



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

จรรยา ทิพย์หทัย

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ดำเนินงานวิจัยเสร็จสิ้น เดือนตุลาคม พ.ศ. 2565

งานวิจัยนี้ได้รับทุนวิจัยงานประจำสำนักงานวิจัย (Routine to Research) จากสถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ได้รับทุนวิจัยในปีงบประมาณ 2564 รอบที่ 3

กิตติกรรมประกาศ

การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research) ฉบับนี้ได้จัดทำขึ้น จากการสนับสนุนทุนอุดหนุนวิจัยประเภทเงินงบประมาณจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์ ปีงบประมาณ 2564 ซึ่งสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จากบุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนา ที่ได้ให้คำแนะนำข้อมูลด้านการขอทุนบริการวิชาการและขั้นตอนในการดำเนินการเสนอขอทุนบริการวิชาการ รวมถึงการติดตามผลการเสนอขอทุนบริการวิชาการ

ขอขอบคุณ นางสาวกุลดา สวนสลา นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศฯ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ช่วยพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันในการจัดการความรู้ จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร และบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศทุกท่าน ที่ให้คำปรึกษา แนะนำ ในการพัฒนาปรับปรุง แก่ระบบการจัดการความรู้ 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

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

ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ภายในองค์กร โดยการออกแบบ และร่วมกับผู้เชี่ยวชาญพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน เพื่อให้บุคลากรทุกคนสามารถเข้าใช้งาน และเข้าถึงข้อมูลความรู้ผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ทั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เคลื่อนที่ ด้วยเทคนิคการออกแบบหน้าเว็บไซต์แบบ Responsive Web Design เพื่อให้บุคลากรสามารถจัดการข้อมูลความรู้ และเข้าถึงความรู้ได้โดยสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ได้จัดทำเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้เสร็จสิ้นแล้ว โดยได้จัดเก็บข้อมูล Job description ของบุคลากรทุกคน และคู่มือปฏิบัติงาน ได้ครบทั้ง 3 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานผู้อำนวยการ ศูนย์วิทยบริการ และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร บุคลากรสามารถเผยแพร่คู่มือปฏิบัติงาน งานวิจัย และบทความ ซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล และองค์ความรู้ที่อยู่ในองค์กร ผ่านเว็บไซต์ดังกล่าวได้ และสามารถใช้เป็นแหล่งจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ เพื่อการเผยแพร่ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ 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
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อ.....	ข
Abstract	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	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
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	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 การจัดการความรู้ตามหลักวงจร (PDCA).....	17
2.2.2 การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	19
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	26
3.1 การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	26
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
3.3 การวิเคราะห์และออกแบบระบบ.....	34
3.4 พัฒนาระบบ.....	35
3.5 การทดลองใช้งานระบบ.....	35
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	36
4.1 ผลการพัฒนาเว็บไซต์.....	36
4.2 ผลการวิจัยตามกรอบแนวคิดการวิจัย.....	37
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล.....	44
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
บรรณานุกรม	47
ภาคผนวก.....	49
คู่มือการใช้ระบบการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการฯ	50
ประวัติผู้วิจัย.....	79

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 การจัดแบ่งหมวดหมู่ความรู้ภายในองค์กรที่เก็บรวบรวมได้.....	29
ตารางที่ 3.2 การกำหนดรูปแบบความรู้ สำหรับนำเข้าสู่ระบบเว็บไซต์การจัดการความรู้.....	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 การวางรูปแบบการจัดทำเว็บไซต์ ระบบการจัดการความรู้.....	33
ภาพที่ 4.1 หน้าเว็บแอปพลิเคชัน ระบบการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ	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 มีบรรยากาศ และวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กรตามบริบทของหน่วยงาน ซึ่งในกระบวนการจัดการความรู้ มีข้อมูลความรู้จำนวนมากกระจายอยู่ในตัวบุคคล และเอกสาร ทั้งในรูปแบบคู่มือปฏิบัติงาน บทความ งานวิจัย และเอกสารดิจิทัลที่มีการจัดเก็บรวบรวมไว้เป็นระบบภายในหน่วยงาน ตามกระบวนการ ISO 9001:2015 ซึ่งผู้วิจัยในฐานะที่ได้รับมอบหมายให้มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบงานด้านการจัดการความรู้ จึงเกิดแนวความคิดในการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันสำหรับการจัดการความรู้ เพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลความรู้ที่อยู่ในรูปแบบของเอกสาร เช่น คู่มือปฏิบัติงาน งานวิจัย บทความ ฯ รวมถึงความรู้ที่อยู่ใน ตัวคน ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความรู้ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ ที่สามารถถ่ายทอดหรือแบ่งปันความรู้ให้แก่ผู้อื่นได้ เพื่อให้ระบบดังกล่าวสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บ รวบรวมความรู้ที่กระจายในตัวบุคคลและเอกสารให้เป็นระบบเพื่อให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้ สามารถนำมาพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน และถ่ายทอดความรู้แก่ผู้อื่นได้ เพื่อให้มีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ มีการบ่งชี้ความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ และส่งเสริมการเรียนรู้ทั้งภายใน-ภายนอกหน่วยงาน ตลอดจนผู้บริหารอาจใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา การบริหารจัดการหน่วยงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่กระบวนการจัดการความรู้เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้เข้าถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดการจัดการความรู้ หรือพัฒนาความรู้ที่อยู่ทั้งในตัวบุคคลและเอกสาร ซึ่งระบบการจัดการความรู้เพื่อใช้ในการจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ สามารถสืบค้นหรือค้นหาความรู้ โดยมีการร่วมกันกำหนดแนววิธีการปฏิบัติงาน และใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เปิดสอนตั้งแต่ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก มีปรัชญาในการจัดการศึกษา เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่พัฒนาท้องถิ่น พัฒนากำลังคนให้มีศักยภาพในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ ให้บริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของชุมชนท้องถิ่น การพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการให้เป็นมหาวิทยาลัยแห่งนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น พัฒนาแหล่งเรียนรู้ในมหาวิทยาลัยและในท้องถิ่น ให้เป็นองค์กรแห่ง

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

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อจัดทำเว็บแอปพลิเคชันสำหรับการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

1.2.2 เพื่อพัฒนาแนวทางการจัดการความรู้ของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

1.2.3 เพื่อเป็นแหล่งองค์ความรู้ที่มีฐานข้อมูลความรู้เพื่อการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสังคมชุมชนได้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

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 ให้เป็นแหล่งองค์ความรู้ที่มีฐานข้อมูลความรู้สำหรับผู้ใช้งานที่สามารถเพิ่มเติมองค์ความรู้โดยผู้ปฏิบัติงานจากทุกที่ทุกเวลาโดยไม่จำกัด โดยบุคลากร ผู้ใช้บริการ หรือบุคคลทั่วไปสามารถอ่าน ศึกษา เพิ่มเติมความรู้ได้ผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ทั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เคลื่อนที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน

1.4 วิธีการดำเนินการวิจัย

การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาหลักการเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ที่มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยเป็นเครื่องมือในการพัฒนาการจัดการความรู้ในองค์กร 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 การรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล เอกสาร และภายในองค์กร มาพัฒนาให้เป็นระบบการจัดการองค์ความรู้ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ สามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เว็บแอปพลิเคชัน หมายถึง ระบบการจัดการความรู้ด้วยเทคนิคการออกแบบหน้าเว็บไซต์แบบ Responsive Web Design ที่สามารถตอบสนองต่อการใช้งานได้บนหลายอุปกรณ์ เพื่อให้บุคลากรและผู้สนใจสามารถเข้าใช้งาน และเข้าถึงข้อมูลความรู้ผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ทั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เคลื่อนที่ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถจัดการข้อมูลความรู้ และเข้าถึงองค์ความรู้ได้โดยสะดวกทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1.6.1 มีเว็บแอปพลิเคชันสำหรับการจัดการความรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และการให้บริการ

1.6.2 เป็นฐานข้อมูลความรู้ที่มีการรวบรวมองค์ความรู้ที่กระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นแหล่งเรียนรู้ภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้

1.6.3 มีแนวทางและกระบวนการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ มีการสร้างและแสวงหาความรู้ การบ่งชี้ความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้

1.6.4 เป็นแหล่งองค์ความรู้ที่มีข้อมูลสำหรับการจัดการความรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงาน ที่สามารถใช้เป็นแหล่งเรียนรู้ได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร

1.6.5 สามารถนำผลการวิจัยและเว็บแอปพลิเคชันเพื่อการจัดการองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอื่นในสังคม ชุมชนได้

1.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการทำวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาและนำกรอบแนวคิดจากกระบวนการจัดการความรู้ภายในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548: 5) นำมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันสำหรับการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการ 7 ขั้นตอน ได้แก่ 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) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Access) และ 7) การเรียนรู้ (Learning) ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัยตามกระบวนการจัดการความรู้

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันสำหรับการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นความรู้ในการศึกษาและพัฒนาระบบการจัดการความรู้ 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 การจัดการความรู้ตามหลักวงจร (PDCA)

2.2.2 การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 การจัดการความรู้

ตามพระราชพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และฉบับเพิ่มเติมแก้ไข พ.ศ. 2562 เป็น กฎหมายที่ออกมาเพื่อผลักดันแนวคิดธรรมาภิบาล (good governance) ให้เกิดผลเป็นรูปธรรม โดยในมาตรา 11 กำหนดไว้ว่า ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสม (ประพนธ์ ผาสุกยัต. 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 ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด

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

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

จากความหมายของการจัดการความรู้ที่นักวิชาการนิยามนั้น สรุปได้ว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การนำเอาความรู้ทั้งจากประสบการณ์ตรง ของบุคลากรและความรู้ที่เป็นลายลักษณ์อักษร มาจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ผ่านกระบวนการในการสรรหา รวบรวม จัดหมวดหมู่ความรู้ เพื่อนำความรู้ไปสู่การพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร และเพื่อเป็นประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาองค์กร ให้มีความเจริญก้าวหน้า

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้

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

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ได้จำแนกความรู้ออกเป็น 2 ประเภท คือ

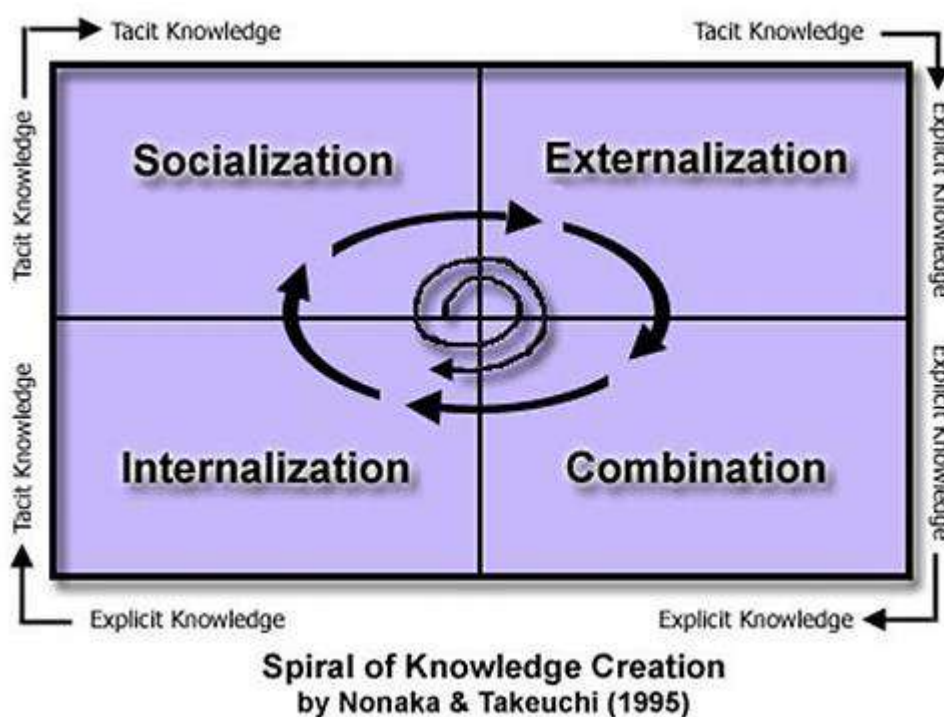
1) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำ ความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมา

เป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

2) ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

เมื่อพิจารณาสัดส่วนทั้ง 2 ประเภท พบว่าอัตราความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) มากกว่าความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ถึง 80:20 เปรียบเสมือนปรากฏการณ์ธรรมชาติเช่น ภูเขาน้ำแข็ง ที่เปรียบความรู้ที่ชัดแจ้งเป็นน้ำแข็ง ส่วนที่โผล่พ้นน้ำเพียง 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 เพื่อยกระดับความรู้ให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นวัฏจักร เริ่มจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Socialization) การสกัดความรู้ออกจากตัวคน (Externalization) การรวบรวมความรู้ (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 ซึ่งความรู้ที่ฝังลึกเป็นความรู้ที่ซ่อนและสะสมอยู่ในบุคคล ได้แก่ ความเชื่อ ทักษะคติ ความถนัด ทักษะเฉพาะตัวบุคคล หรือประสบการณ์ตรงของบุคคล โดยมีการแลกเปลี่ยนหรือถ่ายทอดไปยังบุคคลอื่นผ่านการสังเกต การลอกเลียนแบบ การพูดคุย การสอนงาน เช่น หัวหน้างานสอนงานให้ลูกน้อง เพื่อนสอนเพื่อน หรือทำให้ดู อาจให้ลูกน้องลองทำด้วย ลูกน้องก็ได้รับความรู้จากหัวหน้างาน บางทีความรู้ใหม่ก็เกิดขึ้นจากการสอนงานนี้ด้วย

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

3. Combination (C) เป็นการนำความรู้ชัดเจนที่ได้จากการเล่าเรื่อง หรือสนทนา จากตำรา หนังสือ คู่มือปฏิบัติงาน หรือจากแหล่งความรู้ต่าง ๆ มาจัดการให้เป็นระบบ โดยผสมผสาน รวบรวม วิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ให้แก่องค์กร เป็นการสร้าง Explicit Knowledge จาก Explicit Knowledge ด้วยการรวบรวมความรู้ ประเภท Explicit Knowledge จากแหล่งต่าง ๆ มาสร้างเป็น Explicit Knowledge ใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน เช่น หัวหน้างาน ทำการรวบรวมความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ทั้งนอกและในองค์กร รวมทั้งความรู้ที่มีอยู่เดิมมาสรุปเป็นความรู้ใหม่และเผยแพร่ หรือทำการเรียบเรียงความรู้จากภาษาต่างประเทศ มาเป็นภาษาไทยเพื่อให้ผู้อื่นสามารถเข้ามาศึกษาความรู้ได้

4. Internalization (I) เป็นการนำความรู้ชัดเจนที่เป็นองค์ความรู้ใหม่ขององค์กรไปทดลองใช้ ในการปฏิบัติงานจริง และความรู้ดังกล่าวจะเปลี่ยนสภาพเป็นความรู้ฝังลึกที่ซ่อนและสะสมไว้ในตัวบุคคลอีกครั้ง ความรู้ทั้งสองประเภทนี้จะปรับเปลี่ยนสภาพและหมุนเวียนเป็นวัฏจักร เรียกว่า เกลียวความรู้ (Knowledge Spiral) และหากเกลียวความรู้ที่เกิดขึ้นในองค์กรตลอดเวลา 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 เป็นโมเดลการเปลี่ยนสภาพระหว่างความรู้ฝังลึกและรู้ชัดแจ้ง ซึ่งหมุนเวียนเป็นวัฏจักรมีลักษณะเป็นเกลียวความรู้ ที่ก่อให้เกิดความรู้ใหม่ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เมื่อดำเนินการปรับเปลี่ยนและสร้างความรู้ 2 ประเภทนี้ไปจนครบรอบ Socialization –

Externalization – Combination – Internalization ความรู้จะสูงขึ้นอีกระดับหนึ่ง ทั้งสี่กระบวนการนี้สามารถเกิดต่อไปได้เรื่อย ๆ ทำให้ความรู้ในองค์กรสูงขึ้นอย่างไม่สิ้นสุด ดังนั้น จึงเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับผู้นำองค์กรที่จะหาแนวทางดึงความรู้ฝังลึกที่อยู่ภายในตัวบุคคลออกมาเป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง เพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

ทาเคอุชิ และโนนากะ (Takeuchi and Nonaka. 1995: 139 - 156) ได้เสนอกิจกรรมสำคัญ 7 ประการในการดำเนินการจัดการความรู้ในองค์กร ได้แก่

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

2.1.3 องค์ประกอบของการจัดการความรู้

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

- 1) คน ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นแหล่งความรู้ และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์
- 2) เทคโนโลยี เป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน รวมทั้งนำความรู้ไปใช้อย่างง่าย และรวดเร็วขึ้น
- 3) กระบวนการความรู้ เป็นการบริหารจัดการ เพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้รู้ใช้เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุง และนวัตกรรม

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) (2564: ออนไลน์; Mercy Harper. 2019: Online) ได้แบ่งองค์ประกอบจัดการความรู้ออกเป็น 4 อย่าง คือ 1. คน (people) 2. กระบวนการ (process) 3. เนื้อหาหรือเทคโนโลยีสารสนเทศ (content/IT) และ 4. กลยุทธ์ (strategy) โดยไม่คำนึงถึงอุตสาหกรรม ขนาด หรือความต้องการความรู้ขององค์กร ต้องการเสมอ ๆ คน เพื่อนำและสนับสนุนการแบ่งปันความรู้ ต้องการกระบวนการเพื่อจัดการและวัดการไหลของความรู้ ต้องการเนื้อหาความรู้และเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งสามารถเชื่อมคนที่ถูกต้องกับเนื้อหาที่ถูกต้องในเวลาที่ต้องการ

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 ที่แข็งแกร่ง การไหลของความรู้เหมือนการให้น้ำในเมือง เมื่อบางคนต้องการน้ำ เพียงหมุนก๊อกน้ำ ทีม KM เหมือนผู้วางแผนเมือง รู้วิธีทุกสิ่งทุกอย่างไหลข้างใต้พื้นผิว สามารถระบุภาวะลำบาก การไหลไปเส้นทางต่าง ๆ และวัดการให้ข้อมูลและผลลัพธ์ แต่ผู้ใช้ปลายทางไม่ต้องเข้าใจสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้น ได้รับความรู้ที่ต้องการเป็นเรื่องที่ง่าย

3. เนื้อหาหรือเทคโนโลยีสารสนเทศ (content/IT) เนื้อหาเป็นความรู้ที่ได้จัดทำเป็นเอกสารชนิดไหนก็ได้ ตั้งแต่วิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศที่ได้รับการตรวจสอบจนถึงเคล็ดลับผ่าน ๆ ที่แบ่งปันระหว่างเพื่อนร่วมงาน เหตุผลที่วางเทคโนโลยีสารสนเทศไว้กับเนื้อหา เพราะโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้คนสร้าง หรือวางไว้บางแห่ง และเข้าถึงและนำกลับมาใช้ใหม่เนื้อหา ถ้าไม่มี KM คนจะยังคงสร้างและใช้เนื้อหา แต่จะวางไว้ในที่ที่คนอื่นไม่สามารถค้นพบ ทำในสิ่งที่คนอื่นสร้างไว้แล้ว และที่อันตรายมากที่สุด ใช้เนื้อหาอีกครั้งที่ล้าสมัยหรือไม่ถูกต้อง โปรแกรม KM ที่มีประสิทธิภาพมีขั้นตอนการทำงานเพื่อสร้างและตรวจสอบเนื้อหา จัดหมวดหมู่เพื่อจัดการเนื้อหา และเครื่องมือเทคโนโลยีเพื่อเชื่อมคนกับเนื้อหา องค์กรชั้นสูงใช้การจัดการเนื้อหาเพื่ออำนวยความสะดวกความร่วมมือกัน เปิดเผยนวัตกรรม และให้เนื้อหาที่พนักงานอย่างอัตโนมัติในโอกาสที่สอนได้

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

องค์ประกอบของการจัดการความรู้ต้องมีการเชื่อมโยงและบูรณาการอย่างสมดุลว่า กระบวนการจัดการความรู้ พัฒนาคนและงานไปพร้อม ๆ กันได้อย่างไร ซึ่งต้องประกอบด้วย การนำเครื่องมือ เทคโนโลยีมาช่วยในการจัดการความรู้ให้ตรงตามพันธกิจและกลยุทธ์ขององค์กร และสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 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 การจัดการความรู้จึงนับเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาองค์กร โดยอาศัยกระบวนการจัดการความรู้ทำเกิดบุคลากรเข้าถึงความรู้ต่าง ๆ ที่จัดเตรียมไว้อย่างเป็นระบบ พร้อมนำมาใช้งานเพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นในกระบวนการจัดการความรู้ยังพัฒนาบุคลากรในด้านการทำงานแบบมีส่วนร่วม ร่วมแรงร่วมใจกัน ทำงานเป็นทีม และมีการแบ่งงานกันทำอีกด้วย

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

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

1) การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification)

ขั้นตอนนี้เป็นการพิจารณาว่าวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กรคืออะไร องค์กรจำเป็นต้องมีความรู้อะไรบ้าง รูปแบบใด อยู่ที่ใคร และความรู้อะไรที่องค์กรจำเป็นต้องมี ทำให้องค์กรทราบว่าจะขาดความรู้อะไรบ้าง หรือการทำแผนที่ความรู้ (Knowledge Mapping) เพื่อค้นหาว่าความรู้ใดมีความสำคัญสำหรับองค์กร แล้วจัดลำดับความสำคัญของความรู้เหล่านั้น เพื่อให้องค์กรวางขอบเขตของการจัดการความรู้และสามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2) การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)

