลียวความรู้ (Knowledge Spiral) หรือ SECI model .....	8
ภาพที่ 2.2 เว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ .....	21
ภาพที่ 2.3 เว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ .....	22
ภาพที่ 3.1 กระบวนการจัดการความรู้ในบริบทขององค์กรตามกรอบแนวคิดในการวิจัย .....	27
ภาพที่ 3.2 การวางแผนแบบการจัดทำเว็บไซต์ ระบบการจัดการความรู้ .....	33
ภาพที่ 4.1 หน้าเว็บแอปพลิเคชัน ระบบการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ .....	36
ภาพที่ 4.2 หน้าเว็บแสดงข้อมูลความรู้ภายในองค์กร .....	37
ภาพที่ 4.3 การเชื่อมโยงจากเว็บไซต์การจัดการความรู้ ไปยังแหล่งความรู้ที่เกี่ยวข้อง .....	38
ภาพที่ 4.4 กำหนดโครงสร้างความรู้ แบ่งชนิด ประเภทองค์ความรู้ .....	39
ภาพที่ 4.5 การกำหนดรูปแบบความรู้ สำหรับนำเข้าระบบเว็บไซต์การจัดการความรู้ .....	40
ภาพที่ 4.6 การกำหนดหมวดหมู่องค์ความรู้ และรูปแบบข้อมูลสำหรับนำเข้าระบบเว็บไซต์ .....	41
ภาพที่ 4.7 การแบ่งปัน เผยแพร่ องค์ความรู้ .....	42
ภาพที่ 4.8 หน้าเว็บไซต์ การเผยแพร่องค์ความรู้ .....	43

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่การวิจัย

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้ดำเนินการจัดการความรู้ภายในหน่วยงานตามแผนการจัดการความรู้ที่ได้เสนอและรายงานผลต่อมหาวิทยาลัยเป็นประจำทุกปี โดยมีการจัดรูปแบบการจัดการความรู้ให้มีความเหมาะสมกับการนำความรู้ไปใช้ของบุคลากร มีบรรยายกาศ และวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กรตามบริบทของหน่วยงาน ซึ่งในกระบวนการจัดการความรู้ มีข้อมูลความรู้จำนวนมากจะกระจายอยู่ในตัวบุคคล และเอกสาร ทั้งในรูปแบบคู่มือปฏิบัติงาน บทความ งานวิจัย และเอกสารดิจิทัลที่มีการจัดเก็บรวมไว้เป็นระบบภายในหน่วยงาน ตามกระบวนการ ISO 9001:2015 ซึ่งผู้วิจัยในฐานะที่ได้รับมอบหมายให้มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบงานด้านการจัดการความรู้ จึงเกิดแนวความคิดในการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันสำหรับการจัดการความรู้ เพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลความรู้ที่อยู่ในรูปแบบของเอกสาร เช่น คู่มือปฏิบัติงาน งานวิจัย บทความ ๆ รวมถึงความรู้ที่อยู่ใน ตัวคน ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความรู้ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ ที่สามารถถ่ายทอดหรือแบ่งปันความรู้ให้แก่ผู้อื่นได้ เพื่อให้ระบบดังกล่าวสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บ รวบรวมความรู้ที่จะจัดกระจายในตัวบุคคลและเอกสารให้เป็นระบบเพื่อให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้ สามารถนำมาพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน และถ่ายทอดความรู้แก่ผู้อื่นได้ เพื่อให้มีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ มีการปงชี้ความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปัน และเปลี่ยนความรู้ และส่งเสริมการเรียนรู้ทั้งภายใน-ภายนอกหน่วยงาน ตลอดจนผู้บริหารอาจใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา การบริหารจัดการหน่วยงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่กระบวนการจัดการความรู้เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่ช่วยให้เข้าถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดการจัดการความรู้ หรือพัฒนาการความรู้ที่อยู่ทั้งในตัวบุคคลและเอกสาร ซึ่งระบบการจัดการความรู้เพื่อใช้ในการจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ สามารถสืบคันหรือคันหาความรู้ โดยมีการร่วมกันกำหนดแนวทางวิธีการปฏิบัติงาน และใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เปิดสอนตั้งแต่ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก มีปรัชญาในการจัดการศึกษา เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่พัฒนาท้องถิ่น พัฒนาがらสังคมให้มีศักยภาพในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ ให้บริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของชุมชนท้องถิ่น การพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการให้เป็นมหาวิทยาลัยแห่งนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น พัฒนาแหล่งเรียนรู้ในมหาวิทยาลัยและในท้องถิ่น ให้เป็นองค์กรแห่ง

การเรียนรู้ การพัฒนาระบบการบริหารจัดการความรู้ในองค์กร เป็นองค์การที่เป็นคลังแห่งความรู้ คลังแห่งปัญญาที่เป็นที่พึ่งแก่สังคม และให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้เพื่อร่วบรวมองค์ความรู้และพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากร พัฒนางาน และพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้ การพัฒนาองค์ความรู้ถือเป็นฐานสำคัญของการพัฒนาเป็นกลยุทธ์ที่สามารถนำไปใช้ได้จริง การจัดการความรู้ในองค์การของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การพัฒนามหาวิทยาลัย และบริการชุมชน ที่มีโครงสร้างขององค์การที่แตกต่างกันตามพันธกิจ ประกอบด้วย 3 หน่วยงาน คือ 1) สำนักงานผู้อำนวยการ 2) ศูนย์วิทยบริการ และ 3) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จึงเป็นการจัดการความรู้ในองค์กร โดยการร่วบรวมความรู้ที่มีอยู่ซึ่งจะกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ โดยบูรณาการความรู้ที่ได้มาให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี โครงสร้างองค์การ และกลยุทธ์ เพื่อยกระดับความรู้ให้สูงขึ้น เป็นแหล่งความรู้ภายในองค์กรเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาองค์การให้มีความเจริญก้าวหน้า อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2548: 4)

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.2.1 เพื่อจัดทำเว็บแอปพลิเคชันสำหรับการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
- 1.2.2 เพื่อพัฒนาแนวทางการจัดการความรู้ของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
- 1.2.3 เพื่อเป็นแหล่งองค์ความรู้ที่มีฐานข้อมูลความรู้เพื่อการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสังคมชุมชนได้ทั่วไปในและภายนอกหน่วยงาน

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

- 1.3.1 ขอบเขตพื้นที่การวิจัย  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
- 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มเป้าหมาย  
ประชากร และกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ บุคลากร และผู้บริหารที่มีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ (KM) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

### 1.3.3 ขอบเขตเนื้อหาของการวิจัย

การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันและการนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ให้เป็นแหล่งองค์ความรู้ที่มีฐานข้อมูลความรู้สำหรับผู้ใช้งานที่สามารถเพิ่มเติมองค์ความรู้โดยผู้ปฏิบัติงานจากทุกที่ทุกเวลาโดยไม่จำกัดโดยบุคลากร ผู้ใช้บริการ หรือบุคคลทั่วไปสามารถอ่าน ศึกษา เพิ่มเติมความรู้ได้ผ่านทางเว็บบราวเซอร์ทั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เคลื่อนที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน

## 1.4 วิธีการดำเนินการวิจัย

การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา หลักการเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ที่มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยเป็นเครื่องมือในการพัฒนาการจัดการความรู้ในองค์กร โดยพัฒนาในรูปแบบของ Responsive web design ที่สามารถตอบสนองต่อการใช้งานได้บนหลายอุปกรณ์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1.4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 1.4.2 การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 1.4.3 การวิเคราะห์และออกแบบระบบ
- 1.4.4 การพัฒนาระบบ
- 1.4.5 การทดลองใช้งานระบบ และการปรับปรุงแก้ไข
- 1.4.6 การใช้งานระบบ และการจัดเก็บข้อมูล

## 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัย

**การจัดการความรู้** หมายถึง กระบวนการจัดการความรู้ การรวมความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล เอกสาร และภายในองค์กร nanopublication ให้เป็นระบบการจัดการองค์ความรู้ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ สามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**เว็บแอปพลิเคชัน** หมายถึง ระบบการจัดการความรู้ด้วยเทคนิคการออกแบบหน้าเว็บไซต์ แบบ Responsive Web Design ที่สามารถตอบสนองต่อการใช้งานได้บนหลายอุปกรณ์ เพื่อให้บุคลากร และผู้สนใจสามารถเข้าใช้งาน และเข้าถึงข้อมูลความรู้ผ่านทางเว็บบราวเซอร์ทั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์เคลื่อนที่ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถจัดการข้อมูลความรู้ และเข้าถึงองค์ความรู้โดยสะดวกทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1.6.1 มีเว็บแอปพลิเคชันสำหรับการจัดการความรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่ออำนวย ความสะดวกในการปฏิบัติงาน และการให้บริการ

1.6.2 เป็นฐานข้อมูลความรู้ที่มีการรวบรวมองค์ความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือ เอกสารมาพัฒนาให้เป็นแหล่งเรียนรู้ภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้

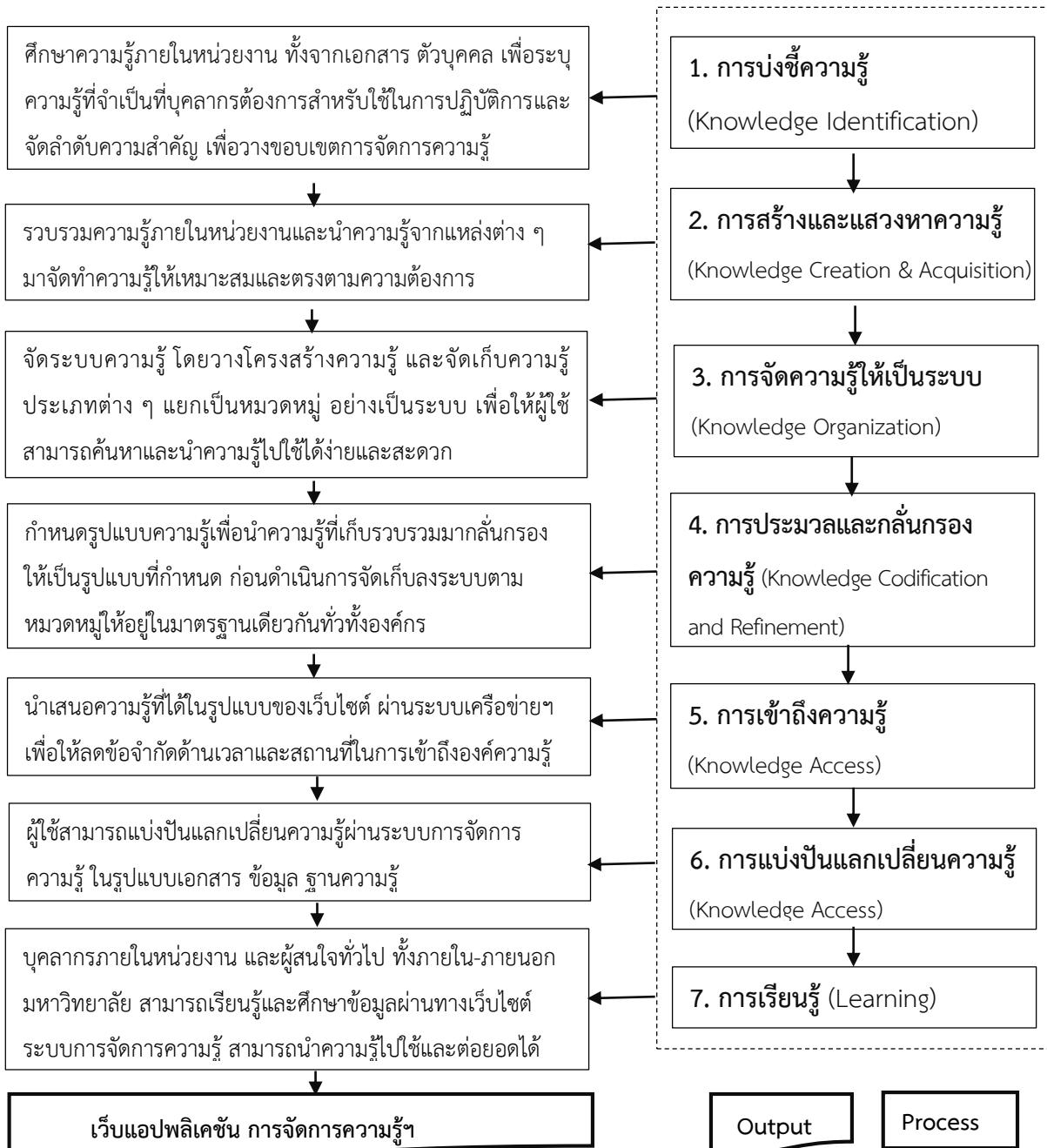
1.6.3 มีแนวทางและกระบวนการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ มีการสร้างและแสวงหาความรู้ การบงชี้ความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้

1.6.4 เป็นแหล่งองค์ความรู้ที่มีข้อมูลสำหรับการจัดการความรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงาน ที่สามารถใช้เป็นแหล่งเรียนรู้ได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร

1.6.5 สามารถนำผลการวิจัยและเว็บแอปพลิเคชันเพื่อการจัดการองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้กับ หน่วยงานอื่นในสังคม ชุมชนได้

## 1.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการทำวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาและนำกรอบแนวคิดจากกระบวนการจัดการความรู้ภายในองค์กรของสำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548: 5) นำมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนา เว็บแอปพลิเคชันสำหรับการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ซึ่ง ประกอบด้วยกระบวนการ 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การบงชี้ความรู้ (Knowledge Identification) 2) การสร้าง และแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) 5) การ เข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Access) และ 7) การ เรียนรู้ (Learning) ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัยตามกระบวนการจัดการความรู้

## บทที่ 2

### ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันสำหรับการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นความรู้ในการศึกษาและพัฒนาระบบการจัดการความรู้ ดังนี้

#### 2.1 การจัดการความรู้

##### 2.1.1 ความหมายของการจัดการความรู้

##### 2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้

##### 2.1.3 องค์ประกอบของการจัดการความรู้

##### 2.1.4 กระบวนการจัดการความรู้

##### 2.1.5 เครื่องมือในการจัดการความรู้

#### 2.2 การจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษา

##### 2.2.1 การจัดการความรู้ตามหลักธรรมาภิบาล (PDCA)

##### 2.2.2 การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 การจัดการความรู้

ตามพระราชบัญญัติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และฉบับเพิ่มเติมแก้ไข พ.ศ. 2562 เป็นกฎหมายที่ออกมาเพื่อผลักดันแนวคิดธรรมาภิบาล (good governance) ให้เกิดผลเป็นรูปธรรม โดยในมาตรา 11 กำหนดไว้ว่า ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เห็นผล (ประพนธ์ พากย์ยืด. 2547: 3) รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน โดยสำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ได้กำหนดไว้ในคู่มือแผนการจัดการความรู้ โครงการพัฒนาส่วนราชการ ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้ในส่วนราชการ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ และให้แนวทางในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ หน่วยงานต่าง ๆ จึงต้องดำเนินการจัดการความรู้ภายในองค์กร

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ ผู้วิจัยขอเสนอแนวคิด ทฤษฎี และหลักการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ ดังต่อไปนี้

### 2.1.1 ความหมายของการจัดการความรู้

ศาสตราจารย์นายแพทย์วิจารณ์ พานิช (วิจารณ์ พานิช. 2551: 2) ได้ให้ความหมายของคำว่า การจัดการความรู้ (KM = Knowledge Management) หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งจะจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548: 4) ให้คำจำกัดความของ การจัดการความรู้ ว่าหมายถึง การรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ ซึ่งจะจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด

Wenig (1996: Online) ได้อธิบายความหมายของการจัดการความรู้ หมายถึง การรวบรวมความรู้ของบุคคลที่ได้จากประสบการณ์ของตนเองและผู้อื่น และนำมาระบุกตี้ใช้เพื่อตอบสนองพันธกิจขององค์กร โดยบูรณาการความรู้ที่ได้มาให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี โครงสร้างองค์กร และกลยุทธ์ เพื่อยกระดับความรู้ให้สูงขึ้น และสร้างองค์ความรู้ใหม่ให้แก่องค์กร

จากการศึกษาเอกสารที่นักวิชาการนิยามนี้ สรุปได้ว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การนำเอาความรู้ทั้งจากประสบการณ์ตรง ของบุคคลากรและความรู้ที่เป็นลายลักษณ์อักษร มาจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ผ่านกระบวนการในการสรรหาร รวบรวม จัดหมวดหมู่ความรู้ เพื่อนำความรู้ไปสู่การพัฒนาบุคคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคลากร และเพื่อเป็นประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาองค์กร ให้มีความเจริญก้าวหน้า

### 2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีแนวคิดสำคัญคือ การจัดการคนในองค์กรให้สามารถนำความรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร โดยรวบรวมความรู้ที่จะจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลนำมาดำเนินการให้เป็นระบบผ่านกระบวนการสร้าง การรวบรวม การจัดเก็บ การแลกเปลี่ยน และการนำความรู้ไปใช้ เพื่อพัฒนาเป็นองค์ความรู้ใหม่ เกิดเป็นนวัตกรรมขององค์กรและสามารถนำไปเผยแพร่ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึง และนำความรู้นี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร (นิภา วิริยะพิพัฒน์. 2555: 104)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ได้จำแนกความรู้ออกเป็น 2 ประเภท คือ

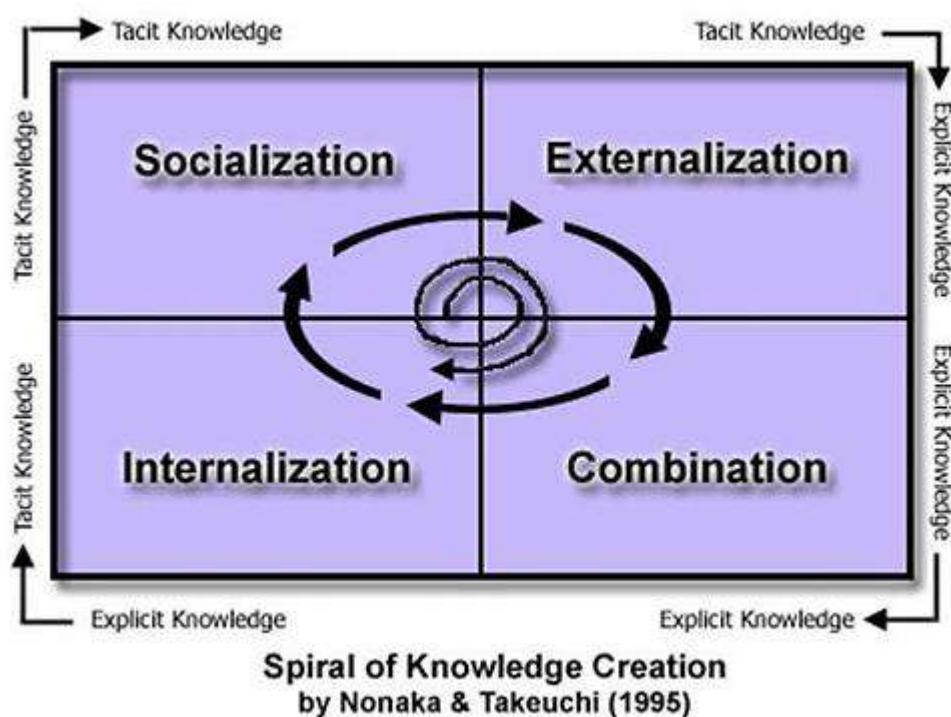
1) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำ ความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาน

เป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

2) ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวมถ่ายทอดได้โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

เมื่อพิจารณาสัดส่วนทั้ง 2 ประเภท พบร่วมกัน พบว่าอัตราความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) มากกว่าความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ถึง 80:20 เปรียบเสมือนปรากฏการณ์ธรรมชาติ เช่น ภูเขาน้ำแข็ง ที่เปรียบความรู้ที่ชัดแจ้งเป็นน้ำแข็ง ส่วนที่ผลลัพธ์พ้นน้ำเพียง 20% แต่ความรู้ที่ฝังอยู่ในคนเป็นน้ำแข็งส่วนที่จมอยู่ในน้ำถึง 80%

ทาเคอุชิ และโนนากะ (Takeuchi and Nonaka. 1995: 139 - 156) ได้คิดค้นโมเดลเซกิ (SECI Model) ซึ่งเป็นโมเดลการสร้างความรู้ 4 ขั้นตอน เป็นแผนภาพแสดงความสัมพันธ์การหลอมรวมความรู้ในองค์กรระหว่างความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) กับความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ใน 4 กระบวนการ เพื่อกระตุ้นความรู้ให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นวัฏจักร เริ่มจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Socialization) การสกัดความรู้ออกจากตัวคน (Externalization) การรวมความรู้ (Combination) และการผนึกฝังความรู้ (Internalization) และวนกลับมาเริ่มต้นทำซ้ำที่กระบวนการแรก เพื่อพัฒนาการจัดการความรู้ให้เป็นงานประจำที่ยั่งยืน ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ลักษณะเกลียวความรู้ (Knowledge Spiral) หรือ SECI model

ที่มา: Takeuchi and Nonaka. (1995: 142)

การปรับเปลี่ยนและการสร้างความรู้ทั้งสองประเภทนี้เกิดขึ้นได้ 4 รูปแบบ ดังนี้

1. Socialization (S) เป็นการและเปลี่ยนหรือถ่ายทอดความรู้ที่ฝังลึก (Tacit Knowledge) ระหว่างบุคคล ซึ่งความรู้ที่ฝังลึกเป็นความรู้ที่ซ่อนและสะสมอยู่ภายในบุคคล ได้แก่ ความเชื่อ ทัศนคติ ความคิด ทักษะเฉพาะตัวบุคคล หรือประสบการณ์ตรงของบุคคล โดยมีการแลกเปลี่ยนหรือถ่ายทอดไปยังบุคคลอื่นผ่านการสังเกต การลอกเลียนแบบ การพูดคุย การสอนงาน เช่น หัวหน้างานสอนงานให้ลูกน้อง เพื่อนสอนเพื่อน หรือทำให้ดู อาจให้ลูกน้องลองทำด้วย ลูกน้องก็ได้รับความรู้จากหัวหน้างาน บางที่ความรู้ใหม่ก็เกิดขึ้นจากการสอนงานนี้ด้วย

2. Externalization (E) เป็นการดึงความรู้ที่ฝังลึกที่มีอยู่ในตัวบุคคลมาถ่ายทอดเป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) หรือเป็นการแปลง Tacit Knowledge ให้กลายเป็น Explicit Knowledge ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้อื่นสามารถเข้าถึงได้ผ่านการเล่าเรื่องหรือสนทนា หรือจดบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น ตำรา หนังสือ คู่มือปฏิบัติงาน สิ่งพิมพ์ ฐานข้อมูล เว็บไซต์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรืออาจในลักษณะ ที่ลูกน้องเมื่อเรียนรู้วิธีทำงานจากหัวหน้าแล้ว มีการจดบันทึกความรู้หรือเขียนเป็นรายงานความรู้ ก็สามารถใช้เป็นแหล่งความรู้ต่อไป

3. Combination (C) เป็นการนำความรู้ชัดแจ้งที่ได้จากการเล่าเรื่อง หรือสนทนा จากตำรา หนังสือ คู่มือปฏิบัติงาน หรือจากแหล่งความรู้ต่าง ๆ มาจัดการให้เป็นระบบ โดยผสมผสาน รวมรวม วิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ให้แก่องค์กร เป็นการสร้าง Explicit Knowledge จาก Explicit Knowledge ด้วยการรวมความรู้ ประเภท Explicit Knowledge จากแหล่งต่าง ๆ มาสร้างเป็น Explicit Knowledge ใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน เช่น หัวหน้างาน ทำการรวมความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ทั้ง內และในองค์กร รวมทั้งความรู้ที่มีอยู่เดิมมาสรุปเป็นความรู้ใหม่และเผยแพร่ หรือทำการเรียบเรียงความรู้จากภาษาต่างประเทศ มาเป็นภาษาไทยเพื่อให้ผู้อื่นสามารถเข้ามาศึกษาความรู้ได้

4. Internalization (I) เป็นการนำความรู้ชัดแจ้งที่เป็นองค์ความรู้ใหม่ขององค์กรไปทดลองใช้ในการปฏิบัติงานจริง และความรู้ดังกล่าวจะเปลี่ยนสภาพเป็นความรู้ฝังลึกที่ซ่อนและสะสมไว้ในตัวบุคคลอีกครั้ง ความรู้ทั้งสองประเภทนี้จะปรับเปลี่ยนสภาพและหมุนเวียนเป็นวัฏจักร เรียกว่า เกลียวความรู้ (Knowledge Spiral) และหากเกลียวความรู้นี้เกิดขึ้นในองค์กรตลอดเวลา องค์กรนั้นจะเกิดความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง เป็นการแปลง Explicit Knowledge มาเป็น Tacit Knowledge โดยการนำความรู้เชิงทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความรู้เพิ่ม เช่น หัวหน้างานค้นคว้าศึกษาวิธีทำงานจากเอกสารต่าง ๆ และนำมาปรับใช้กับงานของตนเองจนเกิดทักษะและความชำนาญในเรื่องนั้น เกิดเป็น Tacit Knowledge ของตน ซึ่งสามารถจะบันทึกออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Externalization) หรือแลกเปลี่ยนกับคนอื่น ๆ (Socialization) ต่อไป

