

บทที่ 4

รายงานผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการพัฒนาระบบการจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหารเครือข่ายมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา โดยในการจัดการความรู้ที่ได้จัดการความรู้ที่เหมาะสมกับหน่วยงาน โดยสอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และประเด็นยุทธศาสตร์ขององค์กร เพื่อเป็นองค์ความรู้ให้กับหน่วยงาน และบุคลากรที่ทำงานด้านบริหารเครือข่าย และเพื่อต่อยอดองค์ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรต่อไป

โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้เบื้องต้น เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และหนังสือ โดยผู้ศึกษาได้สรุปขั้นตอนการจัดการความรู้ในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ครั้งนี้ ออกเป็น 6 ขั้นตอนคือ

- 1) กำหนดชนิดของทุนทางปัญญา หรือความรู้ที่ต้องการ (Define)
- 2) การสร้างทุนปัญญาหรือการค้นหาใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้ว (Create)
- 3) การเสาะหา และจัดเก็บความรู้ในองค์กรให้เป็นระบบ (Capture)
- 4) การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ (Share)
- 5) การใช้ประโยชน์ การนำไปประยุกต์ใช้งาน (Use)
- 6) ประเมินผลระบบการจัดการความรู้ เพื่อปรับปรุงแก้ไข (Evaluate)

โดยในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้จะอ้างอิงจากกระบวนการจัดการองค์ความรู้ตามขั้นตอน โดยผลจากการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

4.1 กำหนดชนิดของทุนทางปัญญา หรือความรู้ที่ต้องการ (Define)

4.1.1 การศึกษาองค์กร

ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ

ปรัชญาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปรัชญาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศคือ สารสนเทศทันสมัย

ใส่ใจบริการ เสริมสร้างความรู้ มุ่งสู่ชุมชน

วิสัยทัศน์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นศูนย์บริการวิชาการและสารสนเทศที่มีคุณภาพ สนับสนุนการเรียนรู้อย่างมีความสุข มุ่งสู่การเป็นแหล่งความรู้ระบบดิจิทัล สนับสนุนให้เป็นมหาวิทยาลัยนวัตกรรมแห่งการเรียนรู้

พันธกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริหารงานตามหลักการจัดการที่ดีระบบประกันคุณภาพมาใช้ในการดำเนินการสร้างความสัมพันธ์อันดีในหมู่บุคลากรทำงานเป็นทีมทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถมีจิตวิญญาณการให้บริการการลงทุนต้องคุ้มค่าการพัฒนาต้องบูรณาการยั่งยืนทุกเขตพื้นที่การศึกษาระยะทางระยะเวลาไม่เป็นอุปสรรคในการบริหารจัดการและคุณภาพการศึกษาส่งเสริมให้บุคลากรและนักศึกษารักการอ่านการเรียนรู้สามารถพึ่งพาตนเองได้ก้าวทันเทคโนโลยีในโลกยุคข้อมูลข่าวสารแผนงานปีแรกสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจะ ทำให้มหาวิทยาลัยเป็น สร้างทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ดิจิทัลผลิตสื่อการเรียนการสอนแบบ มัลติมีเดียพัฒนาบทเรียน

E-Learning, E-Book, CAI, Digital Collection ผลิตวารสารออนไลน์ E-Journal, นิตยสารออนไลน์ E-Magazine จัดนิทรรศการออนไลน์ให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน ด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาที่เหมาะสม

E-Management พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ให้มีความพร้อมทั้งด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ เพื่อให้สามารถรองรับการเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว จัดระบบการสื่อสารระหว่างเขตพื้นที่การศึกษาให้มีประสิทธิภาพ ทั้งด้านการประชุม ทางไกล การเรียนการสอนทางไกล การบริหารงานและการจัดการเน้นใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ (Management Information System)

E-University พัฒนาระบบบริหารจัดการเรียนรู้ (LMS) และพัฒนาระบบการเรียน การสอนทางไกล เพื่อเพิ่ม โอกาสและคุณภาพการศึกษาให้เท่าเทียมกันทุกเขตพื้นที่ ส่งเสริมการ เรียนรู้ด้วยตนเองตามอธียาศัย Classroom Demand, Course on Demand, Video on Demand, CD on Demand จัดให้มีโฮมเพจแต่ละรายวิชา โดยใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เสมือน หนึ่งว่าได้เข้ามาเรียนในมหาวิทยาลัย Virtual

E-Training ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต ด้วยการจัดฝึกอบรมและบริการ ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัย และประชาชนในสังคม

Computer Base Training, จัดฝึกอบรมภาษาอังกฤษผ่าน Web Base Training และเน้นความรู้ที่อยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับชุมชนและสร้างนวัตกรรมให้กับสังคม

E-Library พัฒนาระบบหอสมุด ให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสุข เป็นหอสมุดที่มีชีวิต ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ปรับเปลี่ยนสู่การเป็นแหล่งสารสนเทศระบบดิจิทัล (Electronics Digital) ที่สะดวกต่อการสืบค้นข้อมูล เชื่อมฐานข้อมูลทุกเขตพื้นที่การศึกษาและมหาวิทยาลัยอื่น ๆ บอกรับฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พัฒนาเป็นห้องสมุดอัตโนมัติ ส่งเสริมการอ่าน การเรียนรู้ ค้นคว้า รวบรวมองค์ความรู้ในมหาวิทยาลัยและเผยแพร่

4.1.2 ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ด้านการจัดการความรู้

สำหรับการจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหารเครือข่าย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา นั้น ฝ่ายงานบริหารเครือข่ายได้ทำงานอยู่ภายใต้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา โดยตรง และในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ได้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 คือด้านการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนาในฉบับที่ 7.3 มีการพัฒนาสถาบันสู่องค์การเรียนรู้ (สมศ. 5.2) ว่าด้วยสถาบันอุดมศึกษาที่มีแผนจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ และมาตรฐานอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้สถาบันมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษามีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุดกระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในองค์กรประกอบด้วย การระบุนวัตกรรม การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและนอกองค์กร การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กร การกำหนดแนวปฏิบัติปฏิบัติงานตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น (คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา, 2552)

4.1.3 การคัดเลือกหัวข้อความรู้

ผู้ศึกษาได้ทำการจัดประชุมภายในเพื่อคัดเลือกหัวข้อความรู้ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ โดยหัวข้อความรู้ทั้งหมดเป็นความรู้ที่ครอบคลุมในด้านการบริหารจัดการระบบเครือข่าย ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา และเป็นหัวข้อความรู้ที่ผู้เชี่ยวชาญสามารถถ่ายทอดได้

เป็นอย่างดีมีดังนี้ เครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ เครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ให้บริการ อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย อุปกรณ์บริหารจัดการเครือข่าย อุปกรณ์สลับสัญญาณเครือข่าย อุปกรณ์ควบคุมเครือข่ายไร้สาย วัสดุไอคอนเฟอเรนซ์ อุปกรณ์เชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ สายสัญญาณเชื่อมต่อระบบเครือข่าย ชุดโปรแกรมควบคุมอุปกรณ์เครือข่าย และซอฟต์แวร์แอปพลิเคชันแม่ข่าย

จากนั้นผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจความต้องการในการถ่ายทอดความรู้ รูปแบบที่ต้องการให้ถ่ายทอดความรู้และความเห็นต่อการจัดการความรู้ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้ใช้งานระบบ โดยใช้แบบสอบถามในการสำรวจผู้ใช้งานระบบเป็นผู้บริหารและดูแลระบบฝ่ายงานบริหารเครือข่ายจำนวน 22 คน ผลการสำรวจมีดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานเพศของผู้ใช้งานระบบ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	19	86.4
หญิง	3	13.6

จากตารางที่ 4.1 อธิบายได้ว่าผู้ใช้งานระบบส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 86.4

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานช่วงอายุของผู้ใช้งานระบบ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	-	-
22 – 30	7	31.8
30 – 40	14	63.6
สูงกว่า 41 ปี	1	4.5

จากตารางที่ 4.2 อธิบายได้ว่าผู้ใช้งานระบบส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 30 – 40 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมาอายุเฉลี่ย 22 – 30 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 ส่วนผู้ใช้งานระบบที่อายุสูงกว่า 41 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานด้านวุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้ใช้งานระบบ

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	13.6
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	13	59.1
ปริญญาโท	6	27.3
ปริญญาเอก	-	-

ตารางที่ 4.3 อธิบายได้ว่าผู้ใช้งานระบบมีระดับการศึกษาปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 59.1 รองลงมาผู้ใช้งานระบบมีระดับการศึกษาปริญญาโท มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 และผู้ใช้งานระบบมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีน้อยที่สุด มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานด้านอายุการทำงานของผู้ใช้งานระบบ

อายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
1 – 2 ปี	2	9.1
3 – 5 ปี	4	18.2
5 – 10 ปี	7	31.8
มากกว่า 10 ปี	9	40.9

จากตารางที่ 4.4 อธิบายได้ว่าผู้ใช้งานระบบส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 รองลงมาผู้ใช้งานระบบมีอายุงาน 5 – 10 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมาผู้ใช้งานระบบมีอายุงาน 3 – 5 ปี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 และผู้ใช้งานระบบมีอายุงานน้อยที่สุด 1 – 2 ปี มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานด้านประเภทของผู้ใช้งานระบบ

ประเภทบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่	12	54.5
อาจารย์	5	22.7
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	-	-
รองศาสตราจารย์	-	-
ศาสตราจารย์	-	-
พนักงานบริษัทลานนาคอม	5	22.7

จากตารางที่ 4.5 อธิบายได้ว่าผู้ใช้งานระบบส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาผู้ใช้งานระบบเป็นอาจารย์และพนักงานบริษัทลานนาคอม มีจำนวนทั้งสองกลุ่มละ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7

ตอนที่ 2 ความต้องการในการถ่ายทอดความรู้ รูปแบบการถ่ายทอดความรู้

ตารางที่ 4.6 ความต้องการในการถ่ายทอดความรู้ และรูปแบบการถ่ายทอดความรู้

หมวดหมู่ความรู้	ความต้องการในการถ่ายทอดความรู้ รูปแบบการถ่ายทอดความรู้				ไม่ต้องการ
	เว็บไซต์	อบรม	เอกสาร คู่มือ	สื่อ มัลติมีเดีย	
เครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์	10 คน 45.5%	19 คน 86.4%	13 คน 59.1%	9 คน 40.9%	1 คน 4.5%
เครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ ให้บริการ	9 คน 40.9%	17 คน 77.3%	14 คน 63.6%	7 คน 31.8%	1 คน 4.5%
อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย	8 คน 36.4%	17 คน 77.3%	16 คน 72.7%	5 คน 22.7%	1 คน 4.5%
อุปกรณ์บริหารจัดการ เครือข่าย	7 คน 31.8%	15 คน 68.2%	14 คน 63.6%	6 คน 27.3%	2 คน 9.1%
อุปกรณ์สลับสัญญาณ เครือข่ายทั้ง 3 กลุ่ม	5 คน 22.7%	14 คน 63.6%	9 คน 40.9%	6 คน 27.3%	4 คน 18.2%
อุปกรณ์ควบคุมเครือข่ายไร้ สาย	10 คน 45.5%	15 คน 68.2%	13 คน 59.1%	7 คน 31.8%	2 คน 9.1%
วีดีโอคอนเฟอเรนซ์	10 คน 45.5%	16 คน 72.7%	15 คน 68.2%	8 คน 36.4%	3 คน 13.6%
อุปกรณ์เชื่อมต่อ คอมพิวเตอร์	7 คน 31.8%	10 คน 45.5%	13 คน 59.1%	5 คน 22.7%	4 คน 18.2%
สายสัญญาณเชื่อมต่อระบบ เครือข่าย	7 คน 31.8%	8 คน 36.4%	11 คน 50%	6 คน 27.3%	5 คน 22.7%
ชุดโปรแกรมควบคุม อุปกรณ์เครือข่าย	9 คน 40.9%	16 คน 72.7%	12 คน 54.5%	7 คน 31%	2 คน 9.1%
ซอฟต์แวร์แอปพลิเคชันแม่ ข่าย	10 คน 45.5%	17 คน 77.3%	14 คน 63.3%	8 คน 36.4%	1 คน 4.5%

จากตารางที่ 4.6 อธิบายได้ว่า

- 1) ผู้ใช้งานระบบส่วนใหญ่มีความต้องการในการถ่ายทอดความรู้ด้านเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ในรูปแบบการอบรม จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 86.4% รองลงมาคือรูปแบบเอกสารคู่มือ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 59.1%
- 2) ผู้ใช้งานระบบส่วนใหญ่มีความต้องการในการถ่ายทอดความรู้ด้านเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ให้บริการในรูปแบบการอบรม จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 77.3% รองลงมาคือรูปแบบเอกสารคู่มือ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6%
- 3) ผู้ใช้งานระบบส่วนใหญ่มีความต้องการในการถ่ายทอดความรู้ด้านอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยในรูปแบบการอบรม จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 77.3% รองลงมาคือรูปแบบเอกสารคู่มือ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 72.7%
- 4) ผู้ใช้งานระบบส่วนใหญ่มีความต้องการในการถ่ายทอดความรู้ด้านอุปกรณ์บริหารจัดการเครือข่ายในรูปแบบการอบรม จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 68.2% รองลงมาคือรูปแบบเอกสารคู่มือ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6%
- 5) ผู้ใช้งานระบบส่วนใหญ่มีความต้องการในการถ่ายทอดความรู้ด้านอุปกรณ์สลับสัญญาณเครือข่ายในรูปแบบการอบรม จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6% รองลงมาคือรูปแบบเอกสารคู่มือ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9%
- 6) ผู้ใช้งานระบบส่วนใหญ่มีความต้องการในการถ่ายทอดความรู้ด้านอุปกรณ์ควบคุมเครือข่ายไร้สายในรูปแบบการอบรม จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 68.2% รองลงมาคือรูปแบบเอกสารคู่มือ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 59.1%
- 7) ผู้ใช้งานระบบส่วนใหญ่มีความต้องการในการถ่ายทอดความรู้ด้านวีดีโอคอนเฟอเรนซ์ในรูปแบบการอบรม จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 72.7% รองลงมาคือรูปแบบเอกสารคู่มือ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 68.2%
- 8) ผู้ใช้งานระบบส่วนใหญ่มีความต้องการในการถ่ายทอดความรู้ด้านอุปกรณ์เชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ในรูปแบบเอกสารคู่มือ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 59.1% รองลงมาคือรูปแบบการอบรม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5%
- 9) ผู้ใช้งานระบบส่วนใหญ่มีความต้องการในการถ่ายทอดความรู้ด้านสายสัญญาณเชื่อมต่อระบบเครือข่ายในรูปแบบเอกสารคู่มือ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 50% รองลงมาคือรูปแบบการอบรม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4%

10) ผู้ใช้งานระบบส่วนใหญ่มีความต้องการในการถ่ายทอดความรู้ด้านชุดโปรแกรมควบคุมอุปกรณ์เครือข่ายในรูปแบบการอบรม จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 72.7% รองลงมาคือรูปแบบเอกสารคู่มือ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5%

11) ผู้ใช้งานระบบส่วนใหญ่มีความต้องการในการถ่ายทอดความรู้ด้านชุดโปรแกรมควบคุมอุปกรณ์เครือข่ายในรูปแบบการอบรม จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 77.3% รองลงมาคือรูปแบบเอกสารคู่มือ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3%

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

ตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

ความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การจัดการความรู้เป็นการยกระดับความรู้ทั้งองค์กร	3 คน 13.6%	13 คน 59.1%	6 คน 27.3%	-	-
การจัดการความรู้เป็นการนำความรู้ที่มีในองค์กรมาช่วยให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร	1 คน 4.5%	12 คน 54.5%	5 คน 22.7%	-	-
การจัดการความรู้เป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร	5 คน 22.7%	12 คน 54.5%	5 คน 22.7%	-	-
การจัดการความรู้ช่วยให้เกิดเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรและช่วยให้สามารถต่อยอดความรู้	5 คน 22.7%	12 คน 54.5%	5 คน 22.7%	-	-

ตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ (Knowledge Management) (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ได้เป็นอย่างดี					
การจัดการความรู้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	6 คน 27.3%	9 คน 40.9%	6 คน 27.3%	1 คน 4.5%	-
การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือช่วยดึงความรู้ในตัวบุคคลออกมาให้เกิดประโยชน์สูงสุดขององค์กร	1 คน 4.5%	13 คน 59.1%	6 คน 27.3%	2 คน 9.1%	-
การจัดการความรู้เป็นสิ่งที่ช่วยให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้	2 คน 9.1%	8 คน 36.4%	12 คน 54.5%	-	-
การจัดการความรู้ช่วยลดทำผิดซ้ำซากหรือทำงานซ้ำซ้อนในการทำงาน	1 คน 4.5%	12 คน 54.5%	9 คน 40.9%	-	-

จากตารางที่ 4.7 อธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นต่อการจัดการความรู้ ในระดับ มาก ทุกด้านยกเว้นการจัดการความรู้เป็นสิ่งที่ช่วยให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ ที่มีความเห็นต่อการจัดการความรู้ ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นถึงการพัฒนาระบบจัดการความรู้ที่สามารถจะช่วยพัฒนาองค์กรและบุคลากรเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีมากกว่าเดิม ลดการทำผิดซ้ำซาก และทำให้บุคลากรทุกคนมีความรู้ที่ทัดเทียม สามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

4.2 การสร้างทุนปัญญาหรือการค้นหาค้นหาประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้ว (Create)

4.2.1 การคัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถสำหรับเป็นผู้เชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้