จากแผนที่ความรู้ องค์กรจะทราบว่ามีความรู้ที่จำเป็นต้องมีอยู่หรือไม่ ถ้ามีแล้วองค์กรก็ต้องหาวิธีการในการดึงความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ที่อาจอยู่กระจัดกระจายมารวมไว้เพื่อจัดทำเนื้อหาให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ สำหรับความรู้ที่จำเป็นต้องมีแต่ยังไม่มีนั้น องค์กรอาจสร้างความรู้จากความรู้เดิมที่มีอยู่ หรือนำความรู้จากภายนอกองค์กรมาใช้ก็ได้ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ขั้นตอนนี้ประสบความสำเร็จคือ บรรยากาศและวัฒนธรรมขององค์กรที่เอื้อให้บุคลากรกระตือรือร้นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันเพื่อใช้ในการสร้างความรู้ใหม่ ๆ ตลอดเวลา นอกจากนี้ระบบสารสนเทศก็มีส่วนช่วยให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกันได้อย่างรวดเร็วและการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ จากภายนอกก็ทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)

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

4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)

นอกจากการจัดทำสารบัญความรู้อย่างเป็นระบบแล้วองค์กรต้องประมวลความรู้ให้อยู่ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่าย และใช้ได้ง่าย ซึ่งอาจทำหลายลักษณะคือ การจัดทำหรือปรับปรุงรูปแบบของเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ทำให้การป้อนข้อมูล การจัดเก็บ การค้นหาและการใช้ข้อมูลทำได้สะดวกและรวดเร็ว เช่น การใช้ “ภาษา” เดียวกันทั่วทั้งองค์กร โดยจัดทำคำอธิบายศัพท์ของคำจำกัดความ ความหมายของคำต่าง ๆ ที่แต่ละหน่วยงานใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน มีการปรับปรุงให้ทันสมัยตลอดเวลา รวมทั้งต้องให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและเปิดใช้ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว การเรียบเรียง ตัดต่อ และการปรับปรุงเนื้อหาให้มีคุณภาพดีในแง่ต่าง ๆ เช่น ครอบคลุม เที่ยงตรง ทันสมัย สอดคล้องและตรงตามความต้องการของผู้ใช้

5) การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)

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

6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Access)

การแบ่งปันความรู้ประเภท Explicit วิธีที่นิยม เช่น การจัดทำเอกสาร จัดทำฐานความรู้ หรือการจัดทำสมุดหน้าเหลืองโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ทำให้สามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่ายและรวดเร็ว ยิ่งขึ้น การแบ่งปันความรู้ประเภท Tacit สามารถทำได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับความต้องการและวัฒนธรรมองค์กร ส่วนใหญ่มักจะใช้วิธีผสมผสานเพื่อผู้ใช้ข้อมูลสามารถเลือกใช้ได้ตามสะดวก วิธีการหลัก ๆ มีดังนี้ ทีมข้ามสายงาน Innovation & Quality Circles (IQCs) ชุมชนแห่งการเรียนรู้ Community of Practice หรือ CoP ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) การสับเปลี่ยนสายงาน (Job Rotation) และการยืมตัวบุคลากรมาช่วยงาน (Secondment) เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Forum)

7) การเรียนรู้ (Learning)

วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดในการจัดการความรู้คือ การเรียนรู้ของบุคลากรและนำความรู้นั้นไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและปรับปรุงองค์กร กล่าวคือหากองค์กรใดก็ตามถึงแม้จะมีวิธีการในการกำหนด รวบรวม คัดเลือกถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้ที่ดีเพียงใดก็ตาม หากบุคลากรไม่ได้เรียนรู้และนำไปใช้ประโยชน์ก็เป็นการสูญเปล่าของเวลาและทรัพยากรที่ใช้ ดังคำกล่าวของ Peter Senge ที่ว่า “ความรู้คือความสามารถในการทำอะไรก็ตามอย่างมีประสิทธิภาพ” การเรียนรู้ของบุคลากรจะทำให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ ขึ้น ซึ่งจะไปเพิ่มพูนองค์ความรู้ขององค์กรที่มีอยู่แล้วให้มากขึ้นเรื่อย ๆ ความรู้นี้ก็จะถูกนำไปใช้เพื่อสร้างความรู้ใหม่ ๆ อีกเป็นวงจรที่ไม่มีที่สิ้นสุด ที่เรียกว่า “วงจรการเรียนรู้” ซึ่งวงจรความรู้ เริ่มจาก องค์ความรู้ แล้วไปสู่ การนำความรู้ไปใช้ เมื่อนำความรู้ไปใช้แล้วก็จะทำให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ ๆ ซึ่งจะหมุนวนกลับไปเป็น องค์ความรู้ อีกครั้งหนึ่ง

2.1.5 เครื่องมือในการจัดการความรู้

ในสังคมฐานความรู้ (Knowledge Base Society) ความรู้ ถือเป็นสินทรัพย์ทางปัญญาที่สำคัญ และเป็นทรัพยากรหลักที่มีค่ายิ่ง ซึ่งแตกต่างจากทรัพยากรหรือปัจจัยการผลิตอื่น ๆ เนื่องจากความรู้เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงและสร้างขึ้นใหม่ได้ตลอดเวลา และสามารถนำไปใช้พร้อม ๆ กันได้ไม่จำกัดจำนวนสถานที่ และเวลาในการใช้แตกต่างทรัพยากรอื่น ๆ ซึ่งก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยเฉพาะในสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ ความรู้ได้กลายเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญ ซึ่งทำให้การบริหารจัดการความรู้ (Knowledge management) ซึ่งมีจุดมุ่งหมายคือ การนำองค์ความรู้มาใช้พัฒนาขีดความสามารถขององค์กร ชุมชนท้องถิ่นหรือสังคมให้ได้มากที่สุด โดยมีกระบวนการในการสรรหาความรู้ เพื่อถ่ายทอด แบ่งปันความรู้ไปยังบุคคลกลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ดังนั้นการจัดการความรู้ และองค์ความรู้จึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะองค์ความรู้ที่มาจากการสะสมประสบการณ์ในการทำงานซึ่งต้องอาศัยระยะเวลาในการบ่มเพาะ ซึ่งนับเป็นทรัพย์สินที่มีค่าต่อองค์กร การบริหารจัดการความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การนำไปใช้ประโยชน์ต่อองค์กร การนำความรู้ที่เกิดขึ้นจากการทำงานมารวบรวมแบ่งปันกันอาจนำไปสู่แนวทางในการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น บางปัญหาที่มีความซับซ้อน ประสบการณ์ในการแก้ปัญหาเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ หากมีระบบบริหารจัดการที่ดีอาจนำไปสู่การเชื่อมโยงและเกิดแนวทางใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหาได้ การจัดทำเว็บแอปพลิเคชันเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กร พัฒนาขึ้นด้วยวัตถุประสงค์ในการแก้ไขปัญหาในการจัดการความรู้ในองค์กร เพื่อให้สามารถจัดเก็บรวบรวมองค์ความรู้ของหน่วยงานและนำมาใช้ในการแลกเปลี่ยนเพื่อประโยชน์ในการบริการ

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

ทางเดียว 2. เครื่องมือที่ช่วยในการถ่ายทอดความรู้ ซึ่งเหมาะสำหรับความรู้ประเภท Tacit อาศัยการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นหลัก

โดยที่การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่ช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้ และเป็นกระบวนการสำคัญที่ ส่งผลให้องค์กรมีการพัฒนา การจัดการความรู้จึงนับเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาองค์กร โดยอาศัย กระบวนการจัดการความรู้ทำให้เกิดบุคลากรเข้าถึงความรู้ต่าง ๆ ที่จัดเตรียมไว้อย่างเป็นระบบ พร้อมนำมาใช้งานเพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ในกระบวนการจัดการความรู้เองยังพัฒนาบุคลากรในด้านการทำงานแบบมีส่วนร่วม ร่วมแรงร่วมใจกัน ทำงานเป็นทีม และมีการแบ่งงานกันทำอีกด้วย การจัดการองค์ความรู้ จึงเป็นการรวบรวม การจัดระบบ การจัดเก็บ และการเข้าถึงข้อมูล เพื่อสร้างเป็นความรู้เทคโนโลยีด้านข้อมูลและด้านคอมพิวเตอร์ เป็นเครื่องมือช่วยเพิ่มพลังในการจัดการความรู้แต่เทคโนโลยีด้านข้อมูลและคอมพิวเตอร์โดยตัวของมันเอง โดยมีคนเป็นส่วนสำคัญในการจัดการความรู้

2.2 การจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษา

การจัดการความรู้ เป็นตัวบ่งชี้หนึ่งที่สำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย โดยเป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบที่ 5 ด้านการบริหารจัดการ ทั้งการประกันคุณภาพภายในในระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยในระดับคณะนั้น การจัดการความรู้ (KM) จะถูกกำหนดไว้ในตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การบริหารของคณะ เพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ กลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของคณะ ซึ่งจะมุ่งเน้นที่การหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรงและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ตามประเด็นความรู้อย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิต บัณฑิตและด้านการวิจัย จัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรและนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง ซึ่งแนวปฏิบัติที่ดี ตามความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หมายถึงวิธีการหรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้สถาบันประสบความสำเร็จหรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ (จริยา ปันทวัฏฐกร และกิตติศักดิ์ ดิยา. 2563: 294)

การจัดการความรู้ภายในองค์กรของหน่วยงานในระดับสถาบัน/ศูนย์/สำนัก จะถูกกำหนดไว้ในตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การบริหารของสถาบัน เพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ กลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของสถาบัน ซึ่งเน้นที่การกำกับ ติดตามส่งเสริมให้ ทุกหน่วยงานในสถาบันมีการดำเนินการจัดการความรู้ตามระบบจากการกำหนดตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้านการจัดการความรู้ (KM) ที่พบทั้งในระดับคณะและสถาบันนั้น มีเป้าประสงค์ที่ต้องการให้สถาบันการศึกษามีการรวบรวมองค์ความรู้หรือแนวปฏิบัติที่ดีต่าง ๆ ที่มีอยู่มากมายภายในหน่วยงานของมหาวิทยาลัย และมีประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ การศึกษา ทั้ง Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge และต้องมีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบให้เป็นองค์ความรู้ของสถาบันที่คณะ สาขาวิชา หรือหน่วยงานสนับสนุนสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้ในทุก ๆ ด้าน (จริยา ปันทวัฏฐกร และกิตติศักดิ์ ดิยา. 2563: 294) เนื่องจาก

สถาบันอุดมศึกษา มีภารกิจหลักสำคัญที่จะต้องดำเนินงานอยู่ 4 ด้านคือ 1) ด้านการผลิตบัณฑิต 2) ด้านการวิจัย 3) ด้านการบริการวิชาการ และ 4) ด้านการทํานุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และยังต้องมีมาตรฐานด้านการบริหารจัดการตามมาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2554 ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบในการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งระดับคณะและระดับสถาบันตามเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย ทั้ง 5 องค์ประกอบ คือ 1) การผลิตบัณฑิต 2) การวิจัย 3) การบริการวิชาการ 4) การทํานุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และ 5) การบริหารจัดการ ดังนั้นในการปฏิบัติงานของสถาบันอุดมศึกษาจึงมีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งมหาวิทยาลัยหลายแห่งใช้แนวคิดการบริหารงานตามหลักวงจรคุณภาพ PDCA Cycle ของ Edwards W. Deming เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ บรรลุเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีการเก็บรวบรวมองค์ความรู้ที่ดีจากการปฏิบัติงานหรือการสรุปเป็นแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อจัดการให้เป็นองค์ความรู้ (Knowledge) ของสถาบันต่อไป และรวมถึงการมีผลการดำเนินงานที่ผ่านเกณฑ์การประเมินในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดไว้

ความรู้ภายในองค์กรของสถาบันอุดมศึกษา ทั้ง Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge ที่มีอยู่มากมายในสถาบันอุดมศึกษานั้น ควรถูกจัดการอย่างไรให้เป็นระบบ มีคุณภาพ และมีการถ่ายทอดความรู้ไปยังบุคลากรในสถาบันได้ ซึ่งหลักการสำคัญของการจัดการความรู้ในส่วนของ Tacit Knowledge คือ จะทำอย่างไรให้ Tacit Knowledge เป็น Explicit Knowledge ให้มากที่สุด แล้วนำ Explicit Knowledge ทั้งที่มาจากตัวบุคคลและ Explicit Knowledge ที่อยู่ในรูปแบบต่าง ๆ มาบริหารจัดการให้เป็นองค์ความรู้ที่มีคุณภาพและจัดเก็บอยู่ในระบบหรือคลังความรู้ของสถาบัน พร้อมทั้งจะถูกนำไปใช้ได้ตลอดเวลา จากแนวคิดของการจัดการความรู้ข้างต้น หากสถาบันอุดมศึกษาจะมีการจัดการความรู้หรือจัดทำแนวปฏิบัติที่ดี สถาบันควรจะต้องตอบคำถาม 7 ข้อต่อไปนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในกำหนดเป้าหมายและวิธีการในการจัดการความรู้ภายในองค์กร ดังนี้

1. สถาบันต้องกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนว่าต้องการจะพัฒนาอะไร ผลลัพธ์ที่ต้องการคืออะไรและอย่างไร
2. ความรู้หรือแนวปฏิบัติที่ต้องการจะนำมาใช้เพื่อพัฒนาการทำงานคือความรู้หรือแนวปฏิบัติอะไร
3. ความรู้หรือแนวปฏิบัติที่ดีจะหามาจากไหน และหาได้อย่างไร
4. ความรู้หรือแนวปฏิบัติที่ได้มาจะมีการจัดการอย่างไรเพื่อให้เป็นความรู้หรือแนวปฏิบัติที่ตรงกับความต้องการใช้งาน มีความเหมาะสม และมีคุณภาพ
5. จะมีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการใช้ประโยชน์ของความรู้ต่อการพัฒนางานของสถาบันอย่างไร
6. มีระบบการจัดเก็บ ระบบการรักษาความรู้ และการแบ่งปันความรู้อย่างไร
7. จะมีการปรับปรุงและพัฒนาความรู้หรือแนวปฏิบัตินั้นเมื่อไหร่ เพื่อให้มีความทันสมัยหรือสอดคล้องกับบริบทของสถาบัน

เมื่อสถาบันตอบคำถามทั้ง 7 ข้อข้างต้นแล้ว ในลำดับต่อไป สถาบันก็ดำเนินการเสาะหาความรู้และจัดการความรู้ภายในองค์กรโดยวิธีการต่าง ๆ ต่อไป

2.2.1 การจัดการความรู้ตามหลักวงจรคุณภาพ (PDCA)

การจัดการความรู้ภายในองค์กรตามหลักวงจรคุณภาพ (PDCA) เมื่อสถาบันมีการระบุความรู้ที่ต้องการอย่างชัดเจนแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการค้นหาความรู้และจัดการความรู้เหล่านั้นให้เป็นความรู้ที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการใช้งาน เมื่อพิจารณาแนวทางหรือขั้นตอนของกระบวนการจัดการความรู้ของนักวิชาการหลาย ๆ ท่านแล้ว สามารถนำมาสรุปเป็นขั้นตอนเพื่อให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการจัดการความรู้ตามหลักการของ PDCA (จรรยา ปิ่นท่วงกูร และกิตติศักดิ์ ศิยา. 2563: 296 – 301) ดังนี้

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

2. ขั้นตอนการปฏิบัติ (DO) มีขั้นตอนย่อย ดังนี้

2.1 แสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) ที่มีอยู่ภายในสถาบันและนอกสถาบัน ทั้งที่เป็น Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge หรือการสร้างความรู้ใหม่ (Knowledge Creation) ที่จำเป็นสำหรับการทำงาน เช่น การสัมภาษณ์บุคคลที่มีความรู้ การประชุมกลุ่มผู้มีความรู้เพื่อเสาะหาความรู้ที่สำคัญ การศึกษาความรู้จากเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ที่ผู้รู้ได้มีการบันทึกไว้ เป็นต้น

2.2 กลั่นกรอง (Distill) เป็นขั้นตอนของการคัดเลือก เลือกสรรว่า ความรู้ใดเป็นความรู้ที่สำคัญ หรือจำเป็น และเหมาะสมต่อการดำเนินงานของสถาบัน โดยมีการจัดลำดับความสำคัญของความรู้ที่จำเป็นต่อการใช้ของสถาบัน

2.3 ดำเนินการจัดการความรู้ โดยอาจจำแนกแนวทางตามหลักการ 5 ประการที่ศาสตราจารย์ นายแพทย์วิจารณ์ พานิช ได้เสนอแนะมาปรับใช้ได้ ดังนี้

1) หา Best Practices ที่มีอยู่แล้วในสถาบัน และตรวจสอบหาวิธีการจัดการความรู้ที่จะนำไปสู่ Best Practices นั้น

2) หา Best Practices ภายนอกสถาบัน เพื่อมาปรับใช้กับสถาบัน

3) ใช้เครื่องมือ หรือวิธีการที่สถาบันมีความชำนาญในการจัดการความรู้ เช่น การสร้างกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแบ่งปันความรู้ของบุคลากรภายในสถาบันโดยการสร้างความร่วมมือในการหาความรู้หรือแก่นความรู้จาก Tacit Knowledge สกัดให้เป็น Explicit Knowledge การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากชุมชนภายนอกสถาบันผ่านสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเครือข่ายต่าง ๆ

การถอดบทเรียนจากการจัดการความรู้ของผู้อื่นเพื่อแสวงหาองค์ความรู้สำคัญที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางาน เป็นต้น

4) มุ่งจัดการความรู้ในประเด็นที่สำคัญ โดยต้องมีการพิจารณาว่าความรู้หรือแนวปฏิบัตินั้นถูกต้องและเหมาะสมต่อการพัฒนาสถาบันจริง ๆ โดยอาจมีการทดสอบ หรือทดลองเพื่อดูผลที่เกิดขึ้น เพื่อประเมินว่าความรู้เหล่านั้นส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายได้อย่างแท้จริงหรือไม่

5) ตรวจสอบกระบวนการทำงานภายในสถาบัน มีการปลูกฝังแนวคิดและวิธีการจัดการความรู้ รวมทั้งสร้างบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการแบ่งปันความรู้ให้เกิดขึ้นในสถาบัน

2.3 ปรับปรุง พัฒนาความรู้ สร้างความรู้บางส่วนเพิ่มเติมที่เหมาะสมกับการใช้งาน มีการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ โดยอาจมีการจัดหมวดหมู่ความรู้ ประเภทของความรู้ และอาจมีการกำหนดรอบระยะเวลาในการทบทวนหรือปรับปรุงความรู้เพื่อพัฒนาให้เกิดความทันสมัยอยู่เสมอ

2.4 แลกเปลี่ยนเรียนรู้และการถ่ายทอดความรู้ (Knowledge Sharing & Transfer) สถาบันควรสร้างบรรยากาศของการเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ โดยต้องมีการกำหนดระยะเวลาการเผยแพร่ความรู้หรือแนวปฏิบัติอย่างชัดเจนว่าจะเผยแพร่เมื่อใด และมีใครบ้างที่ต้องเข้ามารับความรู้เหล่านั้น ซึ่งอาจจัดกิจกรรมหรือโครงการที่ส่งเสริมและเชิญชวนบุคลากรเข้ามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแบ่งปันความรู้แก่กันและกัน มีการจัดเวทีสำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยมีการจัดทำเอกสารความรู้ คู่มือแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อเป็นสื่อกลางของการแบ่งปันความรู้ มีการอบรมให้ความรู้ หรือมีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดพี่เลี้ยงเพื่อการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น

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

2.6 การใช้ความรู้ (Knowledge Use) เป็นขั้นตอนของการนำความรู้ที่มีการจัดการผ่านกระบวนการจัดการความรู้แล้วไปประยุกต์ใช้ในงานของตนเอง และมีการเก็บบันทึกข้อมูลผลการดำเนินงาน เพื่อดูประสิทธิผลของการใช้ความรู้ วิเคราะห์ข้อดีและข้อจำกัดในการใช้ความรู้ รวมทั้งอาจมีข้อเสนอแนะในการนำความรู้ไปใช้และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงความรู้เพื่อที่ทีมผู้รับผิดชอบการจัดการความรู้จะได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

3. ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นการติดตาม ตรวจสอบ (Monitor) ประเมินผล (Evaluate) การนำความรู้ไปใช้ในการดำเนินงาน เพื่อพิจารณาผลการดำเนินงานว่ารู้นั้นก่อให้เกิดประสิทธิผลในระดับใด บรรลุเป้าหมายตามที่สถาบันกำหนดไว้หรือไม่ มีปัญหาหรืออุปสรรคใดบ้างในการนำความรู้ไปใช้ หากผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้นำความรู้ไปใช้ต้องค้นหาปัญหาจุดอ่อนที่เกิดขึ้น เสนอทีมผู้รับผิดชอบจัดการความรู้ เพื่อปรับปรุงแก้ไขต่อไป แต่มีข้อพิจารณาที่ควรคำนึงถึง

คือ สถาบันจะต้องกำหนดไว้อย่างชัดเจนว่าจะตรวจสอบอะไรบ้าง และบ่อยครั้งแค่ไหน เพื่อให้ข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบเป็นประโยชน์สำหรับขั้นตอนถัดไป