จะเห็นได้ว่าแนวคิดการจัดการความรู้แบบ SECI model เป็นโมเดลการเปลี่ยนสภาพระหว่างความรู้ฝังลึกและความรู้ชัดแจ้ง ซึ่งหมุนเวียนเป็นวัฏจักรมีลักษณะเป็นเกลียวความรู้ ที่ก่อให้เกิดความรู้ใหม่ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เมื่อดำเนินการปรับเปลี่ยนและสร้างความรู้ 2 ประเภทนี้ไปจนครบรอบ Socialization –

Externalization – Combination – Internalization ความรู้จะสูงขึ้นอีกระดับหนึ่ง ทั้งสี่กระบวนการนี้สามารถเกิดต่อไปได้เรื่อยๆ ทำให้ความรู้ในองค์กรสูงขึ้นอย่างไม่สิ้นสุด ดังนั้น จึงเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับผู้นำองค์กรที่จะหาแนวทางตึงความรู้ผ่านลักษณะที่อยู่ภายในตัวบุคคลของมาเป็นความรู้ที่ชัดเจ้ง เพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

ทากาuchi และโนนากะ (Takeuchi and Nonaka. 1995: 139 - 156) ได้เสนอวิกรรมสำคัญ 7 ประการในการดำเนินการจัดการความรู้ในองค์กร ได้แก่

1. สร้างวิสัยทัศน์เกี่ยวกับความรู้
2. สร้างทีมจัดการความรู้
3. สร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเข้มข้นในกลุ่มพนักงานระดับกลาง
4. จัดการความรู้ควบไปกับกิจกรรมพัฒนาสินค้า/วิธีการใหม่ หรือพัฒนารูปแบบการทำงาน
5. เน้นการจัดการองค์กรแบบ "ใช้พนักงานระดับกลางเป็นพลังขับเคลื่อน" (middle-up-down management)
6. เปลี่ยนองค์กรไปเป็นแบบ "พหุบท" (hypertext)
7. สร้างเครือข่ายความรู้กับโลกภายนอก

### 2.1.3 องค์ประกอบของการจัดการความรู้

องค์ประกอบสำคัญของการจัดการความรู้ (Knowledge Process) โดยทั่วไปมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วนคือ 1) คน 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ และ 3) กระบวนการความรู้ เป็นการเชื่อมโยงให้เห็นชัดว่ากระบวนการจัดการความรู้พัฒนาคนและงานไปพร้อมๆ กัน (อัญญาณี สุบรรณ์. 2550: 3 - 4) ดังนี้

- 1) คน ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นแหล่งความรู้ และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์
- 2) เทคโนโลยี เป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ และเปลี่ยน รวมทั้งนำความรู้ไปใช้อย่างง่าย และรวดเร็วขึ้น
- 3) กระบวนการความรู้ เป็นการบริหารจัดการ เพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้ใช้ เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุง และนวัตกรรม

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) (2564: ออนไลน์; Mercy Harper. 2019: Online) ได้แบ่งองค์ประกอบการจัดการความรู้ออกเป็น 4 อย่าง คือ 1. คน (people) 2. กระบวนการ (process) 3. เนื้อหาหรือเทคโนโลยีสารสนเทศ (content/IT) และ 4. กลยุทธ์ (strategy) โดยไม่คำนึงถึงอุตสาหกรรม ขนาด หรือความต้องการความรู้ขององค์กร ต้องการเสนอ 1 คน เพื่อนำและสนับสนุนการแบ่งปันความรู้ ต้องการกระบวนการเพื่อจัดการและวัดการให้ของความรู้ ต้องการเนื้อหาความรู้และเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งสามารถเชื่อมคนที่ถูกต้องกับเนื้อหาที่ถูกต้องที่เวลาที่ถูกต้อง

และท้ายที่สุดต้องการกลยุทธ์ที่ชัดเจนและทำเป็นเอกสารเพื่อใช้ KM ให้ตรงกับความต้องการที่เร่งด่วนและสำคัญที่สุดของธุรกิจ โดยนำเสนอองค์ประกอบทั้งสี่ของการจัดการความรู้ ดังนี้

1. คน (people) เมื่อเริ่มโปรแกรม KM ต้องการคนสองประเภทนี้ ได้แก่ 1) ผู้นำอาวุโส (senior leaders) เพื่อสนับสนุนทำให้กลยุทธ์องค์กรขยายมากขึ้น 2) ผู้ถือผลประโยชน์ร่วมข้ามสายงาน (cross-functional stakeholders) เพื่อแนะนำการประยุกต์ใช้ เมื่อความพยายาม KM สมบูรณ์แบบ องค์กรส่วนใหญ่จะมีทีม KM หลัก ระบุผู้ชนะเลิศ KM (KM champions) และผู้อำนวยความสะดวก (facilitators) ของธุรกิจ และจัดตั้งคณะกรรมการบริหารเพื่อให้บริการหรือดูแลอย่างต่อเนื่อง ดูเหมือนว่าจะอาศัยคนเป็นจำนวนมาก ต้องการคนให้มีส่วนร่วมที่ระดับต่าง ๆ และที่ส่วนต่าง ๆ ของธุรกิจเพื่อทำให้เกิดการแบ่งปันความรู้อย่างแท้จริงในวัฒนธรรม แต่ในที่นี้ ไม่จำเป็นต้องใช้เงินมากหรือใช้เวลามาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้ากระบวนการดี เนื้อหาและโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ยุ่งยาก และกลยุทธ์น่าสนใจ

2. กระบวนการ (process) ในองค์กรที่มีกระบวนการ KM ที่แข็งแรง การไหลของความรู้ เมื่อมีการให้น้ำในเมือง เมื่อบางคนต้องการน้ำ เพียงหมุนก๊อกน้ำ ทีม KM เมื่อมีผู้วางแผนเมือง รู้วิธีทุกสิ่ง ทุกอย่างให้เหลือข้างใต้พื้นผิว สามารถระบุภาวะลำบาก การไหลไปเส้นทางต่าง ๆ และวัดการให้ข้อมูลและผลลัพธ์ แต่ผู้ใช้ปลายทางไม่ต้องเข้าใจสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้น ได้รับความรู้ที่ต้องการเป็นเรื่องที่ง่าย

3. เนื้อหาหรือเทคโนโลยีสารสนเทศ (content/IT) เนื้อหาเป็นความรู้ที่ได้จัดทำเป็นเอกสารชนิดใหม่นี้ได้ ตั้งแต่วิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศที่ได้รับการตรวจสอบถึงเคล็ดลับผ่าน ๆ ที่แบ่งปันระหว่างเพื่อนร่วมงาน เหตุผลที่วางเทคโนโลยีสารสนเทศไว้กับเนื้อหา เพราะโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้คนสร้าง หรืออ่านวิ่งไวด้วย และเข้าถึงและนำกลับมาใช้ใหม่เนื้อหา ถ้าไม่มี KM คนจะยังคงสร้างและใช้เนื้อหา แต่จะวางไว้ในที่ที่คนอื่นไม่สามารถค้นพบ ทำในสิ่งที่คนอื่นสร้างไว้แล้ว และที่อันตรายมากที่สุด ใช้เนื้อหาอีกครั้งที่ล้าสมัยหรือไม่ถูกต้อง โปรแกรม KM ที่มีประสิทธิภาพมีขั้นตอนการทำงานเพื่อสร้างและตรวจสอบเนื้อหา จัดหมวดหมู่เพื่อจัดการเนื้อหา และเครื่องมือเทคโนโลยีเพื่อเชื่อมคนกับเนื้อหา องค์กรขั้นสูงใช้การจัดการเนื้อหาเพื่ออำนวยความสะดวกความสะดวกความร่วมมือกัน เปิดเผย\_nvัตกรรม และให้เนื้อหากับพนักงานอย่างอัตโนมัติในโอกาสที่สอนได้

4. กลยุทธ์ (strategy) ทุกโปรแกรม KM ต้องการกลยุทธ์ที่ตรงประเด็นกับธุรกิจ จัดทำเป็นเอกสาร และชัดเจน สามารถมีเครื่องมือเทคโนโลยีที่ดีที่สุดและทีม KM ที่เก่งมาก ๆ แต่จะไม่มีประโยชน์โดยปราศจาก กลยุทธ์

องค์ประกอบของการจัดการความรู้จะต้องมีการเขื่อมโยงและบูรณาการอย่างสมดุลว่า กระบวนการจัดการความรู้ พัฒนาคนและงานไปพร้อม ๆ กันได้อย่างไร ซึ่งต้องประกอบด้วยการนำเครื่องมือ เทคโนโลยีมาช่วยในการจัดการความรู้ให้ตรงตามพันธกิจและกลยุทธ์ขององค์กร และสอดคล้องตามพระราชบัญญัติฯ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในปี พ.ศ. 2562 กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์

รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการ ในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน

#### **2.1.4 กระบวนการจัดการความรู้**

การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่ช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้ และเป็นกระบวนการสำคัญที่ส่งผลให้องค์กรมีการพัฒนา การจัดการความรู้จะนับเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาองค์กร โดยอาศัยกระบวนการจัดการความรู้ทำเกิดบุคลากรเข้าถึงความรู้ต่าง ๆ ที่จัดเตรียมไว้อย่างเป็นระบบ พัฒนามาใช้งานเพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ในกระบวนการจัดการความรู้ยังพัฒนาบุคลากรในด้านการทำงานแบบมีส่วนร่วม ร่วมแรงร่วมใจกัน ทำงานเป็นทีม และมีการแบ่งงานกันทำอีกด้วย

ความรู้ที่นำไปใช้ในองค์กร จำเป็นจะต้องมีกระบวนการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ สิ่งที่ต้องกำหนดก่อนเริ่ม คือ เป้าหมายเดิม และหน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม และสิ่งที่มีในแต่ละกิจกรรม คือ ตัวบ่งชี้ของกิจกรรม และเป้าหมายของกิจกรรม ได้มีการนำเสนอรูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ไว้หลายแบบ (Thaiall.com. 2564: ออนไลน์) ดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548: 5) เป็นหน่วยงานหลักที่นำเสนอกระบวนการจัดการความรู้ในบริบทขององค์กรในประเทศไทย 7 ขั้นตอน ดังนี้

##### **1) การปั่นชี้ความรู้ (Knowledge Identification)**

ขั้นตอนนี้เป็นการพิจารณาว่าวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กรคืออะไร องค์กรจำเป็นต้องมีความรู้อะไรบ้าง รูปแบบใด อยู่ที่ใคร และความรู้อะไรที่องค์กรจำเป็นต้องมี ทำให้องค์กรทราบว่าขาดความรู้อะไรบ้าง หรือการทำแผนที่ความรู้ (Knowledge Mapping) เพื่อค้นหาว่าความรู้ใด มีความสำคัญสำหรับองค์กร แล้วจัดลำดับความสำคัญของความรู้เหล่านั้น เพื่อให้องค์กรวางแผนขอบเขตของการจัดการความรู้และสามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

##### **2) การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)**

จากแผนที่ความรู้ องค์กรจะทราบว่ามีความรู้ที่จำเป็นต้องมีอยู่หรือไม่ ถ้ามีแล้วองค์กรก็จะต้องหาวิธีการในการดึงความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ที่อาจอยู่ในรัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน หรือในประเทศต่างๆ ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านนั้น องค์กรอาจสร้างความรู้จากความรู้เดิมที่มีอยู่ หรือนำความรู้จากภายนอกองค์กรมาใช้ได้ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ขั้นตอนนี้ประสบความสำเร็จคือ บรรยากาศและวัฒนธรรมขององค์กรที่เอื้อให้บุคลากรกระตือรือร้นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันเพื่อใช้ในการสร้างความรู้ใหม่ ๆ ตลอดเวลา นอกจากนี้ระบบสารสนเทศก็มีส่วนช่วยให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกันได้รวดเร็วและการเสาะแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ จากภายนอกก็ทำได้รวดเร็วขึ้น

### 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)

เมื่อมีเนื้อหาความรู้ที่ต้องการแล้ว องค์กรต้องจัดความรู้ให้เป็นระบบ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ได้ การจัดความรู้ให้เป็นระบบหมายถึง การจัดทำสารบัญ และจัดเก็บความรู้ประเภทต่าง ๆ เพื่อให้เก็บรวบรวมการค้นหา การนำมาใช้ทำได้ง่ายและรวดเร็ว ตัวอย่างการแบ่งชนิดหรือประเภทของความรู้จะขึ้นอยู่กับว่าผู้นำไปใช้อย่างไร และลักษณะการทำงานของบุคลากรเป็นแบบไหน โดยทั่วไปแบ่งตามความชำนาญ หรือความเชี่ยวชาญของบุคลากร เช่น จัดทำนำเสนอ ผู้เชี่ยวชาญ ตามหัวข้อ/หัวเรื่อง ตามหน้าที่/กระบวนการ และตามประเภทของผลิตภัณฑ์ บริการ ตลาด หรือกลุ่มลูกค้า เป็นต้น

### 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)

นอกจากการจัดทำสารบัญความรู้อย่างเป็นระบบแล้วองค์กรต้องประมวลความรู้ให้อยู่ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่าย และใช้ได้ง่าย ซึ่งอาจทำลายลักษณะคือ การจัดทำหรือปรับปรุงรูปแบบของเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ทำให้การป้อนข้อมูล การจัดเก็บ การค้นหาและการใช้ข้อมูลทำได้สะดวกและรวดเร็ว เช่น การใช้ “ภาษา” เดียวกันทั่วทั้งองค์กร โดยจัดทำคำอภิธานศัพท์ของคำจำกัดความ ความหมายของคำต่าง ๆ ที่แต่ละหน่วยงานใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน มีการปรับปรุงให้ทันสมัยตลอดเวลารวมทั้งต้องให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและเปิดใช้ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว การเรียนรู้ ตัดต่อ และการปรับปรุงเนื้อหาให้มีคุณภาพดีในแต่ต่าง ๆ เช่น ครบถ้วน เที่ยงตรง ทันสมัย สอดคล้องและตรงตามความต้องการของผู้ใช้

### 5) การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)

องค์กรต้องมีวิธีการในการจัดเก็บและกระจายความรู้เพื่อให้ผู้อื่นใช้ประโยชน์ได้ โดยทั่วไปการกระจายความรู้ให้ผู้ใช้มี 2 ลักษณะคือ 1.“Push” (การป้อนความรู้) คือการส่งข้อมูล/ความรู้ให้ผู้รับโดยผู้รับไม่ได้ร้องขอ เช่น การส่งหนังสือเวียนแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ หรือข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร 2.“Pull” (การให้โอกาสเลือกใช้ความรู้) คือการที่รับผู้รับสามารถเลือกรับหรือใช้แต่เฉพาะข้อมูล/ความรู้ที่ต้องการเท่านั้น ซึ่งช่วยลดปัญหาการได้รับข้อมูล/ความรู้ที่ไม่ต้องการมากเกินไปองค์กรควรทำให้เกิดความสมดุลระหว่างการกระจายความรู้แบบ “Push” และ “Pull” เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้ข้อมูล/ ความรู้

### 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Access)

การแบ่งปันความรู้ประเภท Explicit วิธีที่นิยม เช่น การจัดทำเอกสาร จัดทำฐานความรู้ หรือการจัดทำสมุดหน้าเหลืองโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ทำสามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่ายและรวดเร็ว ยิ่งขึ้น การแบ่งปันความรู้ประเภท Tacit สามารถทำได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับความต้องการและวัฒนธรรม องค์กร ส่วนใหญ่มักจะใช้วิธีผสมผสานเพื่อผู้ใช้ข้อมูลสามารถเลือกใช้ได้ตามสะดวก วิธีการหลัก ๆ มีดังนี้ ทีมข้ามสายงาน Innovation & Quality Circles (IQC) ชุมชนแห่งการเรียนรู้ Community of Practice หรือ CoP ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) การสับเปลี่ยนสายงาน (Job Rotation) และการยืมตัวบุคลากร มาช่วยงาน (Secondment) เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Forum)

## 7) การเรียนรู้ (Learning)

วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดในการจัดการความรู้คือ การเรียนรู้ของบุคลากรและนำความรู้นี้ไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและปรับปรุงองค์กร กล่าวคือหากองค์กรได้ก่อตัวตามถึงแม้จะมีวิธีการในการกำหนด รวมรวม คัดเลือกถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้ที่ดีเพียงได้ก็ตาม หากบุคลากรไม่ได้เรียนรู้และนำไปใช้ประโยชน์ก็เป็นการสูญเปล่าของเวลาและทรัพยากรที่ใช้ ดังคำกล่าวของ Peter Senge ที่ว่า “ความรู้คือความสามารถในการทำอะไรก็ตามอย่างมีประสิทธิผล” การเรียนรู้ของบุคลากรจะทำให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ ซึ่งจะนำไปเพิ่มพูนองค์ความรู้ขององค์กรที่มีอยู่แล้วให้มากขึ้นเรื่อย ๆ ความรู้นี้ก็จะถูกนำไปใช้เพื่อสร้างความรู้ใหม่ ๆ อีกเป็นวงจรที่ไม่มีที่สิ้นสุด ที่เรียกว่า “วงจรการเรียนรู้” ซึ่งวงจรความรู้เริ่มจากองค์ความรู้ แล้วไปสู่การนำความรู้ไปใช้ เมื่อนำความรู้ไปใช้แล้วก็จะทำให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ ๆ ซึ่งจะหมุนวนกลับไปเป็นองค์ความรู้ อีกครั้งหนึ่ง

### 2.1.5 เครื่องมือในการจัดการความรู้

ในสังคมฐานความรู้ (Knowledge Base Society) ความรู้ ถือเป็นสินทรัพย์ทางปัญญาที่สำคัญ และเป็นทรัพยากรหลักที่มีค่าอย่าง ซึ่งแตกต่างจากทรัพยากรหรือปัจจัยการผลิตอื่น ๆ เนื่องจากความรู้ เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงและสร้างขึ้นใหม่ได้ตลอดเวลา และสามารถนำไปใช้พร้อม ๆ กันได้ไม่จำกัดจำนวนสถานที่ และเวลาในการใช้แตกต่างทรัพยากรอื่น ๆ ซึ่งก่อให้เกิดความได้เปรียบททางการแข่งขัน โดยเฉพาะในสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ ความรู้ได้กลายเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญ ซึ่งทำให้การบริหารจัดการความรู้ (Knowledge management) ซึ่งมีจุดมุ่งหมายคือ การนำองค์ความรู้มาใช้พัฒนาขีดความสามารถขององค์กร ชุมชนท้องถิ่นหรือสังคมให้มากที่สุด โดยมีกระบวนการในการสรรหาความรู้ เพื่อถ่ายทอด แบ่งปันความรู้ไปยังบุคคลกลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ดังนั้นการจัดการความรู้ และองค์ความรู้จึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะองค์ความรู้ที่มาจากการสะสมประสบการณ์ในการทำงานซึ่งต้องอาศัยระยะเวลาในการบ่มเพาะ ซึ่งนับเป็นทรัพย์สินที่มีค่าต่อองค์กร การบริหารจัดการความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การนำไปใช้ประโยชน์ต่อองค์กร การนำความรู้ที่เกิดขึ้นจากการทำงานมาร่วมแบ่งปันกันอาจนำไปสู่แนวทางในการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น บางปัญหามีความซับซ้อน ประสบการณ์ในการแก้ปัญหาเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ หากมีระบบบริหารจัดการที่ดีอาจนำไปสู่การเชื่อมโยงและเกิดแนวทางใหม่ ๆ ใน การแก้ไขปัญหาได้ การจัดทำเว็บแอปพลิเคชันเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กร พัฒนาขึ้นด้วยวัตถุประสงค์ในการแก้ไขปัญหาในการจัดการความรู้ในองค์กร เพื่อให้สามารถจัดเก็บรวบรวมองค์ความรู้ของหน่วยงานและนำมาใช้ในการแลกเปลี่ยนเพื่อประโยชน์ในการบริการ

การจัดการความรู้ประกอบด้วยกระบวนการหลัก ๆ ได้แก่ การค้นหาความรู้ การสร้างและแสวงหา ความรู้ใหม่ การจัดความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ สุดท้ายคือ การเรียนรู้ และเพื่อให้มีการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร เครื่องมือหลากหลายประเภทถูกสร้างขึ้นมาเพื่อนำไปใช้ในการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งอาจแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ 1. เครื่องมือที่ช่วยในการเข้าถึงความรู้ ซึ่งหมายความว่า สำหรับความรู้ประเภท Explicit มักเป็นแบบ

ทางเดียว 2. เครื่องมือที่ช่วยในการถ่ายทอดความรู้ ซึ่งหมายความว่ารับความรู้ประเภท Tacit อาศัยการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นหลัก

โดยที่การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่ช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้ และเป็นกระบวนการสำคัญที่ ส่งผลให้องค์กรมีการพัฒนา การจัดการความรู้จึงนับเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาองค์กร โดยอาศัย กระบวนการจัดการความรู้ทำเกิดบุคลากรเข้าถึงความรู้ต่าง ๆ ที่จัดเตรียมไว้อย่างเป็นระบบ พร้อมนำมาใช้งานเพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ในกระบวนการจัดการความรู้อย่างพัฒนาบุคลากร ในด้านการทำงานแบบมีส่วนร่วม ร่วมแรงร่วมใจกัน ทำงานเป็นทีม และมีการแบ่งงานกันทำอีกด้วย การจัดการองค์ความรู้ จึงเป็นการรวม การจัดระบบ การจัดเก็บ และการเข้าถึงข้อมูล เพื่อสร้างเป็นความรู้เทคโนโลยี ด้านข้อมูลและด้านคอมพิวเตอร์ เป็นเครื่องมือช่วยเพิ่มพลังในการจัดการความรู้แต่เทคโนโลยีด้านข้อมูลและคอมพิวเตอร์โดยตัวของมันเอง โดยมีคนเป็นส่วนสำคัญในการจัดการความรู้

## 2.2 การจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษา

การจัดการความรู้ เป็นตัวบ่งชี้หนึ่งที่สำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย โดยเป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบที่ 5 ด้านการบริหาร จัดการ ทั้งการประกันคุณภาพภายในระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยในระดับคณะนั้น การจัดการความรู้ (KM) จะถูกกำหนดไว้ในตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การบริหารของคณะ เพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ กลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของคณะ ซึ่งจะมุ่งเน้นที่การหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรงและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ตามประเด็นความรู้อย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิต บัณฑิตและด้านการวิจัย จัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่องค์ความรู้เป็นลายลักษณ์อักษรและนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง ซึ่งแนวปฏิบัติที่ดี ตามความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หมายถึง วิธีการหรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้สถาบันประสบความสำเร็จหรือสู่ความเป็นเลิศ ตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ (จริยา ปันทวังกุร และกิตติศักดิ์ ดียา. 2563: 294)

การจัดการความรู้ภายในองค์กรของหน่วยงานในระดับสถาบัน/ศูนย์/สำนัก จะถูกกำหนดไว้ในตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การบริหารของสถาบัน เพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ กลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ ของสถาบัน ซึ่งเน้นที่การกำกับ ติดตามส่งเสริมให้ ทุกหน่วยงานในสถาบันมีการดำเนินการจัดการความรู้ ตามระบบจากการกำหนดตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้านการจัดการความรู้ (KM) ที่พับทั้งในระดับคณะและสถาบันนั้น มีเป้าประสงค์ที่ต้องการให้สถาบันการศึกษามีการรวบรวมองค์ความรู้หรือแนวปฏิบัติที่ดีต่าง ๆ ที่มีอยู่มากในหน่วยงานของมหาวิทยาลัย และมีประโยชน์ต่อการบริหารจัดการศึกษา ทั้ง Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge และต้องมีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ ให้เป็นองค์ความรู้ของสถาบันที่คณะ สาขาวิชา หรือหน่วยงานสนับสนุนสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้ในทุก ๆ ด้าน (จริยา ปันทวังกุร และกิตติศักดิ์ ดียา. 2563: 294) เนื่องจาก

สถาบันอุดมศึกษา มีภารกิจหลักสำคัญที่จะต้องดำเนินงานอยู่ 4 ด้านคือ 1) ด้านการผลิตบัณฑิต 2) ด้านการวิจัย 3) ด้านการบริการวิชาการ และ 4) ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และยังต้องมีมาตรฐานด้านการบริหารจัดการตามมาตรฐานสากล ด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2554 ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบในการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งระดับคณะและระดับสถาบันตามเกณฑ์การประกันคุณภาพภายใต้ของมหาวิทยาลัย ทั้ง 5 องค์ประกอบ คือ 1) การผลิตบัณฑิต 2) การวิจัย 3) การบริการวิชาการ 4) การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และ 5) การบริหารจัดการ ดังนี้ในการปฏิบัติงานของสถาบันอุดมศึกษาจึงมีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งมหาวิทยาลัยพยายามแห่งใช้แนวคิดการบริหารงานตามหลักธรรมาภัย PDCA Cycle ของ Edwards W. Deming เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ บรรลุเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีการเก็บรวบรวมรวมองค์ความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือการสรุปเป็นแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อจัดการให้เป็นองค์ความรู้ (Knowledge) ของสถาบันต่อไป และรวมถึงการมีผลการดำเนินงานที่ผ่านเกณฑ์การประเมินในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใต้ตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดไว้