จากหัวข้อความรู้ที่ได้คัดเลือก ได้ค้นพบทุนปัญญาซึ่งมีอยู่ในองค์กรนั้นคือ บุคลากรในองค์กรเอง และอีกส่วนเป็นบุคลากรจากภายนอกจากบริษัทลานนาคอม จำกัด ซึ่งในการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ นั้น โดยบุคลากรในองค์กรนั้น ได้เป็นผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานโดยตรง มีประสบการณ์การทำงาน การแก้ไขปัญหาจากการปฏิบัติงาน และมีความชำนาญในการปฏิบัติมาก และในการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกนั้น ได้ทำการคัดเลือกจากการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ และผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกได้มีส่วนช่วยปฏิบัติงานด้านระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา โดยในการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญภายนอกได้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อคัดเลือกเพื่อช่วยให้ความรู้และเป็นที่ปรึกษาแก่บุคลากรภายใน โดยผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดชำนาญในระดับที่จะสามารถแบ่งปันความรู้ และปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบมากกว่า 5 ปี ผู้เชี่ยวชาญภายนอกนั้นได้มีใบรับรองดิจิทัลจากไมโครซอฟต์ (Microsoft Certification) สามารถถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี และผู้เชี่ยวชาญได้เห็นความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการความรู้ และยินดีที่จะถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้ศึกษา เพื่อนำองค์ความรู้ไปเผยแพร่ใช้งานและต่อยอดความรู้ได้เป็นอย่างดี รวมทั้งฝ่ายงานบริหารเครือข่ายทั้งหมดของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

ตารางที่ 4.8 แสดงรายชื่อผู้เชี่ยวชาญในแต่ละหัวข้อความรู้

หัวข้อความรู้	ผู้เชี่ยวชาญ		
	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	สังกัด, เขตพื้นที่
เครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์	นายประเสริฐ เทพภาพ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
	นายยุทธนา พูลเกษม	วิศวกรระบบอาวุโส	บริษัทลานนาคอม จำกัด

ตารางที่ 4.8 แสดงรายชื่อผู้เชี่ยวชาญในแต่ละหัวข้อความรู้ (ต่อ)

หัวข้อความรู้	ผู้เชี่ยวชาญ		
	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	สังกัด, เขตพื้นที่
เครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ ให้บริการ	นายประเสริฐ เทพภาพ	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
	นายปวีณ อารยางกูร	วิศวกรระบบอาวุโส	บริษัทลานนาคอม จำกัด
	นายสาโรช อินน่วม พันธ์	วิศวกรระบบอาวุโส	บริษัทลานนาคอม จำกัด
อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย	นายประเสริฐ เทพภาพ	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
	นายธงชัย มีชัย	วิศวกรระบบอาวุโส	บริษัทลานนาคอม จำกัด
อุปกรณ์บริหารจัดการ เครือข่าย	นายประเสริฐ เทพภาพ	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
	นายยุทธนา พูลเกษม	วิศวกรระบบอาวุโส	บริษัทลานนาคอม จำกัด
อุปกรณ์สลับสัญญาณ เครือข่าย	นายประเสริฐ เทพภาพ	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
	นายยุทธนา พูลเกษม	วิศวกรระบบอาวุโส	บริษัทลานนาคอม จำกัด

ตารางที่ 4.8 แสดงรายชื่อผู้เชี่ยวชาญในแต่ละหัวข้อความรู้ (ต่อ)

หัวข้อความรู้	ผู้เชี่ยวชาญ		
	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	สังกัด, เขตพื้นที่
อุปกรณ์ควบคุมเครือข่าย ไร้สาย	นายประเสริฐ เทพภาพ	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
วิดีโอคอนเฟอเรนซ์	นายทงศักดิ์ แสนใจ พรหม	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
	นายประเสริฐ เทพภาพ	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
อุปกรณ์เชื่อมต่อ คอมพิวเตอร์	นายประเสริฐ เทพภาพ	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
	นายทงศักดิ์ แสนใจ พรหม	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

ตารางที่ 4.8 แสดงรายชื่อผู้เชี่ยวชาญในแต่ละหัวข้อความรู้ (ต่อ)

หัวข้อความรู้	ผู้เชี่ยวชาญ		
	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	สังกัด, เขตพื้นที่
สายสัญญาณเชื่อมต่อระบบเครือข่าย	นายประเสริฐ เทพภาพ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
	นายทงศักดิ์ แสนใจพรหม	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
	นายวีระพงษ์ บุญชัย	ช่างเทคนิค	บริษัทลานนาคอม จำกัด
ชุดโปรแกรมควบคุมอุปกรณ์เครือข่าย	นายประเสริฐ เทพภาพ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
	นายยุทธนา พูลเกษม	วิศวกรระบบอาวุโส	บริษัทลานนาคอม จำกัด
ซอฟต์แวร์แอปพลิเคชันแม่ข่าย	นายประเสริฐ เทพภาพ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
	นายยุทธนา พูลเกษม	วิศวกรระบบอาวุโส	บริษัทลานนาคอม จำกัด

ตารางที่ 4.8 แสดงรายชื่อผู้เชี่ยวชาญในแต่ละหัวข้อความรู้

4.2.2 การค้นหาเปรียบเทียบความรู้ในองค์กร

โดยในองค์กรนั้น ได้พบว่ามีผู้เชี่ยวชาญในแต่ละหัวข้อความรู้ โดยผู้เชี่ยวชาญนั้น ได้มีหน้าที่รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายและเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาโดยตรง และได้มีการพัฒนาตัวเองอย่างสม่ำเสมอจากการเข้ารับการอบรม ศึกษาดูงาน ตลอดจนแลกเปลี่ยนความรู้จากหน่วยงานภายนอก ทำให้มีทักษะความสามารถเป็นอย่างดี

4.3 การเสาะหา และจัดเก็บความรู้ในองค์กรให้เป็นระบบ (Capture)

การศึกษาครั้งนี้ ได้เลือกใช้วิธีการสัมภาษณ์ (Interview) เพราะผู้เชี่ยวชาญที่อธิบายเก่ง โดยผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรและภายนอกองค์กรที่มีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมเป็นประจำ และมีโอกาสได้ไปเป็นวิทยากรบรรยายให้ความรู้แก่ผู้ดูแลระบบในเขตพื้นที่ต่างๆ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา ดังนั้นการจับความรู้จะใช้วิธีการสัมภาษณ์ และใช้การสอบถามเป็นการส่วนตัวในบางครั้ง

4.3.1 การจับความรู้ วิเคราะห์ความรู้ และสังเคราะห์ความรู้ ของหัวข้อความรู้

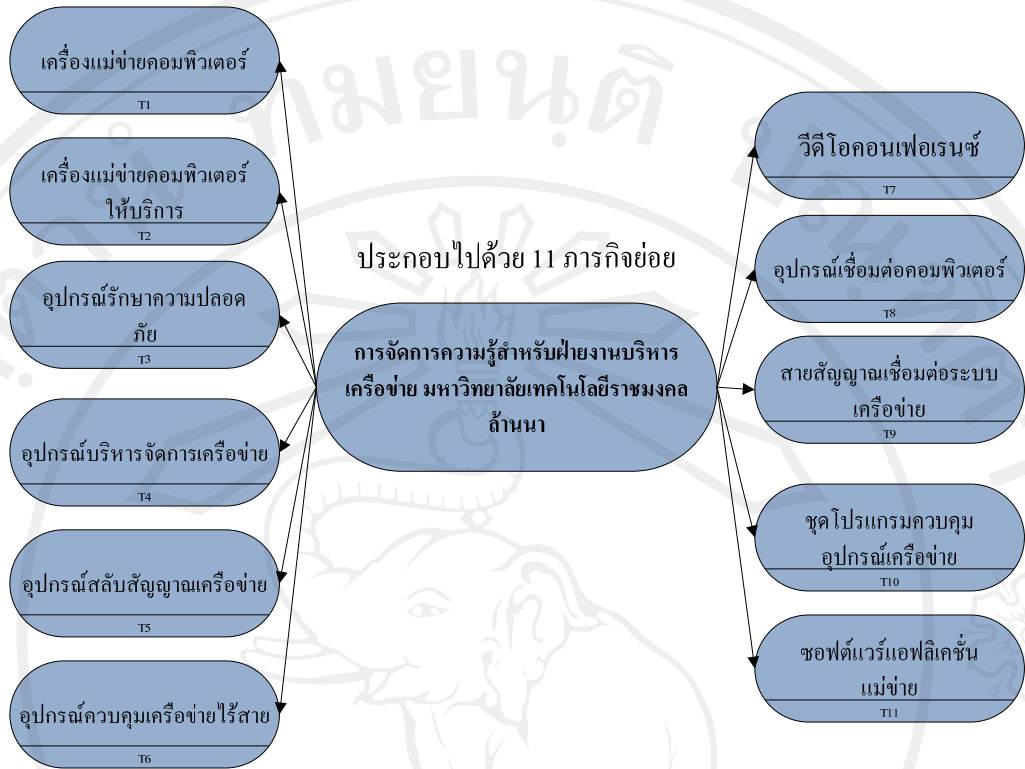
เนื่องจากหัวข้อความรู้เป็น ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งวิธีแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการทำงาน ที่คำนึงถึงการคิดของผู้เชี่ยวชาญ 3 ชุด คือ ลีนชัคความรู้ที่ผู้เชี่ยวชาญต้องคิดก่อนการทำงาน ลีนชัคความรู้ที่ผู้เชี่ยวชาญจำเป็นต้องคิดระหว่างการทำงาน และลีนชัคความรู้ที่ผู้เชี่ยวชาญคิดหลังการทำงาน ที่ได้ใช้แบบจำลองพฤติกรรมกรคิด Input / Process / Output มาเป็นกรอบการจับความรู้ครั้งนี้

ผลจากการจับความรู้ โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละหัวข้อความรู้ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้¹

- 1) เครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ โดยการสัมภาษณ์คุณประเสริฐ เทพภาพ และคุณยุทธนา พูลเกษม เมื่อวันที่ 6 มกราคม 54 ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2) เครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ให้บริการ โดยการสัมภาษณ์คุณประเสริฐ เทพภาพ และคุณสาโรช อินนุ่มพันธุ์ เมื่อวันที่ 7 มกราคม 54 ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3) อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย โดยการสัมภาษณ์คุณประเสริฐ เทพภาพ และคุณธงชัย มีชัย เมื่อวันที่ 10 มกราคม 54 ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

¹ ดูเพิ่มเติมภาคผนวก ก. หน้า 117

- 4) อุปกรณ์บริหารจัดการเครือข่าย โดยการสัมภาษณ์คุณประเสริฐ เทพภาพ และคุณยุทธนา พูลเกษม เมื่อวันที่ 11 มกราคม 54 ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 5) อุปกรณ์สลับสัญญาณเครือข่าย โดยการสัมภาษณ์คุณประเสริฐ เทพภาพ และคุณยุทธนา พูลเกษม เมื่อวันที่ 14 มกราคม 54 ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 6) อุปกรณ์ควบคุมเครือข่ายไร้สาย โดยการสัมภาษณ์คุณประเสริฐ เทพภาพ และคุณยุทธนา พูลเกษม เมื่อวันที่ 17 มกราคม 54 ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 7) วิธีโอคอนเฟอเรนซ์ โดยการสัมภาษณ์คุณทงศักดิ์ แสนใจพรม และคุณประเสริฐ เทพภาพ เมื่อวันที่ 18 มกราคม 54 ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 8) อุปกรณ์เชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ โดยการสัมภาษณ์คุณประเสริฐ เทพภาพ และคุณทงศักดิ์ แสนใจพรม เมื่อวันที่ 21 มกราคม 54 ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 9) สายสัญญาณเชื่อมต่อระบบเครือข่าย โดยการสัมภาษณ์คุณประเสริฐ เทพภาพ และคุณวีระพงษ์ บุญชัย เมื่อวันที่ 24 มกราคม 54 ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 10) ชุดโปรแกรมควบคุมอุปกรณ์เครือข่าย โดยการสัมภาษณ์คุณประเสริฐ เทพภาพ และคุณยุทธนา พูลเกษม เมื่อวันที่ 25 มกราคม 54 ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 11) ซอฟต์แวร์แอปพลิเคชันแม่ข่าย โดยการสัมภาษณ์คุณประเสริฐ เทพภาพ และคุณยุทธนา พูลเกษม เมื่อวันที่ 28 มกราคม 54 ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- จากการจับความรู้อย่างที่ได้ทำการสรุปวาระการประชุมในแต่ละครั้งออกมาเป็นประเด็นต่าง ๆ และสร้างเป็นแผนที่ความรู้ ระดับภารกิจ(Task Knowledge) ของระบบการจัดการความรู้ สำหรับฝ่ายงานบริหารเครือข่าย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา มีรายละเอียดดังรูปที่ 4.1

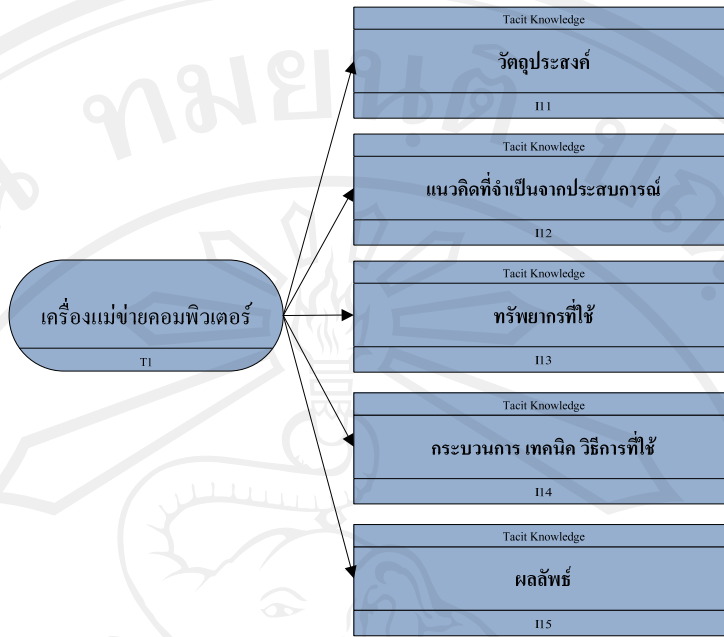


รูปที่ 4.1 แผนภาพการจัดการความรู้ฝ่ายงานบริหารเครื่องข่าย

จากนั้นผู้ศึกษาได้ทำการจับความรู้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและการทบทวนความรู้จากเอกสารแล้ว ได้นำมาสร้างแบบจำลองความรู้และแผนที่ความรู้ ทั้งในระดับงานภารกิจ (Task) การคิด (Inference) และ สิ่งที่คิด (Domain) ซึ่งแบ่งแยกตามหมวดหมู่ความรู้ได้ดังต่อไปนี้

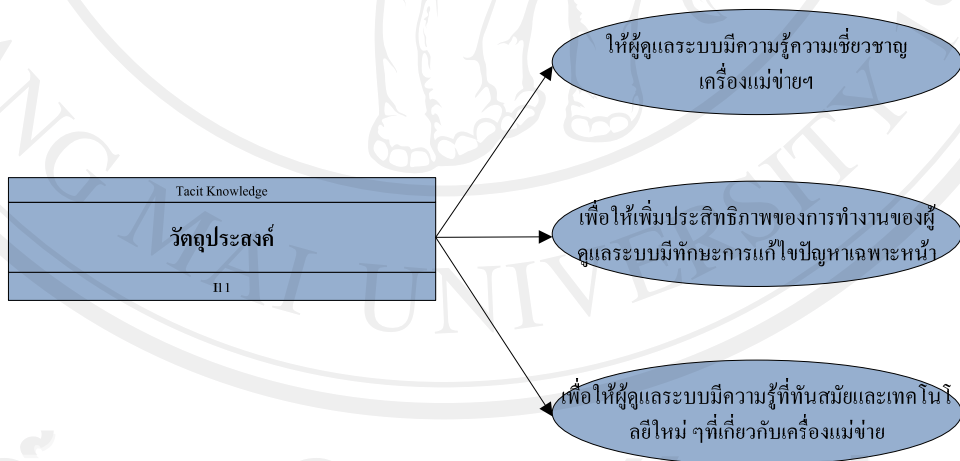
4.3.1.1 เครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์

- 1) แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) เครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์

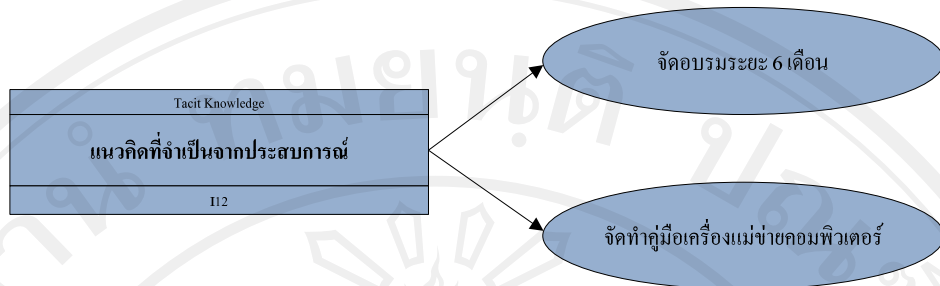


รูปที่ 4.2 แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) T1 เครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์

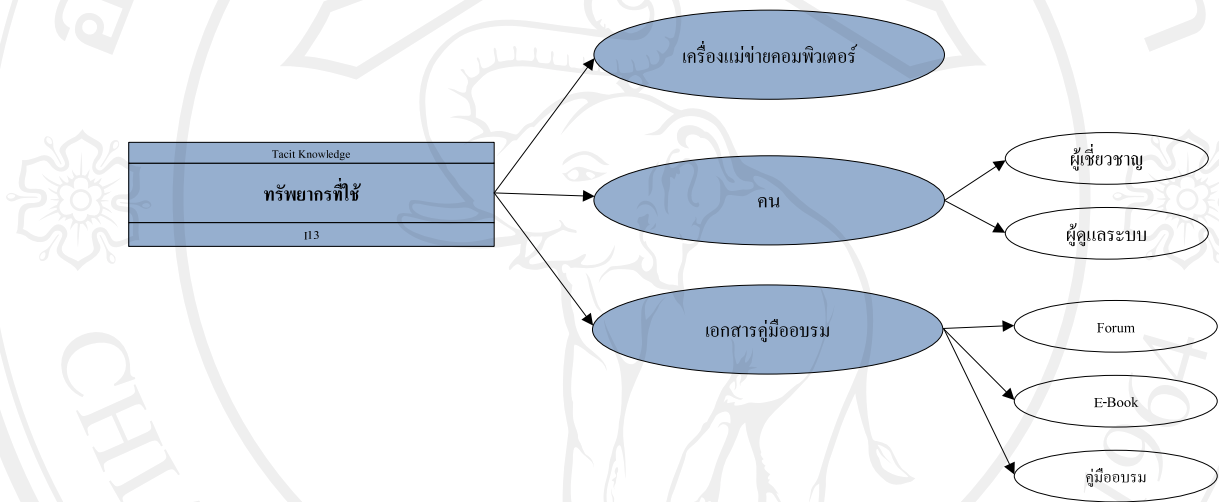
2) แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) เครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์