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

2.2.2 การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีการดำเนินการจัดการความรู้ภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง และเป็นประจำเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีการเรียนรู้ร่วมกัน โดยได้มีการจัดทำแผนการจัดการความรู้ และดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ตามแผนการปฏิบัติราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

การจัดการความรู้ (KM) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังถือเป็นส่วนหนึ่งในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตามตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การบริหารของสำนักเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ กลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของสำนัก ด้านการจัดการความรู้ (KM) ที่พบทั้งในระดับคณะและสถาบันนั้น มีเป้าประสงค์ที่ต้องการให้สถาบันการศึกษามีการรวบรวมองค์ความรู้หรือแนวปฏิบัติที่ดีต่าง ๆ ที่มีอยู่มากมายภายในหน่วยงานของมหาวิทยาลัย และมีประโยชน์ต่อการบริหารจัดการการศึกษา ทั้ง Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge และต้องมีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบให้เป็นองค์ความรู้ของสถาบันที่คณะ สาขาวิชา หรือหน่วยงานสนับสนุนสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้ในทุก ๆ ด้าน ได้มีการกำหนดแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา โดยการเชื่อมโยงนโยบายของมหาวิทยาลัยฯ นำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม นำวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย มาสู่วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติและมีการผลักดันให้บุคลากรนำหลักการของการจัดการความรู้ (KM) มาประยุกต์ใช้ในการรวบรวมความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) โดยกระบวนการถ่ายทอดผ่านการพูดคุย แลกเปลี่ยน

ความรู้ การฝึกอบรม การลงมือปฏิบัติ รวมถึงระบบพี่เลี้ยง เพื่อนร่วมงาน มากลั่นกรองความรู้ที่กระจัดกระจาย อยู่ในตัวบุคลากรให้เกิดเป็นองค์ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เผยแพร่เพื่อการเรียนรู้ผ่านระบบ เครือข่ายการจัดการความรู้ และจัดให้มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรทุกส่วนงานได้มี โอกาสเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือถ่ายทอดความรู้เพื่อพัฒนาทักษะความรู้และแนวปฏิบัติในการดำเนินงาน กับผู้ปฏิบัติงานระหว่างกลุ่มงาน ตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปจัดการความรู้และประยุกต์ใช้ในส่วนงาน ที่เกี่ยวข้องตามพันธกิจของหน่วยงาน และภารกิจของบุคลากร โดยใช้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการ พัฒนางาน เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการจัดการความรู้ทั่วทั้งองค์การ อย่างเป็นรูปธรรม ผ่านกระบวนการจัดการความรู้

โดยนำขั้นตอนของการจัดการความรู้มาดำเนินการตามหลักวงจรคุณภาพของเดมมิง (PDCA Model) มาดำเนินการ ดังนี้ 1) ขั้นการวางแผน (Plan) เป็นขั้นตอนของการพิจารณาความต้องการของสถาบัน ว่าต้องการพัฒนาอะไรและต้องการความรู้อะไรเพื่อใช้ในการพัฒนา รวมทั้งวางแผนการแสวงหาความรู้เหล่านั้น ว่าจะได้จากแหล่งใดบ้าง 2) ขั้นตอนการปฏิบัติ (DO) มีขั้นตอนย่อยคือ แสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) กลั่นกรอง (Distill) ดำเนินการจัดการความรู้ (Operation) ปรับปรุง พัฒนาความรู้ สร้างความรู้ บางส่วนเพิ่มเติมที่เหมาะสมกับการใช้งาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้และการถ่ายทอดความรู้ (Knowledge Sharing & Transfer) ประมวลความรู้ (Knowledge Codification) การจัดและเก็บรวบรวมความรู้ (Capture & Store) การใช้ความรู้ (Knowledge Use) 3) ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) เป็นขั้นการติดตาม ตรวจสอบ (Monitor) ประเมินผล (Evaluate) การนำความรู้ไปใช้ในการดำเนินงาน เพื่อพิจารณาผลการใช้ความรู้ว่ามี ประสิทธิภาพหรือไม่ และ 4) ขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสม (Action) เก็บความรู้และแนวปฏิบัติที่ดีไว้เป็น องค์ความรู้ของสถาบัน และมีการปรับปรุงแก้ไขหากความรู้ที่ยังไม่สมบูรณ์ มีการเผยแพร่เอกสาร ข้อมูล ความรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร เผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ การจัดการความรู้ ของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ <https://sites.google.com/nsru.ac.th/aritckm> (ดังภาพที่ 2.2)

ซึ่งมีเอกสาร ข้อมูลความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีการเผยแพร่เอกสาร ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ การให้บริการผ่านหน้าเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการฯ โดยแบ่งโครงสร้างของสำนัก 3 หน่วยงาน คือ สำนักงาน ผู้อำนวยการ ศูนย์วิทยบริการ และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ <https://aritc.nsruc.ac.th/> โดย ผู้ใช้บริการสามารถคลิกเข้าไปใช้บริการข้อมูล ความรู้ เอกสารที่เกี่ยวกับการให้บริการตามตามพันธกิจของ หน่วยงาน และเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ของสำนักวิทยบริการ ตลอดจนเอกสารจดหมายข่าวที่เกี่ยวข้อง กับการเขียนบทความเชิงวิชาการต่าง ๆ ของบุคลากร (ดังภาพที่ 2.3)

การจัดการความรู้ หน้าแรก เอกสารประกอบการประชุมเพื่อ... ARITC KM DAY คู่มือการปฏิบัติงานต่อสัญญาจ้าง การพัฒนางานประจำส่วนวิจัย (R2R) เอกสารประกอบการอบรม "การเขียน... เพิ่มเดิม

ARITC Knowledge Management

การจัดการความรู้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

- คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเลือก...
- PowerPoint Template
- มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง...
- แบบฟอร์มการเขียนหนังสือ...
- เอกสารประกอบการอบรม...
- เอกสารประกอบการประชุม...
- ขั้นตอนการต่อสัญญาจ้าง...

เอกสารประกอบการจัดงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ARITC KM DAY

เอกสารประกอบการจัดงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ARITC KM DAY

คู่มือการปฏิบัติงาน ต่อสัญญาจ้าง พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน

คู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อต่อสัญญาจ้าง พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน

การพัฒนางานประจำ ส่วนวิจัย

การพัฒนางานประจำส่วนวิจัย ของบุคลากร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เอกสารประกอบการอบรม การเขียนผลงานวิชาการ

เอกสารประกอบการอบรม "การเขียนผลงานวิชาการ" โดย คุณ ปัทมาภรณ์ ปัทมาภรณ์

คู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อเลื่อนตำแหน่ง ข้าราชการ

คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งข้าราชการ ของบุคลากรสำนักวิทยบริการ

POWERPOINT TEMPLATE

PowerPoint Template สำนักวิทยบริการฯ

มาตรฐาน กำหนดตำแหน่ง ก.พ.อ.

มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง (ก.พ.อ.)

แบบฟอร์ม การเขียนหนังสือราชการ

แบบฟอร์มการเขียนหนังสือราชการ

การวิจัยในการทำงาน

การวิจัยในการทำงาน (โดย ศาสตราจารย์ ดร.ปัทมาภรณ์ ปัทมาภรณ์)

ขั้นตอนการ ต่อสัญญาจ้าง

ขั้นตอนการต่อสัญญาจ้างพนักงานมหาวิทยาลัย

เอกสารประกอบ การประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น

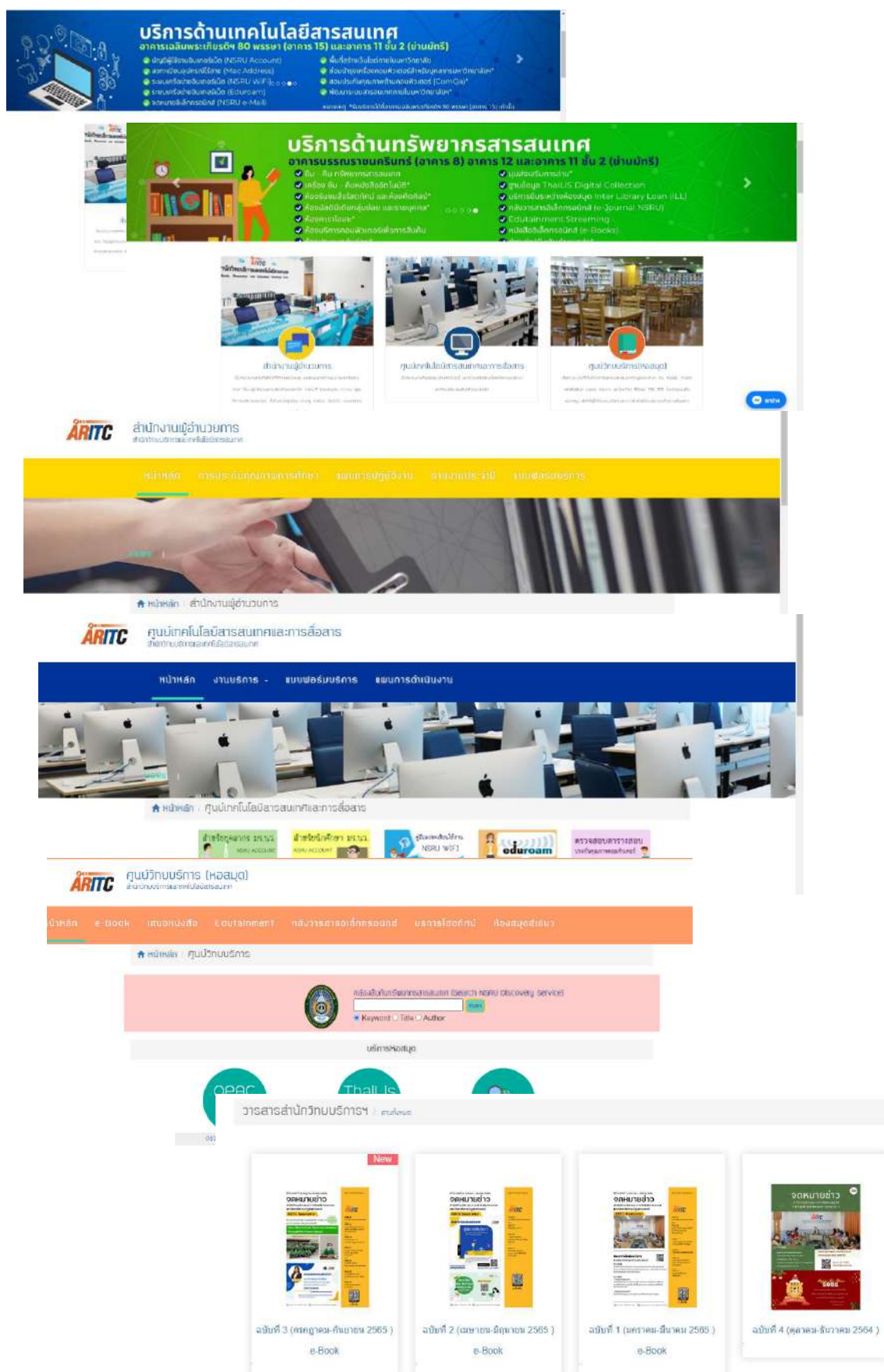
เอกสารประกอบการประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น

การจัดการความรู้ หน้าแรก เอกสารประกอบการประชุมเพื่อ... ARITC KM DAY คู่มือการปฏิบัติงานต่อสัญญาจ้าง การพัฒนางานประจำส่วนวิจัย (R2R) เอกสารประกอบการอบรม "การเขียน... เพิ่มเดิม

คู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อต่อสัญญาจ้างพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน

- สำนักงานผู้อำนวยการ**
 - งานนโยบายและแผนงาน [เปิดดู >>](#)
 - งานประกันคุณภาพและประชาสัมพันธ์ [เปิดดู >>](#)
 - งานบริหารและแผนงาน (งานบริหารแผนปีละครั้ง 1 ชาติ 15) [เปิดดู >>](#)
- ศูนย์วิทยบริการ**
 - งานคิดและจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ [เปิดดู >>](#)
 - งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ (การวิเคราะห์เลขหมู่ และการลงรายการบรรณานุกรมหนังสือ) [เปิดดู >>](#)
 - งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ [เปิดดู >>](#)
 - งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ [เปิดดู >>](#)
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร**
 - งานวิชาการคอมพิวเตอร์ (การจัดสอบประกันคุณภาพด้านคอมพิวเตอร์) [เปิดดู >>](#)

ภาพที่ 2.2 เว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



ภาพที่ 2.3 เว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

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

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรรณิ สวนเพลง และคณะ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีแห่งการเรียนรู้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) นำรูปแบบการจัดการความรู้ไปปฏิบัติจริง และประเมินผลการนำรูปแบบการจัดการความรู้ กรณีศึกษา: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี 2) ประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ และ 3) เพื่อเสนอการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ใช้วิธีการวิจัยแบบบูรณาการ ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (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 มาวิเคราะห์ SWOT และนำเสนอกลยุทธ์ทางการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีแห่งการเรียนรู้ ผลการวิจัยพบว่า 1. การนำรูปแบบการจัดการความรู้ไปปฏิบัติจริง และประเมินผลการนำรูปแบบการจัดการความรู้ โดยใช้กรณีศึกษา: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี 1.1 การพัฒนาเว็บไซต์ KM Portal โดยนำรูปแบบการจัดการความรู้ซึ่งเป็นผลของการวิจัยในระยะที่ 1 ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ ภาวะผู้นำ การสร้างแรงงานความรู้ การปฏิสัมพันธ์ความรู้ การสื่อสารความรู้และเทคโนโลยี การไว้วางใจซึ่งกันและกัน และ พลังร่วม ซึ่งระบบดังกล่าวสามารถเรียกดูได้ที่ <http://www.dusit.ac.th/kmarit/> เป็นเว็บไซต์ที่มีข้อมูลที่เป็นข้อมูลพื้นฐานที่ใช้สำหรับกระบวนการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์ และก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการบริการความรู้ 1.2 การประเมินสภาพปัจจุบันและความต้องการในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการพบว่า สภาพปัจจุบันมีการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับสูง เมื่อจำแนกตามรายด้าน คือ การสื่อสารและเทคโนโลยี ผู้นำปฏิสัมพันธ์ความรู้ บุคลากร พลังร่วมการไว้วางใจ ตามลำดับ และมีความต้องการในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับสูงขึ้น จำแนกตามรายด้าน คือ การสื่อสารและเทคโนโลยี การไว้วางใจ พลังร่วม ปฏิสัมพันธ์ความรู้ บุคลากร และผู้นำ ตามลำดับ 2. การประเมินสภาพปัจจุบันและความต้องการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีพบว่า แนวโน้มของสภาพปัจจุบันของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามรายด้าน คือ คน การเรียนรู้ องค์กร เทคโนโลยี และความรู้ ตามลำดับ และมีความต้องการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับสูง จำแนกตามรายด้าน คือ

เทคโนโลยี คน การเรียนรู้ องค์กร และความรู้ ตามลำดับ 3. กลยุทธ์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ มี 5 กลยุทธ์ คือ 1) พัฒนาแผนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 2) บูรณาการระบบย่อยทั้ง 5 ด้านโดยใช้การบริหารคุณภาพตามเกณฑ์ Thailand Quality Awards: TQA ซึ่งเป็นการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (3) พัฒนา “อัตลักษณ์” ของมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับความเข้มแข็งทางวิชาการและอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย 4) สร้างและสังเคราะห์องค์ความรู้จากภูมิปัญญาท้องถิ่น และปราชญ์ชาวบ้าน 5) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

กิตติธัญญา บุญยกุลศิริโรตม์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง เว็บไซต์การจัดการความรู้เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อพัฒนาและประเมินเว็บไซต์การจัดการความรู้เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อเว็บไซต์การจัดการความรู้เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี รุ่นที่ 7 จำนวน 29 คน โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบประเมิน สำหรับผู้เชี่ยวชาญ 9 คน เพื่อวัดประสิทธิภาพของเนื้อหาของเครื่องมือ และประเมินผลด้านเทคนิคของเว็บไซต์ สำหรับ แบบสอบถามใช้ถามความคิดเห็นของผู้ใช้ การพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้เป็นไปตามกระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน ได้แก่ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้ ผลการวิจัยพบว่า เว็บไซต์การจัดการความรู้ เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี มีประสิทธิภาพในระดับดี และนักศึกษาที่ใช้บริการเว็บไซต์ มีความคิดเห็นต่อเว็บไซต์การจัดการความรู้ว่ามี ประโยชน์อยู่ในระดับมาก

ปรัชญนันท์ นิลสุข และณมน จีรังสุวรรณ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาเว็บทำการจัดการความรู้เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อ 1) พัฒนาเว็บทำการจัดการความรู้เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ 2) ศึกษาผลพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเว็บทำการจัดการความรู้ 3) ศึกษาผลเจตคติต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยเว็บทำการจัดการความรู้ 4) ศึกษาผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ที่มีต่อเว็บทำการจัดการความรู้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่เข้าร่วมในการอบรมการจัดการความรู้เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรของมหาวิทยาลัย จัดโดยคณะกรรมการการจัดการความรู้ จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบวิเคราะห์เนื้อหาการจัดการความรู้ด้วยเว็บทำ แบบสำรวจพฤติกรรมการจัดการความรู้ด้วยเว็บทำการจัดการความรู้ แบบสอบถามเจตคติต่อการจัดการความรู้ด้วยเว็บทำการจัดการความรู้ และแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1. เว็บทำการจัดการความรู้เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือที่พัฒนาขึ้น มีผลการประเมินคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญในระดับดี 2. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเว็บทำการจัดการความรู้ ไม่บ่อย ระยะเวลาแลกเปลี่ยนเรียนรู้แต่ละครั้งน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ช่วงเวลาที่ร่วมแลกเปลี่ยน คือ เวลา 12.01 – 17.00 น. สถานที่ใช้เว็บบล็อก คือ ที่ทำงาน กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ อ่านอย่างเดียวและประสบการณ์ที่นำมาแลกเปลี่ยน เรียนรู้ คือ ประสบการณ์การส่วนตัว 3. ผลการวิเคราะห์เจตคติต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยเว็บทำการจัดการความรู้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีเจตคติต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยเว็บทำในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ควรมีบล็อกเพื่อการเสนอข้อมูลและองค์ความรู้ของตนเอง มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ควรใช้บล็อกเพื่อเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการเผยแพร่ ถ่ายทอดความรู้ เป็นช่องทางในการนำเสนอผลงานส่วนตัว การส่งบทความ/องค์ความรู้ขึ้นบนเว็บทำเป็นวิธีการเผยแพร่ความรู้ได้อย่างรวดเร็ว และควรสนับสนุนให้บุคลากรนำเสนอความรู้ของตนเองขึ้นบนเว็บทำ 4. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ที่มีต่อเว็บทำการจัดการความรู้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ที่มีต่อเว็บทำในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ช่วยเป็นช่องทางในการจัดการความรู้ของหน่วยงานมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือสามารถใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารบุคลากรอื่น ๆ การส่งข้อมูลมีความสะดวกรวดเร็ว และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ช่วยให้ค้นหาข้อมูลความรู้จากหน่วยงานต่าง ๆ ได้หลากหลาย

วรพล ฤทธิเดช, เปรมรัตน์ พูลสวัสดิ์, ยุวธิดา ชิวปริษา และวรวรรณ จันทรัตน์ (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กร มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหาในการจัดการความรู้ ซึ่งในหลายองค์กรมักพบปัญหาจากการสูญเสียองค์ความรู้สำคัญ ๆ จากผู้มีประสบการณ์และความชำนาญในการทำงานสูง เมื่อผู้ที่ชำนาญไม่ได้อยู่ในองค์กรแล้ว ในบางครั้งอาจใช้วิธีการศึกษาค้นคว้าจากแหล่งความรู้ภายนอก เช่น อินเทอร์เน็ต ซึ่งไม่ได้จัดเก็บไว้อย่างเป็นระเบียบ ทำให้เสียเวลาในการค้นคว้าใหม่ การบริหารจัดการความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้เกิดความสะดวก โดยงานวิจัยนี้เป็นการสร้างเครื่องมือสำหรับช่วยในการจัดการความรู้ให้กับหน่วยงาน ซึ่งมีการแบ่งการทำงานเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนของผู้ใช้งานซึ่งสามารถสืบค้นข้อมูล เพิ่มข้อมูลแนวทางการแก้ไขปัญหาตามหัวข้อบทความ เพิ่มหัวข้อบทความใหม่และส่วนที่สองคือส่วนของผู้ดูแลระบบ ซึ่งสามารถจัดการข้อมูลหมวดหมู่ขององค์ความรู้ จัดการข้อมูลผู้ใช้งานและกำหนดสิทธิ์ของผู้ใช้งานระบบ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีการพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้สำหรับการจัดการความรู้เพื่อแก้ไขปัญหในการจัดการความรู้ และมีการนำแนวคิดตามกระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน ได้แก่ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ 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 และเข้าถึงข้อมูลความรู้ผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ทั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เคลื่อนที่

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) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (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 และรวบรวมข้อมูลความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรเพื่อนำมาจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification)

ศึกษาความรู้ภายในหน่วยงาน ทั้งจากเอกสาร ตัวบุคคล เพื่อระบุความรู้ที่จำเป็นที่บุคลากรต้องการสำหรับการใช้ในการปฏิบัติการและจัดลำดับความสำคัญ เพื่อวางแผนขอบเขตการจัดการความรู้ เป็นการพิจารณาว่าองค์กรมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายคืออะไร เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ต้องใช้อะไร ปัจจุบันมีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด และอยู่ที่ใคร

2. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)

เป็นการสร้าง แสวงหา และรวบรวมความรู้ทั้งภายใน/ภายนอก โดยการรักษาความรู้เดิมที่มีอยู่ในองค์กร และแยกความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้วออกไป ให้สามารถทำการสืบค้นข้อมูลผ่านระบบได้ โดยใช้เครื่องมือในการสืบค้นความรู้ เพื่อทำการเชื่อมโยงจากเว็บไซต์การจัดการความรู้ไปยังเว็บไซต์จากแหล่งสืบค้นข้อมูล

3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)

เป็นการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ เป็นหมวดหมู่ นำความรู้ที่ได้มากำหนดโครงสร้างความรู้ แบ่งชนิด 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 การจัดทำบรรณานุกรม งานบริการสื่อโสตทัศน การบริการยืม-คืนสื่อโสตทัศน งานบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต งานบริการสารสนเทศ งานบริการตรวจและรับฝากสิ่งของ

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

หมวดหมู่ความรู้/องค์ความรู้	หมวดหมู่ย่อย
องค์ความรู้: ด้านไอทีศึกษา	การใช้อุปกรณ์ไอทีศึกษา การบำรุงรักษาไอทีอุปกรณ์
องค์ความรู้: ด้านการบริหารจัดการ	งานนโยบายและแผนงาน งานธุรการ งานการจัดประชุม งานสารบรรณ งานการคลังและพัสดุ ระบบบริหารงาน คุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001:2008 และ ISO 9001:2015)
องค์ความรู้: ด้านคอมพิวเตอร์	การซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (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 เพื่อนำความรู้ที่รวบรวมมากลั่นกรองให้เป็นรูปแบบตามที่ได้ทำการกำหนดก่อนดำเนินการบรรจุลงในระบบตามหมวดหมู่ แล้วมากำหนดรูปแบบความรู้ ข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับนำเข้าระบบเว็บไซต์การจัดการความรู้ โดยปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้ครบถ้วนสมบูรณ์

ตารางที่ 3.2 การกำหนดรูปแบบความรู้ สำหรับนำเข้าระบบเว็บไซต์การจัดการความรู้

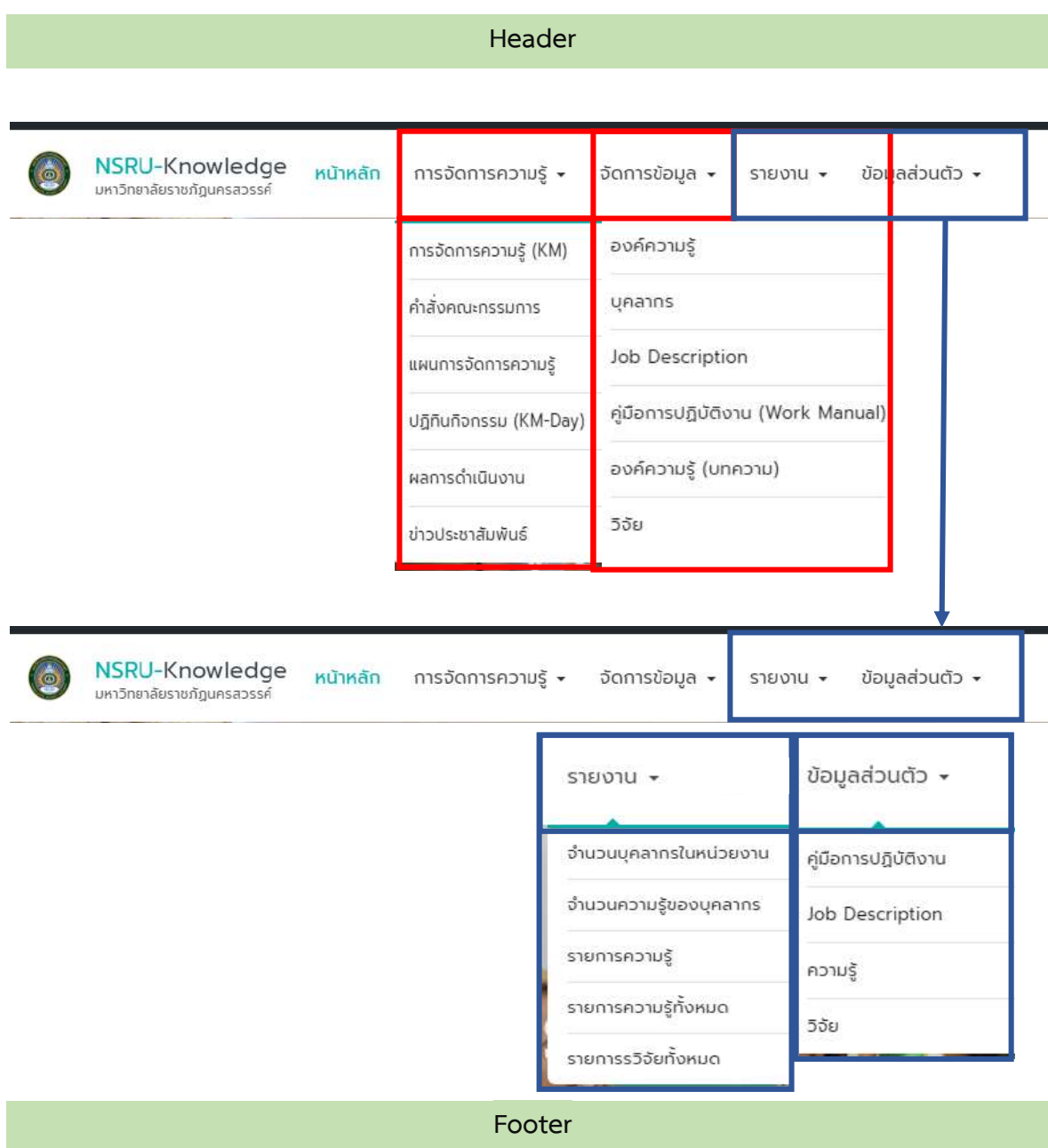
หมวดหมู่ความรู้/องค์ความรู้	หมวดหมู่ย่อย	รูปแบบที่นำขึ้นเว็บไซต์
บุคลากร	ชื่อบุคลากร สังกัด และตำแหน่ง	ข้อความอักษร
Job Description	ชื่อบุคลากร สังกัด และกลุ่มงาน	ข้อความอักษร/ไฟล์ (.pdf)
คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	ชื่อบุคลากร สังกัด และกลุ่มงาน กำกับด้วยปีที่ดีพิมพ์/เผยแพร่	ข้อความอักษร/รูปภาพ/ 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	การจัดทำบรรณนิวารสาร การจัดซื้อ-จัดหา ทรัพยากรห้องสมุด การแบ่งหมวดหมู่หนังสือ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ การลงรายการหนังสือและ ทรัพยากรห้องสมุดฯ	ข้อความอักษร/รูปภาพ/ไฟล์ และ Hyperlink

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

หมวดหมู่ความรู้/องค์ความรู้	หมวดหมู่ย่อย	รูปแบบที่นำขึ้นเว็บไซต์
	การจัดเรียงหนังสือบนชั้น การบริการยืม-คืนหนังสือ งานบริการคอมพิวเตอร์และ อินเทอร์เน็ต งานบริการสารสนเทศ งานบริการตรวจและรับฝาก สิ่งของ	
องค์ความรู้: ด้านไอทีศึกษา	การใช้อุปกรณ์ไอทีศึกษา การบำรุงรักษาไอทีศึกษา	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 งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (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 และกำหนดรูปแบบข้อมูลสำหรับนำเข้าสู่ระบบเว็บไซต์การจัดการความรู้ และวางรูปแบบเว็บไซต์การจัดการความรู้ภายในองค์กร ตามหมวดหมู่ข้อมูลตามตารางที่ 3.1 เพื่อเป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก ดังภาพที่ 3.2



ภาพที่ 3.2 การวางรูปแบบการจัดทำเว็บไซต์ ระบบการจัดการความรู้

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)

ผู้ใช้สามารถแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้หลายวิธีการ โดยกรณีที่เป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) อาจจัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คู่มือปฏิบัติงาน บทความวิจัย (R2R) การเขียนบทความเกี่ยวกับการให้บริการที่ดีพิมพ์เผยแพร่ผ่านจดหมายข่าว บนเว็บไซต์ บนสื่อโซเชียล หรือเว็บบล็อก และในกรณีที่เป็นความรู้ที่ฝังลึก (Tacit Knowledge) มีการจัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน กิจกรรมการอบรม/สัมมนา กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามหน่วยงาน/กลุ่มงานที่สังกัด กลุ่มให้บริการทางวิชาการ งานฝึกอบรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง เพื่อนสอนเพื่อน การสับเปลี่ยนการทำงาน การเยี่ยมตัว เวทีเสวนาแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

7. การเรียนรู้ (Learning)

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

3.3 การวิเคราะห์และออกแบบระบบ

3.3.1 การวิเคราะห์เนื้อหา หมวดหมู่ และความต้องการ

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

1. เครื่องมือที่ช่วยในการ “เข้าถึง” ความรู้ ซึ่งเหมาะสำหรับความรู้ประเภท Explicit มักเป็นแบบทางเดียว
2. เครื่องมือที่ช่วยในการ “ถ่ายทอด” ความรู้ ซึ่งเหมาะสำหรับความรู้ประเภท Tacit อาศัยการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นหลัก

ดังนั้นระบบการจัดการความรู้นี้ จึงสามารถสืบค้น หรือค้นหาความรู้ที่มีอยู่ภายในองค์กรผ่านระบบที่มีการจัดเก็บข้อมูลความรู้ได้ และให้สามารถลิงก์เชื่อมโยงไปยังแหล่งความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้

3.3.2 การออกแบบ Responsive Web Design

การออกแบบเว็บแอปพลิเคชัน แบบ Responsive โดยให้ผู้เชี่ยวชาญพัฒนาระบบกำหนดขนาดของเว็บไซต์ เพื่อให้สามารถปรับขนาดของเว็บไซต์ได้อัตโนมัติตามขนาดของอุปกรณ์ที่ใช้งานอยู่ หน้าเว็บไซต์จะมีเพียง 1 URL เท่านั้น โดยไม่จำเป็นต้องแยกเว็บไซต์เป็นเวอร์ชัน Desktop และ Mobile เมื่อเปิดเว็บไซต์ด้วยหน้าจอคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก มีขนาดจอกว้าง เว็บไซต์ก็ยังสามารถปรับขนาดตามได้อย่าง

พอดี ทั้งขนาดของตัวหนังสือก็สามารถปรับให้ตัวใหญ่ขึ้นได้อีกด้วยเพื่อให้สะดวกเวลาดูกับอุปกรณ์ที่มีหน้าจอเล็ก ๆ

3.4 การพัฒนาระบบ

3.4.1 ออกแบบระบบการจัดการความรู้ฯ การรับและแสดงผลเว็บแอปพลิเคชัน ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำระบบฯ

3.4.2 พัฒนาระบบการจัดการความรู้ฯ ในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน แบบ Responsive

3.4.3 มีช่องคำค้น ให้สามารถสืบค้นข้อมูล ความรู้ ผ่านระบบการจัดการความรู้ได้

3.5 การทดลองใช้งานระบบ

3.5.1 ทดสอบระบบการใช้งานเว็บแอปพลิเคชันสำหรับการจัดการความรู้ ร่วมกับผู้พัฒนาระบบ บุคลากรและผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง

3.5.2 ปรับปรุงแก้ไขระบบการจัดการความรู้ ตามคำแนะนำของบุคลากร และผู้บริหาร

3.5.3 ทดสอบการใช้งานระบบการจัดการความรู้ การจัดเก็บข้อมูลความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร

3.5.4 ให้บุคลากร ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ทดสอบการเข้าใช้งานระบบการจัดการความรู้ และทดสอบการนำเข้าข้อมูลด้วยตนเอง

3.5.5 ปรับปรุง แก้ไข ตามคำแนะนำของบุคลากร ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ที่ร่วมทดสอบระบบการจัดการความรู้

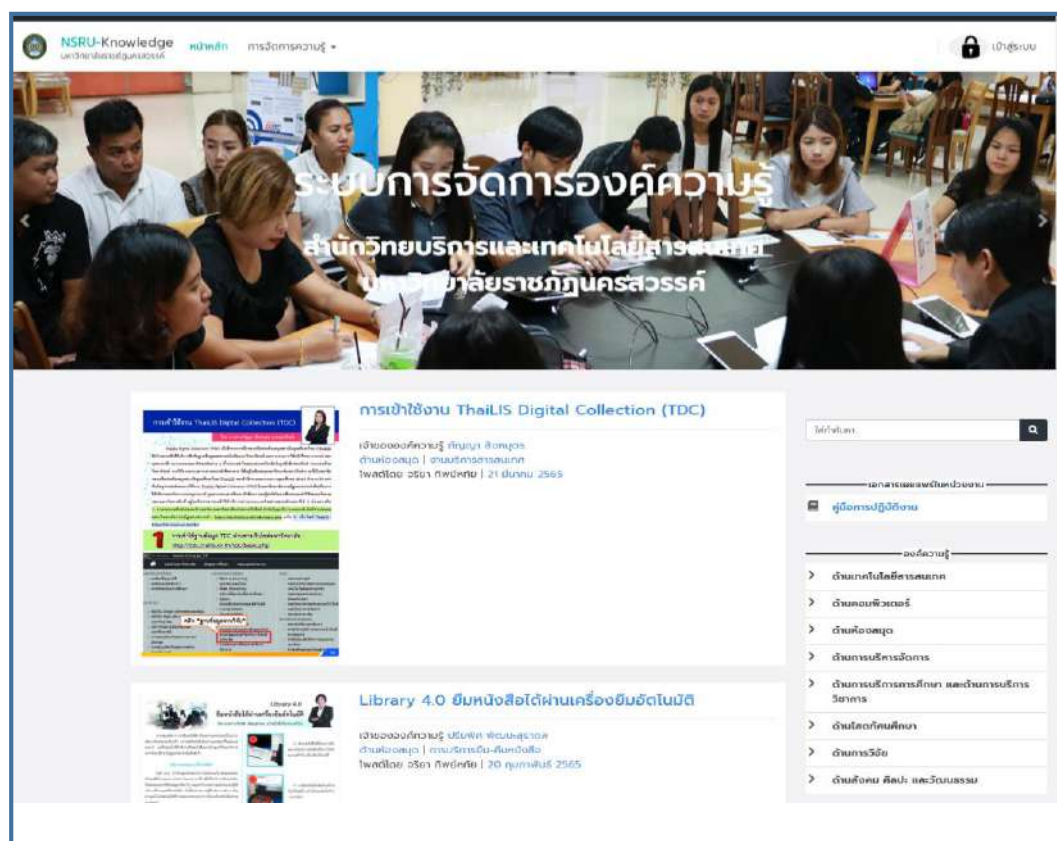
บทที่ 4

ผลการวิจัย

การทำวิจัย การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันสำหรับการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ผลการวิจัยในการพัฒนาเว็บไซต์ และการจำแนกตามกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้

4.1 ผลการพัฒนาเว็บไซต์

ผลการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันสำหรับการจัดการความรู้ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พบว่าสามารถพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ภายในองค์กรของสำนักวิทยบริการฯ โดยการออกแบบร่วมกับผู้เชี่ยวชาญพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน เพื่อให้บุคลากรทุกคนสามารถเข้าใช้งาน และเข้าถึงข้อมูลความรู้ผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ทั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เคลื่อนที่ ด้วยเทคนิคการออกแบบหน้าเว็บไซต์แบบ Responsive Web Design เพื่อให้บุคลากรสามารถจัดการข้อมูลความรู้ และเข้าถึงความรู้ได้โดยสะดวก โดยสามารถเข้าใช้งานได้ที่ <https://knowledge.nsrui.ac.th/>



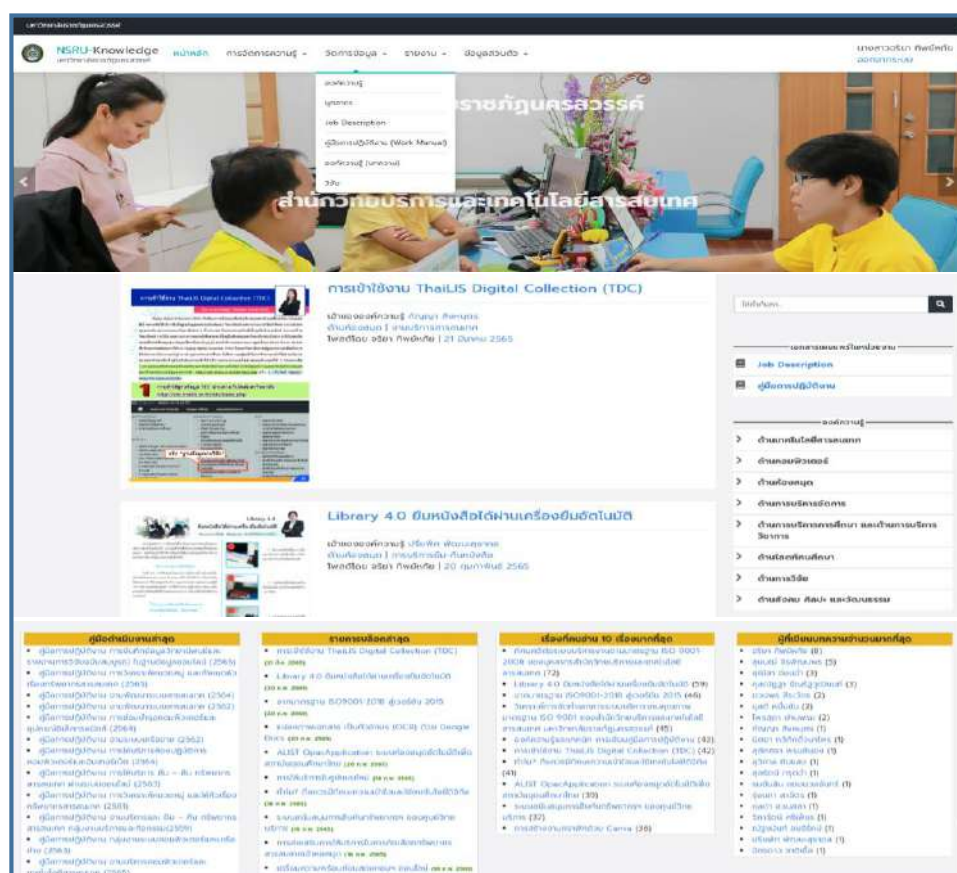
ภาพที่ 4.1 หน้าเว็บแอปพลิเคชัน ระบบการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

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 เพื่อระบุความรู้ที่จำเป็นของบุคลากร ที่มีความจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน มีการสำรวจความต้องการในหัวข้อที่มีความสนใจ ผ่านกระบวนการจัดทำแผนการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อวางขอบเขตการจัดการความรู้ ที่สอดคล้องกับพันธกิจและเป้าหมายของหน่วยงาน และตรวจสอบ ข้อมูล ความรู้ ว่าอยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร มาจัดเก็บและรวบรวมไว้ในระบบการจัดการความรู้



ภาพที่ 4.2 หน้าเว็บแสดงข้อมูลความรู้ภายในองค์กร

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

14 NOV 2016

ภาพประกอบจากเว็บไซต์ : แหล่งสืบค้นเอกสาร / วิชาการศึกษา วิทยาลัยราชภัฏ

ทัศนคติของบุคลากรต่อระบบบริหารงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
Staff Attitudes to Words Accepting on ISO 9001:2008 Quality Management System of Academic Resources and Information Technology, Nakhon Sawan Rajabhat University

สุณิสา อ่อนแก้ว, กุลณัฐภา อัญญาณันท์ และ จริยา กิพย์พิทักษ์
Sunisa Onnkaew, Kunnaththa Thanayaratunthorn and Chariya Khipphathai

ABSTRACT
The objectives of this research was to study the level of attitude toward ISO 9001:2008 Quality Management System by comparison between general information with attitudes. Moreover, this study was also objected to be evaluated the correlation between cognitive, affective and behavior of Academic Resources and Information Technology Center staff from Nakhon Sawan Rajabhat University.
The total population of this study were 32 staff. Questionnaires were used to collect data and analyzed by statistical program. Statistics for data analysis were percentage, mean, standard deviation, and correlation analysis. The research findings were as follow: The level of attitude on ISO 9001:2008 Quality Management System of staff is the moderate level. The correlation between general information and attitude toward ISO 9001:2008 Quality Management System was found that difference division correlation with attitude at the statistical significance level of 0.05. Attitudes of the computer center staff correlation with attitude at the statistical significance level of 0.05. Attitudes of the computer center staff was highest. The relationship between cognitive and affective; cognitive and behavior; and affective and behavior were found to be positively significant at the level of 0.05.