ความรู้ภายในองค์กรของสถาบันอุดมศึกษา ทั้ง Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge ที่มีอยู่มากในสถาบันอุดมศึกษานั้น ควรถูกจัดการอย่างไรให้เป็นระบบ มีคุณภาพ และมีการถ่ายทอดความรู้ไปยังบุคลากรในสถาบันได้ ซึ่งหลักการสำคัญของการจัดการความรู้ในส่วนของ Tacit Knowledge คือ จะทำอย่างไรให้ Tacit Knowledge เป็น Explicit Knowledge ให้มากที่สุด และนำ Explicit Knowledge ทั้งที่มาจากตัวบุคคลและ Explicit Knowledge ที่อยู่ในรูปแบบต่าง ๆ มาบริหารจัดการให้เป็นองค์ความรู้ที่มีคุณภาพและจัดเก็บอยู่ในระบบหรือคลังความรู้ของสถาบัน พร้อมที่จะถูกนำไปใช้ได้ตลอดเวลา จากแนวคิดของการจัดการความรู้ข้างต้น หากสถาบันอุดมศึกษาจะมีการจัดการความรู้หรือจัดทำแนวปฏิบัติที่ดี สถาบันควรจะต้องตอบคำถาม 7 ข้อต่อไปนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดเป้าหมายและวิธีการในการจัดการความรู้ภายในองค์กร ดังนี้

1. สถาบันต้องกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนว่าต้องการจะพัฒนาอะไร ผลลัพธ์ที่ต้องการคืออะไรและอย่างไร
2. ความรู้หรือแนวปฏิบัติที่ต้องการจะนำมาใช้เพื่อพัฒนาการทำงานคือความรู้หรือแนวปฏิบัติอะไร
3. ความรู้หรือแนวปฏิบัติที่ดีจะมาจากไหน และมาได้อย่างไร
4. ความรู้หรือแนวปฏิบัติที่ได้มามีการจัดการอย่างไรเพื่อให้เป็นความรู้หรือแนวปฏิบัติที่ตรงกับความต้องการใช้งาน มีความเหมาะสม และมีคุณภาพ
5. จะมีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการใช้ประโยชน์ของความรู้ต่อการพัฒนาของสถาบันอย่างไร
6. มีระบบการจัดเก็บ ระบบการรักษาความรู้ และการแบ่งปันความรู้อย่างไร
7. จะมีการปรับปรุงและพัฒนาความรู้หรือแนวปฏิบัตินั้นเมื่อไหร่ เพื่อให้มีความทันสมัยหรือสอดคล้องกับบริบทของสถาบัน

เมื่อสถาบันตอบคำถามทั้ง 7 ข้อข้างต้นแล้ว ในลำดับต่อไป สถาบันก็ดำเนินการเสาะหาความรู้และจัดการความรู้ภายในองค์กรโดยวิธีการต่าง ๆ ต่อไป

### 2.2.1 การจัดการความรู้ตามหลักวิเคราะห์ (PDCA)

การจัดการความรู้ภายในองค์กรตามหลักวิเคราะห์ (PDCA) เมื่อสถาบันมีการระบุความรู้ที่ต้องการอย่างชัดเจนแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการค้นหาความรู้และจัดการความรู้เหล่านั้นให้เป็นความรู้ที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการใช้งาน เมื่อพิจารณาแนวทางหรือขั้นตอนของกระบวนการจัดการความรู้ของนักวิชาการหลาย ๆ ท่านแล้ว สามารถนำมาสรุปเป็นขั้นตอนเพื่อให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการจัดการความรู้ตามหลักการของ PDCA (จริยา ปันหวังภูร และกิตติศักดิ์ ดิยา. 2563: 296 – 301) ดังนี้

1. ขั้นตอนการวางแผน (Plan) ในขั้นตอนนี้ ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้ (KM Team) ระบุหรือเลือกความรู้ (Knowledge) ที่ต้องการจัดการ โดยอาจพิจารณาจากความต้องการของสถาบันว่าต้องการพัฒนาอะไร และต้องการความรู้อะไรเพื่อใช้ในการพัฒนา รวมทั้งวางแผนการแสวงหาความรู้เหล่านั้น ว่าจะหาได้จากแหล่งใดบ้าง

#### 2. ขั้นตอนการปฏิบัติ (DO) มีขั้นตอนย่อย ดังนี้

2.1 เสาแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) ที่มีอยู่ภายในสถาบันและนอกสถาบัน ทั้งที่เป็น Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge หรือการสร้างความรู้ใหม่ (Knowledge Creation) ที่จำเป็นสำหรับการทำงาน เช่น การสัมภาษณ์บุคคลที่มีความรู้ การประชุมกลุ่มผู้มีความรู้เพื่อเสาะหาความรู้ที่สำคัญ การศึกษาความรู้จากเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ที่ผู้รู้ได้มีการบันทึกไว้เป็นต้น

2.2 กลั่นกรอง (Distill) เป็นขั้นตอนของการคัดเลือก เลือกสรรว่า ความรู้ใดเป็นความรู้ที่สำคัญ หรือจำเป็น และเหมาะสมต่อการดำเนินงานของสถาบัน โดยมีการจัดลำดับความสำคัญของความรู้ที่จำเป็นต้องการใช้ของสถาบัน

2.3 ดำเนินการจัดการความรู้ โดยอาจนำแนวทางตามหลักการ 5 ประการที่ศาสตราจารย์นายแพทย์วิจารณ์ พานิช ได้เสนอแนะมาปรับใช้ได้ ดังนี้

1) หา Best Practices ที่มีอยู่แล้วในสถาบัน และตรวจสอบหารือวิธีการจัดการความรู้ที่จะนำไปปั้น Best Practices นั้น

2) หา Best Practices ภายนอกสถาบัน เพื่อมาปรับใช้กับสถาบัน

3) ใช้เครื่องมือ หรือวิธีการที่สถาบันมีความชำนาญในการจัดการความรู้ เช่น การสร้างกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแบ่งปันความรู้ของบุคลากรภายในสถาบันโดยการสร้างความร่วมมือในการหาความรู้หรือแก่นความรู้จาก Tacit Knowledge ยกตัวอย่างเช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากชุมชนภายนอกสถาบันผ่านสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเครือข่ายต่าง ๆ

การทดสอบที่เรียนจากการจัดการความรู้ของผู้อื่นเพื่อ改善ห้องเรียนสำหรับความรู้สำคัญที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา เป็นต้น

4) มุ่งจัดการความรู้ในประเด็นที่สำคัญ โดยต้องมีการพิจารณาว่าความรู้หรือแนวปฏิบัตินั้นถูกต้องและเหมาะสมต่อการพัฒนาสถาบันจริง ๆ โดยอาจมีการทดสอบ หรือทดลองเพื่อคุณภาพที่เกิดขึ้น เพื่อประเมินว่าความรู้เหล่านั้นส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายได้อย่างแท้จริงหรือไม่

5) ตรวจสอบกระบวนการทำงานภายในสถาบัน มีการปลูกฝังแนวคิดและวิธีการจัดการความรู้ รวมทั้งสร้างบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการแบ่งปันความรู้ให้เกิดขึ้นในสถาบัน

2.3 ปรับปรุง พัฒนาความรู้ สร้างความรู้บางส่วนเพิ่มเติมที่เหมาะสมกับการใช้งาน มีการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ โดยอาจมีการจัดหมวดหมู่ความรู้ ประเภทของความรู้ และอาจมีการทำหน้าที่ ระยะเวลาในการทบทวนหรือปรับปรุงความรู้เพื่อพัฒนาให้เกิดความทันสมัยอยู่เสมอ

2.4 แลกเปลี่ยนเรียนรู้และการถ่ายทอดความรู้ (Knowledge Sharing & Transfer) สถาบันควรสร้างบรรยากาศของการเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ โดยต้องมีการทำหน้าที่ระดับการเผยแพร่องค์ความรู้หรือแนวปฏิบัติอย่างชัดเจนว่าจะเผยแพร่เมื่อใด และมีโครงสร้างที่ต้องเข้ามารับความรู้เหล่านั้น ซึ่งอาจจัดกิจกรรมหรือโครงการที่ส่งเสริมและเชิญชวนบุคลากรเข้ามามากแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแบ่งปันความรู้แก่กันและกัน มีการจัดเวทีสำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยมีการจัดทำเอกสารความรู้ คู่มือแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อเป็นสื่อกลางของการแบ่งปันความรู้ มีการอบรมให้ความรู้ หรือมีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดพิเลี้ยงเพื่อการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น

2.5 ประมวลความรู้ (Knowledge Codification) การจัดและเก็บรวมความรู้ (Capture & Store) สถาบันต้องมีการประมวลความรู้ให้อยู่ในรูปแบบมาตรฐานเดียวกันทั้งสถาบัน เพื่อความสะดวกในการค้นหา โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการรวบรวม จัดเก็บเป็นคลังความรู้ และให้ทุกคนสามารถเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลได้อย่างสะดวก

2.6 การใช้ความรู้ (Knowledge Use) เป็นขั้นตอนของการนำความรู้ที่มีการจัดการผ่านกระบวนการจัดการความรู้แล้วไปประยุกต์ใช้ในงานของตนเอง และมีการเก็บบันทึกข้อมูลผลการดำเนินงาน เพื่อคุณภาพสิทธิผลของการใช้ความรู้ วิเคราะห์ข้อดีและข้อจำกัดในการใช้ความรู้ รวมทั้งอาจมีข้อเสนอแนะในการนำความรู้ไปใช้และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงความรู้เพื่อที่ทีมผู้รับผิดชอบการจัดการความรู้จะได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

3. ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นการติดตาม ตรวจสอบ (Monitor) ประเมินผล (Evaluate) การนำความรู้ไปใช้ในการดำเนินงาน เพื่อพิจารณาผลการดำเนินงานว่าความรู้นั้นก่อให้ประสิทธิผลในระดับใด บรรลุเป้าหมายตามที่สถาบันกำหนดไว้หรือไม่ มีปัญหาหรืออุปสรรคใดบ้างในการนำความรู้ไปใช้ หากผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้นำความรู้ไปใช้ต้องค้นหาปัญหา จุดอ่อนที่เกิดขึ้น เสนอทีมผู้รับผิดชอบจัดการความรู้ เพื่อปรับปรุงแก้ไขต่อไป แต่มีข้อพิจารณาที่ควรคำนึงถึง

คือ สถาบันจะต้องกำหนดไว้อย่างชัดเจนว่าจะตรวจสอบอะไรบ้าง และปอยครั้งแค่ไหน เพื่อให้มูลที่ได้จากการตรวจสอบเป็นประโยชน์สำหรับขั้นตอนถัดไป

4. ขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสม (Action) หลังจากที่ผู้นำความรู้เบื้องต้นประเมินผลจากการใช้ความรู้แล้ว หากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นบรรลุเป้าหมายหรือเป็นไปตามแผนที่วางไว้ สถาบันสามารถนำความรู้นั้นมาจัดทำเป็นแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานได้ และสามารถปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไปได้อีก เพื่อให้การทำงานสามารถบรรลุเป้าหมายได้เร็วกว่าเดิม คุณภาพดีขึ้น หรือลดค่าใช้จ่ายให้น้อยลงได้ แต่ถ้าหากไม่บรรลุเป้าหมายหรือไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ ผู้รับผิดชอบควรนำความรู้ที่รวบรวมไว้มาวิเคราะห์และพิจารณาว่าควรจะดำเนินการอย่างไร เช่น การแสวงหาความรู้ใหม่ การหาแนวปฏิบัติที่น่าจะเป็นไปได้ การปรับปรุงความรู้ให้เหมาะสมกับบริบทและสภาพของสถาบัน ขอความช่วยเหลือจากผู้รู้ หรือเปลี่ยนเป้าหมายใหม่ เป็นต้น

#### 2.2.2 การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีการดำเนินการจัดการความรู้ภายในหน่วยงานมาอย่างต่อเนื่อง และเป็นประจำเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ตามพระราชบัญญัติฯ ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีการเรียนรู้ร่วมกัน โดยได้มีการจัดทำแผนการจัดการความรู้ และดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ตามแผนการปฏิบัติราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

การจัดการความรู้ (KM) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังถือเป็นส่วนหนึ่งในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตามตัวปัจจัยที่ 5.1 การบริหารของสำนักเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ ตามพันธกิจ กลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของสำนัก ด้านการจัดการความรู้ (KM) ที่พบทั้งในระดับคณะและสถาบันนั้น มีเป้าประสงค์ที่ต้องการให้สถาบันการศึกษามีการรวมองค์ความรู้หรือแนวปฏิบัติที่ดีต่าง ๆ ที่มีอยู่จำนวนมากภายในหน่วยงานของมหาวิทยาลัย และมีประโยชน์ต่อการบริหารจัดการการศึกษา ทั้ง Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge และต้องมีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบให้เป็นองค์ความรู้ของสถาบันที่คงทน สาขาวิชา หรือหน่วยงานสนับสนุนสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้ในทุก ๆ ด้าน ได้มีการกำหนดแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา โดยการเชื่อมโยงนโยบายของมหาวิทยาลัย นำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม นำวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย มาสู่วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติและมีการผลักดันให้บุคลากรนำหลักการของการจัดการความรู้ (KM) มาประยุกต์ใช้ในการรวมความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) โดยกระบวนการถ่ายทอดผ่านการพูดคุย และเปลี่ยน

ความรู้ การฝึกอบรม การลงมือปฏิบัติ รวมถึงระบบพี่เลี้ยง เพื่อนร่วมงาน มากลั่นกรองความรู้ที่จะจัดกระจายอยู่ในตัวบุคลากรให้เกิดเป็นองค์ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เผยแพร่เพื่อการเรียนรู้ผ่านระบบเครือข่ายการจัดการความรู้ และจัดให้มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรทุกส่วนงานได้มีโอกาสเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือถ่ายทอดความรู้เพื่อพัฒนาทักษะความรู้และแนวปฏิบัติในการดำเนินงาน กับผู้ปฏิบัติงานระหว่างกลุ่มงาน ตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปจัดการความรู้และประยุกต์ใช้ในส่วนงานที่เกี่ยวข้องตามพันธกิจของหน่วยงาน และภารกิจของบุคลากร โดยใช้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการจัดการความรู้ทั่วทั้งองค์การอย่างเป็นรูปธรรม ผ่านกระบวนการจัดการความรู้

โดยนำขั้นตอนของการจัดการความรู้มาดำเนินการตามหลักวงจรคุณภาพของเดมมิง (PDCA Model) มาดำเนินการ ดังนี้ 1) ขั้นการวางแผน (Plan) เป็นขั้นตอนของการพิจารณาความต้องการของสถาบันว่าต้องการพัฒนาอะไรและต้องการความรู้อะไรเพื่อใช้ในการพัฒนา รวมทั้งวางแผนการแสวงหาความรู้เหล่านั้นว่าจะหาได้จากแหล่งใดบ้าง 2) ขั้นตอนการปฏิบัติ (DO) มีขั้นตอนย่อยคือ เสาและแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) กลั่นกรอง (Distill) ดำเนินการจัดการความรู้ (Operation) ปรับปรุง พัฒนาความรู้ สร้างความรู้ บางส่วนเพิ่มเติมที่เหมาะสมกับการใช้งาน และเปลี่ยนเรียนรู้และการถ่ายทอดความรู้ (Knowledge Sharing & Transfer) ประมวลความรู้ (Knowledge Codification) การจัดและเก็บรวมความรู้ (Capture & Store) การใช้ความรู้ (Knowledge Use) 3) ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) เป็นขั้นการติดตาม ตรวจสอบ (Monitor) ประเมินผล (Evaluate) การนำความรู้ไปใช้ในการดำเนินงาน เพื่อพิจารณาผลการใช้ความรู้ว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่ และ 4) ขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสม (Action) เก็บความรู้และแนวปฏิบัติที่ดีไว้เป็นองค์ความรู้ของสถาบัน และมีการปรับปรุงแก้ไขหากความรู้นั้นยังไม่สมบูรณ์ มีการเผยแพร่เอกสาร ข้อมูลความรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร เผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ การจัดการความรู้ ของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ <https://sites.google.com/nsru.ac.th/aritckm> (ดังภาพที่ 2.2)

ซึ่งมีเอกสาร ข้อมูลความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีการเผยแพร่เอกสาร ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผ่านหน้าเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการฯ โดยแบ่งโครงสร้างของสำนัก 3 หน่วยงาน คือ สำนักงานผู้อำนวยการ ศูนย์วิทยบริการ และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ <https://aritc.nsru.ac.th/> โดยผู้ใช้บริการสามารถคลิกเข้าไปใช้บริการข้อมูล ความรู้ เอกสารที่เกี่ยวกับการให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน และเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ของสำนักวิทยบริการ ตลอดจนเอกสารจดหมายข่าวที่เกี่ยวข้องกับการเรียนบทความเชิงวิชาการต่าง ๆ ของบุคลากร (ดังภาพที่ 2.3)

การจัดการความรู้

หน้าแรก เอกสารประกอบการประเมินที่เผยแพร่... ARITC KM DAY คู่มือการปฏิบัติงานตลอดศีกุฎากรฯ กระชับงานประจำวันจราจร (ก.ร.จ.) เอกสารประกอบการอบรม 'การอธิบ..  
คู่มือการปฏิบัติงานที่เผยแพร่...  
PowerPoint Template  
มาตรฐานค่าณฑตานาชาติ...  
แผนที่ประกอบการซื้อขายสินค้า...  
เอกสารประกอบการอบรม ...  
เอกสารประกอบการอบรม ...  
ขั้นตอนการขอสัญญาจ้าง...

# ARITC Knowledge Management

## การจัดการความรู้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกุมารธรวรค

[คู่มือการปฏิบัติงานที่เผยแพร่...](#)  
[PowerPoint Template](#)  
[มาตรฐานค่าณฑตานาชาติ...](#)  
[แผนที่ประกอบการซื้อขายสินค้า...](#)  
[เอกสารประกอบการอบรม ...](#)  
[เอกสารประกอบการอบรม ...](#)  
[ขั้นตอนการขอสัญญาจ้าง...](#)

เอกสารประกอบการอัปเดตระบบ  
และเปลี่ยนเรื่องรู้  
**ARITC KM DAY**

เอกสารประกอบการอบรม  
การเขียนผลงานวิชาการ  
ใบอนุญาตใช้งานใบอนุญาต

มาตรฐานค่าณฑตานาชาติ  
ก.พ.อ.

ขั้นตอนการลงทุน  
เพื่อสัญญาจ้าง

มาตรฐานค่าณฑตานาชาติ ก.พ.อ.

คู่มือการปฏิบัติงาน  
ต่อสัญญาจ้าง  
พัฒนาผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์

คู่มือการปฏิบัติงาน  
เพื่อเรียนด้านแห่ง  
ช่างเทคนิค

แบบฟอร์ม  
การเขียนหนังสือราชการ

แบบฟอร์ม  
การเขียนหนังสือราชการ

แบบฟอร์ม  
การเขียนหนังสือราชการ

การพัฒนาข้อความประจำส่วนราชการ  
สู่ระบบดิจิทัล

การพัฒนาข้อความประจำส่วนราชการ  
สู่ระบบดิจิทัล

PowerPoint Template  
สำหรับผู้ที่ต้องการนำเสนอ

การวิจัยในการทำข้อความ

เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การอธิบ..  
คู่มือการปฏิบัติงานที่เผยแพร่...

คู่มือการปฏิบัติงาน  
การจัดทำรับรอง  
และประเมินผล  
การประเมินที่เผยแพร่

คู่มือการปฏิบัติงาน  
การประเมินที่เผยแพร่

คู่มือการปฏิบัติงาน  
การประเมินที่เผยแพร่

คู่มือการปฏิบัติงาน  
การประเมินที่เผยแพร่

คู่มือการปฏิบัติงาน  
การประเมินที่เผยแพร่

คู่มือการปฏิบัติงาน  
การจัดทำรับรอง  
และประเมินผล  
การประเมินที่เผยแพร่

การจัดการความรู้ หน้าแรก เอกสารประกอบการประเมินที่ใช้แล้ว... ARITC KM DAY ผู้มีความปฏิบัติงานต่อสืบทอดฯฯ การพัฒนาองค์กรฯฯ (R2R) เอกสารประกอบการอบรม "การเขียน... เนื่องเดือน ▾ คุณ

## คู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อต่อสัญญาจ้างพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน

ภาพที่ 2.2 เร็ปไซต์การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

The collage consists of several screenshots from the ARITC library website, illustrating various services and features:

- Top Left:** A service announcement for "บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ" (Information Technology Services) located at "อาคาร 80 ชั้น 15 และชั้น 11 ชั้น 2 (ผ่านบันได)". It lists services like NISRU account, Mac Address, WiFi, e-Mall, and e-Mail.
- Top Middle:** Another service announcement for "บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ" (Information Resources Services) located at "อาคาร 8 ชั้น 12 และชั้น 11 ชั้น 2 (ผ่านบันได)". It lists services like "ห้องสมุดดิจิทัล" (Digital Library), "ห้องสมุดห้องเรียน Inter Library Loan (ILL)" (Classroom Library ILL), "ห้องสมุดวารสารทางวิชาชีพ (Con-Cat)" (Professional Journal Collection), and "ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Book)" (Electronic Book Collection).
- Middle Left:** A screenshot of the library's homepage featuring a yellow banner with "คุณปักกิ่ง" (Qingpu) and "คุณปักกิ่งเปิดกว้าง" (Qingpu is Open). It shows a person using a computer in a study area.
- Middle Right:** A screenshot of the library's homepage featuring a yellow banner with "คุณปักกิ่ง" (Qingpu) and "คุณปักกิ่งเปิดกว้าง" (Qingpu is Open). It shows a person using a computer in a study area.
- Bottom Left:** A screenshot of the library's homepage featuring a yellow banner with "คุณปักกิ่ง" (Qingpu) and "คุณปักกิ่งเปิดกว้าง" (Qingpu is Open). It shows a person using a computer in a study area.
- Bottom Middle:** A screenshot of the library's homepage featuring a yellow banner with "คุณปักกิ่ง" (Qingpu) and "คุณปักกิ่งเปิดกว้าง" (Qingpu is Open). It shows a person using a computer in a study area.
- Bottom Right:** A screenshot of the library's homepage featuring a yellow banner with "คุณปักกิ่ง" (Qingpu) and "คุณปักกิ่งเปิดกว้าง" (Qingpu is Open). It shows a person using a computer in a study area.