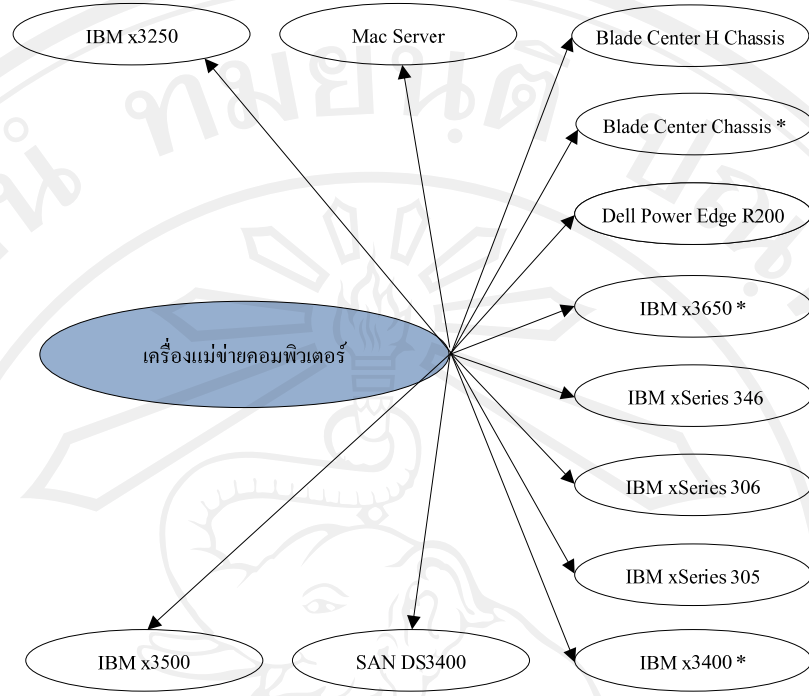
รูปที่ 4.3 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) II1 วัตถุประสงค์



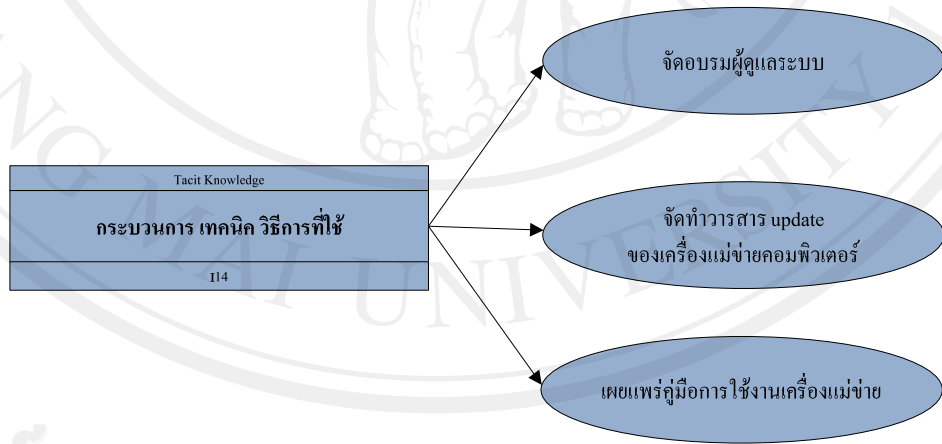
รูปที่ 4.4 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I12 แนวคิดที่จำเป็นจากประสบการณ์



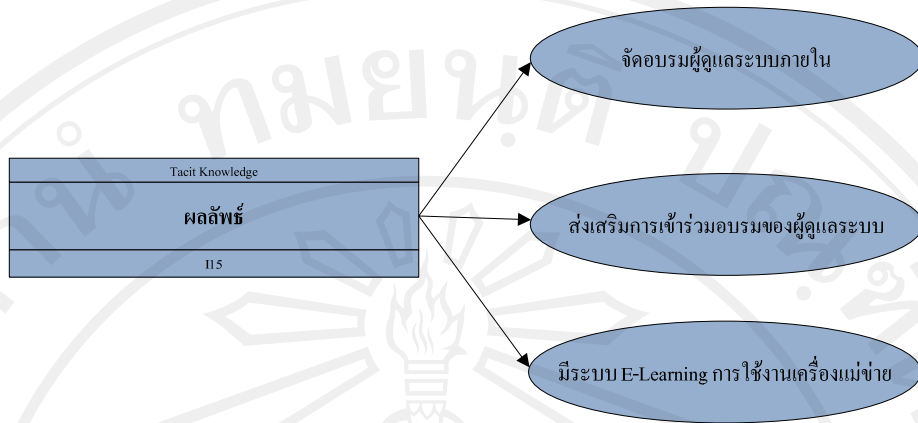
รูปที่ 4.5 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I13 ทรัพยากรที่ใช้



รูปที่ 4.6 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I13 เครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์
 * หมายถึง ได้มีการจัดเก็บองค์ความรู้ในหัวข้อความรู้นั้นแล้ว



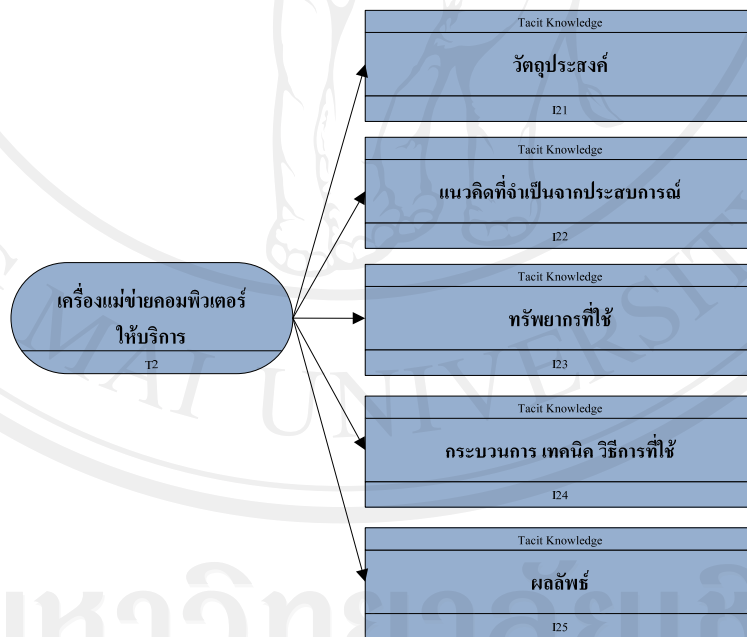
รูปที่ 4.7 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I14 กระบวนกร เทคนิค วิธีการที่ใช้



รูปที่ 4.8 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งทีคิด (Domain Knowledge) I15 ผลลัพธ์

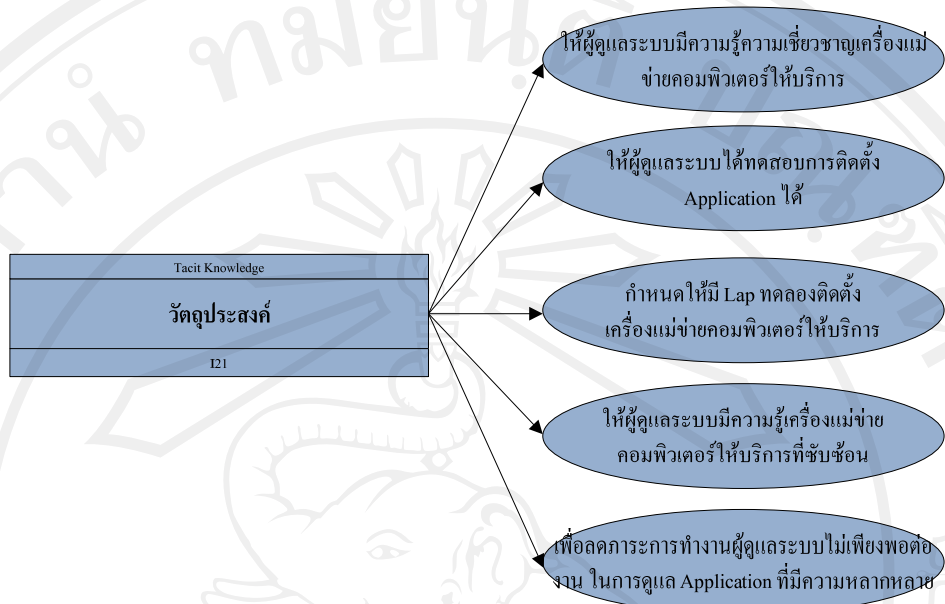
4.3.1.2 เครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ให้บริการ

1) แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) เครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ให้บริการ

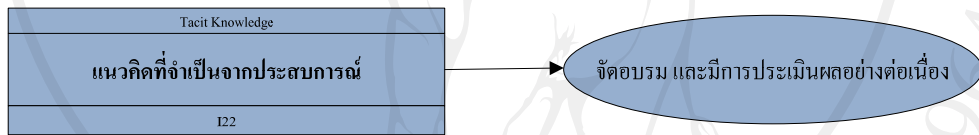


รูปที่ 4.9 แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) T2 เครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ให้บริการ

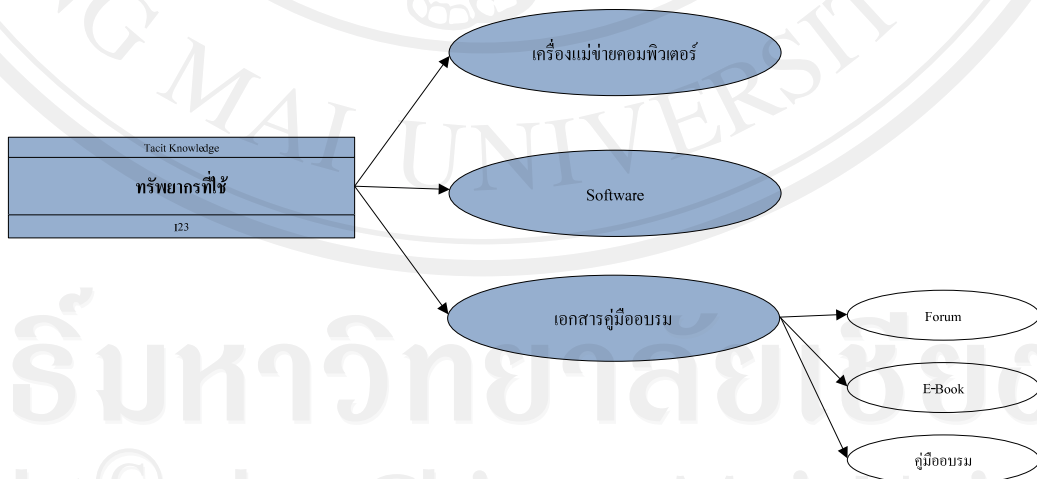
2) แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งทีคิด (Domain Knowledge) เครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ให้บริการ



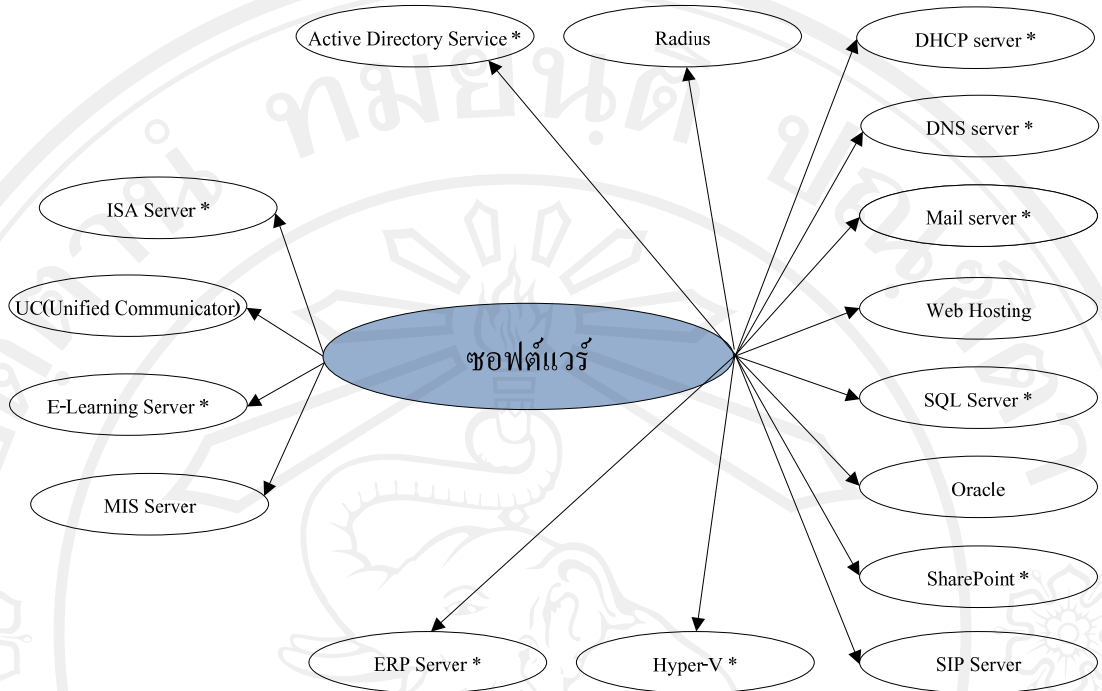
รูปที่ 4.10 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I21 วัตถุประสงค์



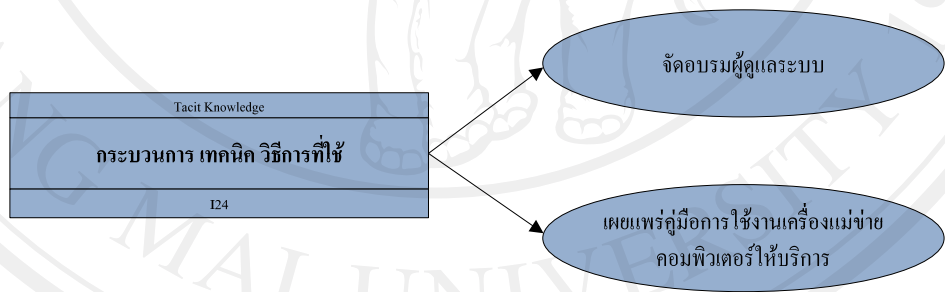
รูปที่ 4.11 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I22 แนวคิดที่จำเป็นจากประสบการณ์



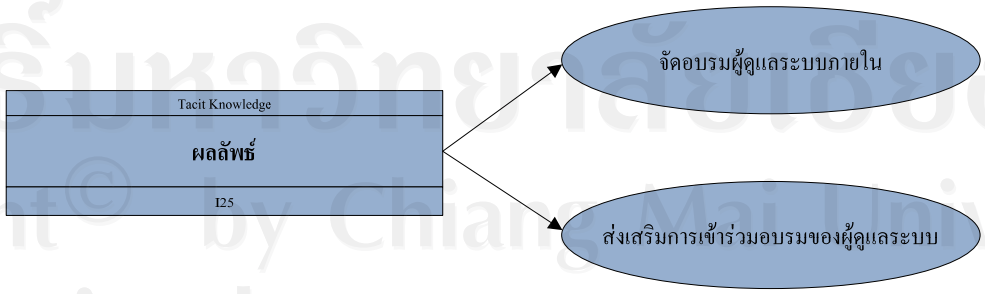
รูปที่ 4.12 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I23 ทรัพยากรที่ใช้



รูปที่ 4.13 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งทีคิด (Domain Knowledge) I23 ทรัพยากรที่ใช้
* หมายถึง ได้มีการจัดเก็บองค์ความรู้ในหัวข้อความรู้นั้นแล้ว



รูปที่ 4.14 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งทีคิด (Domain Knowledge) I24 กระบวนการ เทคนิค วิธีการที่ใช้

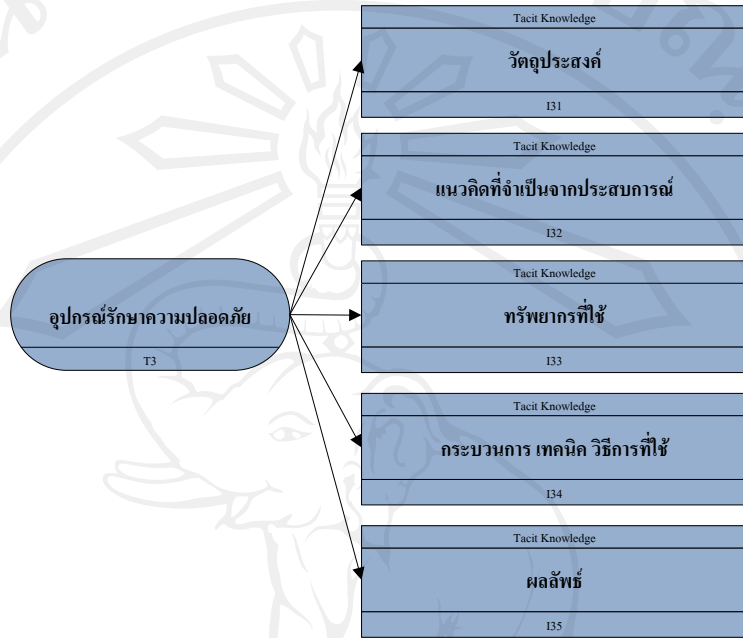


รูปที่ 4.15 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งทีคิด (Domain Knowledge) I25 ผลิตภัณฑ์

4.3.1.3 อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย

1) แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) อุปกรณ์รักษา

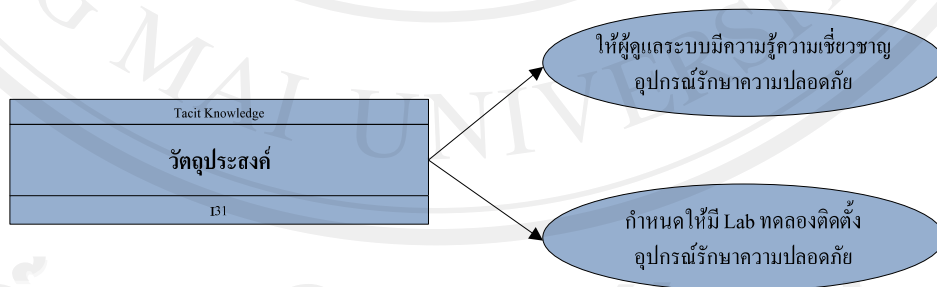
ความปลอดภัย



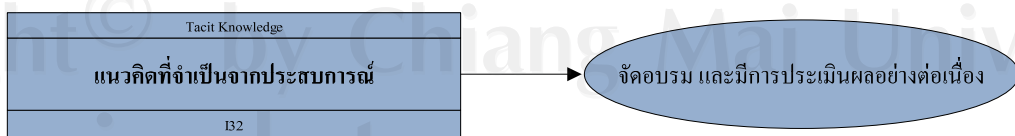
รูปที่ 4.16 แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) T3 อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย

2) แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) อุปกรณ์รักษาความ

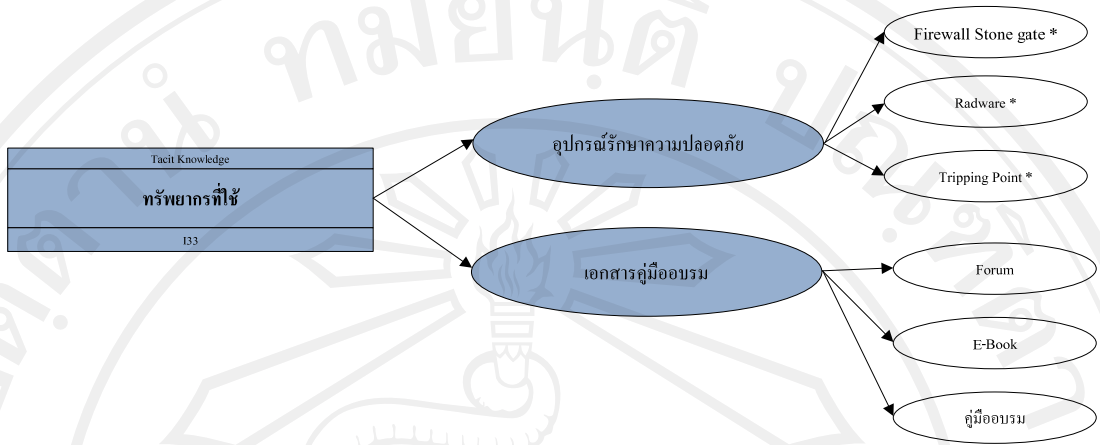
ปลอดภัย



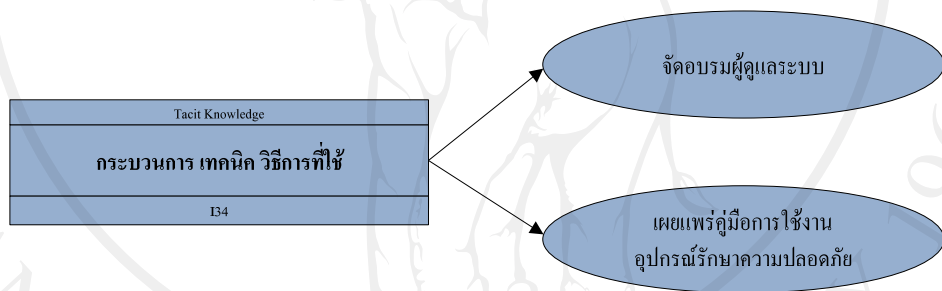
รูปที่ 4.17 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I31 วัตถุประสงค์



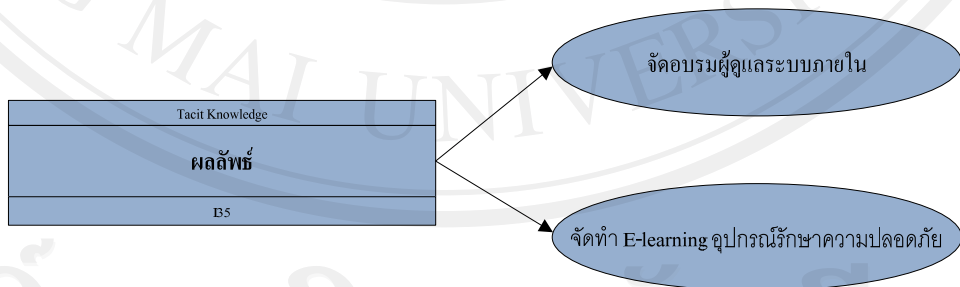
รูปที่ 4.18 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I32 แนวคิดที่จำเป็นจากประสบการณ์



รูปที่ 4.19 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I33 ทรัพย์สินทางปัญญา
* หมายถึง ได้มีการจัดเก็บองค์ความรู้ในหัวข้อความรู้ นั้นแล้ว



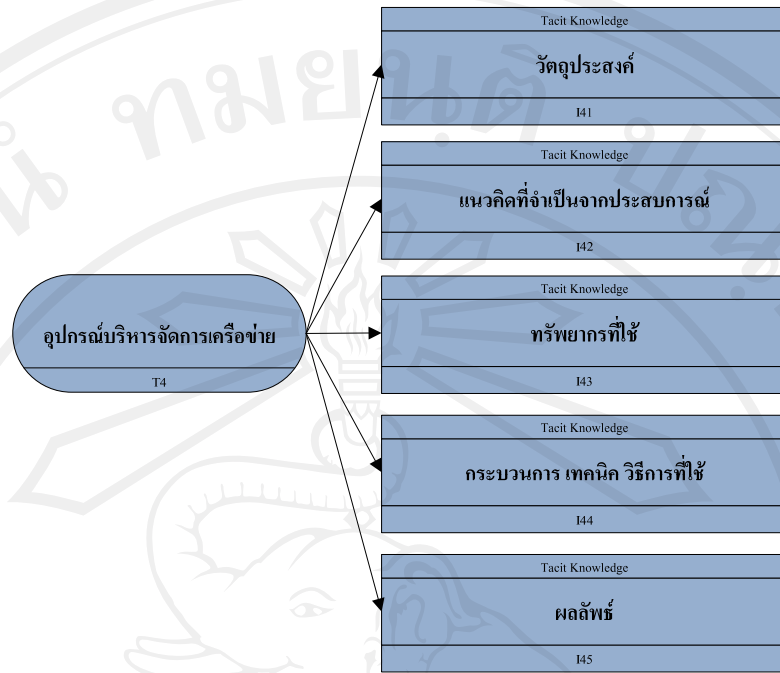
รูปที่ 4.20 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I34 กระบวนการ เทคนิค วิธีการที่ใช้



รูปที่ 4.21 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I35 ผลิตภัณฑ์

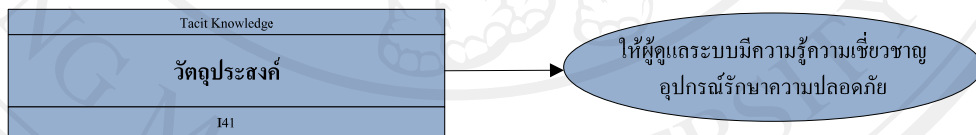
4.3.1.4 อุปกรณ์บริหารจัดการเครือข่าย

1) แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) อุปกรณ์บริหารจัดการเครือข่าย

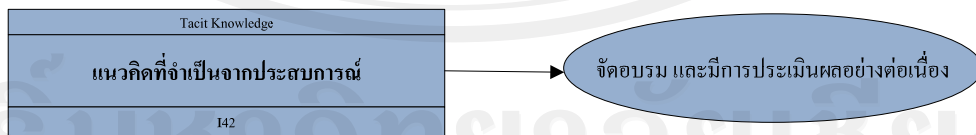


รูปที่ 4.22 แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) T4 อุปกรณ์บริหารจัดการเครือข่าย

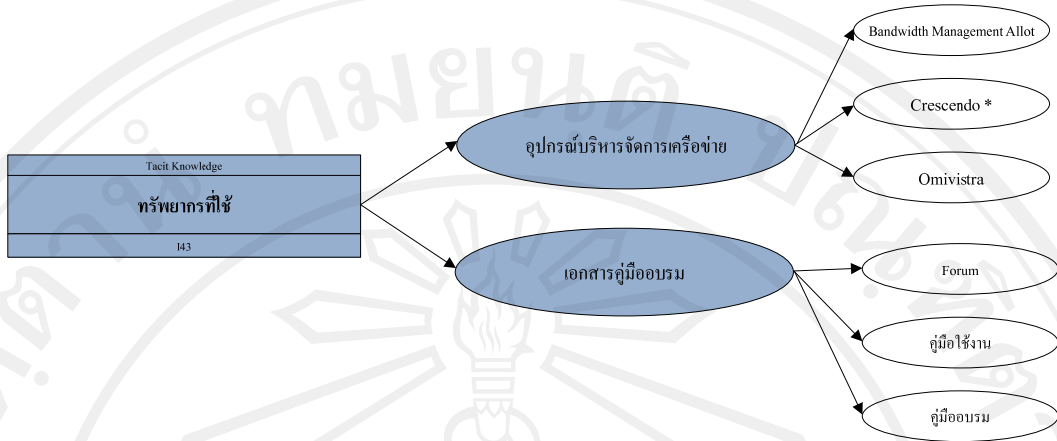
2) แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) อุปกรณ์บริหารจัดการเครือข่าย



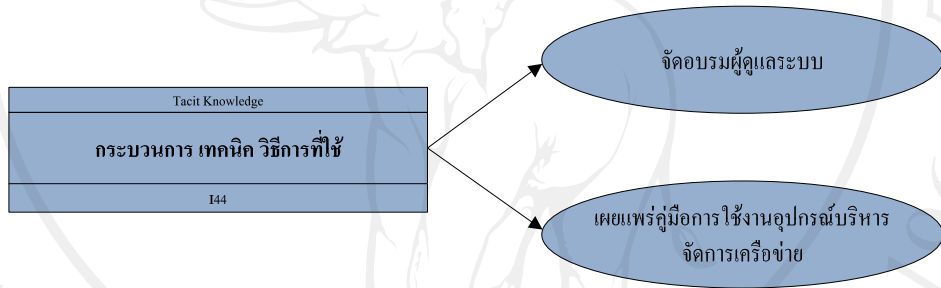
รูปที่ 4.23 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I41 วัตถุประสงค์



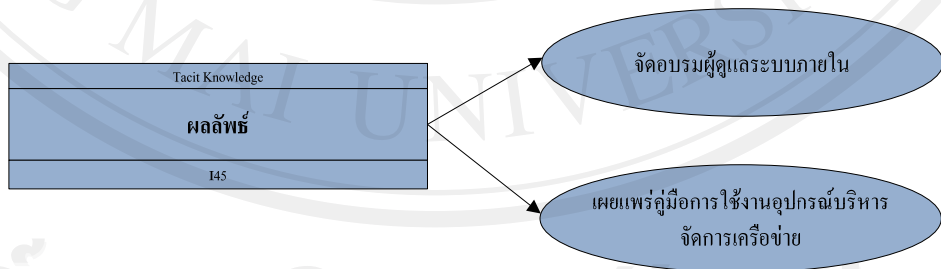
รูปที่ 4.24 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I42 แนวคิดที่จำเป็นจากประสบการณ์



รูปที่ 4.25 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I43 ทรัพยากรที่ใช้
 * หมายถึง ได้มีการจัดเก็บองค์ความรู้ในหัวข้อความรู้นั้นแล้ว



รูปที่ 4.26 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I44 ทรัพยากรที่ใช้

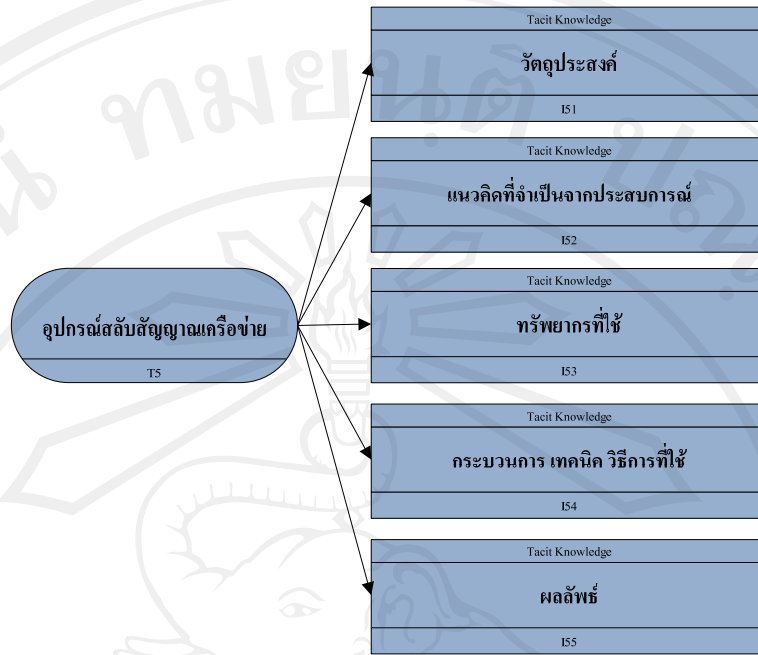


รูปที่ 4.27 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I45 ผลลัพธ์

4.3.1.5 อุปกรณ์สลับสัญญาณเครือข่าย

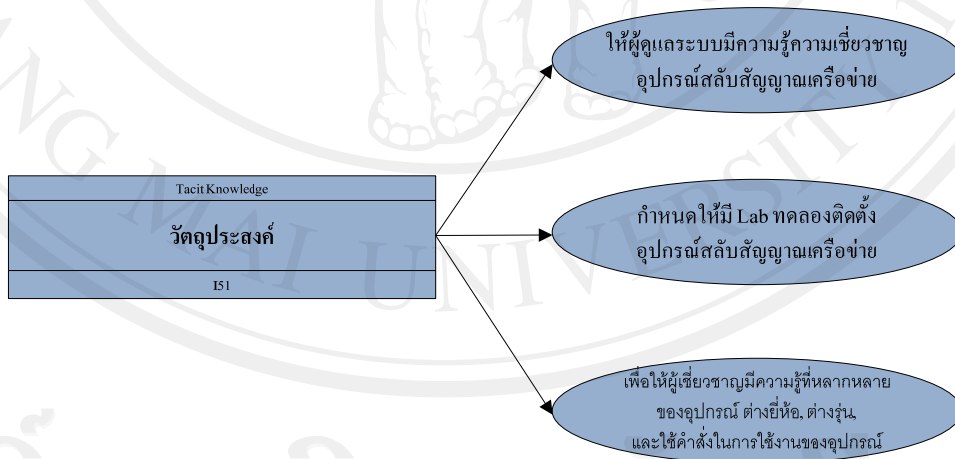
1) แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) อุปกรณ์สลับ

สัญญาณเครือข่าย

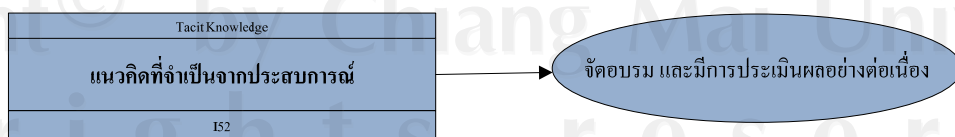


รูปที่ 4.28 แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) T5 อุปกรณ์สลับสัญญาณเครือข่าย

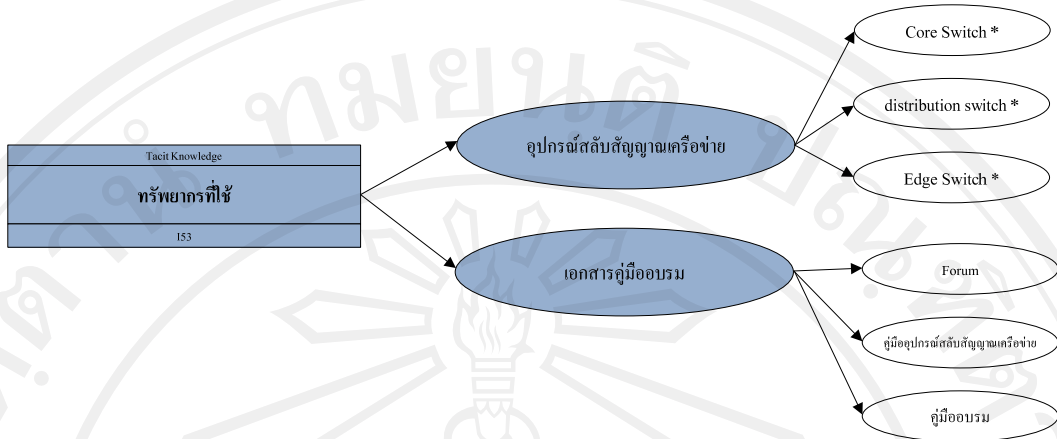
2) แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) อุปกรณ์สลับสัญญาณเครือข่าย



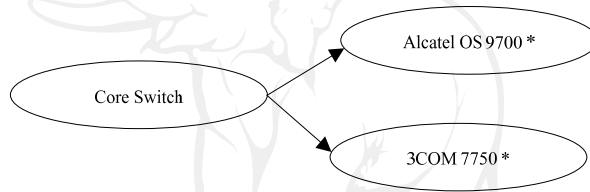
รูปที่ 4.29 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I51 วัตถุประสงค์



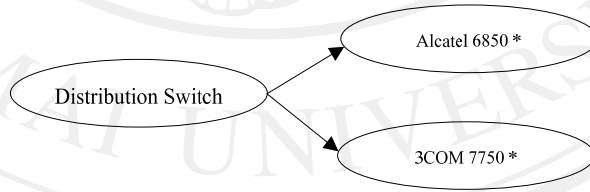
รูปที่ 4.30 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I52 แนวคิดที่จำเป็นจากประสบการณ์



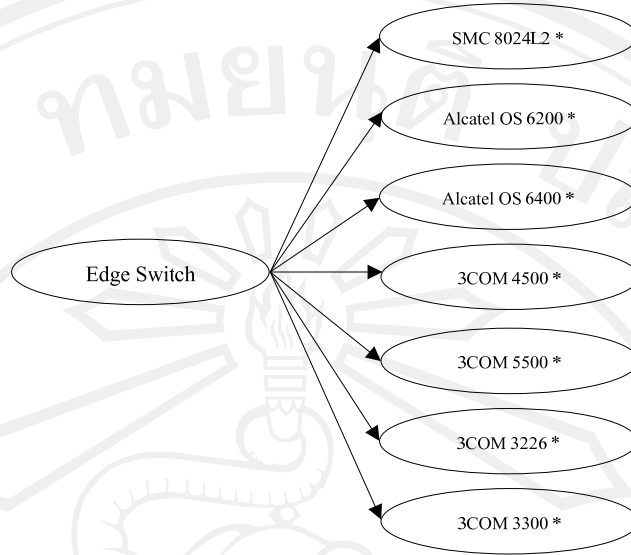
รูปที่ 4.31 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I53 ทรัพยากรที่ใช้
 * หมายถึง ได้มีการจัดเก็บองค์ความรู้ในหัวข้อความรู้นั้นแล้ว



