

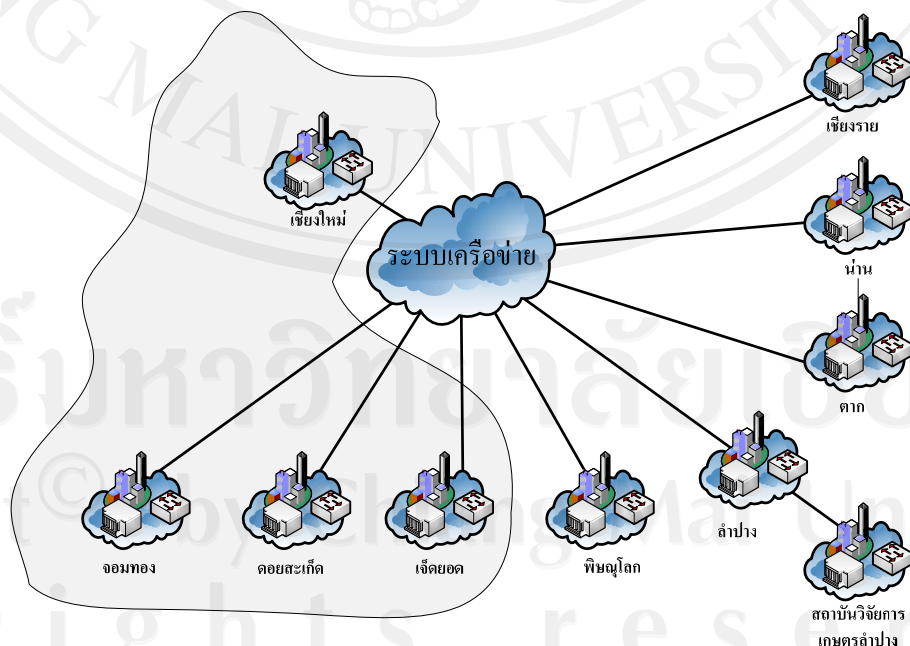
บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ในขณะที่โลกแห่งเทคโนโลยีก้าวหน้าและพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ข้อมูล ข่าวสารและสารสนเทศที่องค์กรจะต้องเกี่ยวข้อง รับรู้และจัดการรวบรวมก็มีมากขึ้นเป็นทวีคูณ ปัญหาที่องค์กรต้องเผชิญและแก้ไขมีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ความรวดเร็วล้นไวของเทคโนโลยีการสื่อสารทำให้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอีกซีกโลกหนึ่งส่งต่อถึงอีกซีกโลกหนึ่งในชั่วพริบตา ศาสตร์และวิชาการกลายเป็นสิ่งที่คนทั่วไปสามารถจะค้นหาและเรียนรู้ได้อย่างง่ายดายหากต้องการ ความยากจึงไม่ใช่การค้นหาความรู้และข้อมูล แต่เป็นการทำความเข้าใจกับองค์ความรู้ (Knowledge) และความหมาย (Meaning) ต่าง ๆ ของความรู้นั้นอย่างถ่องแท้มากกว่า (รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม, 2547)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เดิมคือ วิทยาลัย สังกัดกรมอาชีวศึกษา จัดการศึกษาทางด้านอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม ศิลปกรรม และเกษตรกรรมมากกว่า 50 ปี ในเขตภาคเหนือ ได้แบ่งเขตพื้นที่การศึกษาออกเป็น 6 เขตพื้นที่ กับ 1 สถาบัน คือ เขตพื้นที่เชียงใหม่ซึ่งเป็นศูนย์กลาง เขตพื้นที่เชียงราย เขตพื้นที่ลำปาง เขตพื้นที่น่าน เขตพื้นที่ตาก เขตพื้นที่พิษณุโลก และสถาบันวิจัยและฝึกอบรมการเกษตรลำปาง ตามรูป



รูปที่ 1.1 ผังการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

โดยได้ใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาเชื่อมต่อกันทุกเขตพื้นที่เพื่อให้สามารถใช้งานระบบเครือข่ายต่าง ๆ ได้ทุกเขตพื้นที่ และนอกจากนั้นแต่ละเขตพื้นที่นั้นได้นำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในด้านการเรียนการสอนเช่นการเรียนการสอนผ่านระบบ Conference และระบบ e-learning ซึ่งผ่านทางระบบ Web Base และระบบต่างๆ อีกมากมายของทางมหาวิทยาลัยที่มีอยู่และกำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์กรนั้นจะทำให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เป็นผู้นำด้านการเรียนรู้ทั้งในด้านการเรียนการสอนและเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีที่สามารถแข่งขันได้กับมหาวิทยาลัยอื่นๆ

ในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้นั้นก็เกิดปัญหาตามมาด้วยเช่นเดียวกัน ซึ่งในการใช้งานระบบเครือข่ายในแต่ละเขตพื้นที่นั้นต้องการใช้งานที่สลับซับซ้อนที่ไม่เหมือนกันในแต่ละเขตพื้นที่ในการแก้ไขปัญหาต่างๆของระบบเครือข่ายที่เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนานั้นถือว่าเป็นองค์ความรู้ที่มีคุณค่าเป็นอย่างมาก เพราะความองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นสามารถใช้ประโยชน์จากการปฏิบัติงานที่สำเร็จหรือผิดพลาดและเป็นแหล่งที่สำคัญในการสร้าง Learning Content ในการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรและช่วยให้สามารถต่อยอดความรู้ได้เป็นอย่างดี ในขณะที่เดียวกันเมื่ออาจารย์และเจ้าหน้าที่อาวุโสที่ดูแลระบบเครือข่ายที่มีความรู้ทั้งหลายได้เกษียณอายุหรือลาออกจากมหาวิทยาลัยไป บรรดาอาจารย์และเจ้าหน้าที่อาวุโสเหล่านั้นได้นำความรู้ที่ได้สั่งสมในตัวเขาออกไปด้วย ไม่เหลือทิ้งไว้ให้กับหน่วยงาน ทางมหาวิทยาลัยจะมีวิธีการใดที่จะเก็บรักษาไว้ซึ่งองค์ความรู้เหล่านี้เพื่อเป็นฐานให้มหาวิทยาลัยต่อยอดความรู้ให้มหาวิทยาลัยพัฒนาดียิ่งๆขึ้นไป หากมีบุคลากรในมหาวิทยาลัยต้องการแก้ไขปัญหาบางเรื่องเกี่ยวกับระบบเครือข่ายจะทราบไหมว่ามีใครรู้อะไรและอยู่ที่ไหนบ้างในมหาวิทยาลัย ความคิดริเริ่มที่บุคลากรคนนั้นกำลังจะทำนั้นได้มีใครทำมาแล้วบ้างในอดีตและประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวอย่างไรเพราะเหตุใด เพื่อว่าจะได้ไม่ต้องทำผิดซ้ำซากหรือทำงานซ้ำซ้อน (รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม, 2547)

ฝ่ายงานบริหารเครือข่ายเป็นหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา มีหน้าที่บริหารจัดการเกี่ยวกับระบบสารสนเทศและบริหารจัดการระบบเครือข่ายทั้งหมด ซึ่งถือได้ว่าฝ่ายบริหารเครือข่ายของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นส่วนที่มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเชื่อมต่อทั้งหมดของระบบเครือข่าย รวมถึงเป็นศูนย์กลางเทคโนโลยีสื่อสารทั้งหมดของมหาวิทยาลัย ปัจจุบันความรู้ในฝ่ายงานบริหารเครือข่ายนั้นได้กระจุกกระจายอยู่ทั้งที่อยู่ในตัวบุคคล และเอกสาร คู่มือ ไม่มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบทำให้ยากต่อการเข้าถึงและใช้งาน ผู้ดูแลระบบที่สามารถจัดการปัญหาต่างๆ ได้มีจำนวนน้อยและส่วนใหญ่เป็นผู้ดูแลระบบที่มีทักษะความชำนาญน้อย ไม่สามารถจัดการปัญหาได้ จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาเมื่อระบบเกิดขัดข้องหรือเมื่อต้องการแก้ไขเปลี่ยนแปลงระบบการ

เชื่อมต่อเครือข่ายใหม่ เมื่อระบบเครือข่ายขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้ ไม่มีผู้ที่จะสามารถเข้าไปแก้ไขปัญหานั้นได้ทันช่วงที่ต้องรอให้ทางผู้ดูแลระบบที่มีความสามารถจัดการกับปัญหานั้นได้หรือทางเจ้าหน้าที่ของบริษัทต่าง ๆ เข้าไปแก้ไขปัญหานั้นให้ โดยใช้เวลานานกว่าระบบจะสามารถใช้งานได้ ทำให้ผู้ที่ใช้บริการระบบเครือข่ายในเขตพื้นที่นั้น ๆ เกิดความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก (ภาณุเดช ทิพย์อักษร, 2553: สัมภาษณ์)

ดังนั้นในการศึกษาคั้งนี้ มุ่งเน้นที่จะสร้างระบบจัดการความรู้ของฝ่ายงานบริหารเครือข่ายมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา ในด้านการตั้งค่าและใช้งานอุปกรณ์เครือข่ายเพื่อเป็นต้นแบบในการที่จะสร้างระบบในส่วนงานอื่นต่อไป นอกจากนี้ฝ่ายงานบริหารเครือข่ายยังเป็นส่วนงานที่อาศัยองค์ความรู้ในการทำงานเป็นอย่างมาก