ภาพที่ 2.3 เว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

จะเห็นได้ว่า สถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งได้สร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้ ให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ มีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่สถาบันแห่งการเรียนรู้ โดยดำเนินการรวบรวม องค์ความรู้ที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัย ซึ่งจะจัดกระจาดอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อทุกคนในมหาวิทยาลัยได้เข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้มหาวิทยาลัยมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุดต่อไป โดยมีแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่แตกต่างกันออกไปตามบริบทของแต่ละสถาบัน

### 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรณี สวนเพลง และคณะ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) นำรูปแบบการจัดการความรู้ไปปฏิบัติจริง และประเมินผลการนำรูปแบบการจัดการความรู้ กรณีศึกษา: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 2) ประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ และ 3) เพื่อเสนอการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสู่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ใช้วิธีการวิจัยแบบบูรณาการใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Methodology) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ มีขั้นตอนการวิจัย คือ 1) การนำเอารูปแบบการจัดการความรู้ (KM Model) ที่ได้จาก Phase 1 มาสร้างเว็บไซต์ (Knowledge Management Portal) ทดลองใช้ และทำการประเมินผล โดยกลุ่มตัวอย่าง 2) ทำการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยกลุ่มตัวอย่าง 511 คน และ 3) นำผลที่ได้จากการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาวิเคราะห์ SWOT และนำเสนอโดยทั่วทั้งมหาวิทยาลัย ทางการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ผลการวิจัยพบว่า 1. การนำรูปแบบการจัดการความรู้ไปปฏิบัติจริง และประเมินผลการนำรูปแบบการจัดการความรู้ โดยใช้กรณีศึกษา: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิต 1.1 การพัฒนาเว็บไซต์ KM Portal โดยนำรูปแบบการจัดการความรู้ซึ่งเป็นผลของการวิจัยในระยะที่ 1 ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ ภาวะผู้นำ การสร้างแรงงานความรู้ การปฏิสัมพันธ์ความรู้ การสื่อสาร ความรู้และเทคโนโลยี การไว้ใจซึ่งกันและกัน และ พลังร่วม ซึ่งระบบดังกล่าวสามารถเรียกดูได้ที่ <http://www.dusit.ac.th/kmarit/> เป็นเว็บไซต์มีข้อมูลที่เป็นข้อมูลพื้นฐานที่ใช้สำหรับกระบวนการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์ และก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการบริการความรู้ 1.2 การประเมินสภาพปัจจุบันและความต้องการในการเป็นองค์แห่งการเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการพบว่า สภาพปัจจุบันมีการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกตามรายด้าน คือ การสื่อสาร และเทคโนโลยี ผู้นำปฏิสัมพันธ์ความรู้ บุคลากร พลังร่วมการไว้วางใจ ตามลำดับ และมีความต้องการในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับสูงขึ้น จำแนกตามรายด้าน คือ การสื่อสารและเทคโนโลยี การไว้วางใจ พลังร่วม ปฏิสัมพันธ์ความรู้ บุคลากร และผู้นำ ตามลำดับ 2. การประเมินสภาพปัจจุบันและความต้องการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาพรวม พบว่า แนวโน้มของสภาพปัจจุบันของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามรายด้าน คือ คน การเรียนรู้ องค์กร เทคโนโลยี และความรู้ ตามลำดับ และมีความต้องการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับสูง จำแนกตามรายด้าน คือ

เทคโนโลยี คน การเรียนรู้ องค์กร และความรู้ ตามลำดับ 3. กลยุทธ์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสู่องค์กร แห่งการเรียนรู้ มี 5 กลยุทธ์ คือ 1) พัฒนาแผนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 2) บูรณาการระบบอยู่ทั้ง 5 ด้านโดยใช้การบริหารคุณภาพตามเกณฑ์ Thailand Quality Awards: TQA ซึ่งเป็นการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (3) พัฒนา “อัตลักษณ์” ของมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับความขั้นแข็งทางวิชาการและอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย 4) สร้างและสังเคราะห์องค์ความรู้จากภูมิปัญญาท้องถิ่น และประชานุชนชาบดี 5) พัฒนาระบบทekโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

กิตติ์รัตนญา บุญยกุลศิริโตรัตน์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง เว็บไซต์การจัดการความรู้เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อพัฒนาและประเมินเว็บไซต์การจัดการความรู้เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนบุรี (2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อเว็บไซต์การจัดการความรู้เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีและ สื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนบุรี รุ่นที่ 7 จำนวน 29 คน โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบประเมิน สำหรับผู้เชี่ยวชาญ 9 คน เพื่อวัดประสิทธิภาพของเนื้อหาของเครื่องมือ และประเมินผลด้านเทคนิคของเว็บไซต์ สำหรับ แบบสอบถามใช้ถามความคิดเห็นของผู้ใช้ การพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้เป็นไปตามกระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน ได้แก่ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรอง ความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้ ผลการวิจัยพบว่า เว็บไซต์การจัดการความรู้ เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนบุรี มีประสิทธิภาพในระดับดี และนักศึกษาที่ใช้บริการเว็บไซต์ มีความคิดเห็นต่อเว็บไซต์การจัดการความรู้ว่ามี ประโยชน์อยู่ในระดับมาก

ปรัชญันนท์ นิลสุข และสมน จิรังสุวรรณ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาเว็บท่าการจัดการความรู้เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ พระนครเหนือ มีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อ 1) พัฒนาเว็บท่าการจัดการความรู้เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ พระนครเหนือ 2) ศึกษาผลผู้ติดตามการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเว็บท่าการจัดการความรู้ 3) ศึกษาผลเจตคติต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยเว็บท่าการจัดการความรู้ 4) ศึกษาผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ที่มีต่อเว็บท่าการจัดการความรู้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ พระนครเหนือ ที่เข้าร่วมในการอบรมการจัดการความรู้ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรของมหาวิทยาลัย จัดโดยคณะกรรมการจัดการความรู้ จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบวิเคราะห์เนื้อหาการจัดการความรู้ด้วยเว็บท่า แบบสำรวจพฉติกรรมการจัดการความรู้ด้วยเว็บท่าการจัดการความรู้ แบบสอบถามเจตคติต่อจัดการความรู้ด้วยเว็บท่าการจัดการความรู้ และแบบสอบถามความพึงพอใจต่อจัดการความรู้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1. เว็บท่าการจัดการความรู้เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ พระนครเหนือที่พัฒนาขึ้น มีผลการประเมินคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญอยู่ในระดับดี 2. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบร่วมกับบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ พระนครเหนือมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเว็บท่าการจัดการความรู้ ไม่บ่อย ระยะเวลาแลกเปลี่ยนเรียนรู้แต่ละครั้งน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ช่วงเวลาที่ร่วมแลกเปลี่ยน คือ เวลา 12.01 – 17.00 น. สถานที่ใช้เว็บล็อก คือ ที่ทำงาน กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ อ่านอย่างเดียวและประสบการณ์ที่นำมาแลกเปลี่ยน เรียนรู้ คือ ประสบการณ์การส่วนตัว 3. ผลการวิเคราะห์เจตคติต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้วยเว็บท่าการจัดการความรู้ พบร่วมกับกลุ่มตัวอย่างมีเจตคติต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยเว็บท่าในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบร่วมมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ พระนครเหนือ ควรมีบล็อกเพื่อการเสนอข้อมูลและองค์ความรู้ของตนเอง มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การใช้บล็อกเพื่อเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการเผยแพร่ ถ่ายทอดความรู้ เป็นช่องทางในการนำเสนอผลงานส่วนตัว การส่งบทความ/องค์ความรู้ ขึ้นบนเว็บท่าเป็นวิธีการเผยแพร่ความรู้ได้อย่างรวดเร็ว และควรสนับสนุนให้บุคลากรนำเสนอความรู้ของตนเองขึ้นบนเว็บท่า 4. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ที่มีต่อเว็บท่าในการจัดการความรู้ พบร่วมกับกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ที่มีต่อเว็บท่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ช่วยเป็นช่องทางในการจัดการความรู้ของหน่วยงานมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สามารถใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารบุคลากรอื่น ๆ การส่งข้อมูลมีความสะดวกรวดเร็ว และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ช่วยให้ค้นหาข้อมูลความรู้จากหน่วยงานต่าง ๆ ได้หลากหลาย

วรรณ ฤทธิเดช, เพรมรัตน พูลสวัสดิ์, ยุวธิดา ชีวปรีชา และวรรัตน์ จันทร์ตัน (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กร มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหาในการจัดการความรู้ ซึ่งในหลายองค์กรมักพบปัญหาจากการสูญเสียองค์ความรู้สำคัญ ๆ จากผู้มีประสบการณ์และความชำนาญในการทำงานสูง เมื่อผู้ที่ชำนาญไม่ได้อยู่ในองค์กรแล้ว ในบางครั้งอาจใช้วิธีการศึกษาค้นคว้าจากแหล่งความรู้ภายนอก เช่น อินเทอร์เน็ต ซึ่งไม่ได้จัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ เป็นการเสียเวลาในการค้นคว้าใหม่ การบริหารจัดการความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้เกิดความสะดวก โดยงานวิจัยนี้เป็นการสร้างเครื่องมือสำหรับช่วยในการจัดการความรู้ให้กับหน่วยงาน ซึ่งมีการแบ่งการทำงานเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนของผู้ใช้งานซึ่งสามารถสืบค้นข้อมูล เพิ่มข้อมูลแนวทางการแก้ไขปัญหาตามหัวข้อหัวความ เป็นหัวข้อหัวความใหม่ และส่วนที่สองคือส่วนของผู้ดูแลระบบ ซึ่งสามารถจัดการข้อมูล หมวดหมู่ขององค์ความรู้ จัดการข้อมูลผู้ใช้งานและกำหนดสิทธิ์ของผู้ใช้งานระบบ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบร่วม มีการพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้สำหรับการจัดการความรู้เพื่อแก้ไขปัญหาในการจัดการความรู้ และมีการนำแนวคิดตามกระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน ได้แก่ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและตรวจสอบความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้ มาใช้ในการจัดการความรู้ภายในองค์กรให้สอดคล้องตามความต้องการของบุคลากรเพื่อการพัฒนาองค์กรได้ และสามารถใช้ในการบริหารจัดการความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยเรื่อง การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันสำหรับการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยมีรายละเอียดของการดำเนินงานตามขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

- 3.1 การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การวิเคราะห์และออกแบบระบบ
- 3.4 พัฒนาระบบ
- 3.5 การทดลองใช้งานระบบ

#### 3.1 การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การออกแบบและพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันสำหรับการจัดการความรู้ ด้วยเทคนิคการออกแบบหน้าเว็บไซต์แบบ Responsive Web Design ที่สามารถตอบสนองต่อการใช้งานได้บนหลายอุปกรณ์ เพื่อให้บุคลากร และผู้สนใจสามารถเข้าใช้งาน และเข้าถึงข้อมูลความรู้ผ่านทางเว็บบราวเซอร์ทั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เคลื่อนที่

3.2 การพัฒนาระบบการจัดการความรู้ ผู้วิจัยได้นำกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ มีด้วยกันทั้งหมด 7 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification)
- 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)
- 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)
- 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)
- 5) การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)
- 6) การแบ่งปันและเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Access)
- 7) การเรียนรู้ (Learning)

โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดสำหรับการพัฒนาการจัดการข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากเอกสาร สื่อต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการความรู้ และยังเป็นแนวทางในการศึกษาเครื่องมือเพื่อนำมาพัฒนาและประยุกต์ใช้กับการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันสำหรับการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังภาพที่ 3.1

**กระบวนการจัดการความรู้ภายในองค์กร**  
**(Knowledge Management Process)**



ภาพที่ 3.1 กระบวนการจัดการความรู้ในบริบทขององค์กรตามกรอบแนวคิดในการวิจัย

### 3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา และรวบรวมข้อมูลความรู้ที่มีอยู่ภายในองค์กรเพื่อนำมาจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ดังนี้

#### 1. การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification)

ศึกษาความรู้ภายในหน่วยงาน ทั้งจากเอกสาร ตัวบุคคล เพื่อรับ��识ที่จำเป็นที่บุคลากรต้องการสำหรับใช้ในการปฏิบัติการและจัดลำดับความสำคัญ เพื่อวางแผนเบื้องต้นการจัดการความรู้ เป็นการพิจารณาว่าองค์กรมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายคืออะไร เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ต้องใช้อะไร ปัจจุบันมีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด และอยู่ที่ใคร

#### 2. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)

เป็นการสร้าง แสวงหา และรวบรวมความรู้ทั้งภายใน/ภายนอก โดยการรักษาความรู้เดิมที่มีอยู่ในองค์กร และแยกความรู้ที่ใช้ไม่ได้อีกออกไป ให้สามารถทำการสืบค้นข้อมูลผ่านระบบได้ โดยใช้เครื่องมือในการสืบค้นความรู้ เพื่อทำการเชื่อมโยงจากเว็บไซต์การจัดการความรู้ไปยังเว็บไซต์จากแหล่งสืบค้นข้อมูล

#### 3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)

เป็นการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ เป็นหมวดหมู่ นำความรู้ที่ได้มากำหนดโครงสร้างความรู้แบ่งชนิด ประเภท เพื่อให้สืบค้น เรียกคืน และใช้งานได้ง่ายโดยแยกออกเป็นหมวดหมู่ความรู้ เพื่อความเป็นระเบียบ โดยมีหัวข้อความรู้ ดังนี้

ตารางที่ 3.1 การจัดแบ่งหมวดหมู่ความรู้ภายในองค์กรที่เก็บรวบรวมได้

หมวดหมู่ความรู้/องค์ความรู้	หมวดหมู่ย่อย
บุคลากร	ตามรายชื่อบุคลากร สังกัด และตำแหน่ง
Job Description	ตามรายชื่อบุคลากร สังกัด และกลุ่มงาน
คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	ตามรายชื่อบุคลากร สังกัด และกลุ่มงาน
องค์ความรู้: ด้านการวิจัย	งานวิจัย R2R การเขียนโครงร่างงานวิจัย การนำเสนอผลงานวิจัย การเขียนบทความวิจัย
องค์ความรู้: ด้านการบริการการศึกษา และด้านการบริการวิชาการ	อีเลิร์นนิ่ง การเรียนการสอนออนไลน์ การใช้แหล่งสารสนเทศ การสืบค้นข้อมูล การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การเขียนอ้างอิงทางบรรณานุกรม
องค์ความรู้: ด้านการบริการการศึกษา และด้านการบริการวิชาการ	การเขียนคู่มือปฏิบัติงาน การเขียนรายงานทางวิชาการ การสอบประกันคุณภาพด้านคอมพิวเตอร์การฝึกอบรม การฝึกอบรมออนไลน์
องค์ความรู้: ด้านห้องสมุด	การจัดการห้องสมุด การจัดซื้อ-จัดหาทรัพยากรห้องสมุด การแบ่งหมวดหมู่หนังสือ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ การลงรายการหนังสือและทรัพยากรห้องสมุดฯ การจัดเรียงหนังสือบนชั้น การบริการยืม-คืนหนังสือ งานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง การจัดทำบรรณานุวารสาร งานบริการสืบ嗣อสูตทัศน์ การบริการยืม-คืนสืบ嗣อสูตทัศน์ งานบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต งานบริการสารสนเทศ งานบริการตรวจและรับฝากสิ่งของ

### ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

หมวดหมู่ความรู้/องค์ความรู้	หมวดหมู่ย่อย
องค์ความรู้: ด้านสostenability ศึกษา	การใช้อุปกรณ์สostenability ศึกษา การบำรุงรักษาสostenability ศึกษา
องค์ความรู้: ด้านการบริหารจัดการ	งานนโยบายและแผนงาน งานธุรการ งานการจัดประชุม งานสารบรรณ งานการคลังและพัสดุ ระบบบริหารงาน คุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001:2008 และ ISO 9001:2015)
องค์ความรู้: ด้านคอมพิวเตอร์	การซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ งานเครื่อข่ายคอมพิวเตอร์ (อินเทอร์เน็ต)
องค์ความรู้: ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์ การพัฒนาระบบสารสนเทศ
องค์ความรู้: ด้านสังคม ศิลปะ และวัฒนธรรม	สังคมและวัฒนธรรม ประเพณี มารยาท วัฒนธรรมการแต่งกาย วัฒนธรรมการกินอาหาร
องค์ความรู้: งานวิจัย	บทความวิจัย ผลงานวิจัย

#### 4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)

เป็นการประมวล และกลั่นกรองความรู้ กำหนดรูปแบบของความรู้ เพื่อนำความรู้ที่รวมมากกลั่นกรองให้เป็นรูปแบบตามที่ได้ทำการกำหนดก่อนดำเนินการบรรจุลงในระบบตามหมวดหมู่ และมากำหนดรูปแบบความรู้ ข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับนำเข้าระบบเว็บไซต์การจัดการความรู้ โดยปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้ครบถ้วนสมบูรณ์

ตารางที่ 3.2 การกำหนดรูปแบบความรู้ สำหรับนำเข้าระบบเว็บไซต์การจัดการความรู้

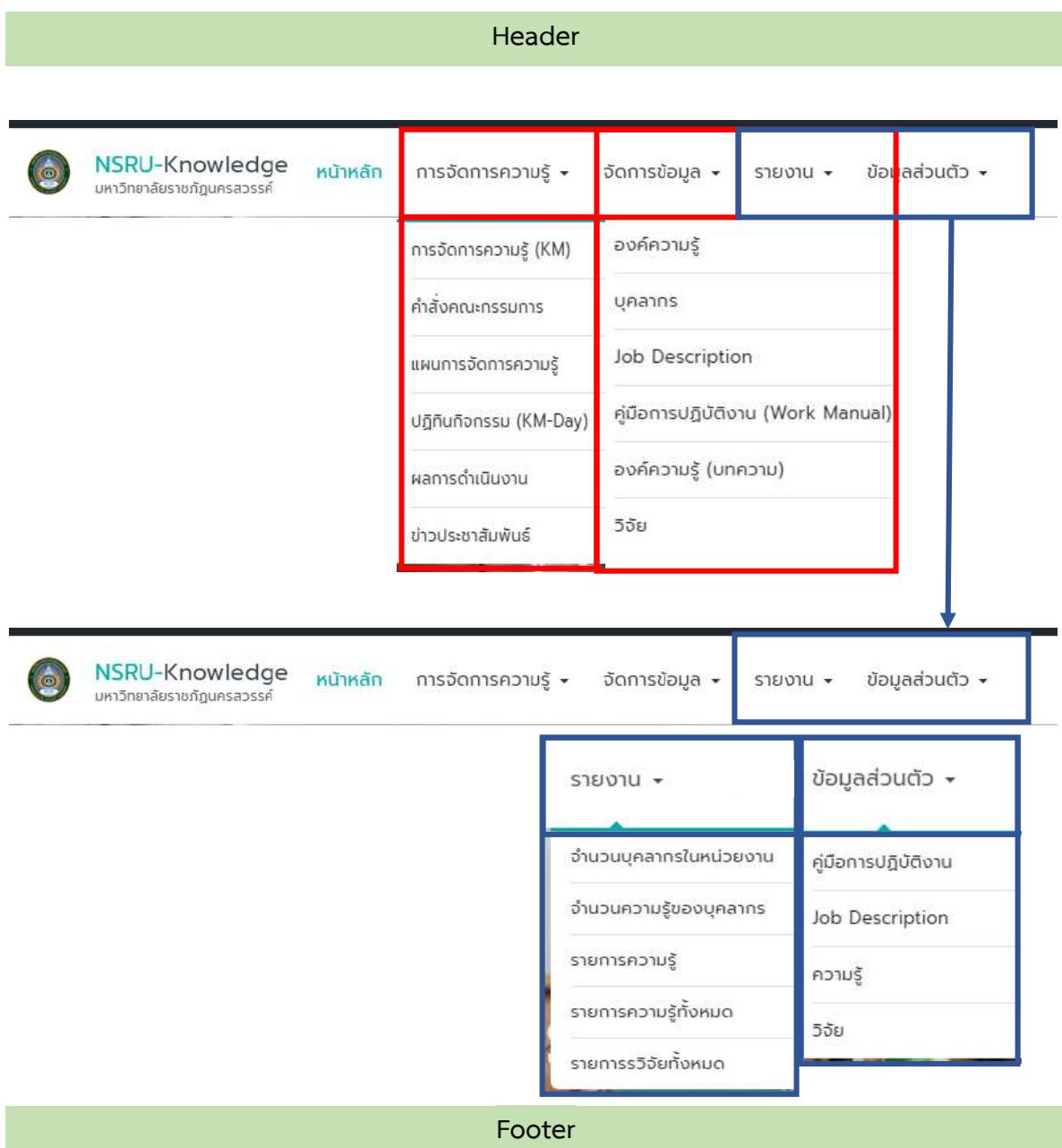
หมวดหมู่ความรู้/องค์ความรู้	หมวดหมู่อย่างย่อ	รูปแบบที่นำเข้าเว็บไซต์
บุคลากร	ชื่อบุคลากร สังกัด และตำแหน่ง	ข้อความอักษร
Job Description	ชื่อบุคลากร สังกัด และกลุ่มงาน	ข้อความอักษร/ไฟล์ (.pdf)
คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	ชื่อบุคลากร สังกัด และกลุ่มงาน กำกับด้วยปีที่พิมพ์/เผยแพร่	ข้อความอักษร/รูปภาพ/ ไฟล์ (.pdf)
องค์ความรู้ ด้านการวิจัย	งานวิจัย R2R การเขียนโครงร่างงานวิจัย การนำเสนอผลงานวิจัย การเขียนบทความวิจัย	ข้อความอักษร/รูปภาพ/ไฟล์ และ Hyperlink
องค์ความรู้: ด้านการบริการ การศึกษา และด้านการ บริการวิชาการ	อีเลิร์นนิ่ง การเรียนการสอนออนไลน์ การใช้แหล่งสารสนเทศ การสืบค้นข้อมูล การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์และ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การเขียนอ้างอิงทางบรรณานุกรม	ข้อความอักษร/รูปภาพ/ไฟล์ และ Hyperlink
องค์ความรู้: ด้านการบริการ การศึกษา และด้านการบริการ วิชาการ	การเขียนคู่มือปฏิบัติงาน การเขียนรายงานทางวิชาการ การสอบประกันคุณภาพด้าน คอมพิวเตอร์การฝึกอบรม การฝึกอบรมออนไลน์	ข้อความอักษร/รูปภาพ/ไฟล์ และ Hyperlink
องค์ความรู้: ด้านห้องสมุด	การจัดการห้องสมุด งานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	ข้อความอักษร/รูปภาพ/ไฟล์ และ Hyperlink
องค์ความรู้: ด้านห้องสมุด	การจัดทำธรรมเนียมวารสาร การจัดซื้อ-จัดหา ทรัพยากรห้องสมุด การแบ่งหมวดหมู่หนังสือ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ การลงรายการหนังสือและ ทรัพยากรห้องสมุดฯ	ข้อความอักษร/รูปภาพ/ไฟล์ และ Hyperlink

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

หมวดหมู่ความรู้/องค์ความรู้	หมวดหมู่อย่าง	รูปแบบที่นำขึ้นเว็บไซต์
	การจัดเรียนห้องสือบนชั้น การบริการยืม-คืนหนังสือ งานบริการคอมพิวเตอร์และ อินเทอร์เน็ต งานบริการสารสนเทศ งานบริการตรวจและรับฝาก สิ่งของ	
องค์ความรู้: ด้านโสตทัศนศึกษา	การใช้อุปกรณ์โสตทัศนศึกษา การบำรุงรักษาโสตทัศนูปกรณ์	ข้อความอักษร/รูปภาพ/ไฟล์ และ Hyperlink
องค์ความรู้: ด้านการบริหาร จัดการ	งานนโยบายและแผนงาน งานธุรการ งานการจัดประชุม งานสารบรรณ งานการคลังและพัสดุ ระบบบริหารงาน คุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001)	ข้อความอักษร/รูปภาพ/ไฟล์ และ Hyperlink
องค์ความรู้: ด้าน คอมพิวเตอร์	การซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ งานเครื่อข่ายคอมพิวเตอร์ (อินเทอร์เน็ต)	ข้อความอักษร/รูปภาพ/ไฟล์ และ Hyperlink
องค์ความรู้: ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์ การพัฒนาระบบ สารสนเทศ	ข้อความอักษร/รูปภาพ/ไฟล์ และ Hyperlink
องค์ความรู้: ด้านสังคม ศิลปะ และวัฒนธรรม	สังคมและวัฒนธรรม ประเพณี มารยาท วัฒนธรรมการแต่งกาย วัฒนธรรมการกินอาหาร	ข้อความอักษร/รูปภาพ/ไฟล์ และ Hyperlink
องค์ความรู้: งานวิจัย	บทความวิจัย ผลงานวิจัย	ข้อความอักษร/รูปภาพ/ไฟล์ และ Hyperlink

## 5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)

ผู้วิจัยนำเสนอรูปแบบองค์ความรู้ที่ได้ในรูปแบบของเว็บไซต์ เพื่อให้ลดข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ ในการเข้าถึงองค์ความรู้ โดยได้จัดแบ่งหมวดหมู่ความรู้ และกำหนดรูปแบบข้อมูลสำหรับนำเข้าระบบเว็บไซต์การจัดการความรู้ และวางรูปแบบเว็บไซต์การจัดการความรู้ภายในองค์กร ตามหมวดหมู่ ข้อมูลตามตารางที่ 3.1 เพื่อเป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก ดังภาพที่ 3.2



ภาพที่ 3.2 การวางแผนการจัดทำเว็บไซต์ ระบบการจัดการความรู้

## 6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)

ผู้ใช้สามารถแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้หลายวิธีการ โดยกรณีที่เป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) จะจัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คู่มือปฏิบัติงาน บทความวิจัย (R2R) การเขียนบทความเกี่ยวกับการให้บริการที่ติดปิมพ์เผยแพร่ผ่านจดหมายข่าว บนเว็บไซต์ บนสื่อโซเชียล หรือเว็บล็อก และในกรณีที่เป็นความรู้ที่ฝังลึก (Tacit Knowledge) มีการจัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน กิจกรรมการอบรม/สัมมนา กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามหน่วยงาน/กลุ่มงานที่สังกัด กลุ่มให้บริการทางวิชาการ งานฝีกอบรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบฟีเดี้ยง เพื่อนสอนเพื่อน การสับเปลี่ยนการทำงาน การยึดตัว เวทีเสวนาแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

## 7. การเรียนรู้ (Learning)

บุคลากร นักศึกษา และผู้สนใจทั่วไป สามารถเรียนรู้และศึกษาข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์การจัดการความรู้ เป็นการนำความรู้มาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ แก้ปัญหา และทำให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้ การนำความรู้นำไปใช้ เกิดการเรียนรู้ และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

### 3.3 การวิเคราะห์และออกแบบระบบ

#### 3.3.1 การวิเคราะห์เนื้อหา หมวดหมู่ และความต้องการ

การวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูล ความรู้ สารสนเทศ เพื่อนำมาจัดหมวดหมู่ และให้สอดคล้องกับความต้องการใช้ข้อมูลความรู้ ของระบบการจัดการความรู้ ประกอบด้วยกระบวนการหลัก ๆ คือ การค้นหาความรู้ การสร้างและแสดงหาความรู้ให้สามารถทำการสืบค้น หรือเชื่อมโยงผ่านระบบการจัดการความรู้ได้ การจัดความรู้ให้เป็นระบบเป็นหมวดหมู่ การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้ผ่านระบบ เพื่อให้มีการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร เครื่องมือหลากหลายประเภทลูกสร้างขึ้นมาเพื่อนำไปใช้ในการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งอาจแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

1. เครื่องมือที่ช่วยในการ “เข้าถึง” ความรู้ ซึ่งหมายความว่ารับความรู้ประเภท Explicit มักเป็นแบบทางเดียว

2. เครื่องมือที่ช่วยในการ “ถ่ายทอด” ความรู้ ซึ่งหมายความว่ารับความรู้ประเภท Tacit อาศัยการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นหลัก

ดังนั้นระบบการจัดการความรู้นี้ จึงสามารถสืบค้น หรือค้นหาความรู้ที่มีอยู่ภายในองค์กร ผ่านระบบที่มีการจัดเก็บข้อมูลความรู้ได้ และให้สามารถถิงก์เชื่อมโยงไปยังแหล่งความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้

#### 3.3.2 การออกแบบ Responsive Web Design

การออกแบบเว็บแอปพลิเคชัน แบบ Responsive โดยให้ผู้ใช้เขียนภาษา Python ระบบกำหนดขนาดของเว็บไซต์ เพื่อให้สามารถปรับขนาดของเว็บไซต์ได้อัตโนมัติตามขนาดของอุปกรณ์ที่ใช้งานอยู่ หน้าเว็บไซต์จะมีเพียง 1 URL เท่านั้น โดยไม่จำเป็นต้องแยกเว็บไซต์เป็นเวอร์ชัน Desktop และ Mobile เมื่อเปิดเว็บไซต์ด้วยหน้าจอคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก มีขนาดกว้าง เว็บไซต์ก็ยังสามารถปรับขนาดตามได้อย่าง