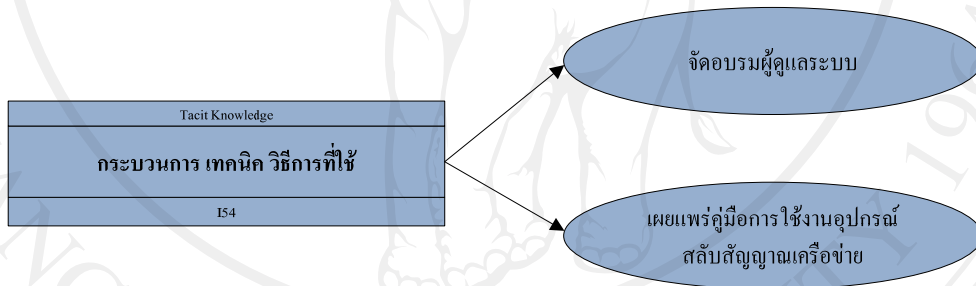
รูปที่ 4.32 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I53 Core Switch
 * หมายถึง ได้มีการจัดเก็บองค์ความรู้ในหัวข้อความรู้นั้นแล้ว



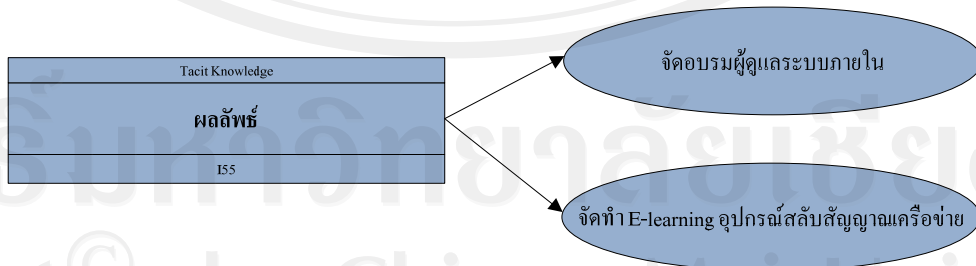
รูปที่ 4.33 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I53 Distribution Switch
 * หมายถึง ได้มีการจัดเก็บองค์ความรู้ในหัวข้อความรู้นั้นแล้ว



รูปที่ 4.34 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I53 Edge Switch
* หมายถึง ได้มีการจัดเก็บองค์ความรู้ในหัวข้อความรู้นั้นแล้ว



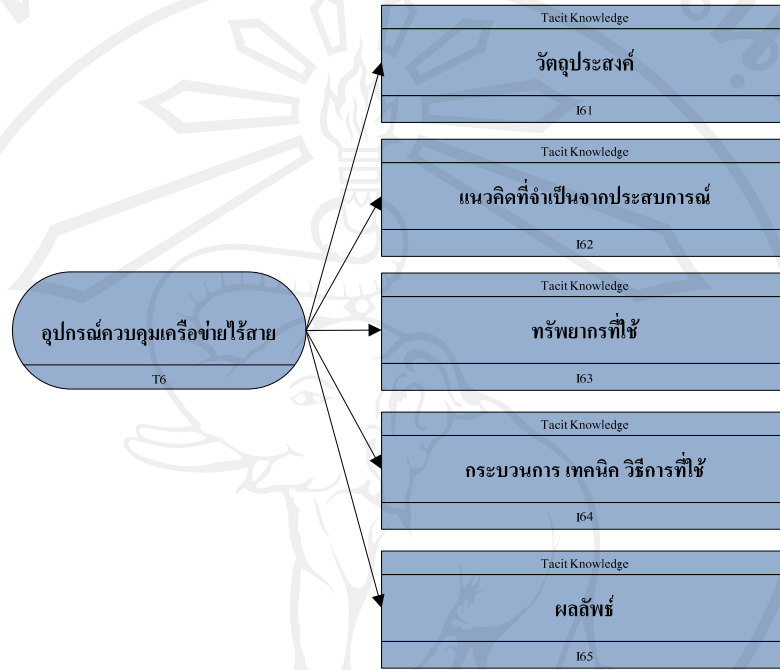
รูปที่ 4.35 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I54 กระบวนการ เทคนิค วิธีการที่ใช้



รูปที่ 4.36 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I55 ผลลัพธ์

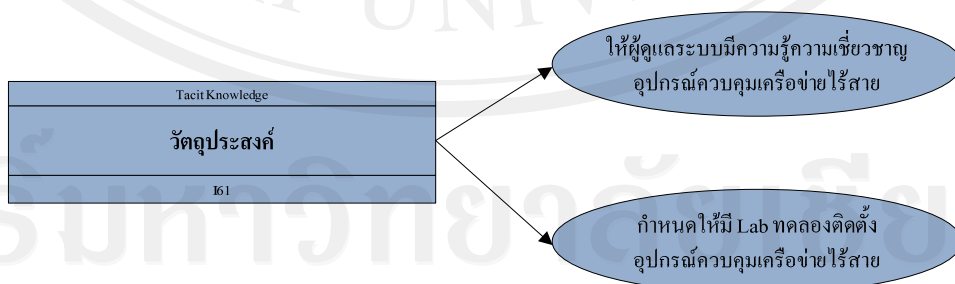
4.3.1.6 อุปกรณ์ความรู้ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) อุปกรณ์ความรู้

1) แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) อุปกรณ์ความรู้
ความรู้เครื่องข่ายไร้สาย

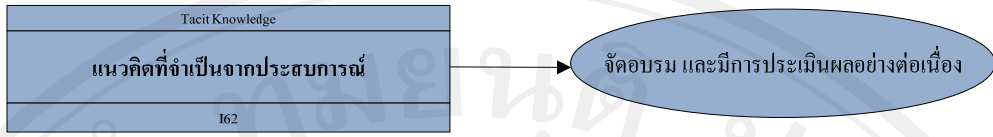


รูปที่ 4.37 แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) T6 อุปกรณ์ความรู้เครื่องข่ายไร้สาย

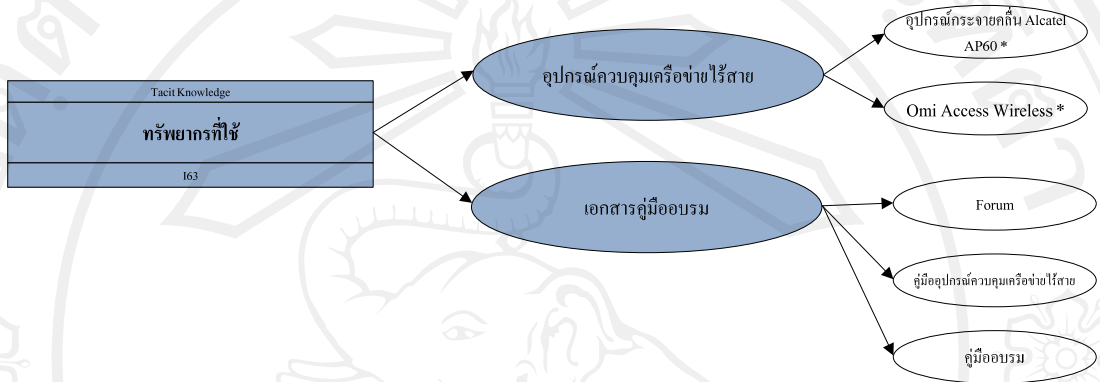
2) แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) อุปกรณ์ความรู้
เครื่องข่ายไร้สาย



รูปที่ 4.38 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I61 วัตถุประสงค์

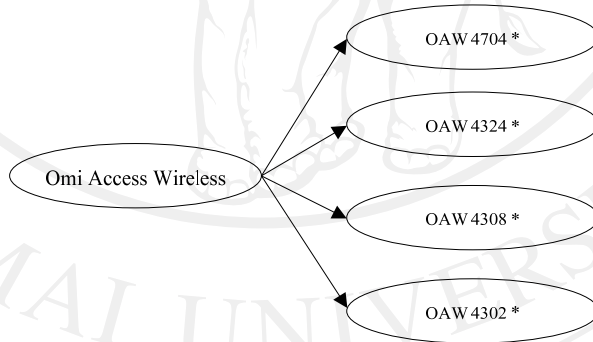


รูปที่ 4.39 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I62 แนวคิดที่จำเป็นจากประสบการณ์



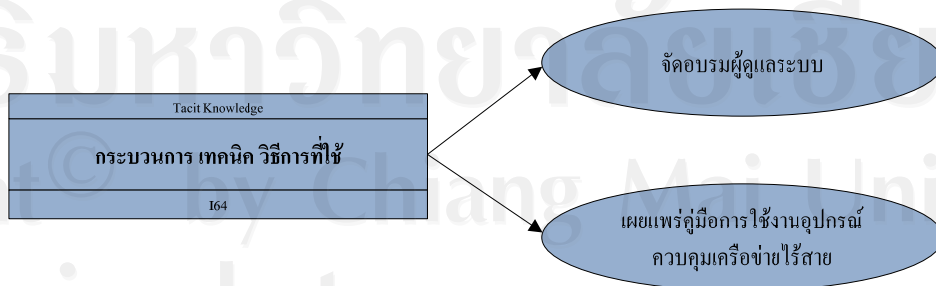
รูปที่ 4.40 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I63 ทรัพยากรที่ใช้

* หมายถึง ได้มีการจัดเก็บองค์ความรู้ในหัวข้อความรู้ นั้นแล้ว

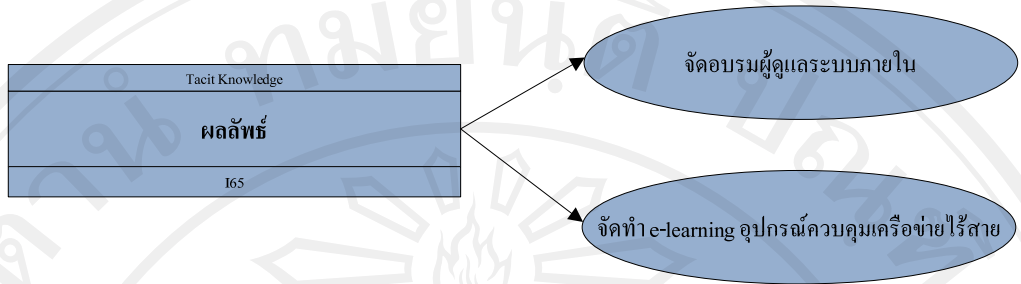


รูปที่ 4.41 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I63 ทรัพยากรที่ใช้

* หมายถึง ได้มีการจัดเก็บองค์ความรู้ในหัวข้อความรู้ นั้นแล้ว



รูปที่ 4.42 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I64 กระบวนการ เทคนิค วิธีการที่ใช้

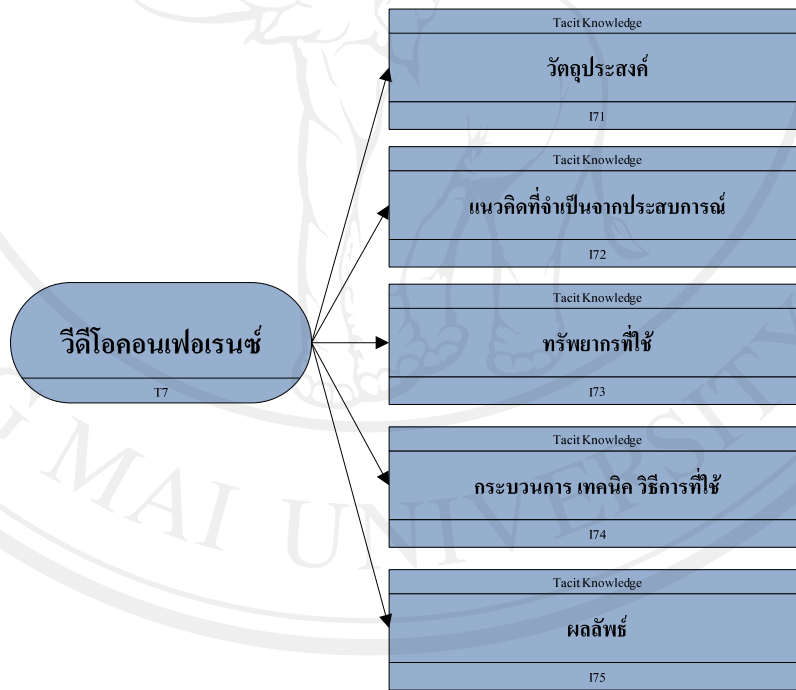


รูปที่ 4.43 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I65 ผลลัพท์

4.3.1.7 วิธีโอคอนเฟอร์เรนซ์

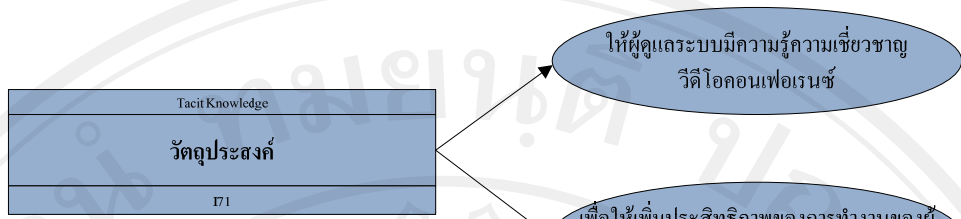
1) แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) วิธีโอคอนเฟอร์เรนซ์

เรนซ์

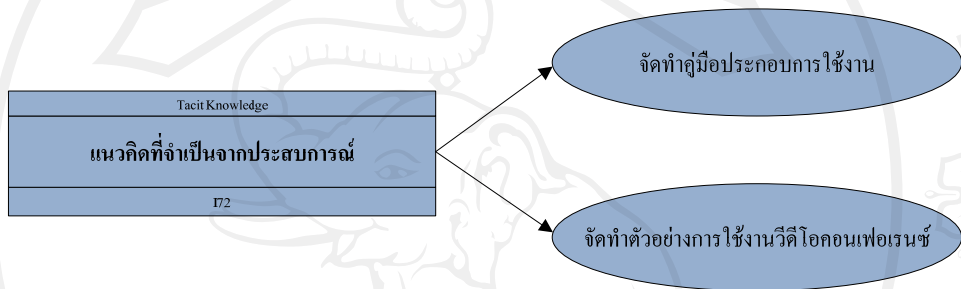


รูปที่ 4.44 แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) T7 วิธีโอคอนเฟอร์เรนซ์

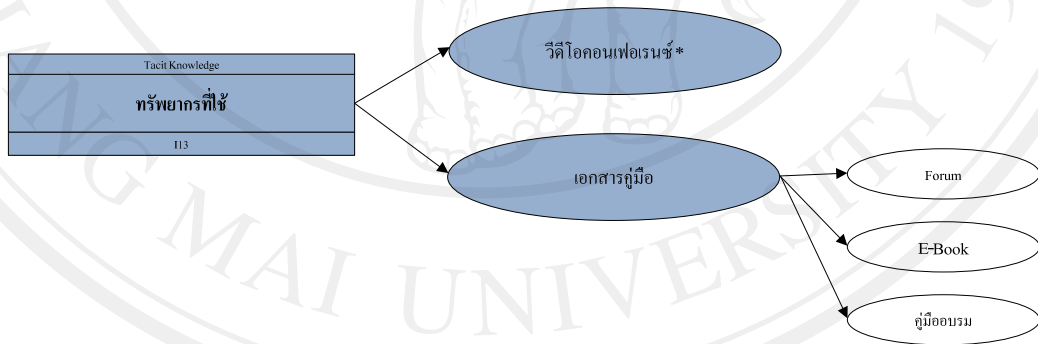
2) แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) วิธีโอคอนเฟอร์เรนซ์



รูปที่ 4.45 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I71 วัตถุประสงค์



รูปที่ 4.46 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I72 แนวคิดที่จำเป็นจากประสบการณ์

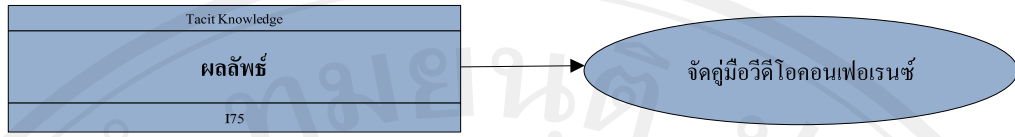


รูปที่ 4.47 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I13 ทรัพยากรที่ใช้

* หมายถึง ได้มีการจัดเก็บองค์ความรู้ในหัวข้อความรู้ นั้นแล้ว



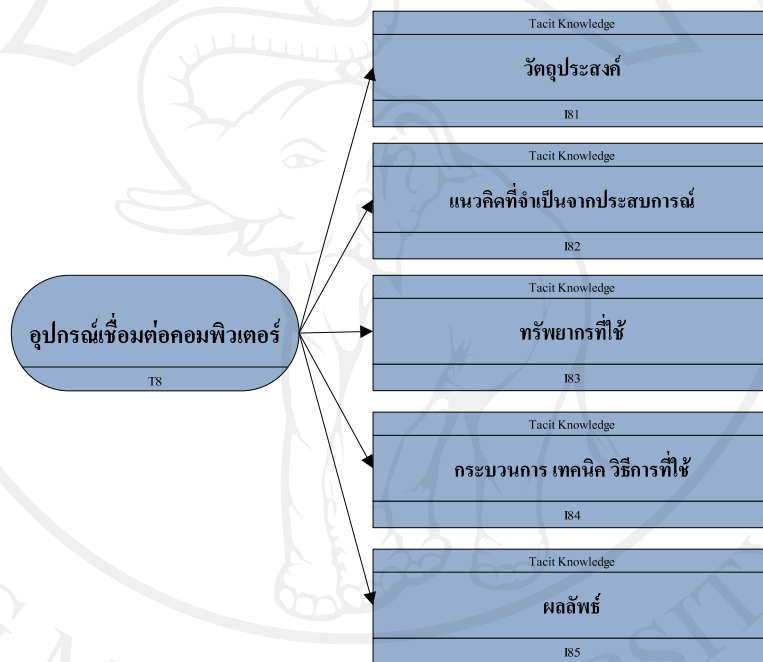
รูปที่ 4.48 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I74 กระบวนการ เทคนิค วิธีการที่ใช้