Keywords: attitude, ISO 9001:2008

บทคัดย่อ
การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ที่มีต่อระบบบริหารงานตามมาตรฐาน ISO 9001: 2008 โดยเปรียบเทียบระหว่างข้อมูลทั่วไปกับทัศนคติ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ ขวามุมมองต่อวิชาการ เทคโนโลยีสารสนเทศกับทัศนคติที่มีต่อระบบบริหารงาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่แจกจ่ายให้กับบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 32 คน โดยได้แบบสอบถามที่ตอบเรียบร้อยแล้วมาวิเคราะห์ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งผลที่ได้จากการวิเคราะห์ ได้แก่ ทัศนคติ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยจากการวิจัยพบว่า ทัศนคติของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีระดับปานกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศกับทัศนคติของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับทัศนคติของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศก็มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับทัศนคติของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศก็มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

* สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ อ. นครสวรรค์ 66000
Academic Resources & Information Technology, Nakhon Sawan Rajabhat University, Nakhon Sawan 66000, Thailand
*Corresponding author: Email: Sunisa.onnkaew@ksru.ac.th

229

เอกสารแนบ

- ทัศนคติของบุคลากรต่อระบบบริหารงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
- Proceedings of KU SRC 1st national conference 2016

แสดงรายการ

ทัศนคติของบุคลากรต่อระบบบริหารงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

สุณิสา อ่อนแก้ว, กุลณัฐภา อัญญาณันท์, จริยา กิพย์พิทักษ์
เรื่อง: การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 1 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตราชบุรี: การวิจัยเพื่อพัฒนาอย่างยั่งยืน. จลบุรี. 2559. หน้า 229-234 (562 หน้า)

รายละเอียด การอ้างอิง สกิดการวิจัย

ชื่อเรื่อง ทัศนคติของบุคลากรต่อระบบบริหารงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

Article title Staff attitudes to words accepting on ISO 9001:2008 quality management system of Academic Resources and Information Technology, Nakhon Sawan Rajabhat University

ชื่อหนังสือ เรื่อง: การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 1 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตราชบุรี: การวิจัยเพื่อพัฒนาอย่างยั่งยืน

Book Title Proceedings of KU SRC 1st national conference 2016

ปีที่พิมพ์ 2559

ไฟล์ đính

- ไฟล์ 1
- ไฟล์ 2
- ไฟล์ 3

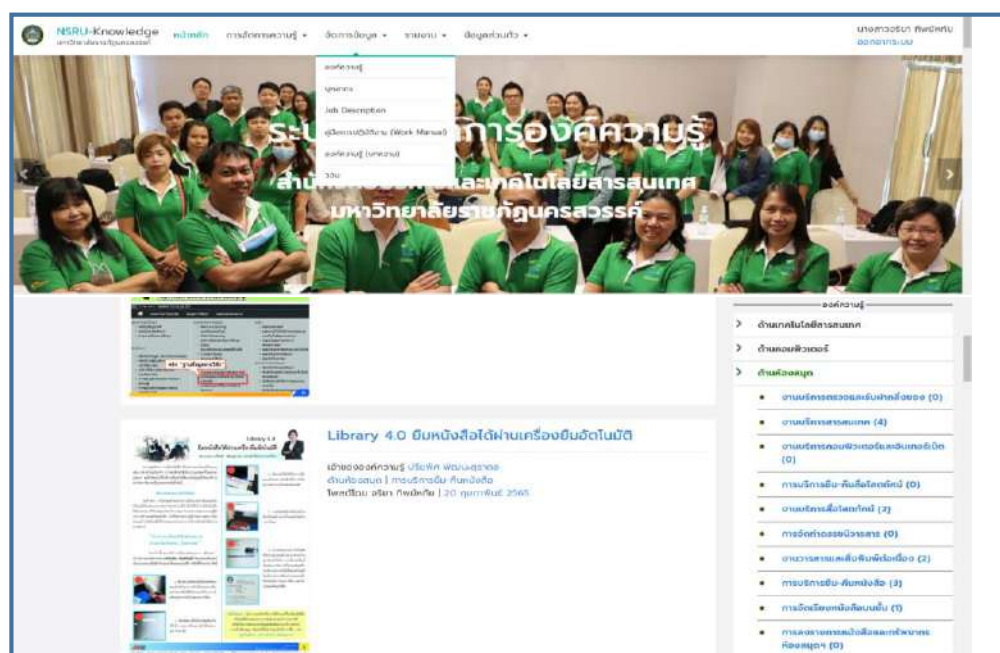
แชร์

- Twitter
- Facebook

ภาพที่ 4.3 การเชื่อมโยงจากเว็บไซต์การจัดการความรู้ ไปยังแหล่งความรู้ที่เกี่ยวข้อง

3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ: กำหนดรูปแบบของระบบและโครงสร้างโดยอิงจากการบ่งชี้ความรู้ในขั้นตอนแรกเพื่อนำไปออกแบบใช้งานจริง 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



The screenshot shows the NSRU-Knowledge website. At the top, there's a navigation bar with links like 'หน้าหลัก', 'การจัดการความรู้', 'ติดต่อเรา', etc. Below the navigation bar is a large banner image showing a group of people in green uniforms. To the right of the banner is a sidebar with a list of knowledge categories under the heading 'องค์ความรู้'. The categories include: 'ด้านเอกสารงานเอกสาร', 'ด้านคอมพิวเตอร์', 'ด้านห้องสมุด', 'ด้านบริหารงาน', 'ด้านวิชาการ', 'ด้านงานวิจัย', 'ด้านงานบริการ', 'ด้านงานประชาสัมพันธ์', 'ด้านงานประกันคุณภาพ', 'ด้านงานอื่น ๆ'. Below the banner is a section titled 'Library 4.0' with a description and a list of books. At the bottom of the screenshot is a table with 6 rows, each representing a different knowledge category and its corresponding job description and action button.

ที่	ชื่อ-สกุล	Job description	คู่มือการปฏิบัติงาน
1	นางสาวสุนิสา อ่อนแก้ว	job description	คู่มือการปฏิบัติงาน
2	นางสาวสุภาวดี วัฒนวิเศษ	job description	คู่มือการปฏิบัติงาน
3	นางสาวอริยา ศิริพันธ์	job description	คู่มือการปฏิบัติงาน
4	นางสาวรุ่งนภา ลาวัณย์	job description	คู่มือการปฏิบัติงาน
5	นางสาวอรุณ ศรีพิเชษฐ์	job description	คู่มือการปฏิบัติงาน
6	นางสาวไพรัชดา ปานพรม	job description	คู่มือการปฏิบัติงาน

ภาพที่ 4.4 กำหนดโครงสร้างความรู้ แบ่งชนิด ประเภทองค์ความรู้

5. การเข้าถึงความรู้: ผู้วิจัยนำเสนอรูปแบบองค์ความรู้ที่ได้ในรูปแบบของเว็บไซต์ เพื่อให้ลดข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ ในการเข้าถึงองค์ความรู้ โดยได้จัดแบ่งหมวดหมู่ความรู้ และกำหนดรูปแบบข้อมูลสำหรับนำเข้าสู่ระบบเว็บไซต์การจัดการความรู้ และวางรูปแบบเว็บไซต์การจัดการความรู้ภายในองค์กรตามหมวดหมู่ข้อมูลเพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าใช้

 NSRU-Knowledge มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์	หน้าหลัก	การจัดการความรู้ ▾	จัดการข้อมูล ▾	รายงาน ▾	ข้อมูลส่วนตัว ▾
	การจัดการความรู้ (KM) คำสั่งคณะกรรมการ แผนการจัดการความรู้ ปฏิทินกิจกรรม (KM-Day) ผลการดำเนินงาน ข่าวประชาสัมพันธ์	องค์ความรู้ บุคลากร Job Description คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) องค์ความรู้ (บทความ) วิจัย			

ข้อมูลองค์ความรู้ / Blog									
นางสาววันวิสาข์ สวัสดิ์ชัย : นักวิชาการโสตทัศนศึกษาชำนาญการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ									
📄 ค้นหาความรู้ / Blog									
ที่	ชื่อเรื่อง	องค์ความรู้	ความรู้	นำองค์ความรู้ มาใช้	แก้ไข ความรู้	ลบ ความรู้	แก้ไข ความรู้	แก้ไข ความรู้	ลบ
1	รายงานงาน 5C9000-2008 คู่มือฉบับ 2015	สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ	คู่มือรายงานงาน (ISO 9001:2008 and ISO 9001:2015)	👤	✎	🗑️	🔍	🔍	🔍
2	การสืบค้นวิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (R2R: R2R Search)	สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ	งานวิจัย R2R	👤	✎	🗑️	🔍	🔍	🔍
3	องค์ความรู้จากแหล่งข้อมูลสารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน คู่มือปฏิบัติงาน	สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ และสำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ	การสืบค้นวิทยานิพนธ์	👤	✎	🗑️	🔍	🔍	🔍
4	การสืบค้นวิทยานิพนธ์ (R2R) การสืบค้นวิทยานิพนธ์	สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ และสำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ	การสืบค้นวิทยานิพนธ์	👤	✎	🗑️	🔍	🔍	🔍
5	องค์ความรู้จากแหล่งข้อมูลสารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน คู่มือปฏิบัติงาน	สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ และสำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ	การสืบค้นวิทยานิพนธ์	👤	✎	🗑️	🔍	🔍	🔍

จัดการข้อมูล คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)				
ที่	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)
1	นางสาววันวิสาข์ สวัสดิ์ชัย	นักวิชาการโสตทัศนศึกษาชำนาญการ	กองส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ	📄 คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)
2	นางสาววันวิสาข์ สวัสดิ์ชัย	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	กองส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ	📄 คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)
3	นางสาววันวิสาข์ สวัสดิ์ชัย	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	กองส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ	📄 คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)
4	นางสาววันวิสาข์ สวัสดิ์ชัย	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	กองส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ	📄 คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)
5	นางสาววันวิสาข์ สวัสดิ์ชัย	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	กองส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ	📄 คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

ภาพที่ 4.6 การกำหนดหมวดหมู่ความรู้ และรูปแบบข้อมูลสำหรับนำเข้าสู่ระบบเว็บไซต์

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันสำหรับการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน การจัดการความรู้ และทดลองใช้ในระดับหนึ่งแล้ว สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) จัดทำเว็บแอปพลิเคชันสำหรับการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2) เพื่อพัฒนาแนวทางการจัดการความรู้ของบุคลากร สำนักวิทยบริการฯ และ (3) เป็นแหล่งองค์ความรู้ที่มีฐานข้อมูลความรู้เพื่อการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสังคม ชุมชน ได้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

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

5.1.3 ได้จัดทำเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้เสร็จสิ้นแล้ว และใช้เป็นแนวทางในการจัดการความรู้ภายในองค์กร โดยการจัดเก็บข้อมูล Job description ของบุคลากรครบทุกคน และจัดเก็บคู่มือปฏิบัติงาน องค์ความรู้ของบุคลากร ได้ครอบคลุมประชากรและกลุ่มเป้าหมายครบทั้ง 3 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานผู้อำนวยการ ศูนย์วิทยบริการ และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

5.1.4 บุคลากรสามารถเผยแพร่คู่มือปฏิบัติงาน งานวิจัย และบทความ ซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล และองค์ความรู้ที่อยู่ภายในองค์กร ผ่านเว็บไซต์ดังกล่าวได้ และสามารถใช้เป็นแหล่งจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ เพื่อการเผยแพร่ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ผ่านระบบการจัดการความรู้ได้ทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 มีเว็บแอปพลิเคชันสำหรับการจัดการความรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และการให้บริการ โดยบุคลากรสามารถจัดเก็บและเพิ่มเติมความรู้ องค์ความรู้ได้ด้วยตนเอง โดยล็อกอินผ่านแอคเคาท์ในการเข้าใช้อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย

5.2.2 เป็นฐานข้อมูลความรู้ที่มีการรวบรวมองค์ความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือที่อยู่ในรูปแบบเอกสารมาจัดเก็บและนำเข้าสู่ระบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาให้เป็นแหล่งเรียนรู้ภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตลอดจนเป็นแหล่งเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ เช่น คู่มือปฏิบัติงาน ผลงานวิจัย (R2R) เพื่อขอเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นได้

5.2.3 มีแนวทางและกระบวนการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ มีการสร้างและแสวงหาความรู้ การบ่งชี้ความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้

5.2.4 เป็นแหล่งองค์ความรู้ที่มีข้อมูลสำหรับการจัดการความรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงาน ที่สามารถใช้เป็นแหล่งเรียนรู้ได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร

5.2.5 สามารถนำผลการวิจัยและเว็บแอปพลิเคชันเพื่อการจัดการองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอื่นในสังคม ชุมชนได้

5.2.6 จากผลการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ได้มีการนำเครื่องมือ เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาการจัดการความรู้ พบว่างานวิจัยของ พรณี สวนเพลง และคณะ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี การเรียนรู้ กิตติธัญญา บุญกุลศิริโรตม์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง เว็บไซต์การจัดการความรู้เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปรัชญนันท์ นิลสุข และณมน จีรังสุวรรณ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาเว็บทำการจัดการความรู้เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วรพล ฤทธิเดช, เปรมรัตน์ พูลสวัสดิ์, ยุวธิดา ชิวปรีชา และวรรณ จันทรัตน์ (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กร โดยพบว่ากรอบแนวคิดในการวิจัยและกระบวนการจัดการความรู้ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติธัญญา บุญกุลศิริโรตม์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง เว็บไซต์การจัดการความรู้เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีการพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้เป็นไปตามกระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน ได้แก่ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรอง ความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้ ผลการวิจัยพบว่า เว็บไซต์การจัดการความรู้ เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี และได้ทำการประเมินเว็บไซต์การจัดการความรู้ โดยพบว่า มีประสิทธิภาพในระดับดี และนักศึกษาที่ใช้บริการเว็บไซต์ มีความคิดเห็นต่อเว็บไซต์การจัดการความรู้ว่ามี ประโยชน์อยู่ในระดับมากเพื่อวัดประสิทธิภาพของเนื้อหาของเครื่องมือ และประเมินผลด้านเทคนิคของเว็บไซต์

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรมีการประเมินผลการพัฒนาเว็บ Application เพื่อประเมินประสิทธิภาพ ของเว็บไซต์เพื่อการจัดการความรู้
2. ในกระบวนการจัดการความรู้ ควรประสานบุคลากร และผู้บริหาร ภายในหน่วยงาน ให้เข้าร่วมดำเนินการ/กิจกรรม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ครอบคลุม ทุกกลุ่มงาน ทุกหน่วยงาน ตามพันธกิจของหน่วยงาน
3. เป็นแนวทาง ให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำวิจัยที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้วยเทคโนโลยี หรือด้านอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรจะมีการวิจัยด้านการจัดการความรู้จากกระบวนการรูปแบบอื่น ๆ ซึ่งจะมีกระบวนการขั้นตอนให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้ที่ต่างกัน ทั้งจำนวนขั้นตอน และกระบวนการในแต่ละขั้นตอน
2. ควรจะมีการวิจัย การจัดการความรู้ในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ความรู้ภายในองค์กร เพื่อให้เห็นปัญหา อุปสรรค การแก้ไขปัญหา เพื่อพัฒนาการจัดการความรู้ภายในองค์กรให้เป็นรูปธรรม เพื่อขับเคลื่อนการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ควรมีการประเมินเว็บไซต์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของเว็บไซต์ โดยบุคลากรภายในหน่วยงาน และ/หรือผู้ใช้บริการ
4. ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านระบบการจัดการความรู้ ในรูปแบบที่มีการปฏิสัมพันธ์ การแชทข้อความ หรือการสอบถามแบบ inbox ของบุคลากร
5. ควรมีการพัฒนาแบบที่นำขึ้นเว็บไซต์ในรูปแบบของสื่อมัลติมีเดียที่เกี่ยวข้องกับวิชาการ องค์ความรู้เชิงวิชาการ การอบรมหรือการให้บริการวิชาการ

5.3.3 การบูรณาการกระบวนการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์กับการจัดการเรียนการสอน

ควรส่งเสริมให้อาจารย์ นักศึกษา นำผลลัพธ์ที่เกิดจากการวิจัยไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของเนื้อหา ไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอน

บรรณานุกรม

- กิตติธัญญา บุญยกุลศิริโรตม์. (2554). **เว็บไซต์การจัดการความรู้เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.**
- จริยา ปันทังกูร และกิตติศักดิ์ ดิยา. (2563, กันยายน – ธันวาคม). การจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษา = Knowledge Management in Higher Education Institutions. **วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. 10(3): 289 – 303.**
- จันทร์เพ็ญ จันทวี. (2550). บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการจัดการความรู้. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี. 1(1): 25 – 29.**
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2552). **องค์การแห่งความรู้ จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ = The Knowledge Organization : From Concept to Practice.** กรุงเทพมหานคร: รัตนไตร.
- ไทยออลดอตคอม (Thaiall.com). (2564). **การจัดการความรู้ (Knowledge Management).** สืบค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2564, จาก <http://www.thaiall.com/km/indexo.html>
- นิภา วิริยะพิพัฒน์. (2555, เมษายน – มิถุนายน). ปัญหา KM ในองค์กร: ประเด็นที่ต้องทบทวน = KM Problems in Organization: Issues that Need to be Reviewed. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. 32(2): 101 – 119.**
- ประพนธ์ ผาสุกยัต. (2550). **การจัดการความรู้ ฉบับมือใหม่หัดขับ.** กรุงเทพมหานคร: ไยไหม.
- ปรัชญนันท์ นิลสุข และณมน จิรังสุวรรณ. (2554). **การพัฒนาเว็บท่าการจัดการความรู้เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. กรุงเทพมหานคร: สำนักวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ**
- พรรณี สวนเพลง และคณะ. (2552). **รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร แห่งการเรียนรู้.** กรุงเทพมหานคร: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546, 9 ตุลาคม).
- ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 ตอนที่ 100ก. น. 1 - 16.**
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562. (2562, 30 เมษายน). **ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 136 ตอนที่ 56ก. น. 253 – 256.**

- วรพล ฤทธิเดช, เปรมรัตน์ พูลสวัสดิ์, ยุวธิดา ชิวปรีชา และวรวัฒน์ จันทร์ตัน. (2564). การพัฒนาเว็บไซต์แอปพลิเคชันเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กร. **การประชุมวิชาการระดับชาติวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีระหว่างสถาบัน ครั้งที่ 8 (The 8th 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 อย่างที่ดีที่สุดของการจัดการความรู้ (knowledge management, KM) คืออะไร**. สืบค้นเมื่อ 13 กุมภาพันธ์ 2565, จาก https://www.nstda.or.th/home/knowledge_post/best-components-of-km/
- อัญญาณี คล้ายสุบรรณ. (2550). **การจัดการความรู้ฉบับปฐมบท**. นครปฐม: เพชรเกษม พรินต์ติ้ง 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 11th Congresses of Southeast Asian Librarians, Singapore, 26 - 28 April 2000.**

ภาคผนวก

ภาคผนวก

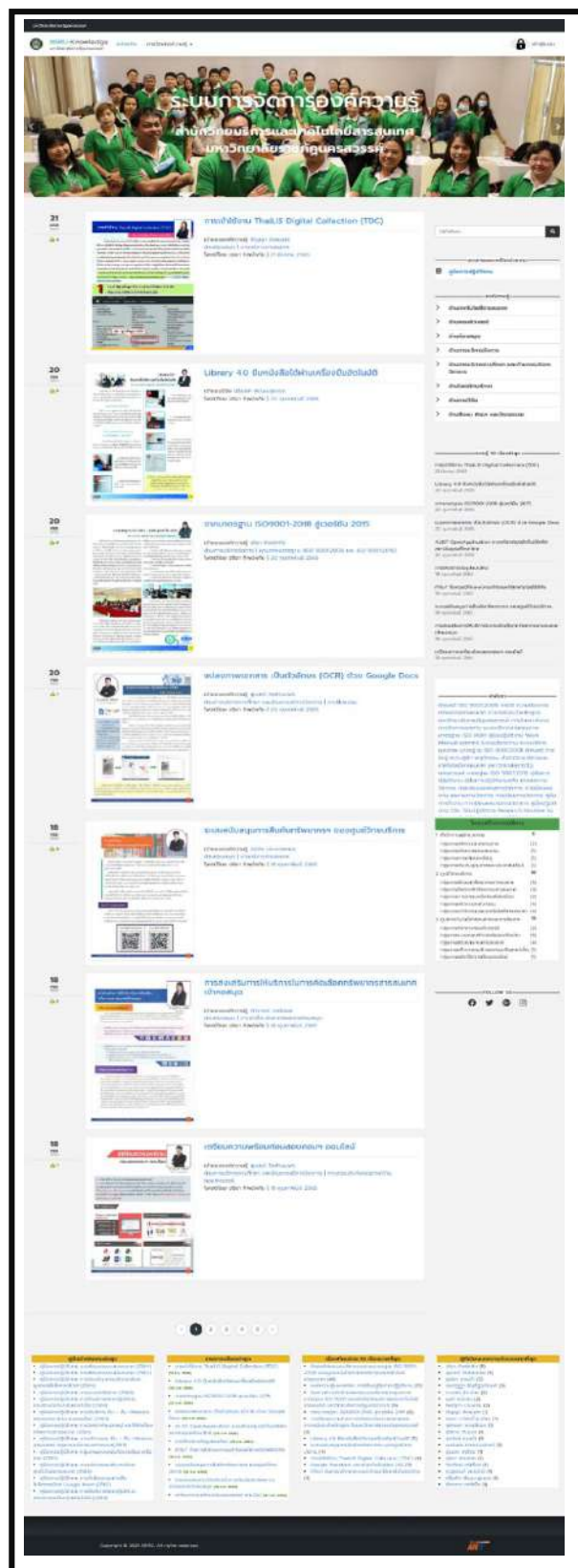
คู่มือการใช้ระบบการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการฯ

ระบบการจัดการองค์ความรู้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

<https://knowledge.nsr.u.ac.th/>



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

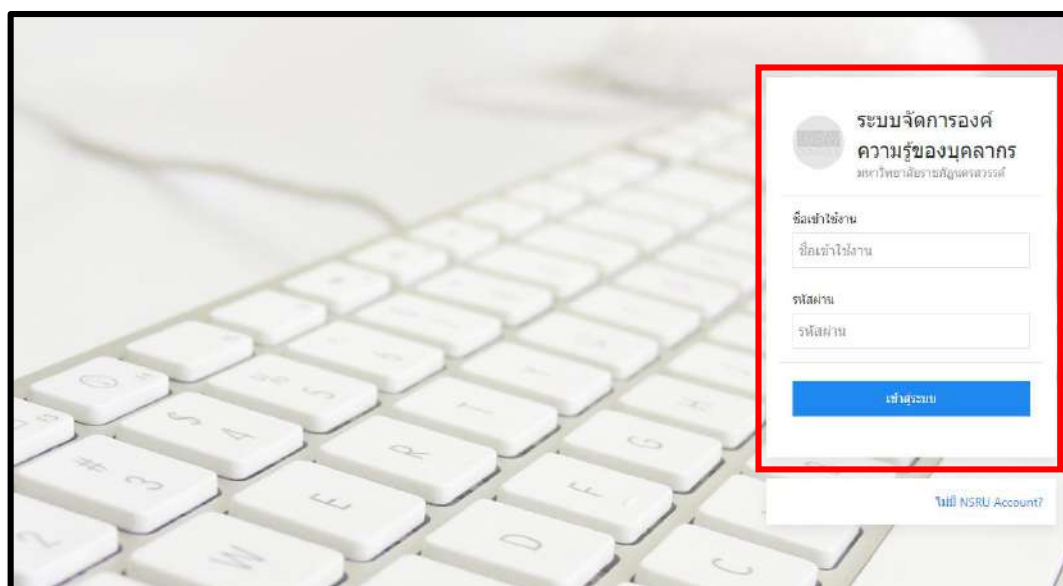


สำหรับผู้ดูแลระบบ

1. คลิกที่ปุ่มด้านบนขวาเพื่อเข้าสู่ระบบ



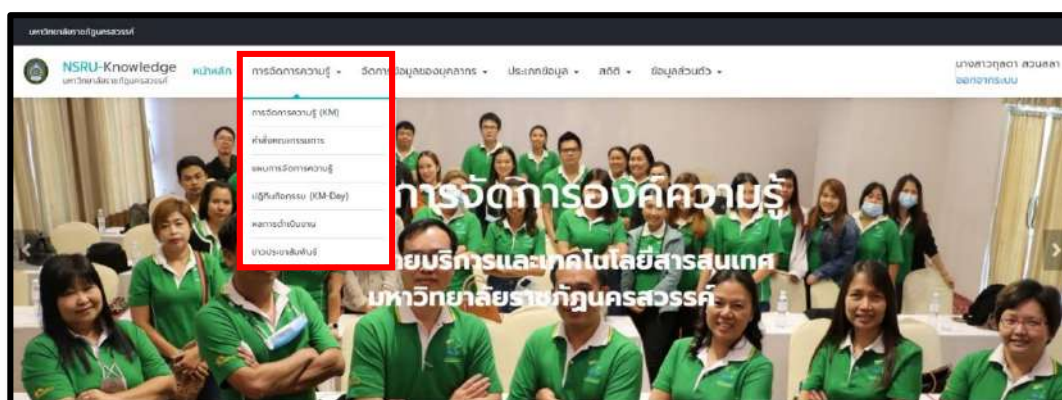
2. กรอกชื่อเข้าใช้งาน และรหัสผ่านสำหรับใช้งานระบบ



3. เมื่อเข้าสู่ระบบแล้ว จะเห็นเมนูที่ผู้ดูแลระบบจัดการข้อมูลในระบบได้



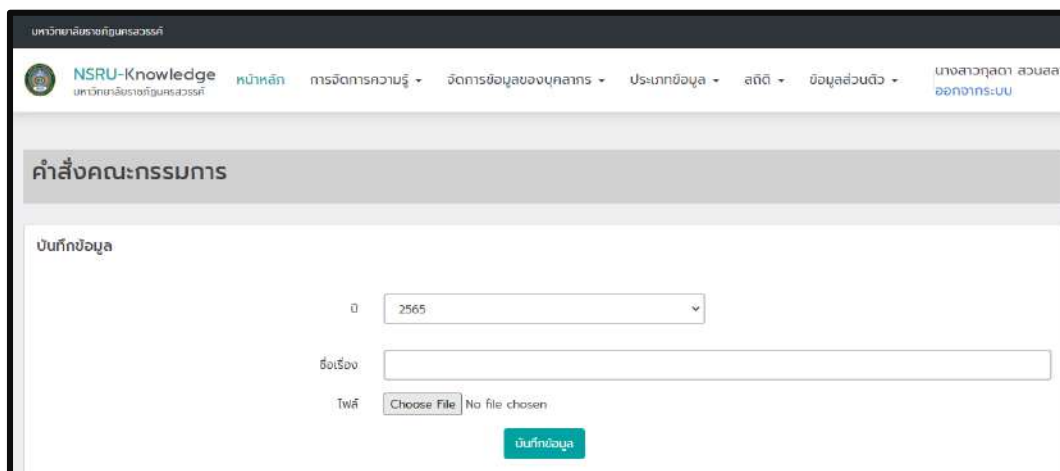
โดยจะแบ่งเป็นเมนูหลัก ดังนี้



เมนูการจัดการความรู้ ประกอบด้วยเมนูย่อยดังนี้

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

1) กดปุ่มเพิ่ม  เพื่อเพิ่มรายงานคำสั่งใหม่



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

NSRU-Knowledge มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

หน้าหลัก การจัดการความรู้ - จัดการข้อมูลของบุคลากร - ประเภทข้อมูล - สถิติ - ข้อมูลส่วนตัว - นางสาวกุลดา สอนสลา ออกจากระบบ

คำสั่งคณะกรรมการ

บันทึกข้อมูล

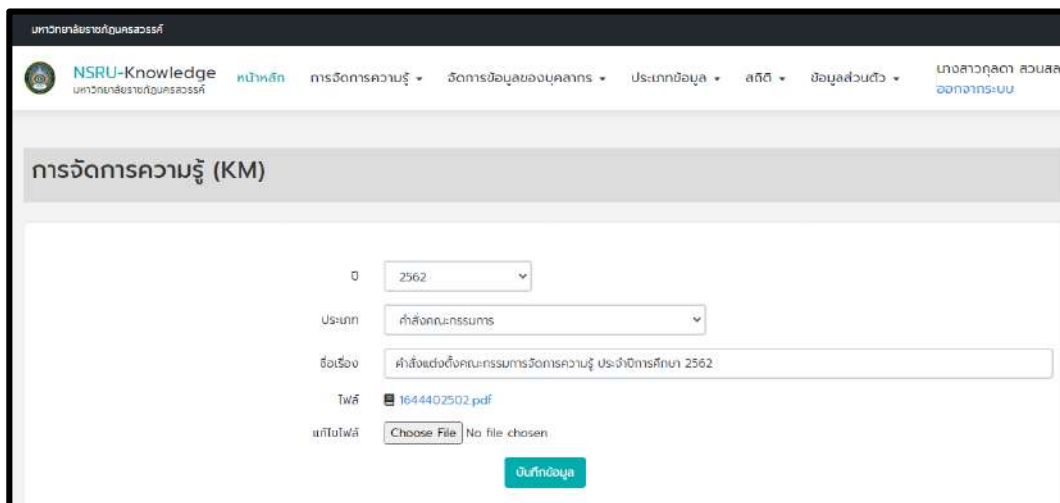
ปี 2565

ชื่อเรื่อง

ไฟล์ Choose File No file chosen

บันทึกข้อมูล

2) กดปุ่มแก้ไข  รายการที่ต้องการแก้ไข



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

NSRU-Knowledge มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

หน้าหลัก การจัดการความรู้ - จัดการข้อมูลของบุคลากร - ประเภทข้อมูล - สถิติ - ข้อมูลส่วนตัว - นางสาวกุลดา สอนสลา ออกจากระบบ

การจัดการความรู้ (KM)

ปี 2562

ประเภท คำสั่งคณะกรรมการ

ชื่อเรื่อง คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2562

ไฟล์ 1644402502.pdf

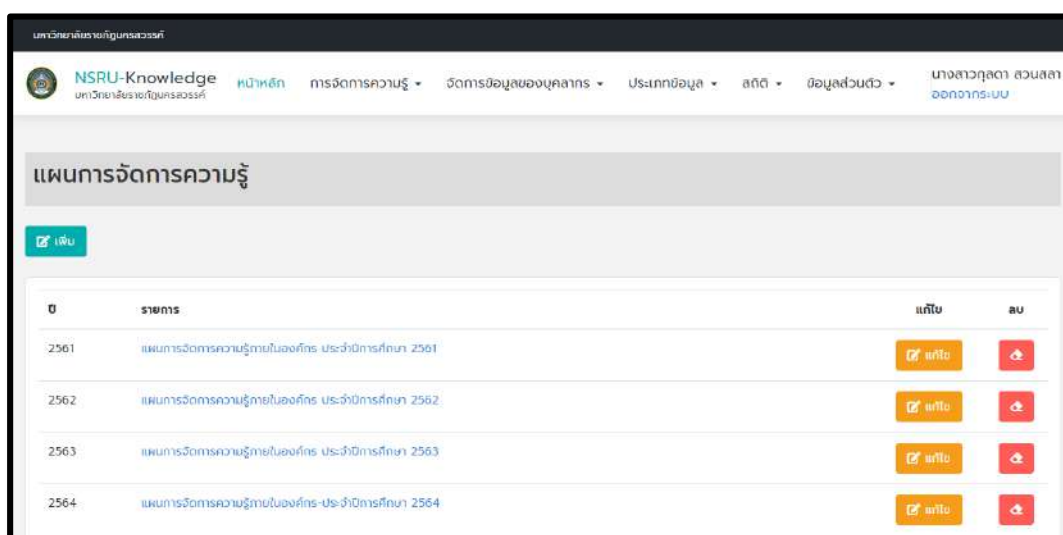
แก้ไขไฟล์ Choose File No file chosen









บันทึกข้อมูล

3) เลือกรายการคำสั่งที่ต้องการลบ กดปุ่มลบ 

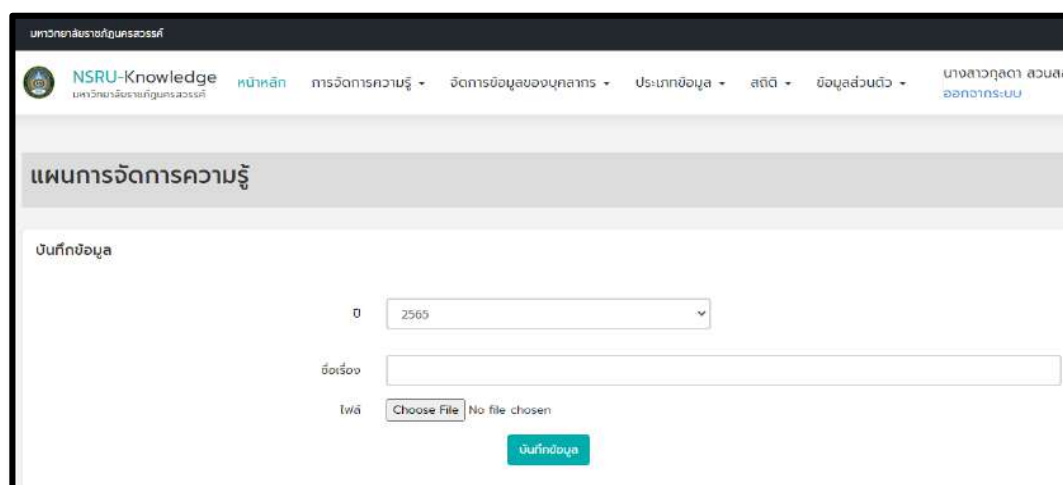
■ เมนูการจัดการความรู้ → แผนการจัดการความรู้

แสดงหน้าจัดการแผนการจัดการความรู้ ผู้ดูแลระบบสามารถ เพิ่ม แก้ไข ลบ ไฟล์ข้อมูลได้มีวิธีการดังนี้



ที่	รายการ	แก้ไข	ลบ
2561	แผนการจัดการความรู้ภายในองค์กร ประจำปีการศึกษา 2561		
2562	แผนการจัดการความรู้ภายในองค์กร ประจำปีการศึกษา 2562		
2563	แผนการจัดการความรู้ภายในองค์กร ประจำปีการศึกษา 2563		
2564	แผนการจัดการความรู้ภายในองค์กร-ประจำปีการศึกษา 2564		

1) กดปุ่มเพิ่ม  เพื่อเพิ่มข้อมูล



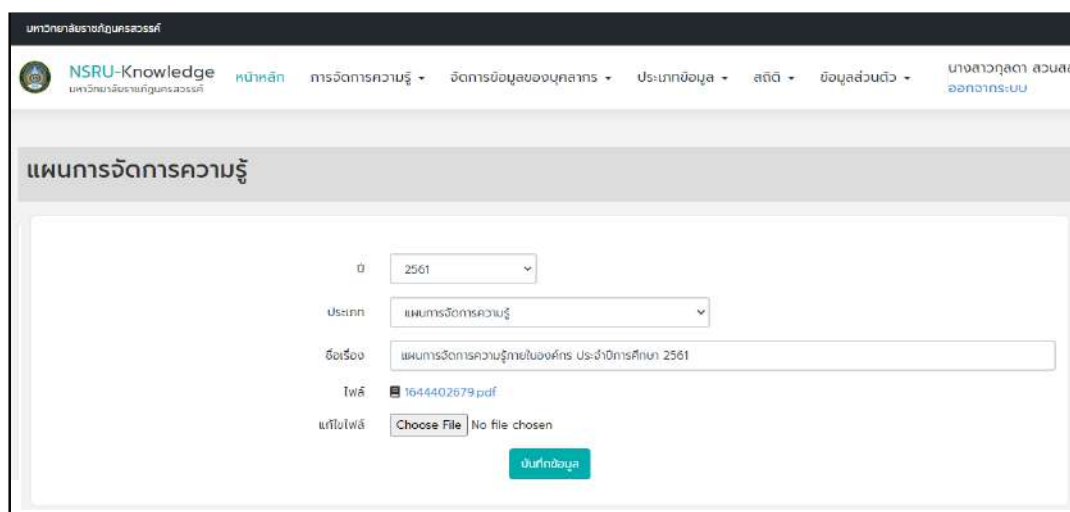
บันทึกข้อมูล


ที่: 2565

ชื่อเรื่อง:

ไฟล์: No file chosen

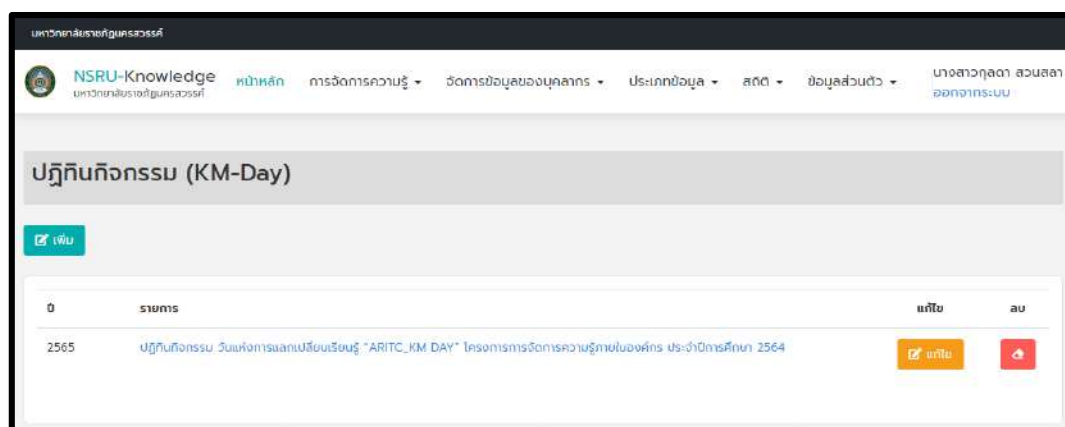
2) กดปุ่มแก้ไข  รายการที่ต้องการแก้ไข





3) กดปุ่มลบ  เพื่อลบรายการ

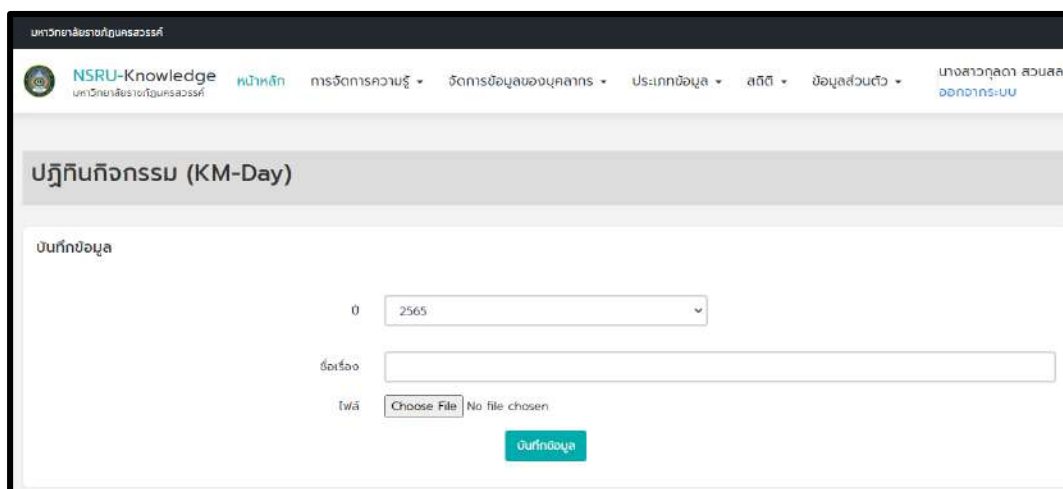
■ เมนูการจัดการความรู้ ➔ ปฏิทินกิจกรรม (KM-Day)

แสดงหน้าจัดการปฏิทินกิจกรรม (KM-Day) ผู้ดูแลระบบสามารถ เพิ่ม แก้ไข ลบ ไฟล์ข้อมูลได้มีวิธีการดังนี้

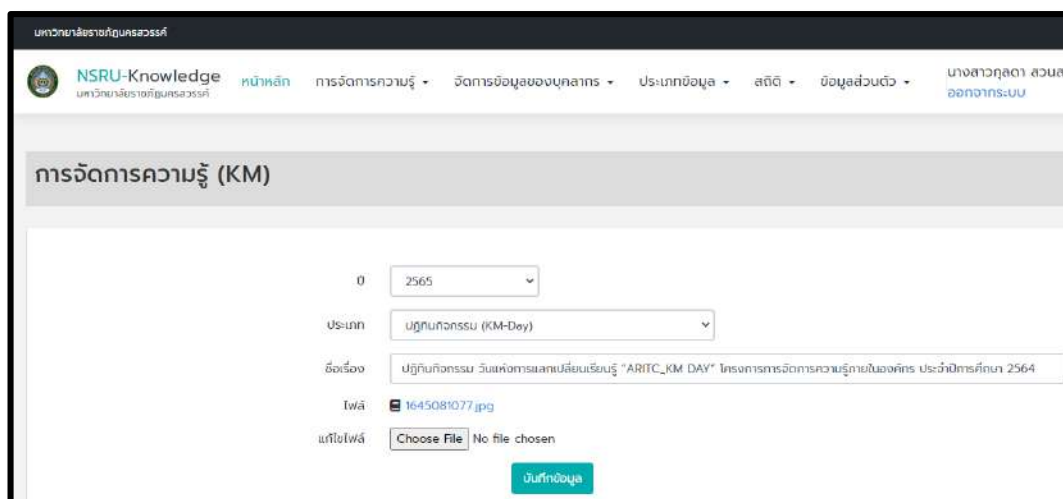


ID	รายการ	แก้ไข	ลบ
2565	ปฏิทินกิจกรรม วันแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ "ARITC_KM DAY" โครงการการจัดการความรู้ภายในองค์กร ประจำปีการศึกษา 2564		