พอดี ทั้งขนาดของตัวหนังสือก็สามารถปรับให้ตัวใหญ่ขึ้นได้อีกด้วยเพื่อให้สะดวกเวลาอุปกรณ์ที่มีหน้าจอเล็ก ๆ

### 3.4 การพัฒนาระบบ

- 3.4.1 ออกแบบระบบการจัดการความรู้ การรับและแสดงผลเว็บแอปพลิเคชัน ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำระบบฯ
- 3.4.2 พัฒนาระบบการจัดการความรู้ ในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน แบบ Responsive
- 3.4.3 มีช่องคำค้น ให้สามารถสืบค้นข้อมูล ความรู้ ผ่านระบบการจัดการความรู้ได้

### 3.5 การทดลองใช้งานระบบ

- 3.5.1 ทดสอบระบบการใช้งานเว็บแอปพลิเคชันสำหรับการจัดการความรู้ ร่วมกับผู้พัฒนาระบบบุคลากรและผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง
- 3.5.2 ปรับปรุงแก้ไขระบบการจัดการความรู้ ตามคำแนะนำของบุคลากร และผู้บริหาร
- 3.5.3 ทดสอบการใช้งานระบบการจัดการความรู้ การจัดเก็บข้อมูลความรู้ที่มีอยู่ภายในองค์กร
- 3.5.4 ให้บุคลากร ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ทดสอบการเข้าใช้งานระบบการจัดการความรู้ และทดสอบการนำเข้าข้อมูลด้วยตนเอง
- 3.5.5 ปรับปรุง แก้ไข ตามคำแนะนำของบุคลากร ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ที่ร่วมทดสอบระบบ การจัดการความรู้

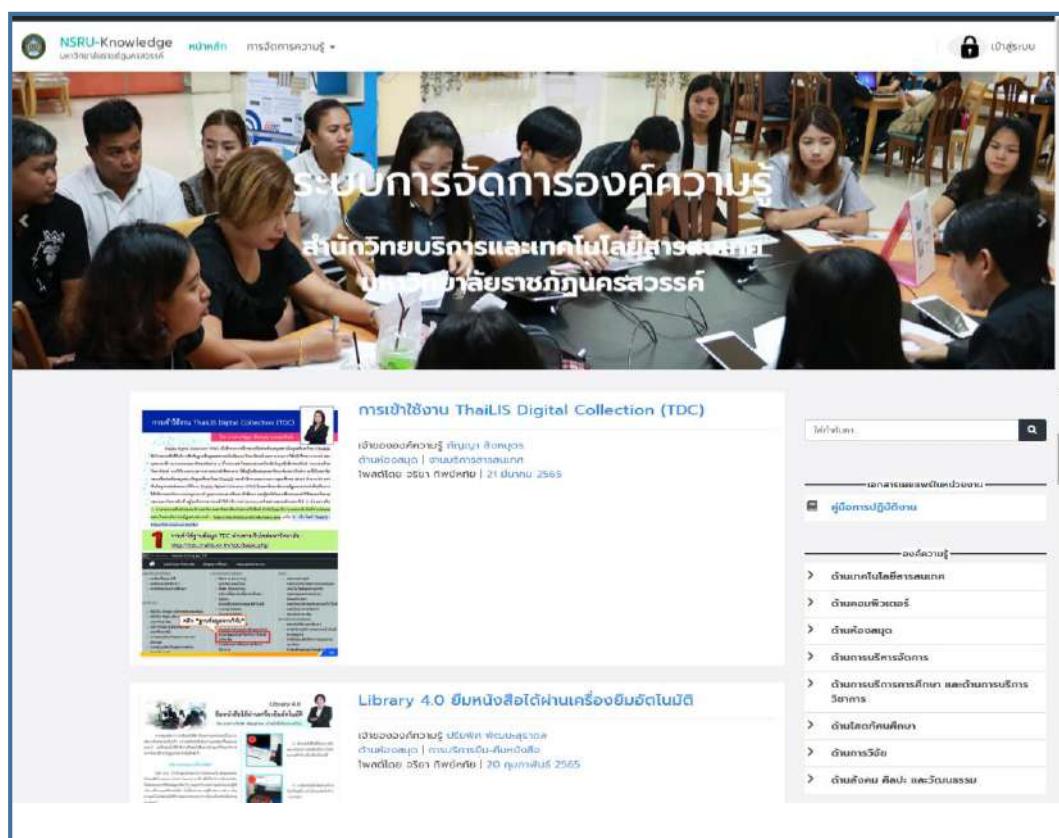
## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การทำวิจัย การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันสำหรับการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ผลการวิจัยในการพัฒนาเว็บไซต์ และการจำแนกตามกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้

#### 4.1 ผลการพัฒนาเว็บไซต์

ผลการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันสำหรับการจัดการความรู้ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พบร่วมกับผู้เชี่ยวชาญพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ภายในองค์กร ของสำนักวิทยบริการฯ โดยการออกแบบร่วมกับผู้เชี่ยวชาญพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน เพื่อให้บุคลากรทุกคน สามารถเข้าใช้งาน และเข้าถึงข้อมูลความรู้ผ่านทางเว็บบราวเซอร์ทั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เคลื่อนที่ ด้วยเทคนิคการออกแบบหน้าเว็บไซต์แบบ Responsive Web Design เพื่อให้บุคลากรสามารถ จัดการข้อมูลความรู้ และเข้าถึงความรู้ได้โดยสะดวก โดยสามารถเข้าใช้งานได้ที่ <https://knowledge.nsru.ac.th/>



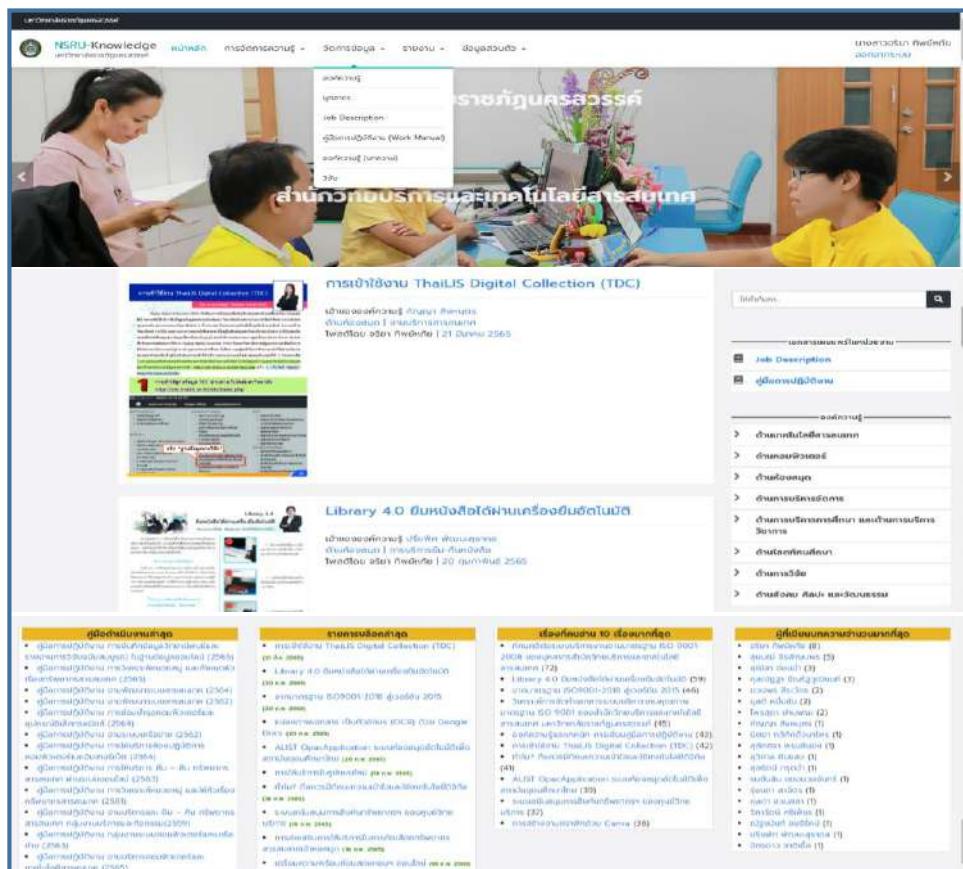
ภาพที่ 4.1 หน้าเว็บแอปพลิเคชัน ระบบการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### 4.2 ผลการวิจัยตามกรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันสำหรับการจัดการความรู้ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยใช้กรอบแนวคิดในการวิจัยตามกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ มีด้วยกันทั้งหมด 7 ขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่าสามารถพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันสำหรับการจัดการความรู้ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัยตามกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ มีด้วยกันทั้งหมด 7 ขั้นตอน ดังนี้

**1. การบ่งชี้ความรู้:** ศึกษา รวบรวมข้อมูลความรู้ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งจากเอกสาร ตัวบุคคล และ Job Description เพื่อรับความรู้ที่จำเป็นของบุคลากร ที่มีความจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน มีการสำรวจความต้องการในหัวข้อที่มีความสนใจ ผ่านกระบวนการจัดทำแผนการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อวางแผนการจัดการความรู้ ที่สอดคล้องกับพันธกิจและเป้าหมายของหน่วยงาน และตรวจสอบ ข้อมูล ความรู้ ว่าอยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใด มาก็เก็บและรวบรวมไว้ในระบบการจัดการความรู้



ภาพที่ 4.2 หน้าเว็บแสดงข้อมูลความรู้ภายในองค์กร

**2. การสร้างและแสวงหาความรู้:** เป็นการสร้าง แสวงหา และรวบรวมความรู้ทั้งภายใน/ภายนอก โดยการรักษาความรู้เดิมที่มีอยู่ในองค์กร และแยกความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้วออกไป ให้สามารถทำการสืบค้นข้อมูลผ่านระบบได้ โดยใช้เครื่องมือในการสืบค้นความรู้ เพื่อทำการเชื่อมโยงจากเว็บไซต์การจัดการความรู้ไปยังเว็บไซต์ จากแหล่งสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้

ภาพที่ 4.3 การเข้มข้นของความรู้ในปัจจุบัน

3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ: กำหนดรูปแบบของระบบและโครงสร้างโดยอิงจากการปั่งชี้ความรู้ในขั้นตอนแรกเพื่อนำไปออกแบบใช้งานจริง มีการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ เป็นหมวดหมู่ นำความรู้ที่ได้มากำหนดโครงสร้างความรู้ แบ่งชนิด ประเภท เพื่อให้สืบค้น เรียกคืน และใช้งานได้ง่าย แยกออกเป็นหมวดหมู่ความรู้ เพื่อความเป็นระเบียบ โดยมีหัวข้อความรู้ ดังนี้

หมวดหมู่ความรู้/องค์ความรู้	หมวดหมู่ย่อย
บุคลากร	ตามรายชื่อบุคลากร สังกัด และตำแหน่ง
Job Description	ตามรายชื่อบุคลากร สังกัด และกลุ่มงาน
คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	ตามรายชื่อบุคลากร สังกัด และกลุ่มงาน
องค์ความรู้: ด้านห้องสมุด	การจัดการห้องสมุด ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ การลงรายการหนังสือและทรัพยากรห้องสมุดฯ

ภาพที่ 4.4 กำหนดโครงสร้างความรู้ แบ่งชนิด ประเภทของคุณภาพรู้

**4. การประเมินและกลั่นกรองความรู้:** เป็นการประเมิน และกลั่นกรองความรู้ กำหนดรูปแบบของความรู้ ทำการกำหนดรูปแบบของระบบและรูปแบบความรู้ที่สามารถบรรจุลงในระบบได้ โดยร้อยเรียงเนื้อหาข้อมูลที่รวบรวมมาได้ เพื่อนำความรู้ที่รวบรวมมากลั่นกรองให้เป็นรูปแบบตามที่ได้ทำการกำหนด ก่อนดำเนินการบรรจุลงในระบบตามหมวดหมู่ พร้อมทั้งจัดเก็บรูปแบบของข้อมูลนำเข้าระบบเว็บไซต์ การจัดการความรู้ โดยปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้ครบถ้วนสมบูรณ์

หมวดหมู่ความรู้/องค์ความรู้	หมวดหมู่ย่อย	รูปแบบที่นำขึ้นเว็บไซต์
องค์ความรู้: ด้านการบริการ การศึกษา และด้านการ บริการวิชาการ	การใช้แหล่งสารสนเทศ การสืบค้นข้อมูล การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์และ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	ข้อความอักษร/รูปภาพ/ไฟล์ และ Hyperlink
องค์ความรู้: ด้านห้องสมุด	งานบริการสารสนเทศ	ข้อความอักษร/รูปภาพ/ไฟล์ และ Hyperlink
องค์ความรู้: ด้านโสตทัศนศึกษา	การใช้อุปกรณ์โสตทัศนศึกษา การบำรุงรักษาโสตทัศน์ปกรณ์	ข้อความอักษร/รูปภาพ/ไฟล์ และ Hyperlink

The screenshot shows the homepage of the "ThaiLIS Digital Collection (TDC)" website. At the top, there is a search bar with the placeholder "ค้นหา..." and a magnifying glass icon. Below the search bar, there is a sidebar with sections for "Description" and "Job Description". The main content area displays a search result for "งานบริการสารสนเทศ" (Information Services). The result includes a thumbnail image of a document titled "1 ผลิตภัณฑ์สารสนเทศ ภาคี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕" (Information Products of the Association, Volume 1, Year 2565), a brief description, and a link to the full document. On the right side of the search result, there is a sidebar with sections for "เอกสาร" (Documents) and "งานบริการสารสนเทศ" (Information Services). Below the search result, there is a section titled "ข้อมูลองค์ความรู้ / Blog" which lists three blog posts with titles, authors, and publication dates.

ลำดับ	องค์ความรู้	ผู้เผยแพร่	วันที่	เข้าชมครั้งที่	ดาวน์โหลดครั้งที่	อ่านครั้งที่	อ่านครั้งที่	อ่านครั้งที่	อ่านครั้งที่
1	มาตรฐาน ISO9001-2015 ผู้อ่าน 2015	สำนักหอสมุด	มาตรฐาน ISO 90012008 และ ISO 90012015	1	0	0	0	0	0
2	การพัฒนาการสอนและการเรียนรู้เชิงวิชาชีพ (E2R: Routine to Research)	สำนักหอสมุด	มาตรฐาน E2R	1	0	0	0	0	0
3	องค์ความรู้ทางการค้าและ ธรรมเนียมพิธีทางการค้า ผู้อ่าน 2015	สำนักหอสมุด	มาตรฐาน ISO 90012008 และ ISO 90012015	1	0	0	0	0	0

ภาพที่ 4.5 การกำหนดรูปแบบความรู้ สำหรับนำเข้าระบบเว็บไซต์การจัดการความรู้

**5. การเข้าถึงความรู้:** ผู้วิจัยนำเสนอรูปแบบองค์ความรู้ที่ได้ในรูปแบบของเว็บไซต์ เพื่อให้ลดข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ในการเข้าถึงองค์ความรู้ โดยได้จัดแบ่งหมวดหมู่ความรู้ และกำหนดรูปแบบข้อมูลสำหรับนำเข้าระบบเว็บไซต์การจัดการความรู้ภายในองค์กร ตามหมวดหมู่ข้อมูลเพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าใช้

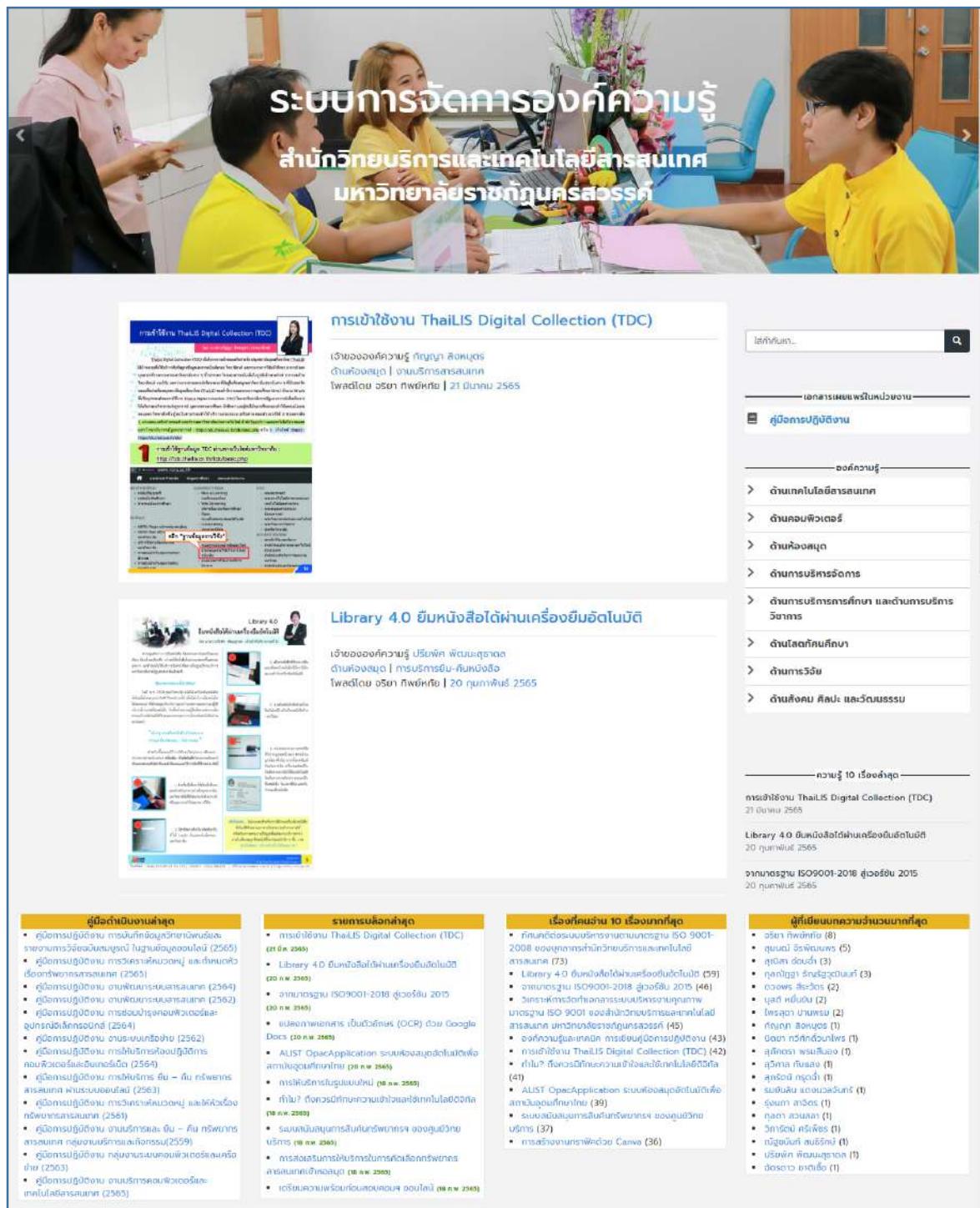
 NSRU-Knowledge มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	หน้าหลัก	การจัดการความรู้		
		วิดการข้อมูล	รายงาน	ข้อมูลส่วนตัว
การจัดการความรู้ (KM)	องค์ความรู้			
คำสั่งคณะกรรมการ	บุคลากร			
แผนการจัดการความรู้	Job Description			
ปฏิกิบกิจกรรม (KM-Day)	คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)			
ผลการดำเนินงาน	องค์ความรู้ (บกความ)			
ข่าวประชาสัมพันธ์	วิจัย			

ข้อมูลองค์ความรู้ / Blog								
บานหน้าจอ กองบริหาร ภาคี ภาคี ภาคี ภาคี ภาคี ภาคี ภาคี ภาคี								
กิจกรรมนักศึกษา / Blog								
#	ชื่อเรื่อง	ชนิดของเรื่อง	วันที่	ผู้เผยแพร่องค์ความรู้	จำนวนผู้อ่าน	จำนวนผู้ตอบ	จำนวนผู้ลงชื่อ	สถานะ
1	มาตรฐาน ISO9001-2008 คุณภาพปี 2015	ข่าวสารนักศึกษา	มาตรฐาน ISO9001-2008 และ ISO 9001:2015	ผู้เผยแพร่องค์ความรู้	1	0	0	ดูรายละเอียด
2	อบรมเชิงปฏิบัติการและทดลองเครื่องมือวัดคุณภาพ ISO9001:2015 (24: ฟื้นฟู 10 ติ่งห้อง)	ข่าวสารนักศึกษา	อบรมเชิงปฏิบัติการและทดลองเครื่องมือวัดคุณภาพ ISO9001:2015 (24: ฟื้นฟู 10 ติ่งห้อง)	ผู้เผยแพร่องค์ความรู้	1	0	0	ดูรายละเอียด
3	สอนความรู้ภาษาไทยเพื่อคนไทย ถ้าเกิดมีคนต้องการจะเรียนภาษาไทย ไม่ต้องไปต่างประเทศ	ข่าวสารนักศึกษา และวิชาชีพ	สอนความรู้ภาษาไทย ไม่ต้องไปต่างประเทศ	ผู้เผยแพร่องค์ความรู้	1	0	0	ดูรายละเอียด
4	การจัดการความรู้ (KM) การจัดตั้งบัญชีเชิงบัญชี	ข่าวสารนักศึกษา และวิชาชีพ	การจัดการความรู้ (KM) การจัดตั้งบัญชีเชิงบัญชี	ผู้เผยแพร่องค์ความรู้	1	0	0	ดูรายละเอียด
5	สอนความรู้ภาษาไทย ถ้าเกิดมีคนต้องการจะเรียนภาษาไทย ไม่ต้องไปต่างประเทศ	ข่าวสารนักศึกษา และวิชาชีพ	สอนความรู้ภาษาไทย ไม่ต้องไปต่างประเทศ	ผู้เผยแพร่องค์ความรู้	1	0	0	ดูรายละเอียด

วิดการข้อมูล คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)					
#	ชื่อ-นามสกุล	รายละเอียด	ผู้เผยแพร่องค์ความรู้	จำนวนผู้อ่าน	จำนวนผู้ตอบ
1	นางสาวอรุณรัตน์ ภักดีคง	เรียนการจัดการองค์ความรู้และเอกสาร	ผู้เผยแพร่องค์ความรู้	0	0
2	นางสาวอรุณรัตน์ ภักดีคง	สำนักงานผู้อ่านเอกสาร	ผู้เผยแพร่องค์ความรู้	0	0
3	นางสาวอรุณรัตน์ ภักดีคง	สำนักงานผู้อ่านเอกสาร	ผู้เผยแพร่องค์ความรู้	0	0
4	นางสาวอรุณรัตน์ ภักดีคง	สำนักงานผู้อ่านเอกสาร	ผู้เผยแพร่องค์ความรู้	0	0
5	นางสาวอรุณรัตน์ ภักดีคง	สำนักงานผู้อ่านเอกสาร	ผู้เผยแพร่องค์ความรู้	0	0

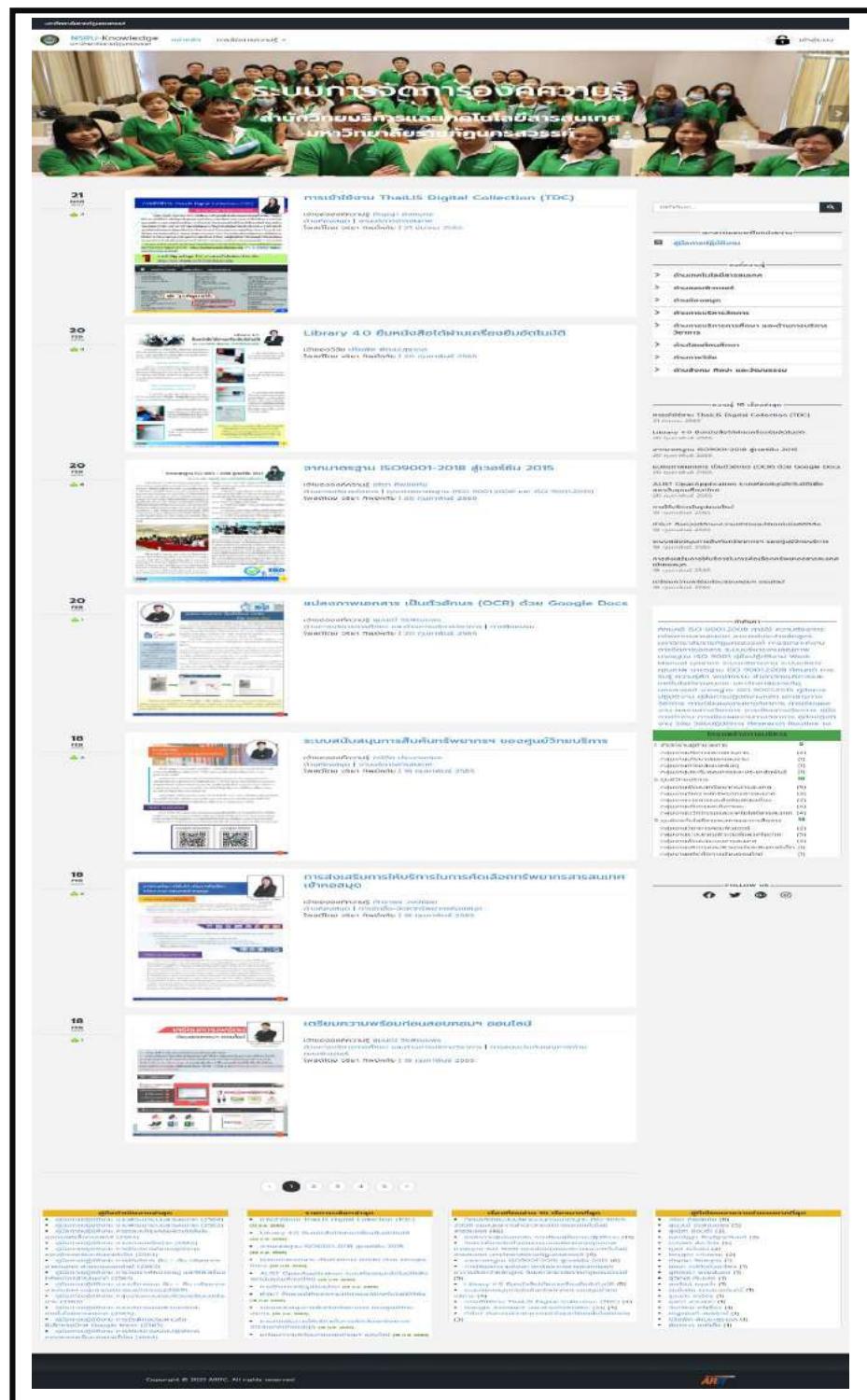
ภาพที่ 4.6 การกำหนดหมวดหมู่องค์ความรู้ และรูปแบบข้อมูลสำหรับนำเข้าระบบเว็บไซต์