รูปที่ 4.49 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I75 ผลลัพธ์

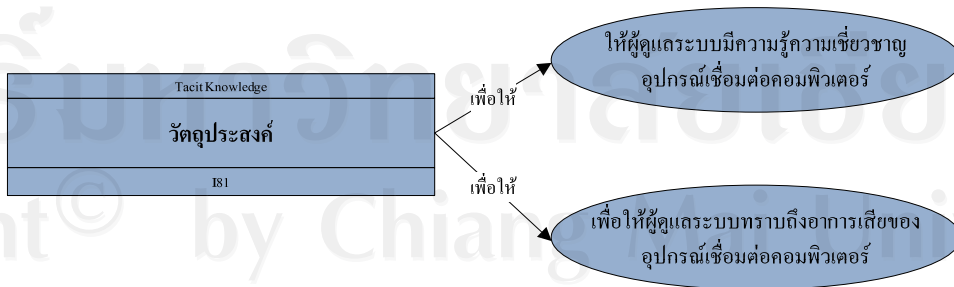
4.3.1.8 อุปกรณ์เชื่อมต่อกอมพิวเตอร์

1) แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) อุปกรณ์เชื่อมต่อกอมพิวเตอร์

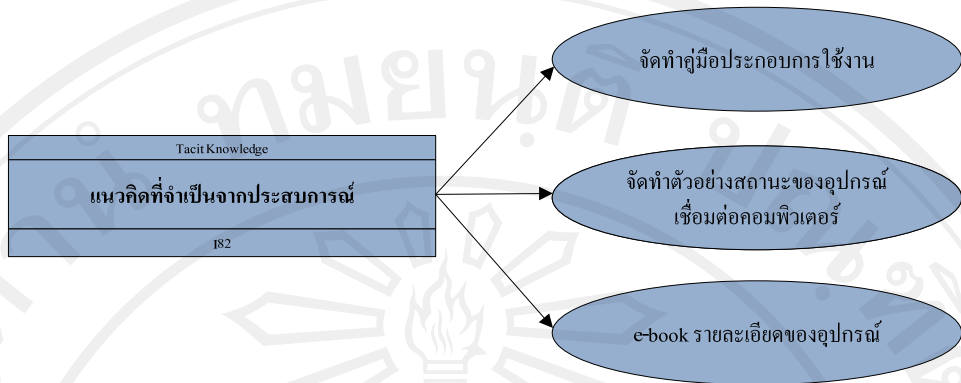


รูปที่ 4.50 แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) T8 อุปกรณ์เชื่อมต่อกอมพิวเตอร์

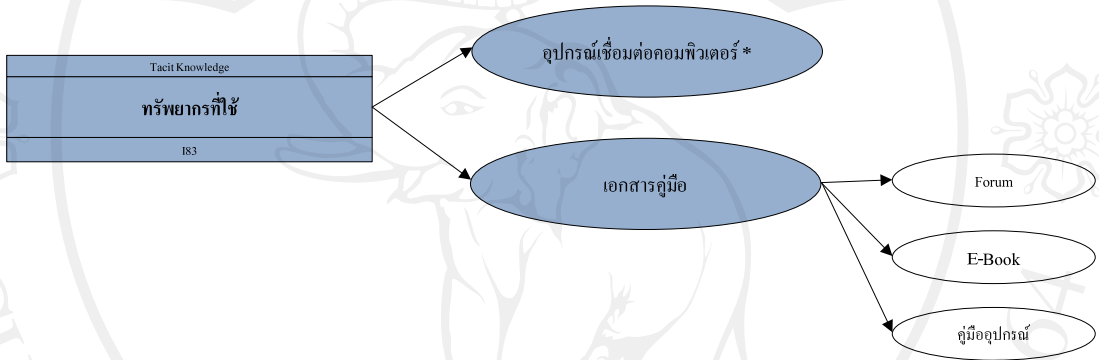
2) แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) อุปกรณ์เชื่อมต่อกอมพิวเตอร์



รูปที่ 4.51 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I81 วัตถุประสงค์

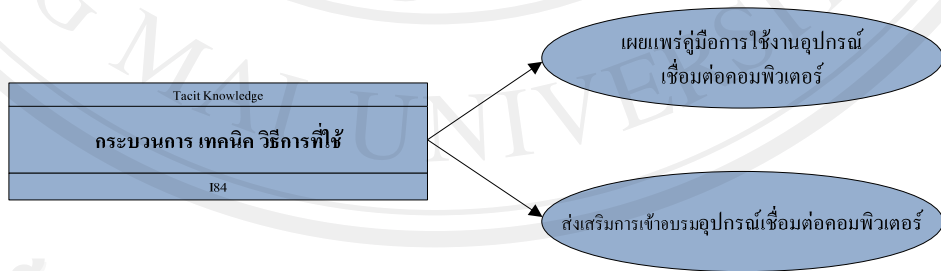


รูปที่ 4.52 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I82 แนวคิดที่จำเป็นจากประสบการณ์

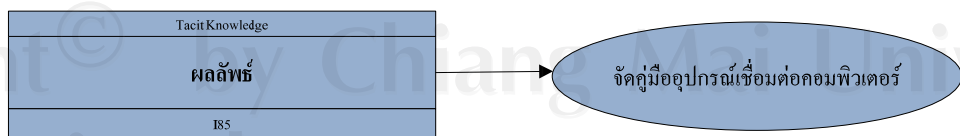


รูปที่ 4.53 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I83 ทรัพยากรที่ใช้

* หมายถึง ได้มีการจัดเก็บองค์ความรู้ในหัวข้อความรู้นั้นแล้ว



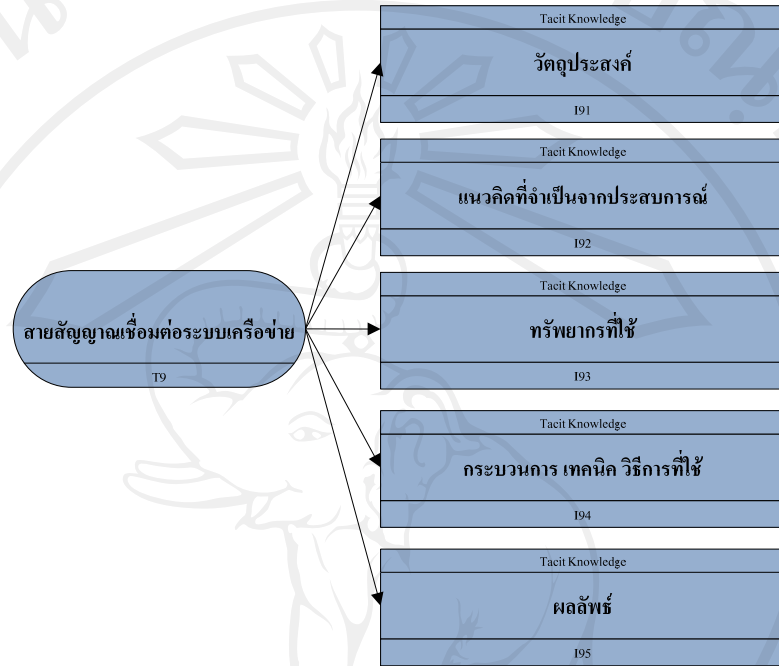
รูปที่ 4.54 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I84 กระบวนการ เทคนิค วิธีการที่ใช้



รูปที่ 4.55 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I85 ผลลัพธ์

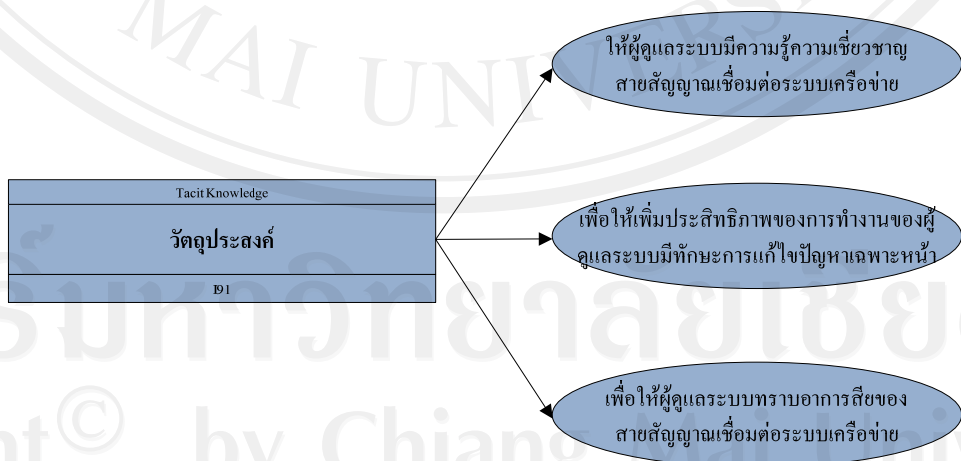
4.3.1.9 สายสัญญาณเชื่อมต่อระบบเครือข่าย

1) แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) สายสัญญาณเชื่อมต่อระบบเครือข่าย

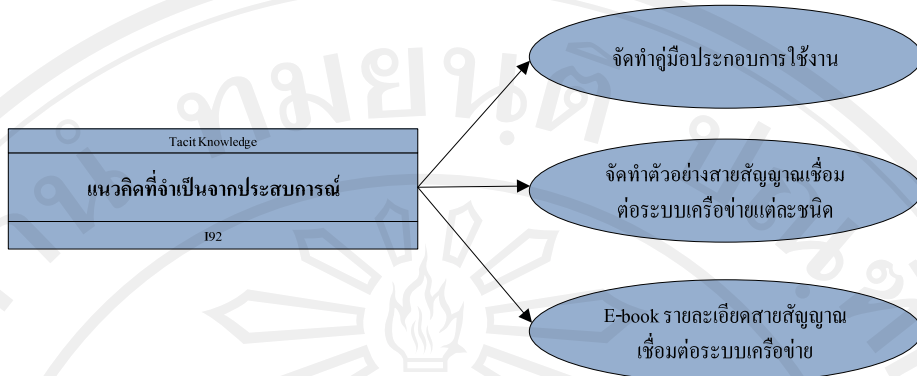


รูปที่ 4.56 แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) T9 สายสัญญาณเชื่อมต่อระบบเครือข่าย

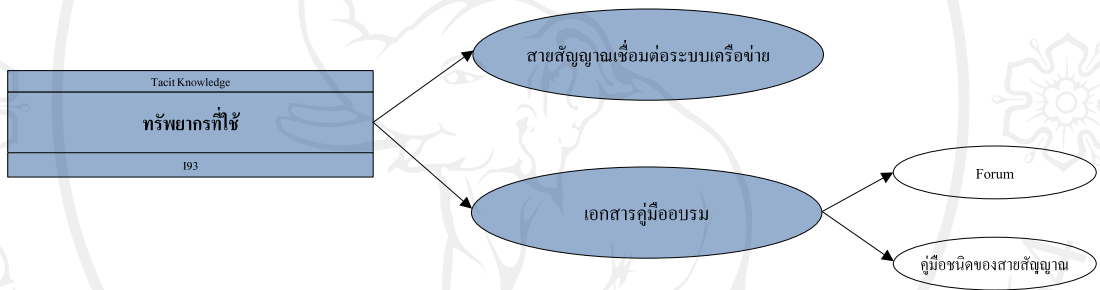
2) แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) สายสัญญาณเชื่อมต่อระบบเครือข่าย



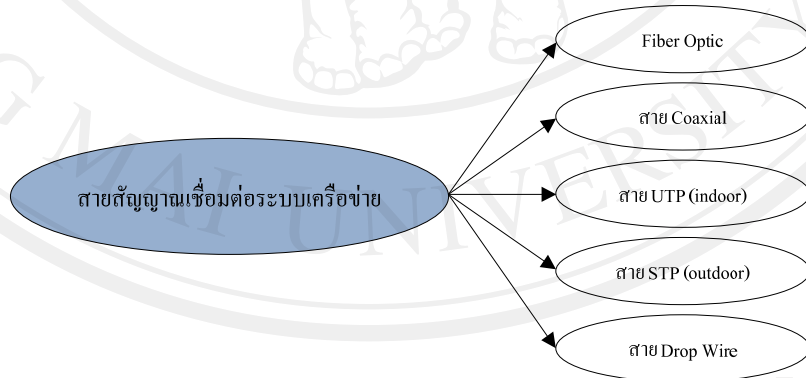
รูปที่ 4.57 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I91 วัตถุดิบประสงค์



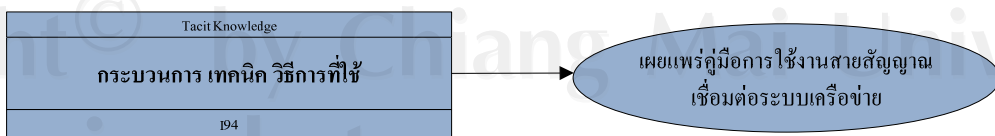
รูปที่ 4.58 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I92 แนวคิดที่จำเป็นจากประสบการณ์



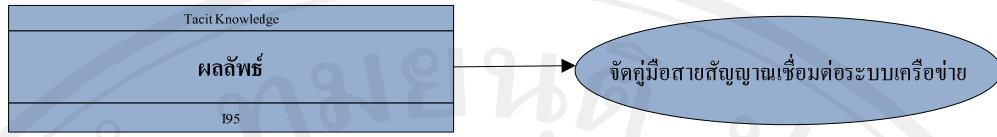
รูปที่ 4.59 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I93 ทรัพยากรที่ใช้



รูปที่ 4.60 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I93 สายสัญญาณเชื่อมต่อระบบเครือข่าย



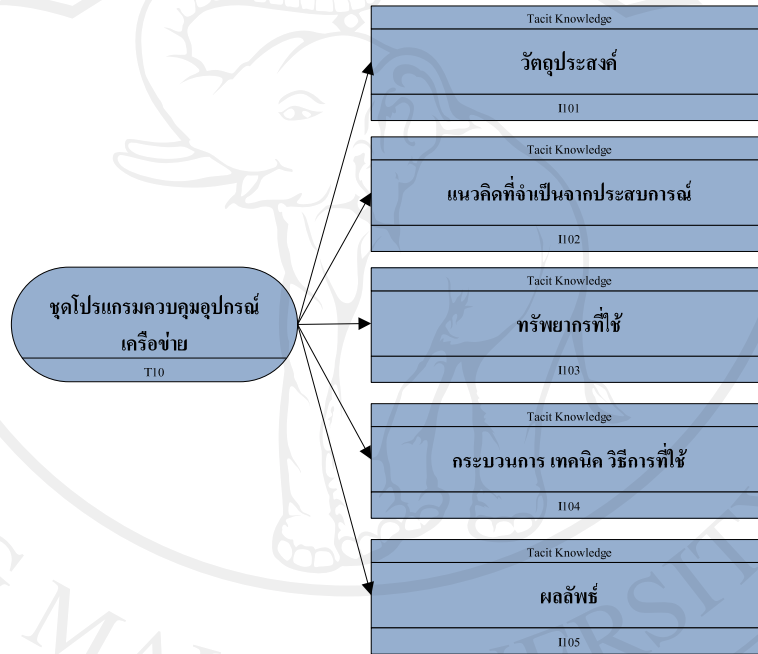
รูปที่ 4.61 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I94 กระบวนการ เทคนิค วิธีการที่ใช้



รูปที่ 4.62 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I95 ผลลัพธ์

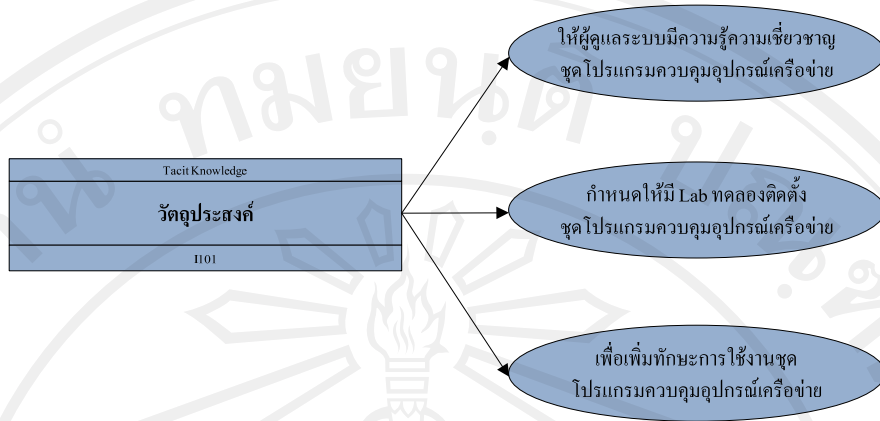
4.3.1.10 ชุดโปรแกรมควบคุมอุปกรณ์เครือข่าย

1) แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) ชุดโปรแกรมควบคุมอุปกรณ์เครือข่าย

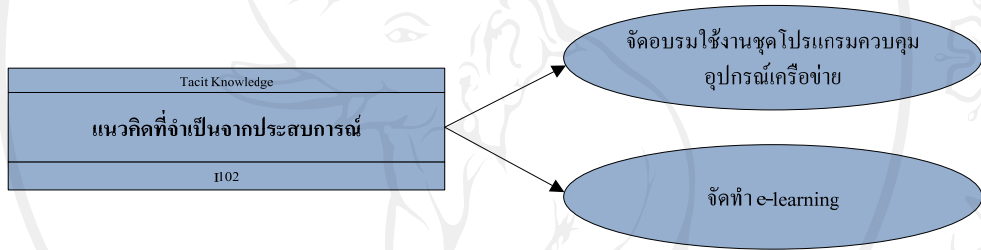


รูปที่ 4.63 แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) T10 ชุดโปรแกรมควบคุมอุปกรณ์เครือข่าย