1) กดปุ่มเพิ่ม  เพื่อเพิ่มข้อมูล



2) กดปุ่มแก้ไข  แต่ละรายการที่ต้องการแก้ไข

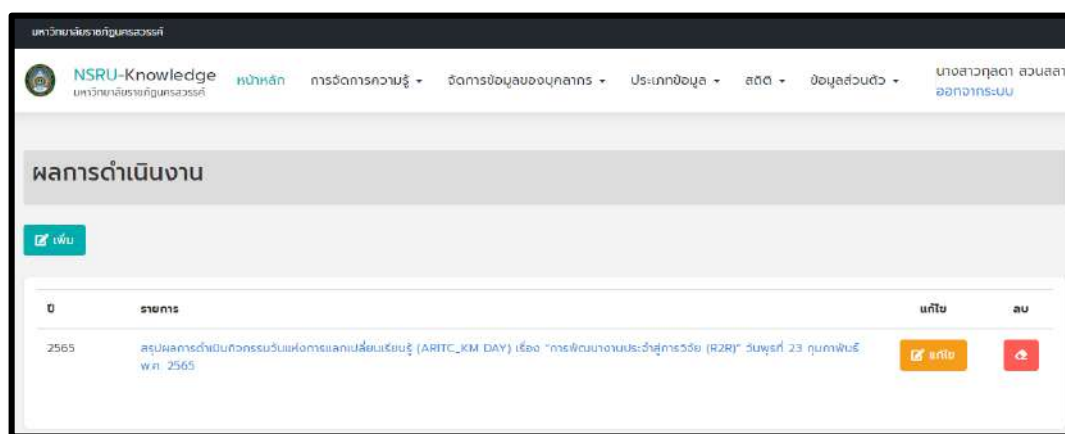


3) กดปุ่มลบ  เพื่อลบรายการ

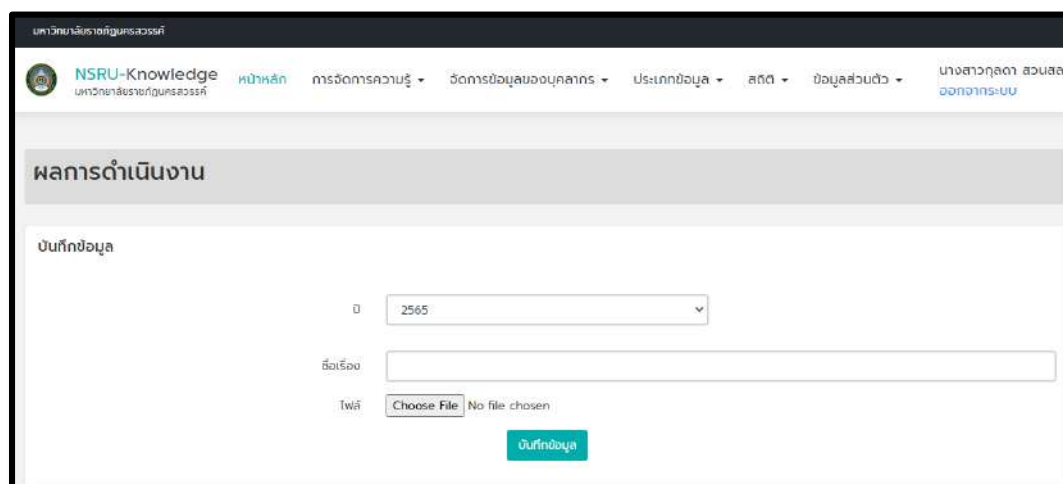
■ เมนูการจัดการความรู้ → ผลการดำเนินงาน

แสดงหน้าจัดการผลการดำเนินงานโดยผู้ดูแลระบบสามารถ เพิ่ม แก้ไข ลบ ไฟล์ข้อมูลได้ โดยมีวิธีการ

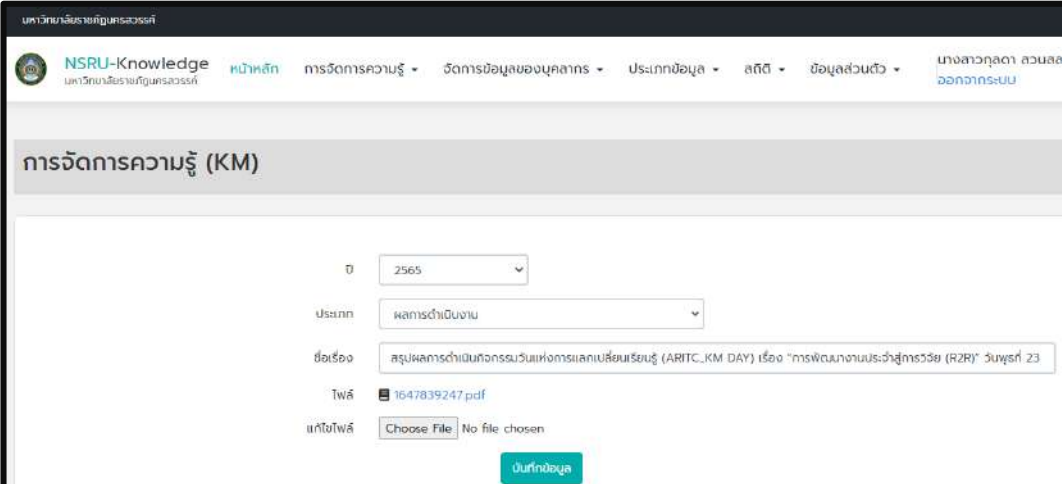
ดังนี้



1) กดปุ่มเพิ่ม  เพื่อเพิ่มข้อมูล เลือกปี กรอกชื่อเรื่อง เลือกไฟล์ผล
ดำเนินการ กรอกข้อมูล  บันทึกข้อมูล บันทึกข้อมูล



2) กดปุ่มแก้ไข  แก้ไข แต่ละรายการที่ต้องการแก้ไข



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

NSRU-Knowledge มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

หน้าหลัก การจัดการความรู้ - จัดการข้อมูลของบุคลากร - ประเภทข้อมูล - สถิติ - ข้อมูลส่วนตัว - นางสาวกุลดา ลอนสอ จอจจากระบบ

การจัดการความรู้ (KM)

ปี 2565

ประเภท ผลการดำเนินงาน

ชื่อเรื่อง สรุปผลการดำเนินงานกิจกรรมวันแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ARITC_KM DAY) เรื่อง "การพัฒนาจากประสบการณ์จริง (R2R)" วันพุธที่ 23

ไฟล์ 1647839247.pdf

แก้ไขไฟล์ Choose File No file chosen

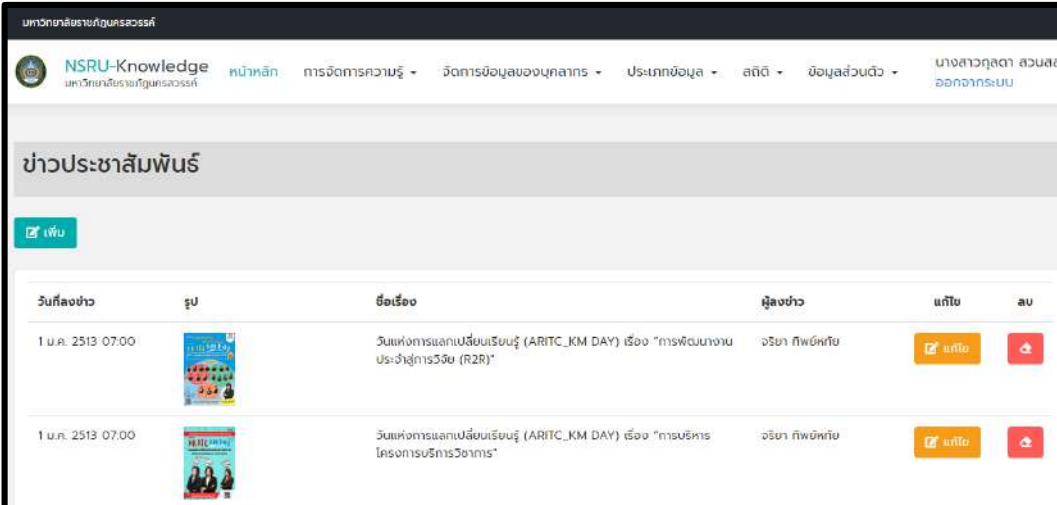
บันทึกข้อมูล

3) กดปุ่มลบ  เพื่อลบรายการ

■ เมนูการจัดการความรู้ ➔ ข่าวประชาสัมพันธ์

แสดงหน้าจัดการข่าวประชาสัมพันธ์ผู้ดูแลระบบสามารถ เพิ่ม แก้ไข ลบ ไฟล์ข้อมูลได้ มี

วิธีการดังนี้










มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

NSRU-Knowledge มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

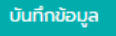
หน้าหลัก การจัดการความรู้ - จัดการข้อมูลของบุคลากร - ประเภทข้อมูล - สถิติ - ข้อมูลส่วนตัว - นางสาวกุลดา ลอนสอ จอจจากระบบ

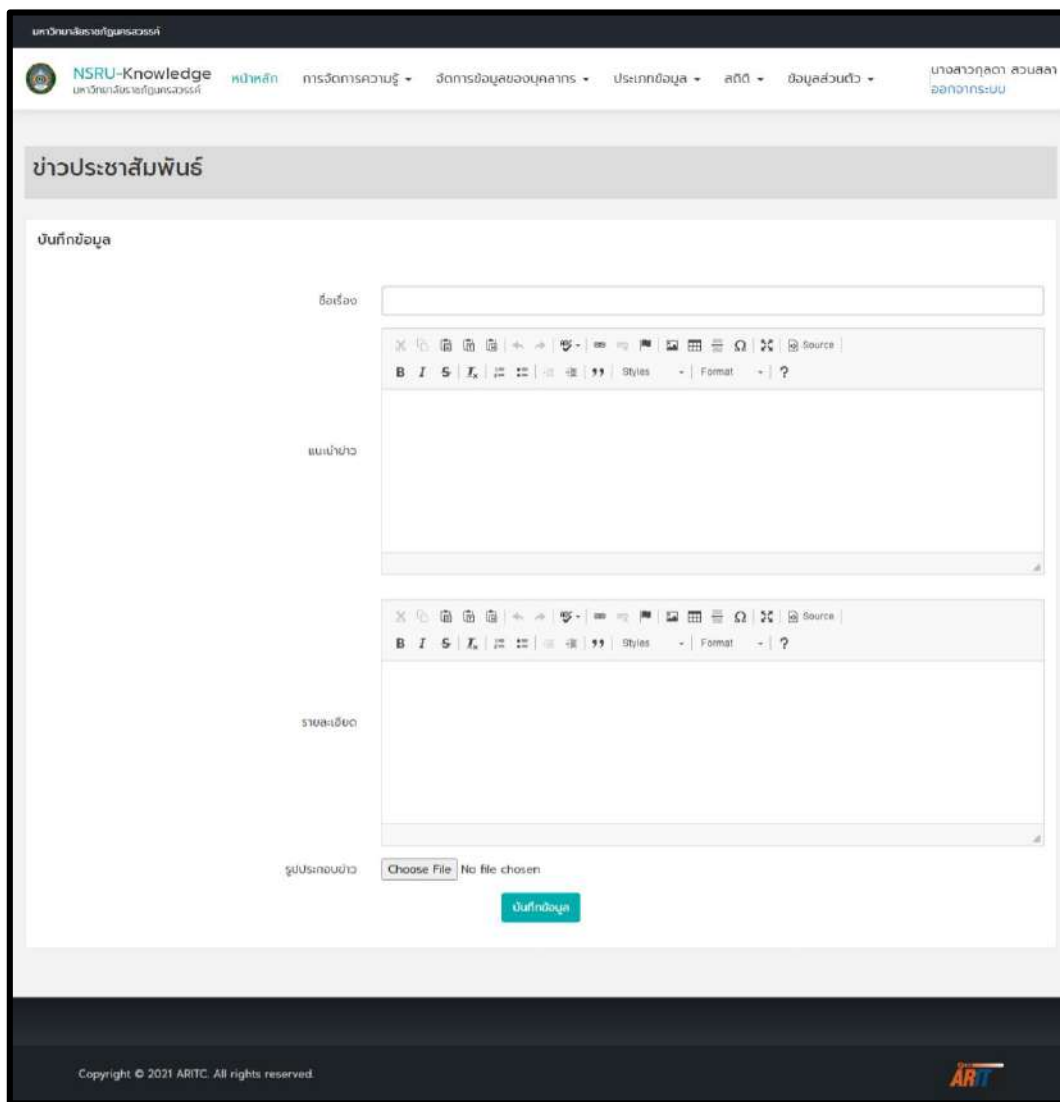
ข่าวประชาสัมพันธ์

 เพิ่ม

วันถึงข่าว	รูป	ชื่อเรื่อง	ผู้ลงข่าว	แก้ไข	ลบ
1 เม.ย. 2513 07:00		วันแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ARITC_KM DAY) เรื่อง "การพัฒนาจากประสบการณ์จริง (R2R)"	จรรยา กิพพิสัย		
1 เม.ย. 2513 07:00		วันแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ARITC_KM DAY) เรื่อง "การบริหารโครงการบริการวิชาการ"	จรรยา กิพพิสัย		

1) กดปุ่มเพิ่ม  เพื่อเพิ่มข้อมูล

-กรอกชื่อเรื่อง แนะนำข่าว รายละเอียดข่าว เลือกไฟล์รูปประกอบ กรอก
ข้อมูลครบ กดปุ่ม  บันทึกข้อมูล บันทึกข้อมูล



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

NSRU-Knowledge มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

หน้าหลัก การจัดการความรู้ - จัดการข้อมูลของบุคลากร - ประเภทข้อมูล - สถิติ - ข้อมูลส่วนตัว - นางสาวกุลดา สวนสลา จอจากกระบวน

ข่าวประชาสัมพันธ์


บันทึกข้อมูล

ชื่อเรื่อง

แนะนำข่าว

รายละเอียด

รูปประกอบข่าว Choose File No file chosen

 บันทึกข้อมูล

Copyright © 2021 ARITC. All rights reserved.

ARITC

2) กดปุ่มแก้ไข  แก้ไข แต่ละรายการที่ต้องการแก้ไข

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

NSRU-Knowledge มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

หน้าหลัก การจัดการความรู้ - จัดการข้อมูลของบุคลากร - ประเภทข้อมูล - สถิติ - ข้อมูลส่วนตัว - นางสาวกุลดา สอนสอ ออจากระบบ


ข่าวประชาสัมพันธ์

ชื่อเรื่อง: รับแจ้งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ARITC_KM DAY) เรื่อง "การพัฒนาจากประสบการณ์จริง (R2R)"

รายละเอียด: รับแจ้งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ARITC_KM DAY) เรื่อง "การพัฒนาจากประสบการณ์จริง (R2R)"

ประเภท: ข่าวประชาสัมพันธ์

รายละเอียด:

ไฟล์:  1647838558.jpg

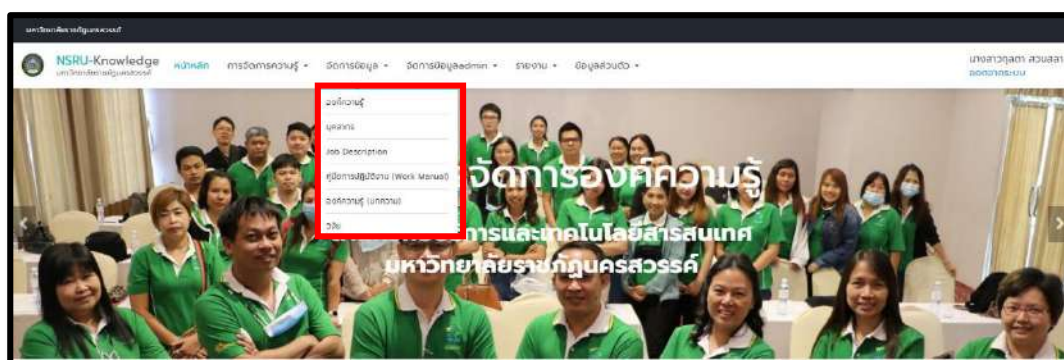
แก้ไขไฟล์: No file chosen

Copyright © 2021 ARITC. All rights reserved.

ARITC










3) กดปุ่มลบ เพื่อลบรายการ



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

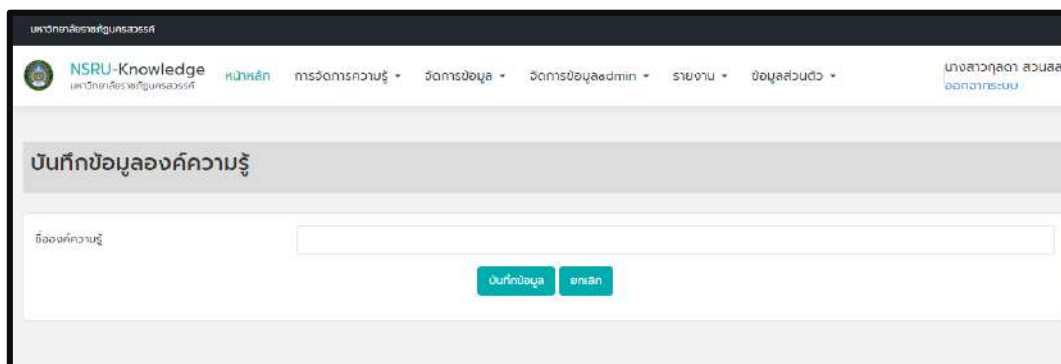


■ เมนูการจัดการข้อมูล ➔ องค์ความรู้


เป็นการจัดการหัวข้อองค์ความรู้ ผู้ดูแลระบบสามารถ เพิ่ม แก้ไข ลบหัวข้อองค์ความรู้ได้ แต่ละหัวข้อองค์ความรู้หลัก สามารถเพิ่ม หัวข้อย่อย ๆ ได้

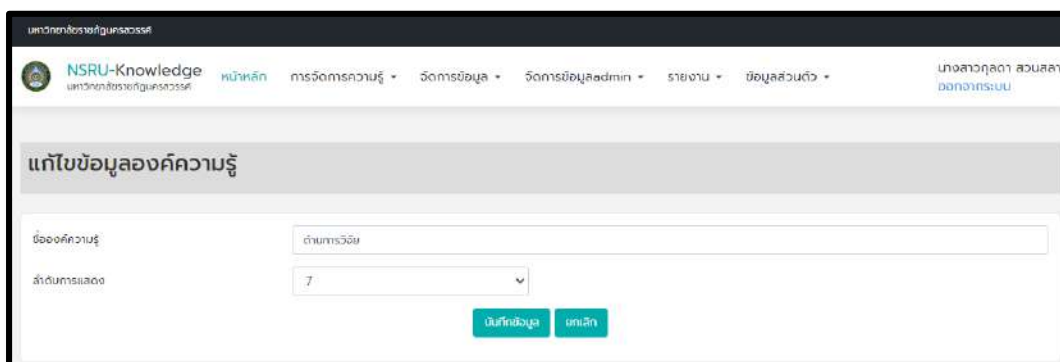
หัวข้อองค์ความรู้					
<div>  เพิ่มหัวข้อองค์ความรู้ </div> <div>1</div> <div>2</div> <div>3</div>					
ที่	ชื่อองค์ความรู้	ลำดับแสดง	แก้ไขหัวข้อองค์ความรู้	ลบหัวข้อองค์ความรู้	เพิ่มความรู้
1	ด้านการวิจัย	7			 เพิ่มความรู้ (4)
2	ด้านการบริการการศึกษา และด้านการบริการวิชาการ	5			 เพิ่มความรู้ (11)
3	ด้านห้องสมุด	3			 เพิ่มความรู้ (14)
4	ด้านการบริหารจัดการ	4			 เพิ่มความรู้ (7)

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




The screenshot shows the 'บันทึกข้อมูลองค์ความรู้' (Record Knowledge) form in the NSRU-Knowledge system. The form has a header with the NSRU-Knowledge logo and navigation links. The main content area contains a text input field for 'ชื่อองค์ความรู้' (Knowledge Title) and a 'บันทึกข้อมูล' (Record Information) button.

- 2) กดปุ่มแก้ไข  **แก้ไข** ทำการแก้ไขข้อมูลแล้วทำการกดปุ่มบันทึก
ข้อมูล



The screenshot shows the 'แก้ไขข้อมูลองค์ความรู้' (Edit Knowledge) form in the NSRU-Knowledge system. The form has a header with the NSRU-Knowledge logo and navigation links. The main content area contains a text input field for 'ชื่อองค์ความรู้' (Knowledge Title), a dropdown menu for 'ดำเนินการวิจัย' (Research Action), and a 'บันทึกข้อมูล' (Record Information) button.