**6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้:** สามารถแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้หลายวิธี ในรูปแบบของเอกสาร ฐานความรู้ เช่น คู่มือปฏิบัติงาน บทความวิจัย (R2R) บทความเชิงวิชาการ ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ผ่านจดหมายข่าว บนเว็บไซต์ บนเว็บบล็อก และการเผยแพร่องค์ความรู้ที่ผ่านการดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามหน่วยงาน/กลุ่มงานที่สังกัด



#### ภาพที่ 4.7 การแบ่งปัน เผยแพร่ องค์ความรู้

7. การเรียนรู้: บุคลากร นักศึกษา และผู้สนใจทั่วไป สามารถเรียนรู้และศึกษาข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์การจัดการความรู้ เป็นการนำความรู้มาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ แก้ปัญหา และทำให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้ การนำความรู้นำไปใช้ เกิดการเรียนรู้ และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง



#### ภาพที่ 4.8 หน้าเว็บไซต์ การเผยแพร่องค์ความรู้

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและอภิรายผล

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันสำหรับการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน การจัดการความรู้ และทดลองใช้ในระดับหนึ่งแล้ว สามารถสรุปผลการวิจัย อภิรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ได้ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) จัดทำเว็บแอปพลิเคชันสำหรับการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2) เพื่อพัฒนาแนวทางการจัดการความรู้ของบุคลากร สำนักวิทยบริการฯ และ (3) เป็นแหล่งองค์ความรู้ที่มีฐานข้อมูลความรู้เพื่อการแบ่งปันและเปลี่ยนเรียนรู้กับสังคม ชุมชน ได้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

5.1.2 ได้ดำเนินการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ภายในองค์กร โดยการออกแบบ และร่วมกับผู้เชี่ยวชาญพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน เพื่อให้บุคลากรทุกคนสามารถเข้าใช้งาน และเข้าถึงข้อมูลความรู้ผ่านทางเว็บบราวเซอร์ทั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เคลื่อนที่ ด้วยเทคนิคการออกแบบหน้าเว็บไซต์แบบ Responsive Web Design เพื่อให้บุคลากรสามารถจัดการข้อมูลความรู้ และเข้าถึงความรู้ได้โดยสะดวก

5.1.3 ได้จัดทำเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้เสร็จสิ้นแล้ว และใช้เป็นแนวทางในการจัดการความรู้ภายในองค์กร โดยการจัดเก็บข้อมูล Job description ของบุคลากรครบถ้วน และจัดเก็บคู่มือปฏิบัติงาน องค์ความรู้ของบุคลากร ได้ครอบคลุมประชากรและกลุ่มเป้าหมายครบถ้วน 3 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานผู้อำนวยการ ศูนย์วิทยบริการ และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

5.1.4 บุคลากรสามารถเผยแพร่คู่มือปฏิบัติงาน งานวิจัย และบทความ ซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล และองค์ความรู้ที่อยู่ภายในองค์การ ผ่านเว็บไซต์ตั้งกล่าวไว้ และสามารถใช้เป็นแหล่งจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ เพื่อการเผยแพร่ และเปลี่ยนเรียนรู้ ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ผ่านระบบการจัดการความรู้ได้ทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน

## 5.2 อกิจกรรมผล

5.2.1 มีเว็บแอปพลิเคชันสำหรับการจัดการความรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่ออำนวย ความสะดวกในการปฏิบัติงาน และการให้บริการ โดยบุคลากรสามารถจัดเก็บและเพิ่มเติมความรู้ องค์ความรู้ได้ด้วยตนเอง โดยลือกอินผ่านแอคเคาท์ในการเข้าใช้อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย

5.2.2 เป็นฐานข้อมูลความรู้ที่มีการรวบรวมความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล บน เว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือที่อยู่ในรูปแบบเอกสารมาจัดเก็บและนำเข้าสู่ระบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนา ให้เป็นแหล่งเรียนรู้ภายในองคกรอย่างเป็นระบบ เพื่อการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตลอดจนเป็นแหล่ง เผยแพร่องานทางวิชาการ เช่น คู่มือปฏิบัติงาน ผลงานวิจัย (R2R) เพื่อขอเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นได้

5.2.3 มีแนวทางและกระบวนการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ มีการสร้างและแสวงหาความรู้ การบงชี้ความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้

5.2.4 เป็นแหล่งองค์ความรู้ที่มีข้อมูลสำหรับการจัดการความรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงาน ที่ สามารถใช้เป็นแหล่งเรียนรู้ได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกองคกร

5.2.5 สามารถนำผลการวิจัยและเว็บแอปพลิเคชันเพื่อการจัดการองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้กับ หน่วยงานอื่นในสังคม ชุมชนได้

5.2.6 จากผลการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ได้มีการนำเครื่องมือ เทคโนโลยีมาใช้ในการ พัฒนาการจัดการความรู้ พบว่างานวิจัยของ พรรณิ สวนเพลง และคณะ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง รูปแบบ การจัดการความรู้เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ กิตติรัณญา บุญยกุลศิริอมร (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง เว็บไซต์การจัดการความรู้เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยี และสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปรัชญันนท์ นิลสุข และวนมน จีรังสุวรรณ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาเว็บท่าการจัดการความรู้เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วราพล ฤทธิเดช, permrattne พูลสวัสดิ์, ยุววิดา ชีวประชา และวรรัตน์ จันทร์ตัน (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ ในองค์กร โดยพบว่ากรอบแนวคิดในการวิจัยและกระบวนการจัดการความรู้ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติรัณญา บุญยกุลศิริอมร (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง เว็บไซต์การจัดการความรู้เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมี การพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้เป็นไปตามกระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน ได้แก่ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรอง ความรู้ การเข้าถึง ความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้ ผลการวิจัยพบว่า เว็บไซต์การจัดการความรู้ เพื่อการ ทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคล ธัญบุรี และได้ทำการประเมินเว็บไซต์การจัดการความรู้ โดยพบว่า มีประสิทธิภาพในระดับดี และ นักศึกษาที่ใช้บริการเว็บไซต์ มีความคิดเห็นต่อเว็บไซต์การจัดการความรู้ว่ามี ประโยชน์อยู่ในระดับมากเพื่อ วัดประสิทธิภาพของเนื้อหาของเครื่องมือ และประเมินผลด้านเทคนิคของเว็บไซต์

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรมีการประเมินผลการพัฒนาเว็บ Application เพื่อประเมินประสิทธิภาพ ของเว็บไซต์เพื่อการจัดการความรู้
  2. ในกระบวนการจัดการความรู้ ควรประสานบุคลากร และผู้บริหาร ภายใต้หน่วยงานให้เข้าร่วมดำเนินการ/กิจกรรม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนครอบคลุม ทุกกลุ่มงาน ทุกหน่วยงาน ตามพันธกิจของหน่วยงาน
  3. เป็นแนวทาง ให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำวิจัยที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้วยเทคโนโลยี หรือด้านอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป
2. ควรมีการวิจัยด้านการจัดการความรู้จากการรูปแบบอื่น ๆ ซึ่งจะมีกระบวนการขั้นตอนให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้ที่ต่างกัน ทั้งจำนวนขั้นตอน และกระบวนการในแต่ละขั้นตอน
3. ควรมีการวิจัย การจัดการความรู้ในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ความรู้ภายในองค์กร เพื่อให้เห็นปัญหา อุปสรรค การแก้ไขปัญหา เพื่อพัฒนาการจัดการความรู้ภายในองค์กรให้เป็นรูปธรรม เพื่อขับเคลื่อนการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. ควรมีการประเมินเว็บไซต์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของเว็บไซต์ โดยบุคลากรภายในหน่วยงาน และ/หรือผู้ใช้บริการ
5. ควรมีการเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านระบบการจัดการความรู้ ในรูปแบบที่มีการปฏิสัมพันธ์ การแข่งขันความ หรือการสอบถามแบบ inbox ของบุคลากร

6. ควรมีการพัฒนารูปแบบที่นำขึ้นเว็บไซต์ในรูปแบบของสื่อมัลติมีเดียที่เกี่ยวข้องกับวิชาการ องค์ความรู้เชิงวิชาการ การอบรมหรือการให้บริการวิชาการ

#### 5.3.3 การบูรณาการกระบวนการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์กับการจัดการเรียนการสอน

ควรส่งเสริมให้อาจารย์ นักศึกษา นำผลลัพธ์ที่เกิดจากการวิจัยไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของเนื้อหาไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอน

## บรรณานุกรม

- กิตต์จัณญา บุญยกุลศิริโตรม. (2554). เว็บไซต์การจัดการความรู้เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนบุรี. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนบุรี.
- จริยา ปันทวงศ์ และกิตติศักดิ์ ดิยา. (2563, กันยายน – ธันวาคม). การจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษา = Knowledge Management in Higher Education Institutions. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. 10(3): 289 – 303.
- จันทร์เพ็ญ จันทร์. (2550). บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการจัดการความรู้. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยรัตนบุรี. 1(1): 25 – 29.
- ทิพวรรณ หล่อสรณรัตน์. (2552). องค์การแห่งความรู้ จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ = The Knowledge Organization : From Concept to Practice. กรุงเทพมหานคร: รัตนไตร.
- ไทยออลด็อกคอม (Thaiall.com). (2564). การจัดการความรู้ (Knowledge Management). สืบค้น เมื่อ 12 ธันวาคม 2564, จาก <http://www.thaiall.com/km/indexo.html>
- นิภา วิริยะพิพัฒน์. (2555, เมษายน – มิถุนายน): ไขปัญหา KM ในองค์กร: ประเด็นที่ต้องทบทวน = KM Problems in Organization: Issues that Need to be Reviewed. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. 32(2): 101 – 119.
- ประพนธ์ ผาสุกยีด. (2550). การจัดการความรู้ ฉบับมือใหม่หัดขับ. กรุงเทพมหานคร: ใจใหม่.
- ปรัชญันนท์ นิลสุข และวนมน จีรังสุวรรณ. (2554). การพัฒนาเว็บทำการจัดการความรู้เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ พระนครเหนือ. กรุงเทพมหานคร: สำนักวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ พระนครเหนือ
- พรรณี สวนเพลง และคณะ. (2552). รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏส่องค์กร แห่งการเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546, 9 ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 ตอนที่ 100ก. น. 1 - 16.
- พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562. (2562, 30 เมษายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 136 ตอนที่ 56ก. น. 253 – 256.

- วรพล ฤทธิเดช, เปรมรัตน์ พูลสวัสดิ์, ยุวธิดา ชีวประชา และวรรัตน์ จันทร์ตัน. (2564). การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กร. *การประชุมวิชาการระดับชาติวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีระหว่างสถาบัน ครั้งที่ 8 (The 8<sup>th</sup> Academic Science and Technology Conference 2021)*. (หน้า 1231 - 1239) วันศุกร์ที่ 26 มีนาคม 2564
- วิจารณ์ พานิช. (2546). การจัดการความรู้ในยุคสังคมและเศรษฐกิจบนฐานความรู้. กรุงเทพมหานคร: สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม.
- วิจารณ์ พานิช. (2547). การจัดการความรู้คืออะไร. สืบค้นเมื่อ 31 กรกฎาคม 2563, จาก <http://www.kmi.or.th/kmi-articles/prof-vicharn-panich/65-0001-intro-to-km.html>
- วิจารณ์ พานิช. (2551). การจัดการความรู้ ฉบับนักปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.).
- สถาบันวิจัยและพัฒนา. (ม.ป.ป.). การจัดการความรู้ (KM). สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2565, จาก <http://www2.rbru.ac.th/org/research/temp.php?p=km>
- สามารถ อัยกร. (2559, เมษายน - มิถุนายน). การจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษา = Knowledge Management In Higher Education. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*. 13(61): 21 – 30.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). คู่มือการจัดการความรู้: จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.). (สิงหาคม 3, 2564). องค์ประกอบ 4 อายุที่ได้ที่สุดของการจัดการความรู้ (knowledge management, KM) คืออะไร. สืบค้นเมื่อ 13 กุมภาพันธ์ 2565, จาก [https://www.nstda.or.th/home/knowledge\\_post/best-components-of-km/](https://www.nstda.or.th/home/knowledge_post/best-components-of-km/)
- อัญญาณ คล้ายสุบรรณ. (2550). การจัดการความรู้ฉบับปฐมบท. นครปฐม: เพชรเกษม พринติ้ง กรุ๊ป.
- Mercy Harper (October 21, 2019). What are the Best Four Components of Knowledge Management?. Retrieved July 26, 2021, from <https://www.apqc.org/blog/what-are-best-four-components-knowledge-management>
- Takeuchi, Hirotaka, and Nonaka, Ikujiro. (1995). *Classic work: Theory of Organizational Knowledge Creation*. New York: Oxford University Press.
- Wei, C. C. (2000). Working Knowledge : How Organizations Manage What They Know. Paper presented at the 11<sup>th</sup> Congresses of Southeast Asian Librarians, Singapore, 26 - 28 April 2000.

ภาคผนวก

## ภาคผนวก

คู่มือการใช้ระบบการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการฯ

## ระบบการจัดการองค์ความรู้

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

<https://knowledge.nsru.a0c.th/>



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

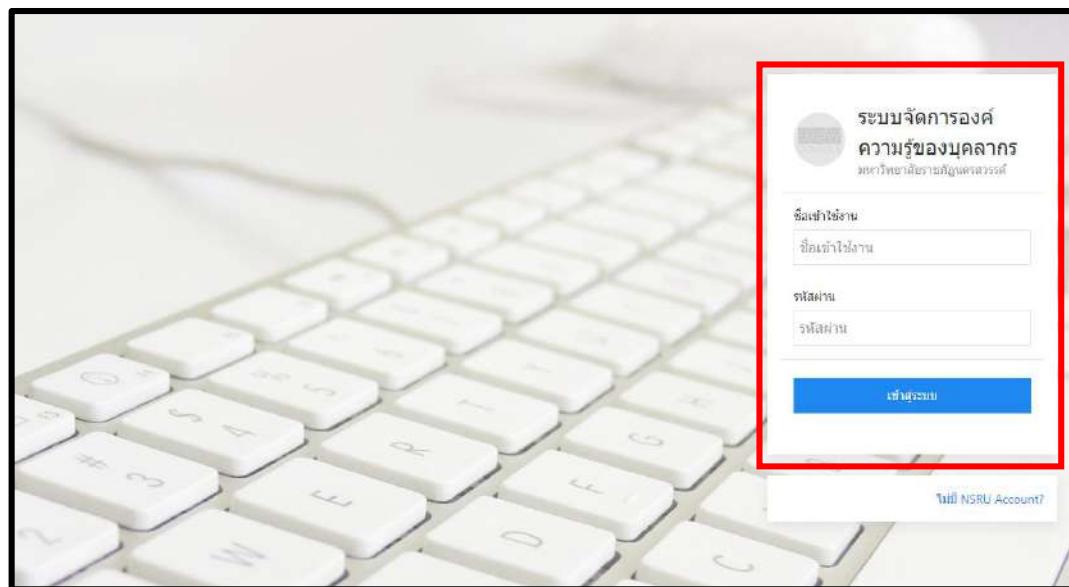
The screenshot shows a web interface for a knowledge management system. At the top, there is a banner with a group of people in green shirts. Below the banner, there is a search bar and a sidebar with navigation links. The main content area displays a grid of document thumbnails, each with a title and a brief description. The documents cover topics like ISO9001-2018, Quality Management, and various reports. The bottom of the page features a footer with links and social media icons.

## ສໍາໜັບຜູ້ດູແລະຮບບ

1. ຄລິກທີ່ປຸ່ມດ້ານບ່ນຂວາເພື່ອເຂົ້າສູ່ຮບບ



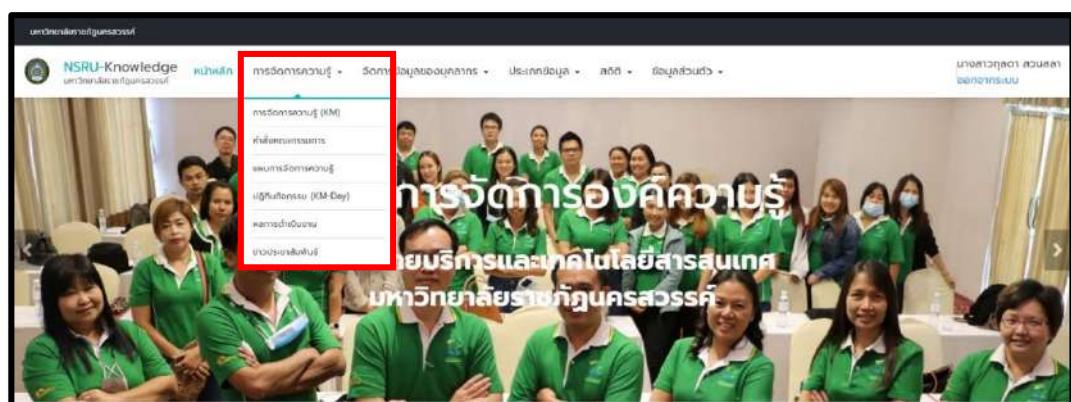
2. ກຣອກຊື່ເຂົ້າໃຊ້ຈານ ແລະຮັສຳຜ່ານສໍາໜັບໃຊ້ຈານຮບບ



3. เมื่อเข้าสู่ระบบแล้ว จะเห็นเมนูที่ผู้ดูแลระบบจัดการข้อมูลในระบบได้



โดยจะแบ่งเป็นเมนูหลัก ดังนี้



เมนูการจัดการความรู้ ประกอบด้วยเมนูย่อยดังนี้

- การจัดการความรู้ (KM)
- คำสั่งคณะกรรมการ
- แผนการจัดการความรู้
- ปฏิทินกิจกรรม (KM-Day)
- ผลการดำเนินงาน
- ข่าวประชาสัมพันธ์

## เมนูการจัดการความรู้ → การจัดการความรู้ (KM)

ใช้บันทึกข้อมูลคำอธิบายความหมายในการจัดการความรู้ (KM) โดยผู้ดูแลระบบสามารถ

พิมพ์ข้อมูลที่ต้องการและกดปุ่ม **บันทึกข้อมูล** เพื่อบันทึกข้อมูลได้

## ■ เมนูการจัดการความรู้ → คำสั่งคณะกรรมการ

แสดงหน้าจัดการข้อมูลคำสั่งคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องการจัดการความรู้ ผู้ดูแลระบบสามารถเพิ่ม แก้ไข ลบ ไฟล์ข้อมูลคำสั่งได้ มีวิธีการดังนี้

ลำดับ	รายการ
1	คำสั่งเรื่องเบื้องต้นการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2562
2	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2563
3	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2564

1) กดปุ่มเพิ่ม



เพื่อเพิ่มรายงานคำสั่งใหม่

บันทึกข้อมูล

ปี 2565

เรื่องร้อง

ไฟล์ Choose File No file chosen

บันทึกข้อมูล

2) กดปุ่มแก้ไข



รายการที่ต้องการแก้ไข

ปี 2562

ประเภท คณบดีคณบดี

เรื่องร้อง คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความรู้ ประจำปีการศึกษา 2562

ไฟล์ 1644402502.pdf

แก้ไขไฟล์ Choose File No file chosen

บันทึกข้อมูล

3) เลือกรายการคำสั่งที่ต้องการลบ กดปุ่มลบ



■ เมนูการจัดการความรู้ ➔ แผนการจัดการความรู้

แสดงหน้าจัดการแผนการจัดการความรู้ ผู้ดูแลระบบสามารถ เพิ่ม แก้ไข ลบไฟล์ข้อมูลได้มีวิธีการดังนี้

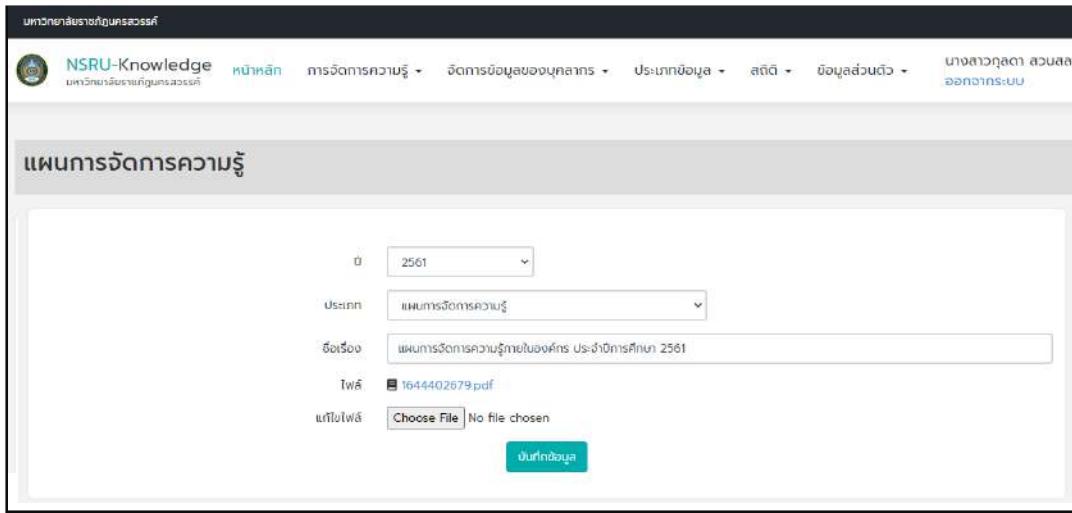
ID	รายการ	สถานะ	操作
2561	แผนการจัดการความรู้ภายในองค์กร ประจำปีการศึกษา 2561	<span style="color: green;">ดำเนินการ</span>	<span style="color: orange;">แก้ไข</span> <span style="color: red;">ลบ</span>
2562	แผนการจัดการความรู้ภายในองค์กร ประจำปีการศึกษา 2562	<span style="color: green;">ดำเนินการ</span>	<span style="color: orange;">แก้ไข</span> <span style="color: red;">ลบ</span>
2563	แผนการจัดการความรู้ภายในองค์กร ประจำปีการศึกษา 2563	<span style="color: green;">ดำเนินการ</span>	<span style="color: orange;">แก้ไข</span> <span style="color: red;">ลบ</span>
2564	แผนการจัดการความรู้ภายในองค์กร-ประจำปีการศึกษา 2564	<span style="color: green;">ดำเนินการ</span>	<span style="color: orange;">แก้ไข</span> <span style="color: red;">ลบ</span>

1) กดปุ่มเพิ่ม เพิ่ม เพื่อเพิ่มข้อมูล

บันทึกข้อมูล

ปี	<input type="text" value="2565"/>
ชื่อเรื่อง	<input type="text"/>
ไฟล์	<input type="file" value="Choose File No file chosen"/>
<span style="background-color: #007bff; color: white; padding: 5px 20px; border-radius: 5px;">บันทึกข้อมูล</span>	