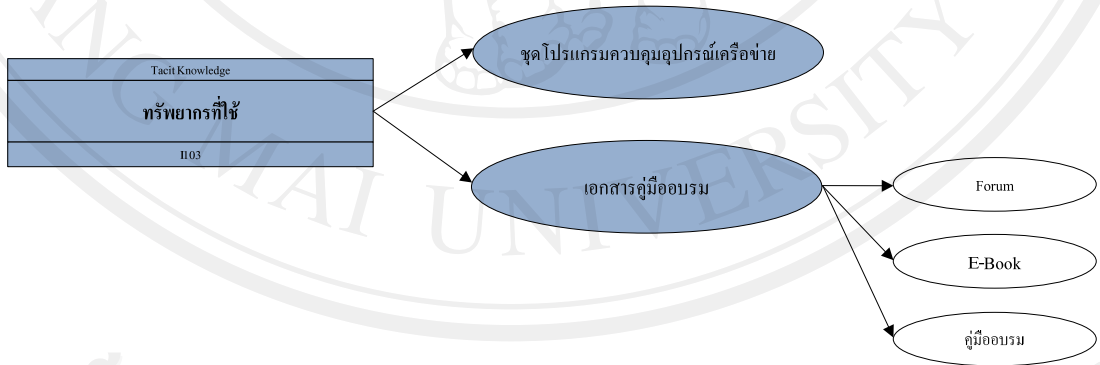
2) แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) ชุดโปรแกรมควบคุมอุปกรณ์เครือข่าย



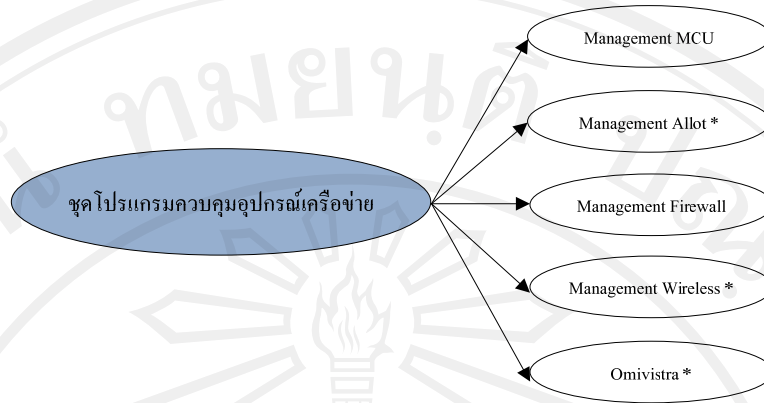
รูปที่ 4.64 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I101 วัตถุประสงค์



รูปที่ 4.65 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I102 แนวคิดที่จำเป็นจาก ประสบการณ์

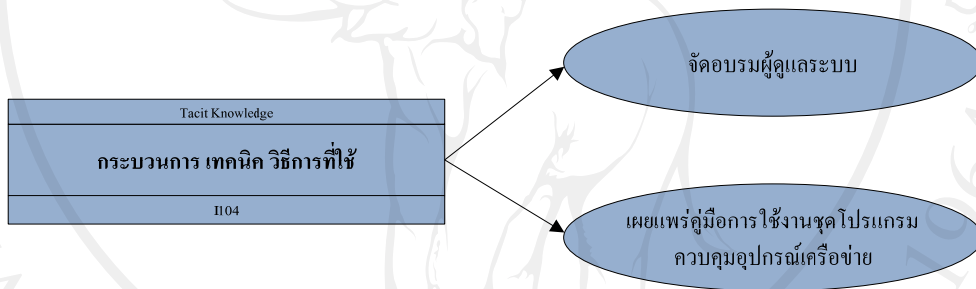


รูปที่ 4.66 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I103 ทรัพยากรที่ใช้

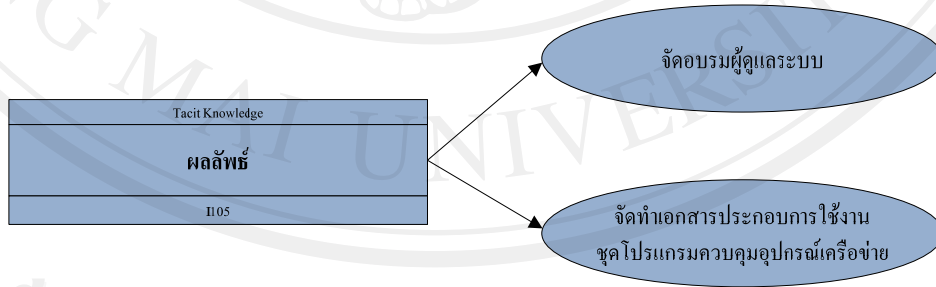


รูปที่ 4.67 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I103 ชุดโปรแกรมควบคุมอุปกรณ์เครือข่าย

* หมายถึง ได้มีการจัดเก็บองค์ความรู้ในหัวข้อความรู้ นั้นแล้ว



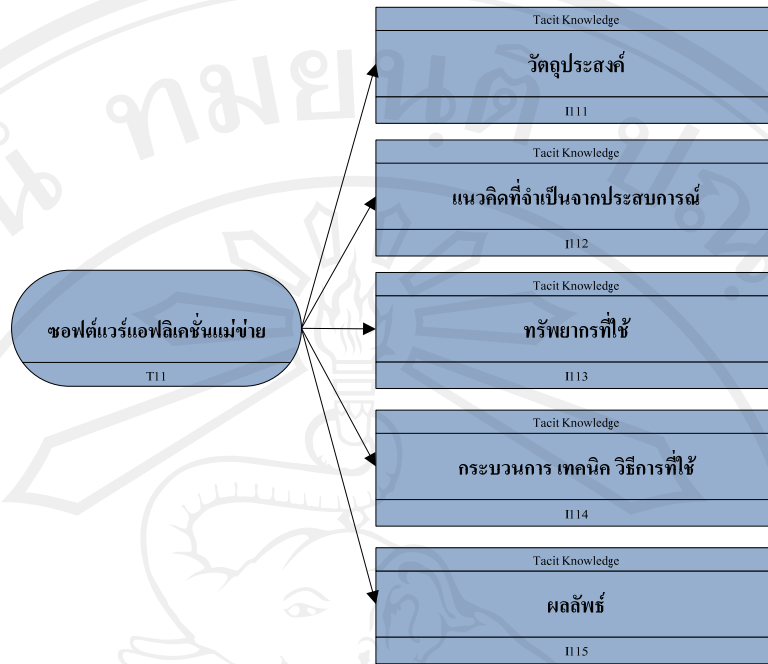
รูปที่ 4.68 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I104 กระบวนการ เทคนิค วิธีการที่ใช้



รูปที่ 4.69 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I105 ผลลัพธ์

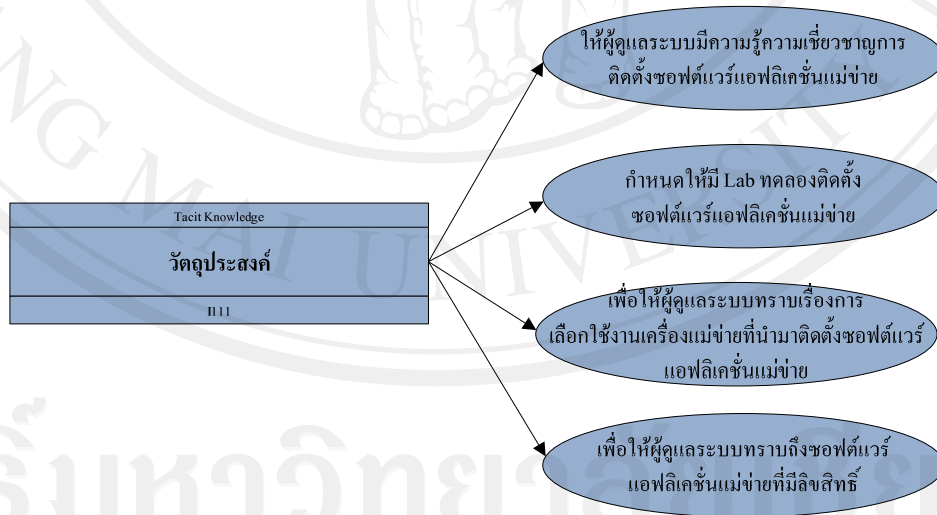
4.3.1.11 ซอฟต์แวร์แอปพลิเคชันแม่ข่าย

1) แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) ซอฟต์แวร์แอปพลิเคชันแม่ข่าย

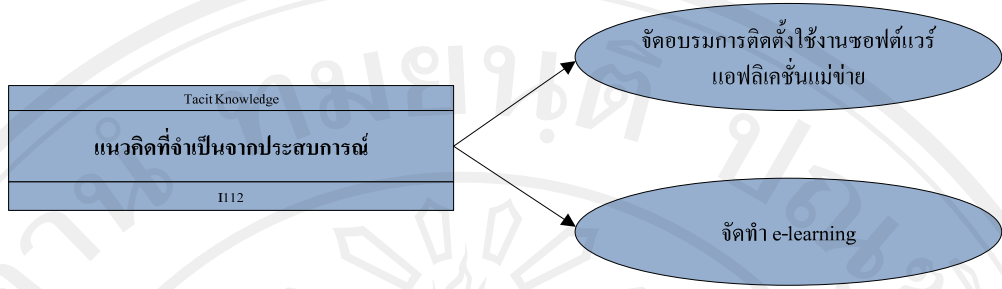


รูปที่ 4.70 แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) T11 ซอฟต์แวร์แอปพลิเคชันแม่ข่าย

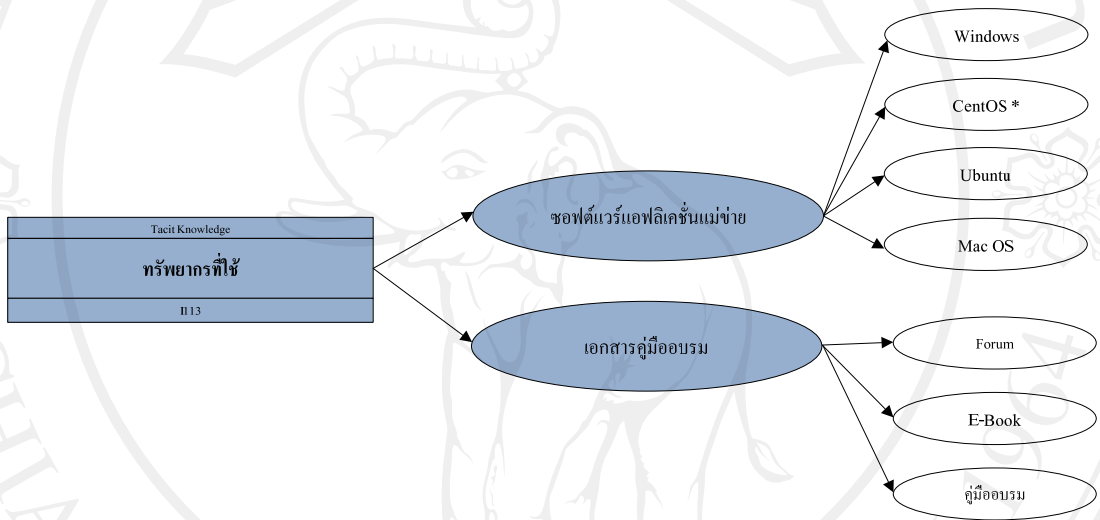
2) แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) ซอฟต์แวร์แอปพลิเคชันแม่ข่าย



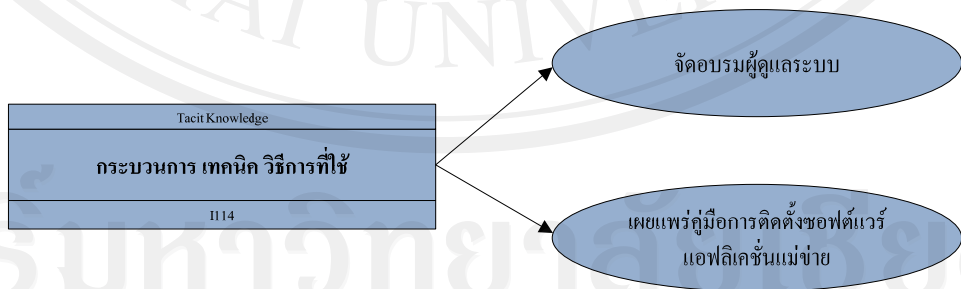
รูปที่ 4.71 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I111 วัตถุประสงค์



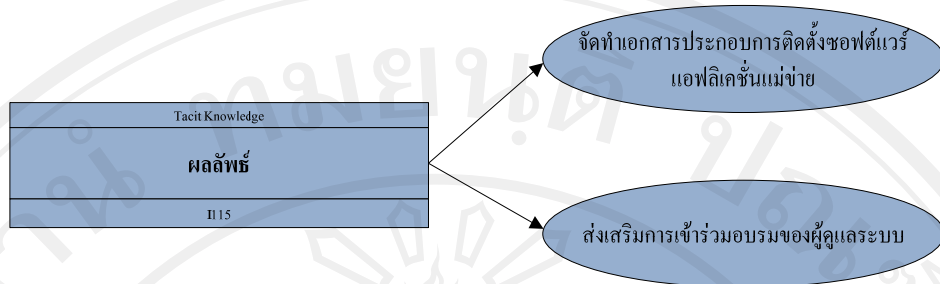
รูปที่ 4.72 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I112 แนวคิดที่จำเป็นจากประสบการณ์



รูปที่ 4.73 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I113 ทรัพยากรที่ใช้
* หมายถึง ได้มีการจัดเก็บองค์ความรู้ในหัวข้อความรู้ นั้นแล้ว



รูปที่ 4.74 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I114 กระบวนการ เทคนิค วิธีการที่ใช้



รูปที่ 4.75 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I115 ผลลัพท์

โดยในการศึกษาครั้งนี้ได้มีระยะเวลาที่จำกัด ในการจัดเก็บองค์ความรู้นั้น ไม่สามารถจัดเก็บได้ครบทุกหัวข้อความรู้ โดยในการจัดเก็บองค์ความรู้ได้จัดเก็บตามความสำคัญของงานและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา ตามที่สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละหัวข้อความรู้

4.4 การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ (Share)

4.4.1 การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้

ในการศึกษาครั้งนี้เนื่องจากเป็นระบบที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ ผู้ศึกษาจึงได้ทำการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการความรู้ เพื่อให้ผู้ใช้งานได้ใช้งานและเข้าใจในการทำงานของระบบด้วย อีกทั้งในขณะที่ผู้ศึกษาได้ทำการพัฒนาระบบอยู่นั้นได้เกิดปัญหาเกี่ยวกับการ ติดตั้งและใช้งาน UC (Unified Communicator) และการติดตั้งและใช้งาน PVX (Conference) โดยผู้ใช้งานไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ที่จะติดตั้งใช้งานได้ ทำให้ติดขัดในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในระบบเครือข่าย ผู้ศึกษาจึงได้จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ตามหัวข้อความรู้ดังนี้

1) การจัดการความรู้ ในหัวข้อความรู้เรื่อง “การใช้งานระบบการจัดการความรู้” ได้มีการจัดกิจกรรมการแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ โดยมีผู้ดูแลระบบเขตพื้นที่และบุคลากรสนใจในหัวข้อความรู้นี้มาร่วมแลกเปลี่ยน จำนวน 21 คน เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2554 ณ ห้องประชุมทางไกล (Video Conference) อาคารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

2) เครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ให้บริการ หัวข้อความรู้ “การติดตั้งและใช้งาน UC (Unified Communicator)” ได้มีการจัดกิจกรรมการแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ โดยมีผู้ดูแลระบบเขตพื้นที่และบุคลากรสนใจในหัวข้อความรู้นี้มาร่วมแลกเปลี่ยน จำนวน

21 คน เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2554 ณ ห้องประชุมทางไกล (Video Conference) อาคารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

3) วิดีโอคอนเฟอเรนซ์ หัวข้อความรู้ “การติดตั้งและใช้งาน PVX (Conference)” และได้มีการจัดกิจกรรมการแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ โดยมีผู้ดูแลระบบเขตพื้นที่ที่ปฏิบัติงานจริงและบุคลากรสนใจในหัวข้อความรู้นี้มาร่วมแลกเปลี่ยน จำนวน 21 คน เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2554 ณ ห้องประชุมทางไกล (Video Conference) อาคารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

จากการได้จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ตามหัวข้อความรู้ ผู้ดูแลระบบเขตพื้นที่และบุคลากรสนใจให้ความสนใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้เป็นอย่างมากเห็นได้จากจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมและได้มีข้อเสนอแนะให้มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ขึ้นบ่อย ๆ โดยหัวข้อที่ทำการแลกเปลี่ยนความรู้นี้จะทำการบันทึกเพื่อเผยแพร่ความรู้ในหัวข้อความรู้ นั้น และสามารถดูย้อนหลังได้อีกด้วย

4.4.2 การจัดทำเว็บไซต์แบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้

เมื่อมีการพัฒนาระบบการจัดการความรู้นั้นเพื่อให้มีประสิทธิภาพผู้ศึกษาได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการในการจัดเก็บความรู้โดยจัดทำเว็บไซต์เพื่อจัดเก็บองค์ความรู้และแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ ตามแผนที่ความรู้ และมีการเชื่อมโยงเนื้อหาให้สอดคล้องกับการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ต่าง ๆ เพื่อให้สามารถนำองค์ความรู้นั้นไปใช้งานการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

ในการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้นั้น ได้มีการอบรมแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องต่าง ๆ โดยในเรื่องต่าง ๆ นั้น เช่น เอกสาร คู่มือ ฯลฯ ประกอบในกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ รวมไปถึงการบันทึกกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ในแต่ละครั้ง และทำการจัดเก็บไว้ยังเว็บไซต์ (Knowledge Based) เพื่อเผยแพร่ กระจาย ความรู้นั้นด้วยเช่นกัน

4.5 การใช้ประโยชน์ การนำไปประยุกต์ใช้งาน (Use)

จากหัวข้อความรู้ทั้งหมดที่ได้จัดทำจนถึงกระบวนการจับความรู้ วิเคราะห์ความรู้ และการตั้งเคราะห์ความรู้ ตลอดจนมีการจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ แบ่งปันความรู้ในฝ่ายงานบริหารเครือข่าย โดยในหัวข้อความรู้ทั้งหมดเป็นการปฏิบัติงานจริงสำหรับฝ่ายงานบริหารเครือข่าย ซึ่งการนำเอาองค์ความรู้ดังกล่าวไปใช้ในการปฏิบัติงานนั้น โดยแบ่งตามหัวข้อความรู้คือ

ตารางที่ 4.9 แสดงกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในแต่ละหัวข้อความรู้