3) กดปุ่มเพิ่มความรู้  **เพิ่มความรู้ (4)** จะเจอหน้ารายการความรู้

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา









NSRU-Knowledge มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา


หน้าหลัก การจัดการความรู้ - จัดการข้อมูล - จัดการข้อมูลadmin - รายงาน - ข้อมูลส่วนตัว -

นางสาวกุลดา สอนลา ออกจากระบบ

ความรู้

องค์ความรู้ : ด้านการวิจัย

ที่	ชื่อความรู้	แก้ไข	ลบ
1	งานวิจัย R2R		
2	การเขียนโครงงานวิจัย		
3	การนำเสนอผลงานวิจัย		
4	การเขียนบทความวิจัย		

4) กดปุ่มแก้ไข  แต่ละรายการที่ต้องการแก้ไข

5) กดปุ่มลบ  เพื่อลบข้อมูล

■ เมนูการจัดการข้อมูล ➔ บุคลากร

เป็นการจัดการบุคลากร ผู้ดูแลระบบสามารถ เพิ่ม แก้ไข ข้อมูลได้






มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

NSRU-Knowledge มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

หน้าหลัก การจัดการความรู้ - จัดการข้อมูล - จัดการข้อมูลadmin - รายงาน - ข้อมูลส่วนตัว -

นางสาวกุลดา สอนลา ออกจากระบบ

จัดการข้อมูล บุคลากร

ที่	ชื่อ-นามสกุล	ภูมย	ลำดับแสดง	กลุ่มงาน	แก้ไขข้อมูลส่วนตัว
1	นายพจน์ศักดิ์ ศรีโส	ผู้ช่วยราชการ	1	คณะกรรมการบริหาร	
2	นางศศิธร ศรีโส	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	2	คณะกรรมการบริหาร	
3	นายอนุวัฒน์ แสงอ่อน	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร	3	คณะกรรมการบริหาร	
4	นางสาวกัญญา อนุสรณ์	รองผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรสารสนเทศ	4	คณะกรรมการบริหาร	
5	นายสุวิทย์ นามิหนอง	รองผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	5	คณะกรรมการบริหาร	

การแก้ไขข้อมูลส่วนตัว

คลิกที่ปุ่ม แก้ไขข้อมูลส่วนตัวของแต่ละคนจะแสดงรายละเอียดข้อมูลที่สามารถแก้ไขหรือกำหนดข้อมูล ชื่อตำแหน่งการบริหารในหน่วยงาน ประเภทการใช้งาน สถานะการใช้งานระบบ และลำดับการแสดงรายชื่อ

หน้าเว็บไซต์ของ NSRU-Knowledge

เมนูหลัก: การจัดการความรู้, จัดการข้อมูล, จัดการข้อมูลadmin, รายงาน, ข้อมูลส่วนตัว

แก้ไขข้อมูลบุคลากร

นางสาวกุลดา สอนลา

กรุณายกเลิกไฟล์เอกสารแนบและการสื่อสาร สำนักงานบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มงาน: กลุ่มงานผลิตสื่อการเรียนออนไลน์

ชื่อตำแหน่งการบริหารในหน่วยงาน: ตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานผลิตสื่อการเรียนออนไลน์

ประเภทผู้ใช้ตามการใช้งาน: superAdmin

สถานะการใช้งานระบบ: อนุมัติ

ลำดับการแสดง: 19

*กรอกลำดับด้วยเลขอารบิก

บันทึกข้อมูล

เมื่อแก้ไขข้อมูลเรียบร้อยแล้ว กดปุ่ม **บันทึกข้อมูล** เพื่อบันทึกข้อมูล

■ เมนูการจัดการข้อมูล ➔ Job Description

เป็นการจัดการข้อมูล Job Description เพิ่ม แก้ไข ข้อมูลให้กับบุคลากรได้ โดยผู้ดูแล

หน้าเว็บไซต์ของ NSRU-Knowledge

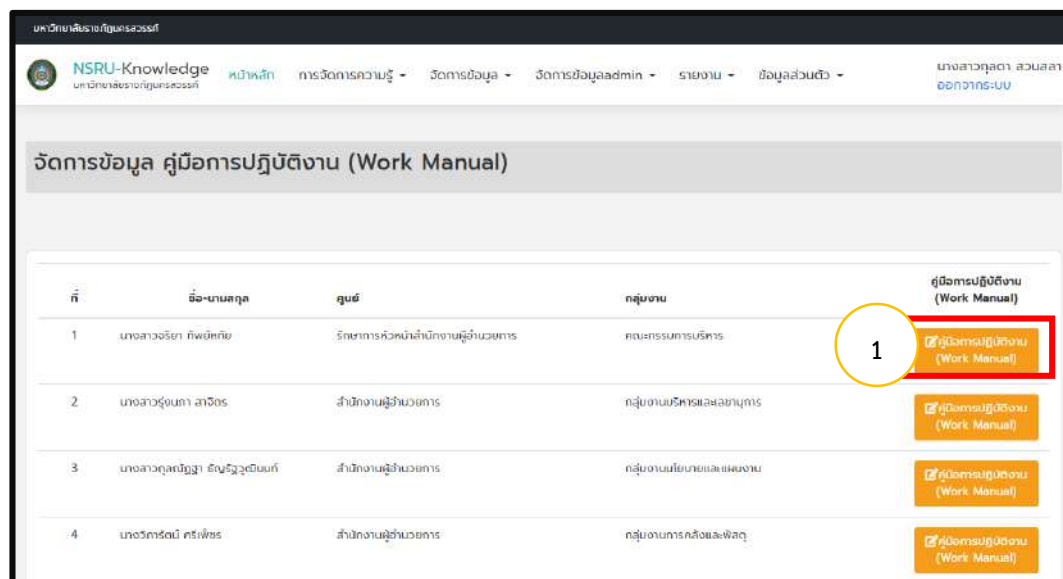
เมนูหลัก: การจัดการความรู้, จัดการข้อมูล, จัดการข้อมูลadmin, รายงาน, ข้อมูลส่วนตัว

จัดการข้อมูล Job Description

ที่	ชื่อ-นามสกุล	ศูนย์	กลุ่มงาน	Job Description
1	นางสาวกุลดา กุฬพิทย	รักษาการหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ	คณะกรรมการบริหาร	แก้ไข
2	นางสาวรุ่งนภา สอนลา	สำนักงานผู้อำนวยการ	กลุ่มงานบริหารและแผนงาน	แก้ไข
3	นางสาวกุลณิดา อังศรีสุวรรณ	สำนักงานผู้อำนวยการ	กลุ่มงานนโยบายและแผนงาน	แก้ไข

■ เมนูการจัดการข้อมูล ➔ คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

ผู้ดูแลระบบสามารถ เพิ่ม แก้ไขข้อมูลคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ให้กับบุคลากรได้

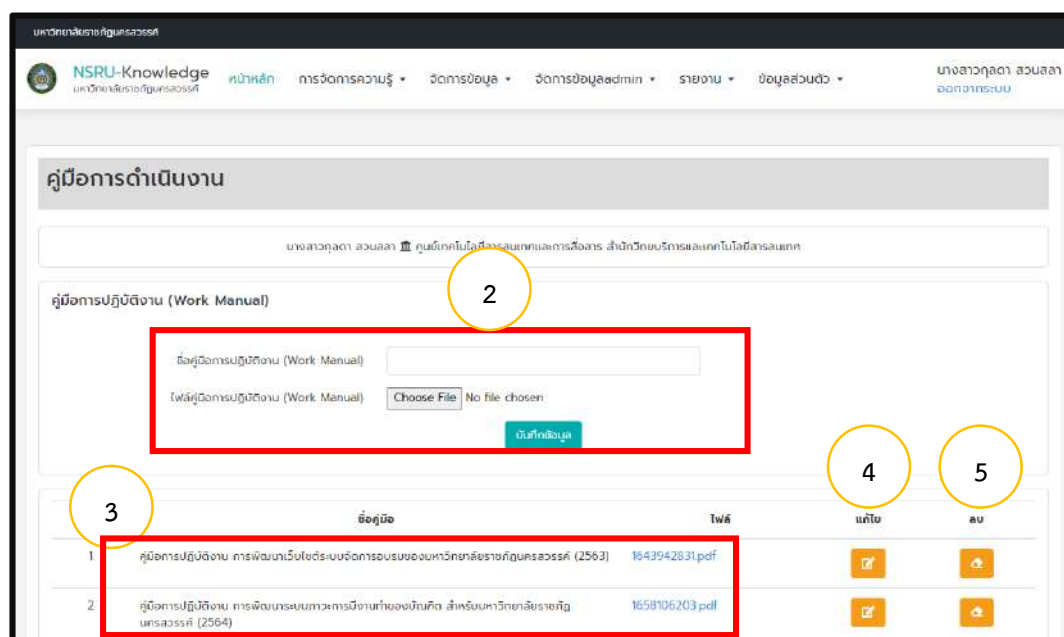


1. เลือกรายการที่ต้องการจัดการคู่มือการปฏิบัติงานของบุคคลที่ต้องการ

คลิกที่ปุ่ม

[คู่มือการปฏิบัติงาน \(Work Manual\)](#)

เจอหน้าฟอร์มรายการคู่มือดำเนินการ



2. กรอกชื่อและเลือกไฟล์คู่มือการปฏิบัติงาน กรอกข้อมูลครบ กดปุ่ม บันทึกข้อมูล
3. แสดงรายชื่อคู่มือปฏิบัติงานของบุคคล
4. เลือกรายการที่ต้องการแก้ไข
5. ลบคู่มือปฏิบัติงาน

บันทึกข้อมูล






■ เมนูการจัดการข้อมูล ➔ องค์ความรู้ (บทความ)

ผู้ดูแลระบบสามารถ เพิ่ม แก้ไขข้อมูลองค์ความรู้ (บทความ) ให้กับบุคลากรได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

NSRU-Knowledge หน้าหลัก การจัดการความรู้ - จัดการข้อมูล - จัดการข้อมูลadmin - รายงาน - ข้อมูลส่วนตัว - นางสาวกุลดา สอนสลา ออกรายงาน

จัดการข้อมูล องค์ความรู้

ที่	ชื่อ-นามสกุล	ศูนย์	กลุ่มงาน	องค์ความรู้
1	นายพจน์ศักดิ์ ศรีโสม	ผู้อำนวยการ	คณะกรรมการบริหาร	1  องค์ความรู้
2	นางพัชรีรา ศรีโสม	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	คณะกรรมการบริหาร	 องค์ความรู้
3	นายอนุรัตน์ แสงอ่อน	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร	คณะกรรมการบริหาร	 องค์ความรู้
4	นางสาวกัญญา อนุกุลสมภาร	รองผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรสารสนเทศ	คณะกรรมการบริหาร	 องค์ความรู้
5	นายสุริยศักดิ์ เหมืองทอง	รองผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	คณะกรรมการบริหาร	 องค์ความรู้

1. เลือกรายการที่ต้องการจัดการองค์ความรู้ (บทความ) ของบุคคลที่ต้องการ

คลิกที่ปุ่ม

 องค์ความรู้

เจอหน้าฟอร์มรายการองค์ความรู้



กรอกข้อมูลครบ กดปุ่ม

บันทึกข้อมูล

บันทึกข้อมูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

NSRU-Knowledge หน้าหลัก การจัดการความรู้ จัดการข้อมูล จัดการข้อมูลadmin รายงาน ข้อมูลส่วนตัว นางสาวกุลดา สวนสลา ออกจากระบบ

เพิ่มข้อมูลองค์ความรู้ / Blog

นางสาวกุลดา สวนสลา ดูบันทึกในไฟล์สไลด์สไลด์และเอกสาร สำนักรับการและบันทึกในไฟล์สไลด์สไลด์

ความรู้

ชื่อเรื่อง

รายละเอียด

รายละเอียด

รูปภาพประกอบเนื้อหา

Choose File No file chosen

คำสำคัญ

ใส่เครื่องหมายดอกจัน(*)กับ กรณีมีหลายคำ

เจ้าของความรู้

แหล่งอ้างอิง

บันทึกข้อมูล

3. แสดงรายชื่อคู่มือปฏิบัติงานของบุคคล

4. เลือกรายการที่ต้องการแก้ไข

5. จัดการไฟล์ประกอบ

- 1) คลิกที่ปุ่มจัดการไฟล์ประกอบ ในส่วนนี้สามารถจัดการไฟล์รูปประกอบเอกสารประกอบ รวมถึงลิงก์ประกอบองค์ความรู้ได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

NSRU-Knowledge มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

หน้าหลัก การจัดการความรู้ -> จัดการข้อมูลของบุคลากร -> ประเภทข้อมูล -> สดุดี -> ข้อมูลส่วนตัว -> นางสาวกฤตา ล้วนสง่า รองคณบดีฝ่ายแผน

เพิ่มไฟล์

หากไม่มีการเพิ่มไฟล์ประกอบ สามารถคลิกปุ่ม เพื่อกลับหน้าหลัก กดปุ่มเพิ่มไฟล์

ด้านเบื้องบน >> จำนวนการนำเสนอเอกสาร

การเข้าใช้งาน ThaiLIS Digital Collection (TDC)

เอกสารความรู้ นางสาวกัญญา สิงห์บุตร

ไฟล์เอกสาร นางสาวกฤตา กัทธักขิณ

เพิ่มรูป

เลือกรูปภาพ Choose File No file chosen

บันทึกข้อมูล

เพิ่มเอกสาร

ชื่อเอกสาร ชื่อเรื่อง ...

URL/DOI Choose File No file chosen

บันทึกข้อมูล

ที่	ชื่อเรื่อง	ชื่อไฟล์	ลบ
ไม่มีพบข้อมูล			

เพิ่ม url

ชื่อ ชื่อ

Link url url

บันทึกข้อมูล

ที่	ชื่อเรื่อง	ชื่อ url	ลบ
ไม่มีพบข้อมูล			

6. ลบองค์ความรู้





- [เมนูการจัดการข้อมูล](#) → วิจัย

ผู้ดูแลระบบสามารถ เพิ่ม แก้ไขข้อมูลวิจัยให้กับบุคลากรได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

NSRU-Knowledge มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ หน้าหลัก การจัดการความรู้ • จัดการข้อมูล • จัดการข้อมูลadmin • รายงาน • ข้อมูลส่วนตัว • นางสาวกุลดา สวมสลา ออกจากระบบ

จัดการข้อมูล วิจัย

ที่	ชื่อ-นามสกุล	คุณย	กลุ่มงาน	วิจัย
1	นายพงษ์ศักดิ์ ศรีไล	ผู้อำนวยการ	คณะกรรมการบริหาร	 วิจัย
2	นางอภิรดา ศรีไล	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	คณะกรรมการบริหาร	 วิจัย
3	นายอู๋รัตน์ แสงอ่อน	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร	คณะกรรมการบริหาร	 วิจัย
4	นางสาวกัญญา อนุสรณาร	รองผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรสารสนเทศ	คณะกรรมการบริหาร	 วิจัย


1. เลือกรายการที่ต้องการจัดการวิจัยของบุคคลที่ต้องการ


คลิกที่ปุ่ม  [วิจัย](#) เจอหน้าฟอร์มรายการวิจัย







มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

NSRU-Knowledge มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ หน้าหลัก การจัดการความรู้ • จัดการข้อมูล • จัดการข้อมูลadmin • รายงาน • ข้อมูลส่วนตัว • นางสาวกุลดา สวมสลา ออกจากระบบ

ข้อมูลงานวิจัย

นางสาวกุลดา สวมสลา  สำนักงานผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

 [เพิ่มงานวิจัย](#)

ที่	ชื่อเรื่อง	เจ้าของวิจัย หลัก	เจ้าของ วิจัย	เจ้าของ วิจัย	แก้ไข	จัดการไฟล์ประกอบ	ลบ
1	พัฒนาระบบบริหารงานตามมาตรฐาน ISO 9001-2008 ของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ					 จัดการไฟล์ประกอบ	

2. คลิกปุ่ม



กรอกรายละเอียดข้อมูลงานวิจัย กรอกข้อมูลครบ กดปุ่ม
ข้อมูล

บันทึกข้อมูล

บันทึก

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

NSRU- Knowledge มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

หน้าหลัก การจัดการความรู้ - จัดการข้อมูล - จัดการข้อมูลadmin - รายงาน - ข้อมูลส่วนตัว - นางสาวกุลดา สอนลา
จัดการระบบ

เพิ่มงานวิจัย

นางสาวกุลดา สอนลา ๖๖ สำนักงานผู้ดำเนินการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ชื่อเรื่อง

สารบัญ

รายละเอียด

รูปภาพประกอบหน้าแรก No file chosen

คำสำคัญ

ใส่เครื่องหมายจุลภาค(,)กับ กรณีศึกษา
** คนที่ 1 เท่านั้น ที่สามารถแก้ไขข้อมูลเรื่องได้

คนที่ 1

คนที่ 2

คนที่ 3

ผู้วิจัย บุคคลภายนอกถ้าใช่จากมหาวิทยาลัยฯ

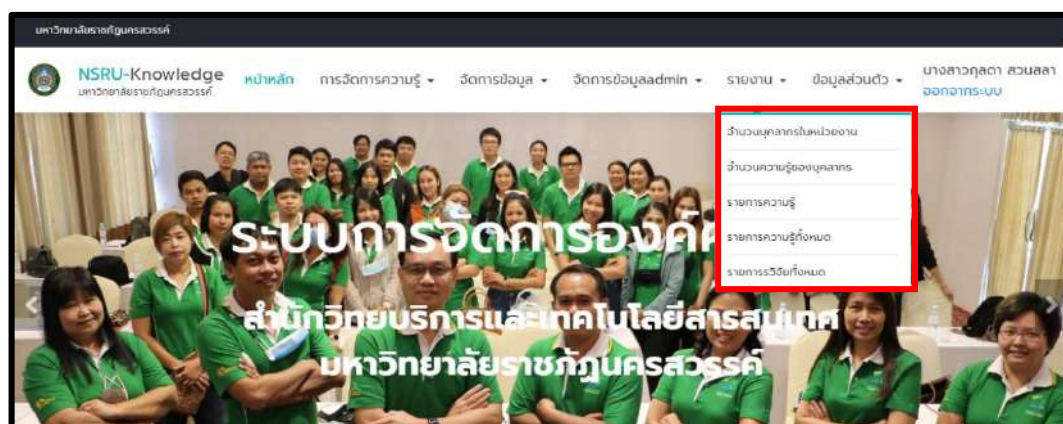
ใส่เครื่องหมายจุลภาค(,)กับ กรณีศึกษาอื่น

แหล่งอ้างอิง

6. ผลงานวิจัย

เมนูรายงาน ประกอบด้วยเมนูย่อยดังนี้

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



- เมนูการจัดการข้อมูล ➔ จำนวนบุคลากรในหน่วยงาน

จำนวนบุคลากรในหน่วยงาน	
	จำนวน (คน)
1. สำนักงานผู้ช่วยการ	5
กลุ่มงานบริหารและแผนงาน	(2)
กลุ่มงานนโยบายและแผนงาน	(1)
กลุ่มงานการคลังและพัสดุ	(1)
กลุ่มงานประกันคุณภาพและประชาสัมพันธ์	(1)
2. ศูนย์วิทยบริการ	18
กลุ่มงานพัฒนาศักยภาพสารสนเทศ	(5)
กลุ่มงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	(3)
กลุ่มงานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	(2)
กลุ่มงานบริการและกิจการ	(4)
กลุ่มงานนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ	(4)
3. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	13
กลุ่มงานวิชาการคอมพิวเตอร์	(2)
กลุ่มงานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	(5)
กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ	(4)
กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	(1)
กลุ่มงานผลิตสื่อการเรียนออนไลน์	(1)
4. ผู้บริหาร	7
คณะกรรมการบริหาร	(7)

■ [เมนูการจัดการข้อมูล](#) ➔ รายการความรู้

จำนวนความรู้ของบุคลากร			
หน่วยงาน		สำนักงานผู้อำนวยการ	
ที่	ชื่อ-นามสกุล	หน่วยงาน	จำนวนความรู้
1	นางสาวจรรยา กิพย์พิชัย	สำนักงานผู้อำนวยการ	8
2	นางสาวรุ่งนภา ลาอุดร	สำนักงานผู้อำนวยการ	1
3	นางสาวกุลลพัญญา สิงห์รัฐวัฒน์	สำนักงานผู้อำนวยการ	3
4	นางวัชรรัตน์ ศรีเพ็ชร	สำนักงานผู้อำนวยการ	1
5	นางสาวสุนิสา อ่อนฉวี	สำนักงานผู้อำนวยการ	3
6	นางสาวไพโรสุตา ปานพรม	สำนักงานผู้อำนวยการ	2

■ [เมนูการจัดการข้อมูล](#) ➔ ข้อมูลองค์ความรู้ / Blog

ข้อมูลองค์ความรู้ / Blog							
ที่	ชื่อเรื่อง	องค์ความรู้	ความรู้	เจ้าของความรู้	แก้ไข	จัดการไฟล์ประกอบ	ลบ
1	การใช้งาน ThaiLIS Digital Collection (TDC)	ด้านห้องสมุด	งานบริการสารสนเทศ	นางสาวกนกภา สิงห์บุตร			
2	Library 4.0 อิมเมจห้องสมุดได้ผ่านเครื่องมืออัตโนมัติ	ด้านห้องสมุด	การบริการเรียนรู้-ค้นคว้าหนังสือ	นางสาวปริญญ์ พิศนาคะสุราเดช			
3	มาตรฐาน ISO 9001-2018 สู่ข้อค้นพบ 2015	ด้านการบริหารจัดการ	คุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001:2008 และ ISO 9001:2015)	นางสาวจรรยา กิพย์พิชัย			
4	แปลงภาพเอกสาร เป็นตัวอักษร (OCR) ด้วย Google Docs	ด้านการบริการการศึกษาและด้านการบริการวิชาการ	การฝึกอบรม	นายสุนันต์ วีระพัฒน์พร			
5	ALIST Open Application ระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อสถาบันอุดมศึกษาไทย	ด้านห้องสมุด	ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	นายสุกฤษณ์ กรุดฉ่ำ			

■ เมนูการจัดการข้อมูล ➔ ข้อมูลงานวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

NSRU-Knowledge มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ [หน้าหลัก](#) [การจัดการความรู้](#) [จัดการข้อมูล](#) [จัดการข้อมูลadmin](#) [รายงาน](#) [ข้อมูลส่วนตัว](#) [นางสาวกุลดา ล้วนสถา](#)
ออกจากระบบ

ข้อมูลงานวิจัย

ที่	ชื่อเรื่อง	เจ้าของวิจัย	แก้ไข	จัดการไฟล์ประกอบ	ลบ
1	ระบบติดตามวงจรถานเอกสารการใช้จ่ายจัดจ้างและการเบิกจ่ายงบประมาณ (Electronic Budget Disbursement Tracking)	นางวัชรรัตน์ ศรีเพชร		จัดการไฟล์ประกอบ	
2	ระบบสร้างแบบสอบถามออนไลน์ (e-Form)	นางสาวบุณรินทร์ จีวรราช		จัดการไฟล์ประกอบ	
3	วิเคราะห์การวัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 ของสำนักงานบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์	นางสาวอริยา กิพย์พิทย		จัดการไฟล์ประกอบ	
4	การวัดและความต้องการทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์ประจำหลักสูตร ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์	นางสาวบุษดี พนัณนัตน		จัดการไฟล์ประกอบ	
5	ศึกษาคัดกรองระบบบริหารงานตามมาตรฐาน ISO 9001-2008 ของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	นางสาวสุณิสา ล้วนดำ		จัดการไฟล์ประกอบ	

ประวัติผู้วิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย): นางสาวจริยา ทิพย์หทัย
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) บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์	วิทยาลัยครูอุตรดิตถ์	ไทย