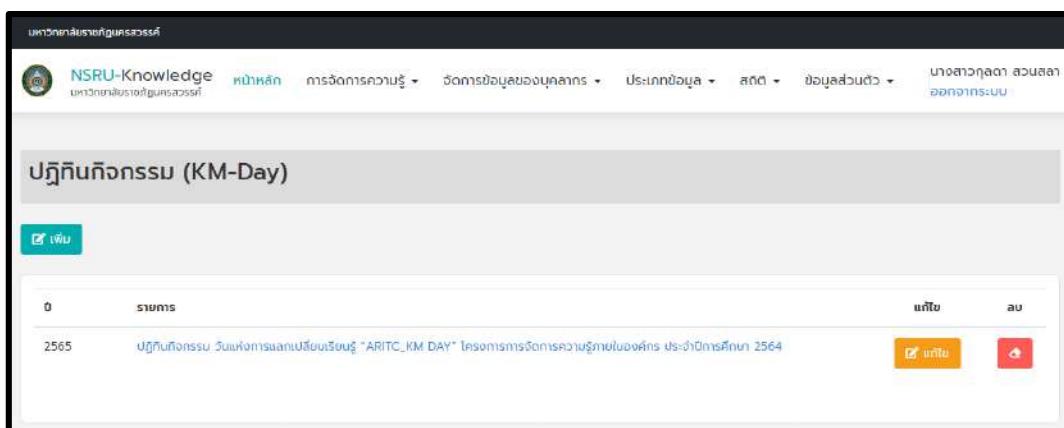
2) กดปุ่มแก้ไข  รายการที่ต้องการแก้ไข



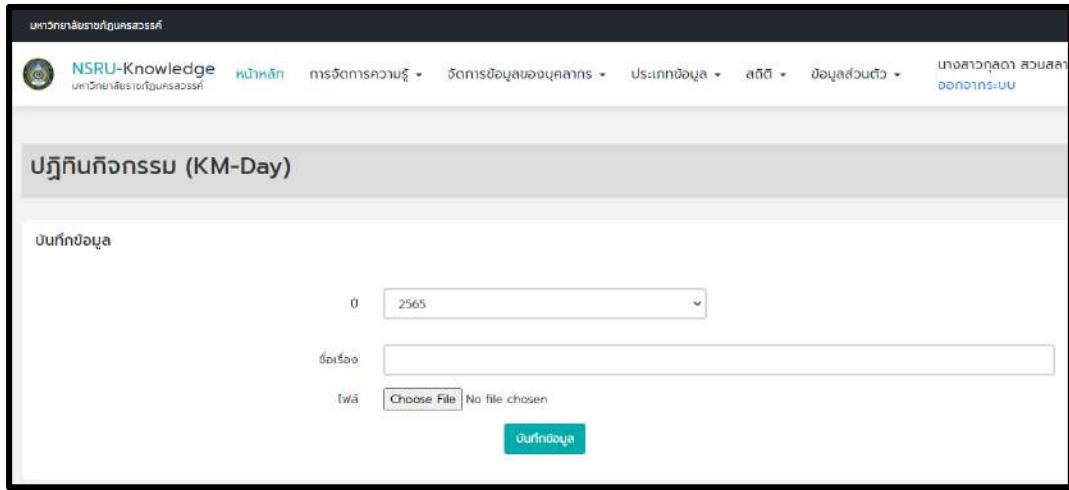
3) กดปุ่มลบ  เพื่อลบรายการ

#### ▪ เมนูการจัดการความรู้ → ปฏิทินกิจกรรม (KM-Day)

แสดงหน้าจัดการปฏิทินกิจกรรม (KM-Day) ผู้ดูแลระบบสามารถเพิ่ม แก้ไข ลบไฟล์ข้อมูลได้มีวิธีการดังนี้



1) กดปุ่มเพิ่ม  เพื่อเพิ่มข้อมูล



บันทึกข้อมูล

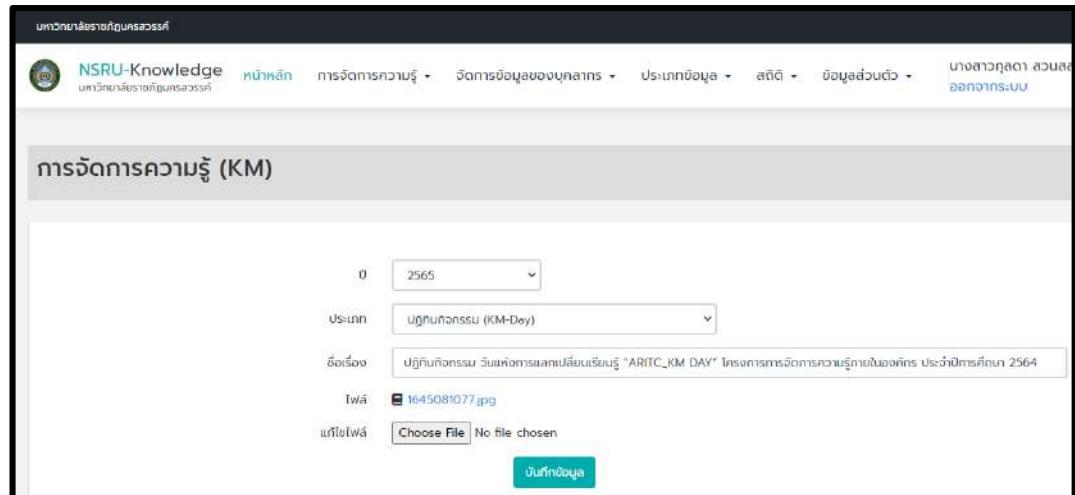
0 2565

ชื่อเรื่อง

[ไฟล์] Choose File No file chosen

**บันทึกข้อมูล**

2) กดปุ่มแก้ไข  แต่ละรายการที่ต้องการแก้ไข



บันทึกข้อมูล

0 2565

ประชุม KM Day

ชื่อเรื่อง

บัญชีรายรับรายจ่าย วันเดียวกับงาน ARITC-KM DAY ประจำปี 2564

[ไฟล์] 1645081077.jpg

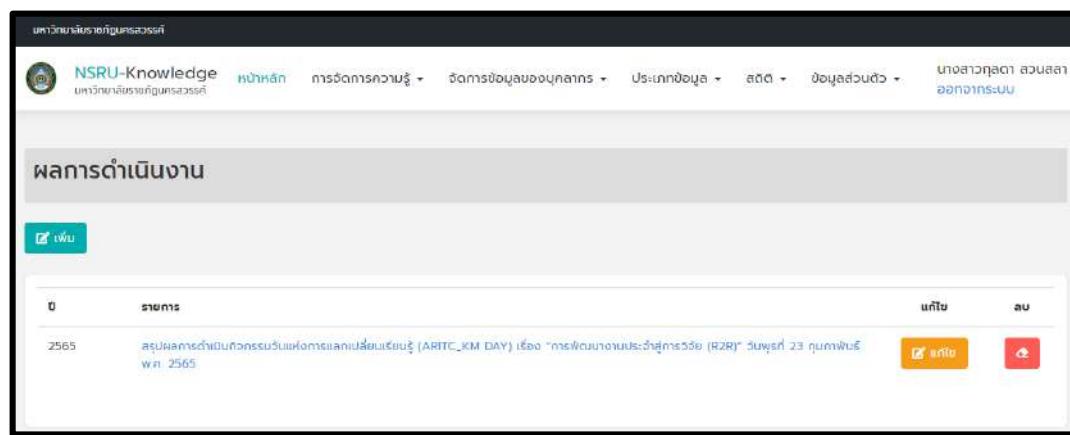
**แก้ไขไฟล์** Choose File No file chosen

**บันทึกข้อมูล**

3) กดปุ่มลับ  เพื่อลบรายการ

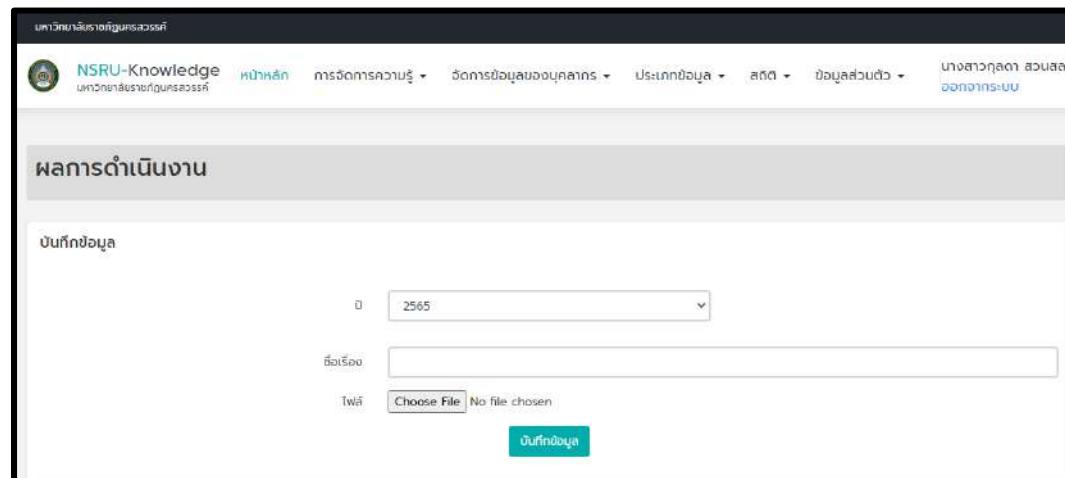
■ เมนูการจัดการความรู้ ➔ ผลการดำเนินงาน

แสดงหน้าจัดการผลการดำเนินงานโดยผู้ดูแลระบบสามารถเพิ่ม แก้ไข ลบไฟล์ข้อมูลได้โดยมีวิธีการดังนี้

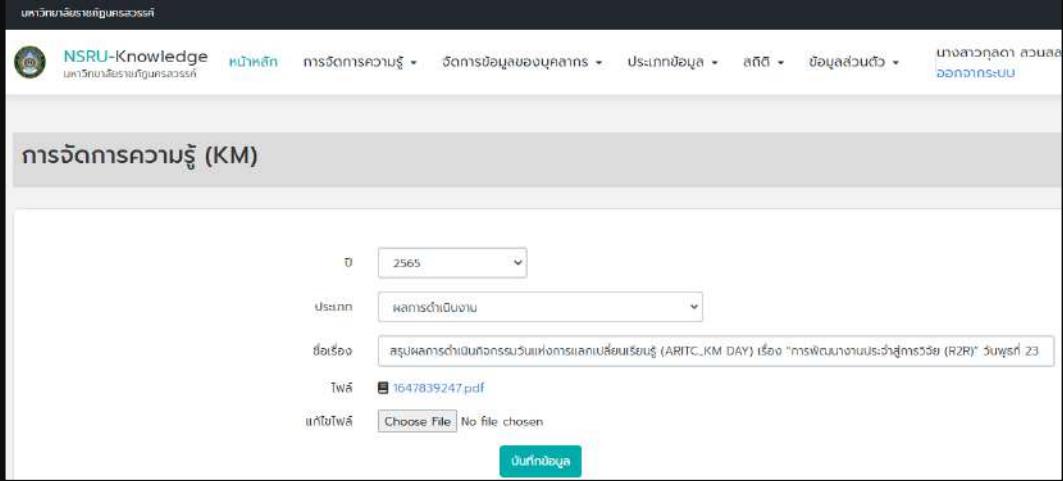


ปี	รายการ	แก้ไข	ลบ
2565	สรุปผลการดำเนินกิจกรรมวันแห่งความหลากหลายทางชีวภาพ (ARITC_KM DAY) เรื่อง "การพัฒนาชนบทสร้างสรรค์ (R2R)" วันพุธที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565		

1) กดปุ่มเพิ่ม  เพื่อเพิ่มข้อมูล เลือกปี กรอกชื่อเรื่อง เลือกไฟล์ผลดำเนินการ กรอกข้อมูล  บันทึกข้อมูล 



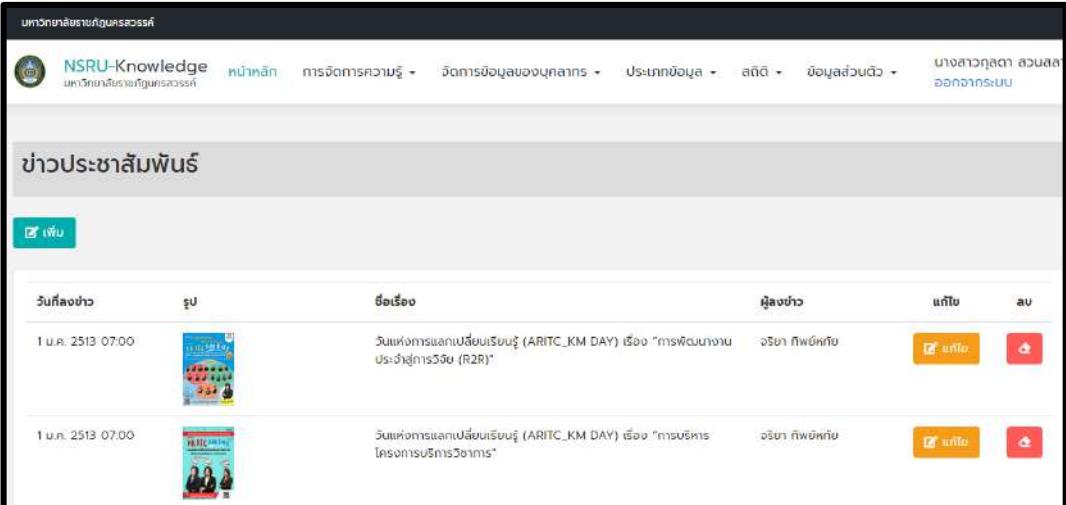
2) กดปุ่มแก้ไข  เพื่อBORROWER



3) กดปุ่มลบ  เพื่อลบรายการ

▪ เมนูการจัดการความรู้ → ข่าวประชาสัมพันธ์

แสดงหน้าจัดการข่าวประชาสัมพันธ์ผู้ดูแลระบบสามารถเพิ่มแก้ไข ลบไฟล์ข้อมูลได้มีวิธีการดังนี้

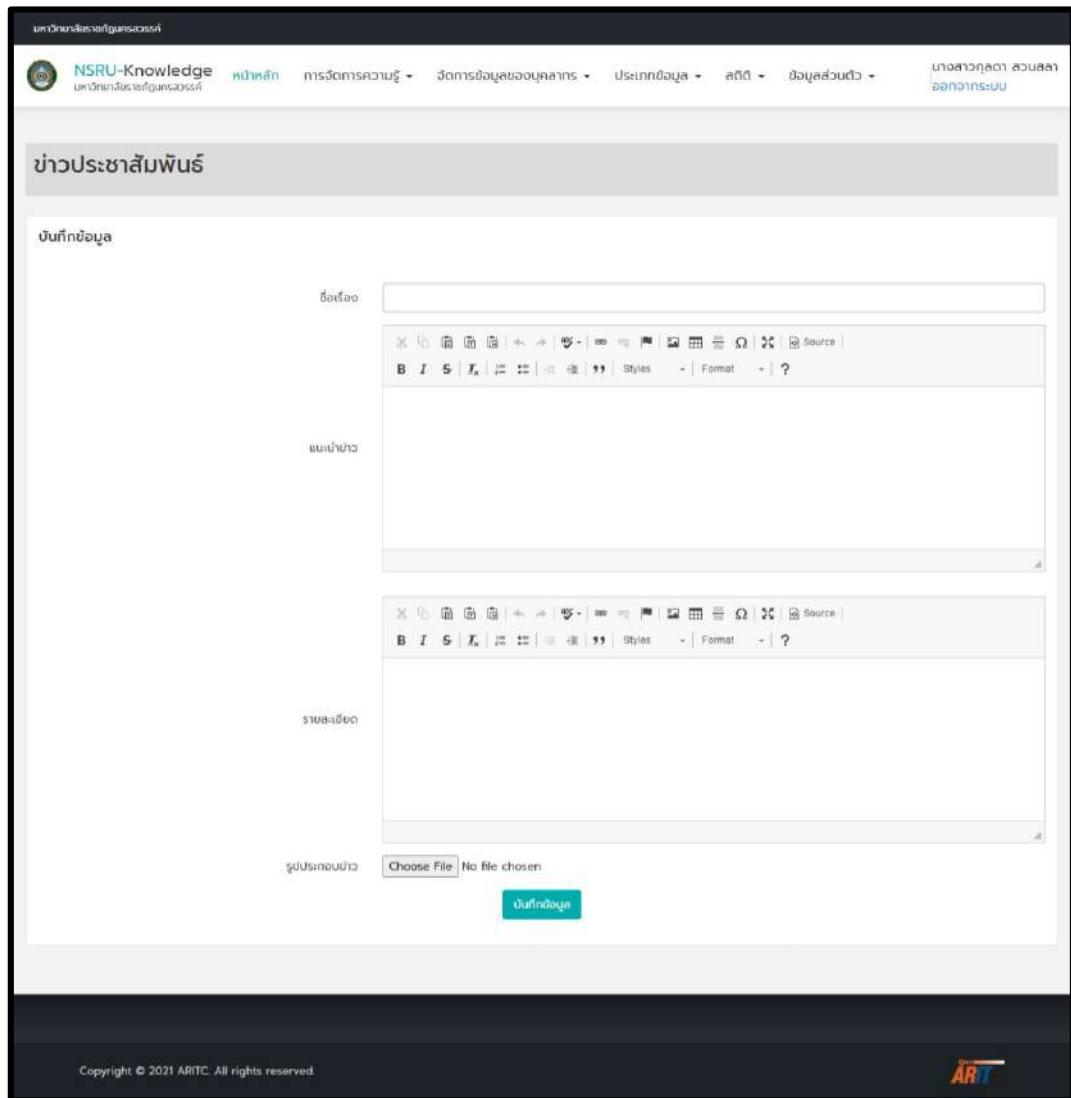


วันเสาร์ที่ 1 ม.ค. 2563 07:00	รูป	หัวข้อ	ผู้ลงข่าว	แก้ไข	ลบ
วันเสาร์ที่ 1 ม.ค. 2563 07:00		วันเสาร์ที่ 1 ม.ค. 2563 07:00	จริยา กิพย์หมึก		
วันเสาร์ที่ 1 ม.ค. 2563 07:00		วันเสาร์ที่ 1 ม.ค. 2563 07:00	จริยา กิพย์หมึก		

1) กดปุ่มเพิ่ม  เพื่อเพิ่มข้อมูล

-กรอกชื่อเรื่อง แนะนำช่วง รายละเอียดช่วง เลือกไฟล์รูปประกอบ กรอก

ข้อมูลครบ กดปุ่ม  บันทึกข้อมูล



บันทึกข้อมูล

แนะนำช่วง

รายละเอียดช่วง

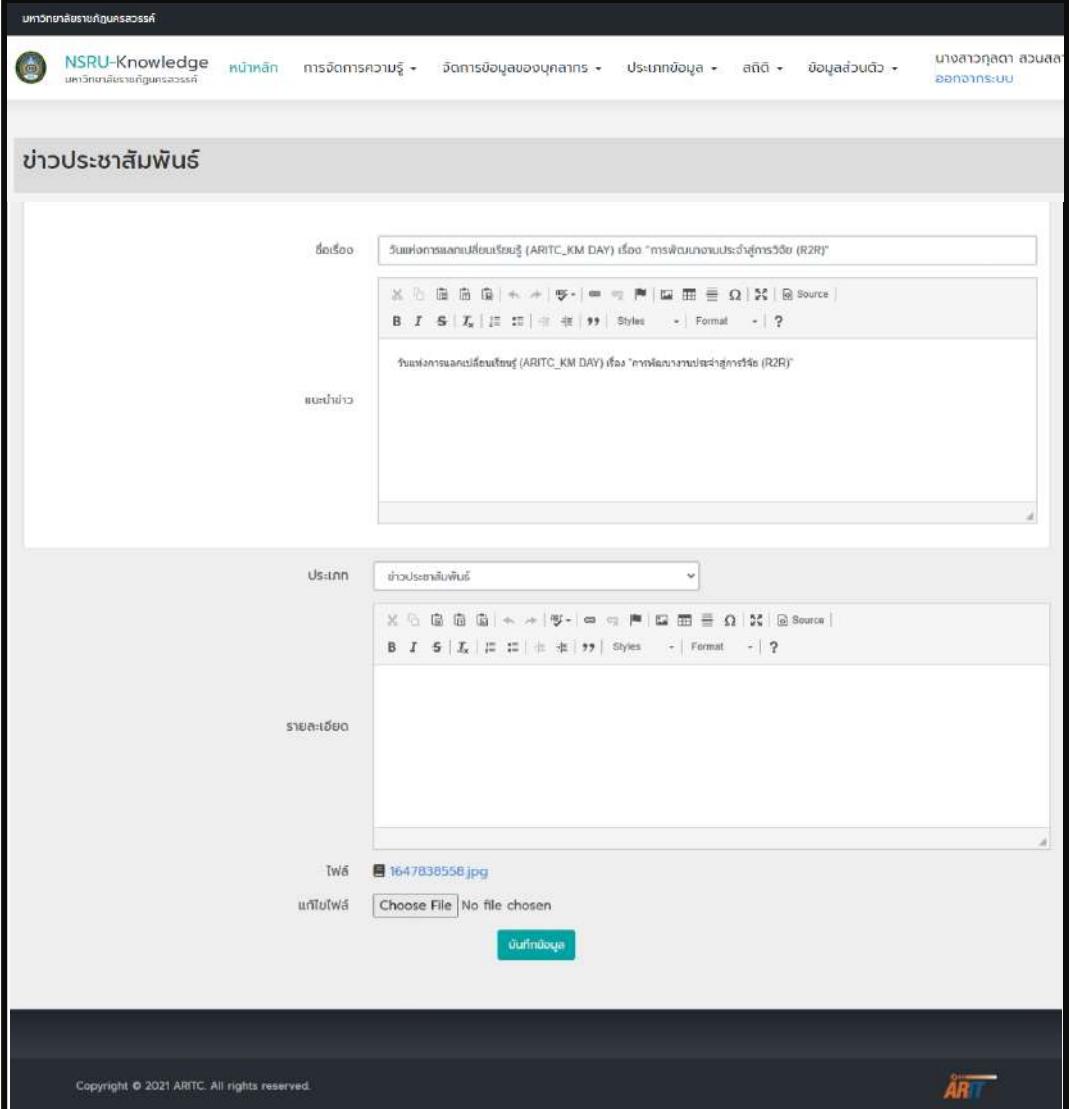
ไฟล์รูปประกอบ

บันทึกข้อมูล

Copyright © 2021 ARITC. All rights reserved.



2) กดปุ่มแก้ไข  แต่ละรายการที่ต้องการแก้ไข



ข่าวประชาสัมพันธ์

รับผลการผลักดันเพื่อเบรนนิ่ง (ARITC\_KM DAY) เรื่อง "การพัฒนาถนนประชารถกรร济 (R2R)"

รับผลการผลักดันเพื่อเบรนนิ่ง (ARITC\_KM DAY) เรื่อง "การพัฒนาถนนประชารถกรร济 (R2R)"

ไฟล์:  Choose File No file chosen

บันทึกฉบับ

Copyright © 2021 ARITC. All rights reserved.



3) กดปุ่มลบ  เพื่อลบรายการ

- มูล Job Description
- คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)
- องค์ความรู้ (บทความ)
- วิจัย



■ เมนูการจัดการข้อมูล → องค์ความรู้

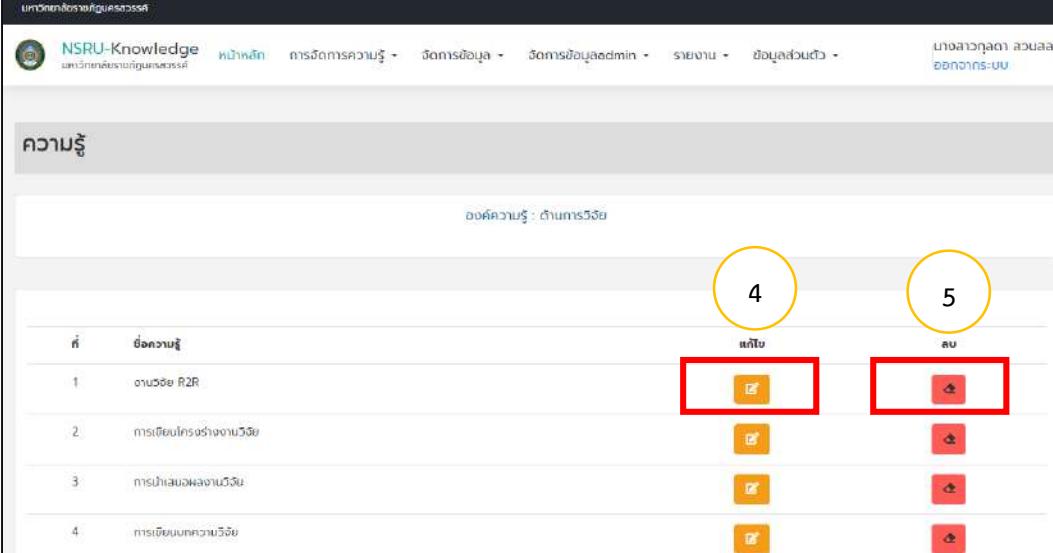
เป็นการจัดการหัวข้อองค์ความรู้ ผู้ดูแลระบบสามารถ เพิ่ม แก้ไข ลบหัวข้อองค์ความรู้ได้  
แต่ละหัวข้อองค์ความรู้หลัก สามารถเพิ่ม หัวข้อย่อย ๆ ได้

ลำดับ	ชื่องาน	จำนวนเอกสาร	แก้ไขชื่องาน	ลบหัวข้อชื่องาน	เพิ่มความรู้
1	ดำเนินการเชิงคุณภาพ	7			
2	ดำเนินการบริการการศึกษา และดำเนินการบริการวิชาการ	5			
3	ดำเนินการเชื่อมบุคคล	3			
4	ดำเนินการบริหารจัดการ	4			

- 1) กดปุ่มเพิ่ม **+เพิ่มหัวข้อองค์ความรู้** จะแสดงหน้าพร้อมให้บันทึกข้อมูล  
-กรอกชื่อเรื่อง แนะนำข่าว รายละเอียดข่าว เลือกไฟล์รูปประกอบ กรอก  
ข้อมูลครบ กด **บันทึกข้อมูล** บันทึกข้อมูล

- 2) กดปุ่มแก้ไข **แก้ไข** ทำการแก้ไขชื่อองค์ความรู้ แล้วทำการกดปุ่มบันทึก  
ข้อมูล