หัวข้อความรู้	หัวข้อในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	การใช้ประโยชน์ การนำไปประยุกต์ใช้งาน
การจัดการความรู้	การใช้งานระบบการจัดการความรู้	เพื่อให้ผู้ดูแลระบบและบุคลากรที่สนใจ ได้นำความรู้จากการเข้าศึกษา และใช้งานระบบการจัดการความรู้ เพื่อนำองค์ความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง การแก้ไขปัญหา และต่อยอดความรู้ได้เป็นอย่างดี
เครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ให้บริการ	การติดตั้งและใช้งาน UC (Unified Communicator)	เพื่อให้ผู้ดูแลระบบและบุคลากรที่สนใจ ได้นำความรู้จากการได้ติดตั้งและใช้งานโปรแกรม UC (Unified Communicator) เพื่อเป็นโปรแกรมสำหรับการติดต่อสื่อสาร และประสานงานในการแก้ไขปัญหาต่างๆของระบบเครือข่ายได้
วิดีโอคอนเฟอเรนซ์	การติดตั้งและใช้งาน PVX (Conference)	เพื่อให้ผู้ดูแลระบบและบุคลากรที่สนใจ ได้นำความรู้จากการได้ติดตั้งและตั้งค่าใช้งาน PVX (Conference) ใช้งานวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ เมื่อห้องประชุม Conference ไม่ว่าง

เนื่องจากการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ฝ่ายงานบริหารเครือข่ายได้เป็นการเริ่มพัฒนาระบบการจัดการความรู้ จึงได้มีการจัดอบรมทำความเข้าใจให้ความรู้และวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ และอบรมการใช้งานระบบเว็บไซต์ให้แก่ผู้ดูแลระบบเขตพื้นที่และบุคลากรที่สนใจในองค์ความรู้นั้น จากนั้นได้ทำจัดกิจกรรมเพื่อแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ ตามหัวข้อความรู้

4.6 ประเมินผลระบบการจัดการความรู้ เพื่อปรับปรุงแก้ไข (Evaluate)

การประเมินผลการพัฒนาระบบการจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหารเครือข่าย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา ในครั้งนี้ได้ประเมินผลการจัดการความรู้ โดยการประเมินความรู้ที่ได้รับจากการจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ แบ่งปันความรู้ในฝ่ายงานบริหารเครือข่าย และประเมินความคาดหวังของผู้ใช้ระบบ (Knowledge Based) ให้ทราบถึงข้อบกพร่องของระบบ โดยในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ครั้งนี้ได้มีเวลาที่จำกัดต่อการศึกษาในครั้งนี้จึงไม่สามารถจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ แบ่งปันความรู้ ได้ครบทั้งหมดทุกหัวข้อความรู้ โดยสรุปผลการประเมินดังนี้

1. การจัดการความรู้ เนื่องจากการพัฒนาระบบในครั้งนี้จึงได้มีการจัดอบรมเพื่อใช้การใช้งานระบบการจัดการความรู้ในแก่ผู้ใช้งาน โดยได้ร่วมทำการประเมินจากผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนความรู้ จำนวน 21 คน รายละเอียดดังตารางที่ 4.10 - ตารางที่ 4.11

ตอนที่ 1 ประเมินความรู้ที่ได้จากการแบ่งปันความรู้

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความรู้ที่ได้รับจากการแบ่งปันความรู้: การใช้งานระบบการจัดการความรู้

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความรู้ที่ได้รับสามารถตอบสนองพันธกิจขององค์กร (5 E สวท)	4.12 (เห็นด้วยมาก)	.71
เนื้อหาที่ได้รับสามารถนำไปใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานได้	3.93 (เห็นด้วยมาก)	.85
มีความเข้าใจในเนื้อหาที่ได้รับถ่ายทอด	3.81 (เห็นด้วยมาก)	.75
สามารถนำองค์ความรู้ไปปฏิบัติให้เกิดความชำนาญและต่อ ยอดองค์ความรู้ต่อไปได้	3.87 (เห็นด้วยมาก)	.95
สามารถนำความรู้ที่ได้รับถ่ายทอดให้แก่ผู้อื่นต่อไปได้	3.75 (เห็นด้วยมาก)	.77
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90 (เห็นด้วยมาก)	.70

ตารางที่ 4.10 อธิบายได้ว่าผู้ใช้งานระบบมีความเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับจากการแบ่งปันความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก โดยผู้ใช้งานระบบมีความเห็นว่าความรู้ที่ได้รับสามารถตอบสนองพันธกิจขององค์กร (5 E สวท) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.12

ตอนที่ 2 ประเมินความคาดหวังของผู้ใช้ระบบ (Knowledge Based)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประเมินความคาดหวังของผู้ใช้ระบบ (Knowledge Based): การใช้งานระบบการจัดการความรู้

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ระบบเข้าถึงได้ง่าย	3.87 (เห็นด้วยมาก)	.50
ระบบใช้ระยะเวลาในการแสดงผลข้อมูลที่ไม่นาน	4.00 (เห็นด้วยมาก)	.36
ระบบมีข้อมูลเพื่อให้ความช่วยเหลือและดูแลผู้ใช้งานแบบออนไลน์ เช่น Help., FAQ, Email	2.93 (เห็นด้วยปานกลาง)	.44
ระบบให้ข้อมูลหลายภาษา อย่างน้อยภาษาไทยและอังกฤษ หรือมีเครื่องสนับสนุนการแปลภาษา	3.18 (เห็นด้วยปานกลาง)	.75
ระบบมีการประกันความปลอดภัยของข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งาน	3.62 (เห็นด้วยมาก)	.50
ระบบใช้งานง่าย เข้าถึงข้อมูลเฉพาะที่ต้องการภายในเว็บไซต์ได้ง่าย เช่น มีเครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูล	3.87 (เห็นด้วยมาก)	.50
ระบบอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงจากหลายช่องทาง เช่น ให้ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ทางอีเมลล์ หรือ โทรศัพท์เคลื่อนที่	3.93 (เห็นด้วยมาก)	.57
ระบบตอบสนองผู้ใช้งาน ได้อย่างรวดเร็วเมื่อต้องการความช่วยเหลือ เช่น การตอบคำถามผ่านทางอีเมลล์	3.75 (เห็นด้วยมาก)	.68
ระบบมีการสร้างสังคมออนไลน์โดยให้ผู้ใช้แลกเปลี่ยนความรู้ในด้านต่าง ๆ	4.18 (เห็นด้วยมาก)	.65

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประเมินความคาดหวังของผู้ใช้ระบบ (Knowledge Based): การใช้งานระบบการจัดการความรู้ (ต่อ)

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ระบบติดตั้งระบบเพื่อนำเสนอข้อมูลที่ครบถ้วนทันสมัย เช่น มัลติมีเดีย ภาพถ่าย คลิปวิดีโอ ความรู้ ปฏิทินกิจกรรม เป็นต้น	3.50 (เห็นด้วยมาก)	.51
ระบบมีข้อมูลแนะนำผู้เป็นเจ้าของเว็บไซต์ที่อยู่ให้ผู้ใช้งานสามารถติดต่อได้	3.68 (เห็นด้วยมาก)	.47
ระบบให้ข้อมูลที่ครอบคลุมทุกเรื่องความรู้ของระบบ เครื่องข่ามหวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา	3.75 (เห็นด้วยมาก)	.57
ระบบให้ข้อมูลที่ทันสมัยเชื่อถือได้	3.81 (เห็นด้วยมาก)	.75
ระบบมีการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์จัดการความรู้ที่เกี่ยวข้อง	4.06 (เห็นด้วยมาก)	.57
ระบบมีการออกแบบและกราฟิกที่เรียบง่ายสวยงามดึงดูดความสนใจ สื่อความหมายและให้ข้อมูลที่ดี	4.18 (เห็นด้วยมาก)	.75
ระบบมีการเชื่อมโยงกับความรู้ที่จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้	4.06 (เห็นด้วยมาก)	.44
ค่าเฉลี่ยรวม	3.77 (เห็นด้วยมาก)	.29

ตารางที่ 4.11 อธิบายได้ว่าผู้ใช้งานระบบมีความเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้ระบบ (Knowledge Based) โดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.77

2. T2 เครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ให้บริการ ได้มีการจัดอบรมการติดตั้งและใช้งาน UC (Unified Communicator) ให้แก่ผู้ใช้งาน โดยได้ร่วมทำการประเมินจากผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนความรู้ จำนวน 21 คน รายละเอียดดังตารางที่ 4.12 - ตารางที่ 4.13

ตอนที่ 1 ประเมินความรู้ที่ได้จากการแบ่งปันความรู้

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความรู้ที่ได้รับจากการแบ่งปันความรู้: การติดตั้งและใช้งาน UC (Unified Communicator)

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความรู้ที่ได้รับสามารถตอบสนองพันธกิจขององค์กร (5 E สวท)	4.12 (เห็นด้วยมาก)	.61
เนื้อหาที่ได้รับสามารถนำไปใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานได้	4.25 (เห็นด้วยมาก)	.68
มีความเข้าใจในเนื้อหาที่ได้รับถ่ายทอด	4.12 (เห็นด้วยมาก)	.71
สามารถนำองค์ความรู้ไปปฏิบัติให้เกิดความชำนาญและต่อ ยอดองค์ความรู้ต่อไปได้	4.06 (เห็นด้วยมาก)	.57
สามารถนำความรู้ที่ได้รับถ่ายทอดให้แก่ผู้อื่นต่อไปได้	3.81 (เห็นด้วยมาก)	.83
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07 (เห็นด้วยมาก)	.61

ตารางที่ 4.12 อธิบายได้ว่าผู้ใช้งานระบบมีความเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับจากการแบ่งปันความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก โดยผู้ใช้งานระบบมีความเห็นว่าเนื้อหาที่ได้รับสามารถนำไปใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.25

ตอนที่ 2 ประเมินความคาดหวังของผู้ใช้ระบบ (Knowledge Based)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังของผู้ใช้ระบบ (Knowledge Based): การติดตั้งและใช้งาน UC (Unified Communicator)

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ระบบเข้าถึงได้ง่าย	4.06 (เห็นด้วยมาก)	.68
ระบบใช้ระยะเวลาในการแสดงผลข้อมูลที่ไม่นาน	4.00 (เห็นด้วยมาก)	.63
ระบบมีข้อมูลเพื่อให้ความช่วยเหลือและดูแลผู้ใช้งานแบบออนไลน์ เช่น Help., FAQ, Email	3.31 (เห็นด้วยปานกลาง)	.60
ระบบให้ข้อมูลหลายภาษา อย่างน้อยภาษาไทยและอังกฤษ หรือมีเครื่องสนับสนุนการแปลภาษา	3.93 (เห็นด้วยมาก)	.44
ระบบมีการประกันความปลอดภัยของข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งาน	4.12 (เห็นด้วยมาก)	.34
ระบบใช้งานง่าย เข้าถึงข้อมูลเฉพาะที่ต้องการภายในเว็บไซต์ได้ง่าย เช่น มีเครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูล	4.43 (เห็นด้วยมาก)	.51
ระบบอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงจากหลายช่องทาง เช่น ให้ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ทางอีเมล หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่	4.43 (เห็นด้วยมาก)	.62
ระบบตอบสนองผู้ใช้งาน ได้อย่างรวดเร็วเมื่อต้องการความช่วยเหลือ เช่น การตอบคำถามผ่านทางอีเมล	4.43 (เห็นด้วยมาก)	.51
ระบบมีการสร้างสังคมออนไลน์โดยให้ผู้ใช้แลกเปลี่ยนความรู้ในด้านต่าง ๆ	4.37 (เห็นด้วยมาก)	.71
ระบบติดตั้งระบบเพื่อนำเสนอข้อมูลที่ครบถ้วนทันสมัย เช่น มัลติมีเดีย ภาพถ่าย คลิปวิดีโอ ความรู้ ปฏิทินกิจกรรม เป็นต้น	3.62 (เห็นด้วยมาก)	.50
ระบบมีข้อมูลแนะนำผู้เป็นเจ้าของเว็บไซต์ที่อยู่ให้ผู้ใช้สามารถติดต่อได้	3.81 (เห็นด้วยมาก)	.40

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังของผู้ใช้ระบบ (Knowledge Based): การติดตั้งและใช้งาน UC (Unified Communicator) (ต่อ)

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ระบบให้ข้อมูลที่ครอบคลุมทุกเรื่องความรู้ของระบบ เครือข่ายมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา	4.06 (เห็นด้วยมาก)	.44
ระบบให้ข้อมูลที่ทันสมัยเชื่อถือได้	4.18 (เห็นด้วยมาก)	.40
ระบบมีการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์จัดการความรู้ที่เกี่ยวข้อง	4.18 (เห็นด้วยมาก)	.54
ระบบมีการออกแบบและกราฟิกที่เรียบง่ายสวยงามดึงดูด ความสนใจ สื่อความหมายและให้ข้อมูลที่ดี	4.37 (เห็นด้วยมาก)	.61
ระบบมีการเชื่อมโยงกับความรู้ที่จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยน เรียนรู้	4.43 (เห็นด้วยมาก)	.81
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11 (เห็นด้วยมาก)	.32

ตารางที่ 4.13 อธิบายได้ว่าผู้ใช้งานระบบมีความเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้ระบบ (Knowledge Based) โดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11

3. T7 วีดีโอคอนเฟอเรนซ์ ได้มีการจัดอบรมการติดตั้งและใช้งาน PVX (Conference) ให้แก่ผู้ใช้งานและผู้ที่เกี่ยวข้องโดยได้ร่วมทำการประเมินจากผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนความรู้ จำนวน 21 คน รายละเอียดดังตารางที่ 4.14 - ตารางที่ 4.15

ตอนที่ 1 ประเมินความรู้ที่ได้จากการแบ่งปันความรู้

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความรู้ที่ได้รับจากการแบ่งปันความรู้: การติดตั้งและใช้งาน PVX (Conference)

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความรู้ที่ได้รับสามารถตอบสนองพันธกิจขององค์กร (5 E สวท)	4.00 (เห็นด้วยมาก)	.73
เนื้อหาที่ได้รับสามารถนำไปใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานได้	4.06 (เห็นด้วยมาก)	.77
มีความเข้าใจในเนื้อหาที่ได้รับถ่ายทอด	4.00 (เห็นด้วยมาก)	.81
สามารถนำองค์ความรู้ไปปฏิบัติให้เกิดความชำนาญและต่อ ยอดองค์ความรู้ต่อไปได้	4.00 (เห็นด้วยมาก)	.73
สามารถนำความรู้ที่ได้รับถ่ายทอดให้แก่ผู้อื่นต่อไปได้	3.68 (เห็นด้วยมาก)	.07
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95 (เห็นด้วยมาก)	.69

ตารางที่ 4.14 อธิบายได้ว่าผู้ใช้งานระบบมีความเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับจากการแบ่งปันความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก โดยผู้ใช้งานระบบมีความเห็นว่าเนื้อหาที่ได้รับสามารถนำไปใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.06

ตอนที่ 2 ประเมินความคาดหวังของผู้ใช้ระบบ (Knowledge Based)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังของผู้ใช้ระบบ (Knowledge Based): การติดตั้งและใช้งาน PVX (Conference)

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ระบบเข้าถึงได้ง่าย	3.93 (เห็นด้วยมาก)	.57
ระบบใช้ระยะเวลาในการแสดงผลข้อมูลที่ไม่นาน	3.93 (เห็นด้วยมาก)	.57
ระบบมีข้อมูลเพื่อให้ความช่วยเหลือและดูแลผู้ใช้งานแบบออนไลน์ เช่น Help, FAQ, Email	3.25 (เห็นด้วยปานกลาง)	.44
ระบบให้ข้อมูลหลายภาษา อย่างน้อยภาษาไทยและอังกฤษ หรือมีเครื่องสนับสนุนการแปลภาษา	3.81 (เห็นด้วยมาก)	.40
ระบบมีการประกันความปลอดภัยของข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งาน	3.87 (เห็นด้วยมาก)	.34
ระบบใช้งานง่าย เข้าถึงข้อมูลเฉพาะที่ต้องการภายในเว็บไซต์ได้ง่าย เช่น มีเครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูล	3.75 (เห็นด้วยมาก)	.57
ระบบอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงจากหลายช่องทาง เช่น ให้ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ทางอีเมลล์ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่	4.25 (เห็นด้วยมาก)	.57
ระบบตอบสนองผู้ใช้งาน ได้อย่างรวดเร็วเมื่อต้องการความช่วยเหลือ เช่น การตอบคำถามผ่านทางอีเมลล์	4.06 (เห็นด้วยมาก)	.68
ระบบมีการสร้างสังคมออนไลน์โดยให้ผู้ใช้แลกเปลี่ยนความรู้ในด้านต่าง ๆ	4.12 (เห็นด้วยมาก)	.61
ระบบติดตั้งระบบเพื่อนำเสนอข้อมูลที่ครบถ้วนทันสมัย เช่น มัลติมีเดีย ภาพถ่าย คลิปวิดีโอ ความรู้ ปฏิทินกิจกรรม เป็นต้น	3.62 (เห็นด้วยมาก)	.50
ระบบมีข้อมูลแนะนำผู้เป็นเจ้าของเว็บไซต์ที่อยู่ให้ผู้ใช้สามารถติดต่อได้	3.81 (เห็นด้วยมาก)	.40

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังของผู้ใช้ระบบ (Knowledge Based): การติดตั้งและใช้งาน PVX (Conference) (ต่อ)

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ระบบให้ข้อมูลที่ครอบคลุมทุกเรื่องความรู้ของระบบ เครือข่ายมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา	3.81 (เห็นด้วยมาก)	.54
ระบบให้ข้อมูลที่ทันสมัยเชื่อถือได้	3.87 (เห็นด้วยมาก)	.61
ระบบมีการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์จัดการความรู้ที่เกี่ยวข้อง	4.12 (เห็นด้วยมาก)	.80
ระบบมีการออกแบบและกราฟิกที่เรียบง่ายสวยงามดึงดูด ความสนใจ สื่อความหมายและให้ข้อมูลที่ดี	4.18 (เห็นด้วยมาก)	.65
ระบบมีการเชื่อมโยงกับความรู้ที่จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยน เรียนรู้	4.12 (เห็นด้วยมาก)	.80
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91 (เห็นด้วยมาก)	.38

ตารางที่ 4.15 อธิบายได้ว่าผู้ใช้งานระบบมีความเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้ระบบ (Knowledge Based) โดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91