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อพัฒนาระบบจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหารเครือข่าย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- 1) ได้ระบบจัดการความรู้ที่มีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนาเป็นอย่างดี เพื่อพัฒนาการทำงานของบุคลากรฝ่ายงานบริหารเครือข่ายของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 2) ได้แนวทางในการพัฒนาระบบจัดการความรู้ เพื่อใช้พัฒนาและศักยภาพของบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา

1.4 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นการศึกษาพัฒนาระบบจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหารเครือข่าย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา เป็นการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ตามขั้นตอนคือ

- 1) Define การกำหนดชนิดของทุนปัญญา หรือองค์ความรู้ที่ต้องการ เพื่อหาว่าองค์ความรู้หลักขององค์กรคืออะไร (Core Competency) อาจเป็นความรู้ใหม่ หรือเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นตอนปฏิบัติงานภายในฝ่ายงานบริหารเครือข่าย Core Competency ของฝ่ายงานบริหารเครือข่ายคือการพัฒนาเครือข่ายให้ทันสมัย ก้าวทันเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย

2) Create การสร้างทุนทางปัญญาหรือค้นหาใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้วในองค์กรโดยส่งไปศึกษาเพิ่มเติมหรือสอนงานภายในฝ่ายงานบริหารเครือข่ายและการเรียนรู้จากความสำเร็จของผู้อื่นและการเทียบเคียง (Benchmarking) เช่น บริการ และวิธีปฏิบัติกับองค์กรที่สามารถทำได้ดีกว่า เพื่อนำผลของการเปรียบเทียบมาใช้ในการปรับปรุงฝ่ายงานบริหารเครือข่ายเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

3) Capture การรวบรวม เสาะหาและจัดเก็บความรู้ในฝ่ายงานบริหารเครือข่ายจาก เอกสาร คู่มือ การสัมภาษณ์ แบบสอบถาม การประชุม การอบรมภายใน และความรู้ที่อยู่ในตัวคนซึ่งเป็นประสบการณ์ต่าง ๆ ผ่านกระบวนการเปลี่ยนแปลงเป็นความรู้ที่ชัดเจนก่อน จากนั้นออกแบบระบบจัดการความรู้เพื่อ กำหนด สร้าง รวบรวม แบ่งปันและใช้ความรู้ นั้น โดยเครื่องมือที่นำมาสนับสนุนการจัดการความรู้นั้นเลือกใช้ Word Press Mu เป็นเว็บไซต์สำเร็จรูป Content Management System (CMS) สร้างเป็น Knowledge Base เพื่อให้ผู้ใช้งาน ได้เรียนรู้ และขยายความรู้ให้ทั่วฝ่ายงานบริหารเครือข่าย

4) Share การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการจัดการเก็บความรู้ Word Press Mu เว็บไซต์สำเร็จรูป Content Management System (CMS) เผยแพร่ความรู้ ที่จัดเก็บอยู่ในฐานข้อมูล อยู่ในรูปแบบต่าง ๆ โดยผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานผ่านเว็บไซต์ได้ตลอดเวลา และสามารถสืบค้นความรู้ได้

5) Use การนำไปใช้งาน เพื่อให้เกิดประโยชน์การนำเอาไปประยุกต์ใช้งานในฝ่ายงานบริหารเครือข่าย ผู้ใช้งาน สามารถเข้าดูความรู้ต่าง ๆ ที่จัดเก็บเป็นระบบทั้งที่เป็นเอกสารเผยแพร่ หรือ สื่อมัลติมีเดียต่าง ๆ รวมทั้งสามารถศึกษาได้จาก Blog ต่าง ๆ รวมไปถึงสอบถามปัญหาต่าง ๆ หรือข้อเสนอแนะทาง Forum ได้ และมีการกำหนดสิทธิ์โดยผู้ใช้งานไปจะไม่สามารถเรียกดูหรือเปิดเอกสารที่ไม่ต้องการจะเผยแพร่ได้

6) Evaluate การประเมินผลระบบการจัดการความรู้ฝ่ายงานบริหารเครือข่าย องค์ความรู้ นั้นในฝ่ายงานบริหารเครือข่ายจะไม่มีวันสิ้นสุด ต้องมีการติดตามผล สามารถทำให้เกิดประสิทธิผล (Effectiveness) ประสิทธิภาพ (Efficiency) และผลิตผล (Productivity) ของฝ่ายงานบริหารเครือข่าย มีการทบทวนกระบวนการทำงานทั้งหมด ทั้งในส่วนที่สำเร็จและข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบและกระบวนการให้ดียิ่งขึ้นไปต่อไป

1.5 นิยามศัพท์

การจัดการความรู้หมายถึง การรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวคนหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ นั้นได้ โดยความรู้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge)

2. ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)

5 E สวท คือ พันธกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มืองค์ประกอบที่ผู้บริหารได้กำหนดขึ้นมาอยู่ 5 ข้อด้วยกันประกอบด้วย e-Learning, e-Management, e-University, e-Training และ e-Library