3) กดปุ่มเพิ่มความรู้  จะเจอหน้ารายการความรู้



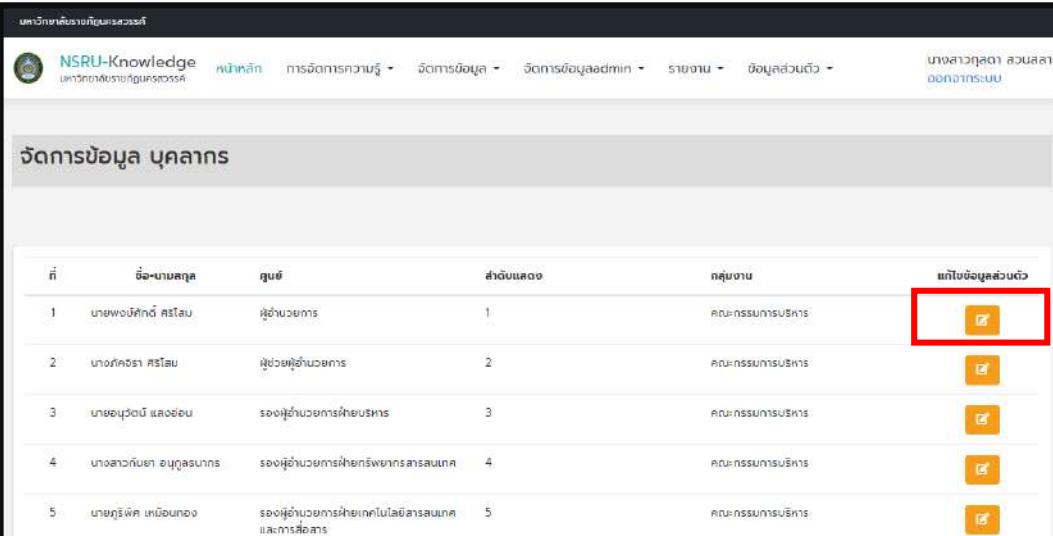
ลำดับ	ชื่อความรู้	操作
1	งานบริษัท R2R	
2	การเขียนโครงสร้างงานวิจัย	
3	การนำเสนอผลงานวิจัย	
4	การเขียนบทความวิจัย	

4) กดปุ่มแก้ไข แต่ละรายการที่ต้องการแก้ไข

5) กดปุ่มลบ เพื่อลบข้อมูล

#### ▪ เมนูการจัดการข้อมูล ➔ บุคลากร

เป็นการจัดการบุคลากร ผู้ดูแลระบบสามารถ เพิ่ม แก้ไข ข้อมูลได้



ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	อายุ	สถานะ	กศบงาน	แก้ไขข้อมูลลับเด้ง
1	นายพงษ์ภักดี ศรีโสน	ผู้อำนวยการ	1	ศศะ:กรรมการบริหาร	
2	นางสาวศรีรา ศรีโสน	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	2	ศศะ:กรรมการบริหาร	
3	นายอุรุตัน แสงอ่อน	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร	3	ศศะ:กรรมการบริหาร	
4	นางสาวกนกษา อุบลรัตนกุล	รองผู้อำนวยการฝ่ายกิจกรรมทางการสอน	4	ศศะ:กรรมการบริหาร	
5	นายภูริพัค เหมือนกอง	รองผู้อำนวยการฝ่ายกิจกรรมทางกายภาพและกีฬา	5	ศศะ:กรรมการบริหาร	

## การแก้ไขข้อมูลส่วนตัว

คลิกที่ปุ่ม แก้ไขข้อมูลส่วนตัวของแต่คนจะแสดงรายละเอียดข้อมูลที่สามารถแก้ไขหรือกำหนดข้อมูล ชื่อตำแหน่งการบริหารในหน่วยงาน ประเภทการใช้งาน สถานะการใช้งานระบบ และลำดับการแสดงรายชื่อ

แก้ไขข้อมูลบุคลากร

หมายเหตุ: ลูกค้าที่ไม่ได้รับอนุญาตสามารถเลือก สำเนาไว้ยังเครื่องคอมพิวเตอร์

กลุ่มงาน	กลุ่มงานผู้สอนและการเรียนแบบฝึกหัด
ชื่อเดิมเมื่อการบริหารในหน่วยงาน	ลักษณะผู้สอนบุคลากรและผู้สอน
ประเภทผู้ใช้งาน	superAdmin
สถานะการอนุมัติการใช้งานระบบ	อนุมัติ
ลำดับการแสดง	19

\*กรอกล้ำลับตัวเลขของบุคคล

**บันทึกข้อมูล**

เมื่อแก้ไขข้อมูลเรียบร้อยแล้ว กดปุ่ม **บันทึกข้อมูล** เพื่อบันทึกข้อมูล

### ▪ เมนูการจัดการข้อมูล → Job Description

เป็นการจัดการข้อมูล Job Description เพิ่ม แก้ไข ข้อมูลให้กับบุคลากรได้ โดยผู้ดูแล

จัดการข้อมูล Job Description

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	ฐานะ	กลุ่มงาน	Job Description
1	教授数学系 王志刚	รักษาการหัวหน้าศูนย์ฯ	คณิตศาสตร์	<b>[แก้ไข]</b>
2	教授数学系 王志刚	สำนักงานผู้อำนวยการ	กลุ่มงานบริหารและสนับสนุน	<b>[แก้ไข]</b>
3	教授数学系 王志刚	สำนักงานผู้อำนวยการ	กลุ่มงานบริการฯและแผนงาน	<b>[แก้ไข]</b>

เลือกรายการที่ต้องการแก้ไข คลิกที่ปุ่ม **แก้ไข** เจอนำฟอร์มข้อมูลทำการ

กรอกข้อมูล เมื่อเสร็จเรียบร้อยให้กดปุ่มปั๊บทึกข้อมูล

เพิ่ม Job description

1. รายละเอียด

2. ที่อยู่

3. ศึกษา

4. การทำงาน

5. ทักษะ

6. ความสามารถ

7. คุณสมบัติ

8. นิสัย

9. คุณวุฒิ

10. ภาระหน้าที่

11. อำนาจหน้าที่

12. คำแนะนำ

**Submit**

### ■ เมนูการจัดการข้อมูล ➔ คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

ผู้ดูแลระบบสามารถ เพิ่ม แก้ไขข้อมูลคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ให้กับบุคลากรได้

ที่	ชื่อ-นามสกุล	อุปกรณ์	กลุ่มงาน	คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)
1	นางสาวอรยา ทิพย์ภักดิ์	รักษาการหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ	คณะกรรมการบริหาร	<a href="#">คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)</a>
2	นางสาวธุนนา ลารีด	สำนักงานผู้อำนวยการ	กลุ่มงานบริหารและอุปการะ	<a href="#">คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)</a>
3	นางสาวอุษณิญา ลันณรัตน์	สำนักงานผู้อำนวยการ	กลุ่มงานนโยบายและแผนงาน	<a href="#">คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)</a>
4	นางสาวกฤตินี กฤติก	สำนักงานผู้อำนวยการ	กลุ่มงานการศึกษาและพัฒนา	<a href="#">คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)</a>

1. เลือกรายการที่ต้องการจัดการคู่มือการปฏิบัติงานของบุคคลที่ต้องการ

คลิกที่ปุ่ม **คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)** เจอนำไปร่วมรายการคู่มือดำเนินการ

ลำดับ	ชื่อคู่มือ	ไฟล์	แก้ไข	ลบ
1	คู่มือการปฏิบัติงาน ภาคพื้นที่บริเวณเชิงเขาจัดการอบรมของนักวิชาการศึกษาฯ (2563) 1643942831.pdf	1643942831.pdf	<a href="#">แก้ไข</a>	<a href="#">ลบ</a>
2	คู่มือการปฏิบัติงาน ภาคพื้นที่บริเวณเชิงเขาจัดการอบรมของนักวิชาการศึกษาฯ (2564) 1658106203.pdf	1658106203.pdf	<a href="#">แก้ไข</a>	<a href="#">ลบ</a>

2. กรอกชื่อและเลือกไฟล์คู่มือการปฏิบัติงาน กรอกข้อมูลครบ กดปุ่ม **บันทึกข้อมูล**
3. แสดงรายชื่อคู่มือปฏิบัติงานของบุคคล
4. เลือกรายการที่ต้องการแก้ไข
5. ลบคู่มือปฏิบัติงาน
- **เมนูการจัดการข้อมูล ➔ องค์ความรู้ (บทความ)**

ผู้ดูแลระบบสามารถ เพิ่ม แก้ไขข้อมูลองค์ความรู้ (บทความ) ให้กับบุคลากรได้

The screenshot shows a web-based knowledge management system. At the top, there's a navigation bar with links for 'หน้าหลัก', 'การจัดการความรู้', 'จัดการข้อมูล', 'รายงาน', 'ข้อมูลส่วนตัว', and 'นางสาวกุลดา สวนลดา อธิการบดี'. Below the header, a search bar contains the text 'จัดการข้อมูล องค์ความรู้'. The main content area displays a table titled 'จัดการข้อมูล องค์ความรู้' with the following data:

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	สูตร	กลุ่มงาน	องค์ความรู้
1	นายพงษ์ศักดิ์ ศรีไพบูลย์	ผู้อำนวยการ	คณะกรรมการบริหาร	<b>[แก้ไข]</b> องค์ความรู้
2	นางกิตติรา ศรีไพบูลย์	ผู้อำนวยการ	คณะกรรมการบริหาร	<b>[แก้ไข]</b> องค์ความรู้
3	นายอนุรัตน์ แสงอ่อน	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร	คณะกรรมการบริหาร	<b>[แก้ไข]</b> องค์ความรู้
4	นางสาวกันยา อุบลลักษณ์	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร	คณะกรรมการบริหาร	<b>[แก้ไข]</b> องค์ความรู้
5	นายภูริพัช เหม็งคง	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร	คณะกรรมการบริหาร	<b>[แก้ไข]</b> องค์ความรู้

1. เลือกรายการที่ต้องการจัดการองค์ความรู้ (บทความ) ของบุคคลที่ต้องการ

คลิกที่ปุ่ม

องค์ความรู้

เจอหน้าฟอร์มรายการองค์ความรู้

มาขอเวลาอุดหนา สวนสลา ๓ ศูนย์ภาคีไปโลภารสบทกและการลือสาร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ก.	ชื่อเรื่อง	ลงตัวความรู้	จำนวนรู้	จำนวนดี	แก้ไข	ดำเนินการไฟล์ประกอบ	ลบ
1	ระบบ Personal Website	ต้นแบบในไทย สารสนเทศ	คือบพัฒนา การพัฒนาระบบ สารสนเทศ	0			

กรอกข้อมูลครบ กดปุ่ม **บันทึกข้อมูล**

The screenshot shows a web-based application for creating blog posts. At the top, there's a navigation bar with links for 'หน้าหลัก' (Home), 'การอ่านบทความ', 'จัดการข้อมูล', 'จัดการข้อมูลadmin', 'รายงาน', 'ข้อมูลส่วนตัว', 'นักศึกษา', 'สถานศึกษา', and 'ออกจากระบบ'. Below the navigation, the title 'เพิ่มข้อมูลลงค์ความรู้ / Blog' is displayed. The main area contains two large text input fields with rich text editors, each with a toolbar for bold, italic, underline, and various styling options. There are also sections for 'รูปภาพประกอบ' (Image) with a file upload button ('Choose File') and a placeholder 'ก่อนลากเข้าไป ...', and 'ไฟล์แนบ' (Attachments) with a similar file upload section. At the bottom right of the form, there's a prominent green button labeled 'บันทึกข้อมูล'.

3. แสดงรายชื่อคู่มือปฏิบัติงานของบุคคล
4. เลือกรายการที่ต้องการแก้ไข

## 5. จัดการไฟล์ประกอบ

- 1) คลิกที่ปุ่มจัดการไฟล์ประกอบ ในส่วนนี้สามารถจัดการไฟล์รูปประกอบเอกสารประกอบ รวมถึงลิงก์ประกอบของคุณรู้ได้

## 6. ลับองค์ความรู้

### ▪ เมนูการจัดการข้อมูล → วิจัย

ผู้ดูแลระบบสามารถ เพิ่ม แก้ไขข้อมูลวิจัยให้กับบุคลากรได้

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	อุปนายก	กลุ่มงาน	วิจัย
1	นายพจน์กิตติ์ ศรีสิน	ผู้อำนวยการ	ศูนย์กรรมการบริหาร	<input checked="" type="checkbox"/> แก้ไข
2	นางกิตติ์ ศรีสิน	ผู้อำนวยการ	ศูนย์กรรมการบริหาร	<input checked="" type="checkbox"/> แก้ไข
3	นายอุรุตันต์ แสงทอง	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร	ศูนย์กรรมการบริหาร	<input checked="" type="checkbox"/> แก้ไข
4	นางสาวกัณฑ์ อภิญญา	รองผู้อำนวยการฝ่ายกิจกรรมทางวิชาการ	ศูนย์กรรมการบริหาร	<input checked="" type="checkbox"/> แก้ไข

### 1. เลือกรายการที่ต้องการจัดการวิจัยของบุคคลที่ต้องการ

คลิกที่ปุ่ม **แก้ไข** เจอน้ำฟอร์มรายการวิจัย

บัญชีงานวิจัย

รายงานลักษณะวิจัย

2

เพิ่มงานวิจัย

3

4 5 6

1 ศูนย์คุณภาพและนวัตกรรม ISO 9001-2008 ของบุคลากรสำนักวิทยบริการและสนับสนุน

## 2. ຄລິກປຸ່ມ

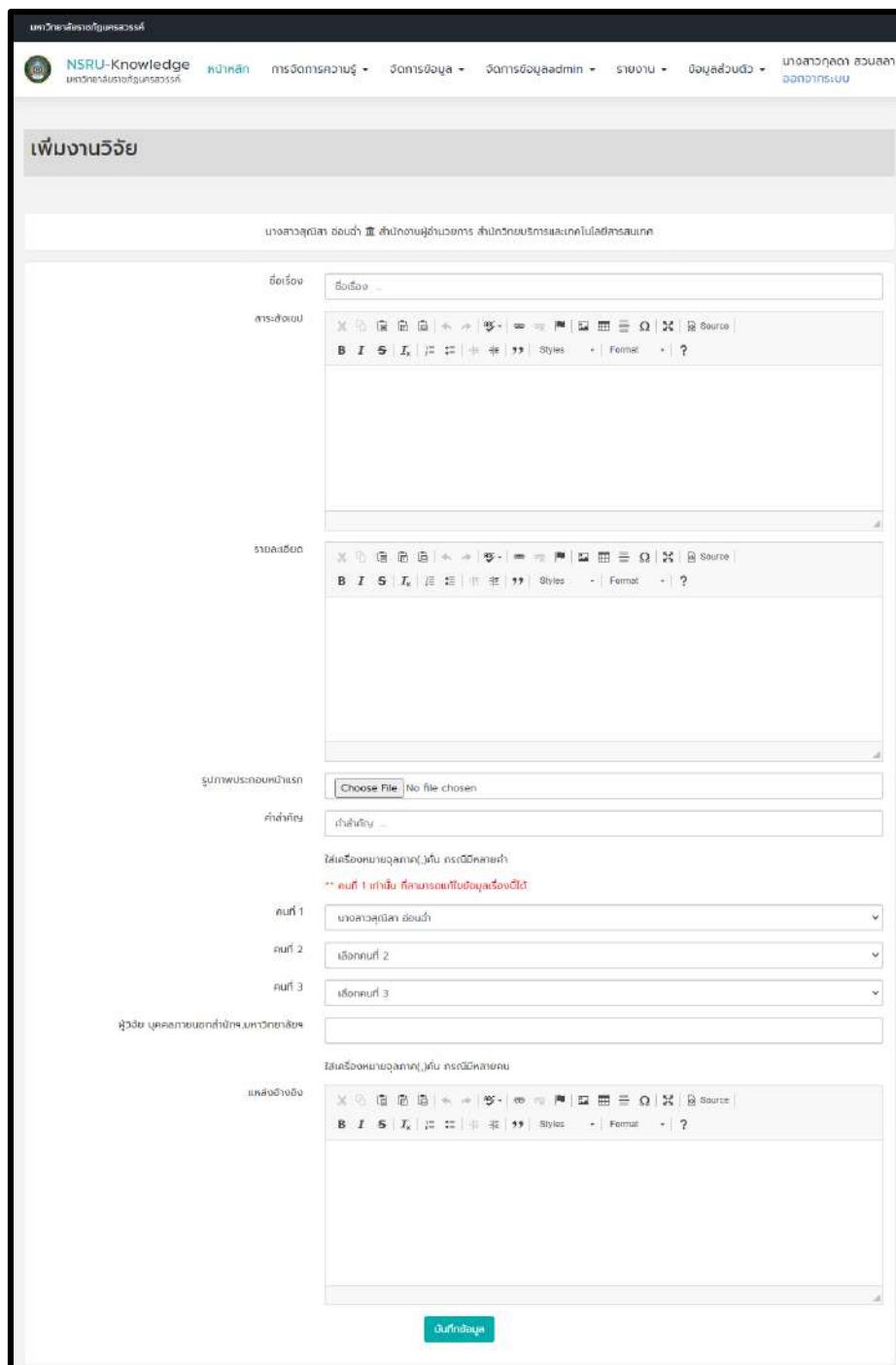
+ เพิ่มงานวิจัย

กรอกรายละเอียดข้อมูลงานวิจัย กรอกข้อมูลครบ กดปุ่ม

บันทึกข้อมูล

## บันทึก

ข้อมูล



3. แสดงรายชื่อผลงานวิจัยของบุคคล
  4. เลือกรายการที่ต้องการแก้ไข
  5. จัดการไฟล์ประกอบ ในส่วนนี้สามารถจัดการไฟล์รูปประกอบ เอกสารประกอบ
- รวมถึงลิงก์ประกอบงานวิจัยได้

The screenshot displays a user interface for managing research outputs. It consists of five vertically stacked sections:

- Section 1: Preview** (Top section): Shows a thumbnail preview of a document or image.
- Section 2: Attachments**: Contains a file upload form with a "Choose File" button and a "Submit" button.
- Section 3: References**: A table listing references with columns for ID, Title, and Action (represented by a red square icon).
- Section 4: Links**: A table listing links with columns for ID, Title, URL, and Action (represented by a red square icon).
- Section 5: Footer** (Bottom section): Displays the page number "75" and other system-related information.

## 6. ผลงานวิจัย

### เมนูรายงาน ประกอบด้วยเมนูอยู่ดังนี้

- จำนวนบุคลากรในหน่วยงาน
- จำนวนความรู้ของบุคลากร
- รายการความรู้
- ข้อมูลองค์ความรู้ / Blog
- ข้อมูลงานวิจัย

The screenshot shows the homepage of the NSRU-Knowledge website. At the top, there is a navigation bar with links such as 'หน้าหลัก', 'การอัปเดตความรู้', 'วิดีโอดีบьюส์', 'วิดีโอดีมูลadmin', 'รายงาน', 'ข้อมูลส่วนตัว', and 'Logout'. Below the navigation bar is a large image of a group of people in green shirts. Overlaid on the image is the text 'ระบบการจัดการองค์ความรู้' and 'สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกุยบุรี'. To the right of the image, a dropdown menu is open, showing the following options: 'จำนวนบุคลากรในหน่วยงาน', 'จำนวนความรู้ของบุคลากร', 'รายการความรู้', 'รายการความรู้ที่ท่องเที่ยว', and 'รายการเรวิวที่ท่องเที่ยว'. A red box highlights this dropdown menu.

- เมนูการจัดการข้อมูล → จำนวนบุคลากรในหน่วยงาน

The screenshot shows the 'จำนวนบุคลากรในหน่วยงาน' report page. The page has a header with the same navigation bar as the previous screenshot. Below the header is a title 'จำนวนบุคลากรในหน่วยงาน'. Underneath the title is a table with the following data:

	จำนวน (คน)
1. สานักงานบริหารและการสอน	5
กสุ่บงานบริหารและสอนบุคคล	(2)
กสุ่บงานนโยบายและแผนงาน	(1)
กสุ่บงานการศึกษาและพัฒนา	(1)
กสุ่บงานประเมินภาพและประสานพันธ์	(1)
2. ศูนย์วิทยบริการ	18
กสุ่บงานพัฒนาทรัพยากรบัณฑეต	(5)
กสุ่บงานบริการฯค้าธุรกิจและการตลาดแบบเก็ค	(3)
กสุ่บงานการสารสนเทศเพื่อชีวิต	(2)
กสุ่บงานบริการและกิจกรรม	(4)
กสุ่บงานบริการและกิจกรรม	(4)
3. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	13
กสุ่บงานวิชาการและกิจกรรม	(2)
กสุ่บงานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	(5)
กสุ่บงานพัฒนาทรัพยากรบัณฑეต	(4)
กสุ่บงานบริการและกิจกรรม	(1)
กสุ่บงานพัฒนาทรัพยากรบัณฑ์	(1)
4. ผู้บริหาร	7
คณะกรรมการบริหาร	(7)

■ เมนูการจัดการข้อมูล ➔ รายการความรู้

The screenshot shows a web-based application titled "NSRU-Knowledge" (มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี). The top navigation bar includes links for "หน้าหลัก" (Home), "การจัดการความรู้", "จัดการข้อมูล", "จัดการข้อมูลadmin", "รายงาน", "ข้อมูลส่วนตัว", and "นางสาวกุลดา สวนผล ออกรายงาน". Below the navigation is a search bar labeled "ค้นหาข้อมูล" (Search) and a dropdown menu "ประเภทงาน" (Type of Work). The main content area displays a table titled "จำนวนความรู้ของบุคลากร" (Number of documents by faculty) with the following data:

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	หน่วยงาน	จำนวนความรู้
1	นางสาวเรยา กิษฐ์พันธุ์	สำนักงานผู้อำนวยการ	8
2	นางสาวธุรินดา ลาหะต	สำนักงานผู้อำนวยการ	1
3	นางสาวกุลปัณฑ์ รังษรุจุณานนท์	สำนักงานผู้อำนวยการ	3
4	นางวิภาวดี ศรีพิชิต	สำนักงานผู้อำนวยการ	1
5	นางสาวสุนิสา อ่องคำ	สำนักงานผู้อำนวยการ	3
6	นางสาวไพรสุดา ปานพรหม	สำนักงานผู้อำนวยการ	2

■ เมนูการจัดการข้อมูล ➔ ข้อมูลองค์ความรู้ / Blog

The screenshot shows the same "NSRU-Knowledge" system interface. The top navigation bar and search/search dropdown are identical. The main content area displays a table titled "ข้อมูลองค์ความรู้ / Blog" with the following data:

ลำดับ	ชื่อเรื่อง	องค์ความรู้	ความรู้	เข้าชมองค์ความรู้	แก้ไข	ปรับเปลี่ยน	ลบ
1	การใช้งาน TheLIS Digital Collection (TDC)	ดำเนินการสุด	ดำเนินการสารสนเทศ	นางสาวกุลดา สวนผล			
2	Library 4.0 ยืนหยัดสืบทอดเพื่อเตรียมพร้อม迎接新的挑战	ดำเนินการสุด	การบริการเชิง-ตีเบียนรีล	นางสาวอรุณรัตน์ พิมพ์สุราลง			
3	วิธีการทดสอบ ISO9001-2018 ฝึกอบรม 2015	ดำเนินการทดสอบ	คุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001:2008 และ ISO 9001:2015)	นางสาวเรยา กิษฐ์พันธุ์			
4	แปลงภาพเอกสาร (Image to Text) ด้วย Google Docs	ดำเนินการบริการศึกษา และดำเนินการบริการวิชาการ	การศึกษา	นายอุบลรัตน์ ธรรมรงค์			
5	ALIST Open Application ระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์	ดำเนินการสุด	ระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์	นายสุกชัย คงคา			

■ เมนูการจัดการข้อมูล ➔ ข้อมูลงานวิจัย

The screenshot shows a web interface for managing research project information. At the top, there's a navigation bar with the logo 'NSRU-Knowledge' and links for 'หน้าหลัก' (Home), 'การจัดการความรู้', 'จัดการข้อมูล', 'รายงาน', 'ข้อมูลส่วนตัว', and 'ภาษาไทย ระบบ'. Below the navigation is a title 'ข้อมูลงานวิจัย' (Research Project Information) and a table listing five projects:

ลำดับ	ชื่อเรื่อง	เจ้าของข้อมูล	แก้ไข	จัดการไฟล์	ลบ
1	ระบบจัดทำงบประมาณเอกสารการจัดซื้อจัดจ้างและการเบิกจ่ายบนระบบบัญชี (Electronic Budget Disbursement Tracking)	นางวิภาวดี ศรีพิชัย			
2	ระบบร่างแบบสอบถามออนไลน์ (e-Form)	นางสาวบุญรักษา จำรัส			
3	วิเคราะห์ค่าใช้จ่ายเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกุญจน์สวรรค์	นางสาววิจิรา กิตปัจพัฒน์			
4	การใช้และประเมินของการรับทราบผลการประเมินของ อาจารย์ประวัติศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ บุรีรัมย์	นางสาวบุญรักดิ์ หมืนบัน			
5	ที่เก็บตัวอย่างระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001-2008 ของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกุญจน์สวรรค์	นางสาวสุนิสา อ่อนฟ้า			

## ประวัติผู้วิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย): นางสาวจริยา ทิพย์ทธิ์  
ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ): Miss Chariya Thiphathai
2. ตำแหน่งปัจจุบัน: เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (รักษาการหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ)
3. สถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก:  
สำนักงานผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการเทคโนโลยีและสารสนเทศ (อาคาร 15 ชั้น 1)  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์  
โทรศัพท์ 056 219100-29 ต่อ 1508  
e-Mail : chariya.t@nsru.ac.th

### 4. ประวัติการศึกษา

ระดับ	วุฒิการศึกษา	สถาบัน	ประเทศ
ปริญญาตรี	ศศ.บ. (ศิลปศาสตรบัณฑิต) บรรณาธิการศึกษาศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์	วิทยาลัยครุอุตสาหกรรม	ไทย