

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 การจัดการองค์ความรู้	7
2.2 แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์ความรู้	14
2.3 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	15
2.4 ระบบโครงข่าย	16
2.5 การออกแบบเว็บไซต์	22
2.6 โปรแกรมจุมลา	28
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
2.8 กรอบแนวคิดในการศึกษา	30
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	33
3.1 ขอบเขตการศึกษา	33
3.2 ขั้นตอนการศึกษา	33
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35

	หน้า
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	36
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	36
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	37
3.7 ระยะเวลาการศึกษา	42
3.8 รายงานผลการศึกษา	43
บทที่ 4 รายงานผลการศึกษา	44
4.1 การวางแผนกลยุทธ์การจัดการความรู้ขององค์กร	44
4.2 การศึกษากลุ่มเป้าหมาย การสอบถามความรู้และความพร้อมในการใช้ระบบการจัดการความรู้	51
4.3 การรวบรวมองค์ความรู้	70
4.4 การออกแบบและพัฒนาระบบต้นแบบการจัดการความรู้	70
4.5 การนำไปใช้งานและการแบ่งปันความรู้	100
4.6 การประเมินผลเว็บไซต์ระบบต้นแบบการจัดการความรู้และแนวทางพัฒนา	106
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	113
5.1 สรุปผลการศึกษา	113
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	116
5.3 ข้อค้นพบ	121
5.4 ข้อเสนอแนะ	122
บรรณานุกรม	125
ภาคผนวก	128
ภาคผนวก ก รายชื่อเว็บไซต์ที่ทำการศึกษาและวิเคราะห์	129
ภาคผนวก ข ประเด็นการนำเสนอเชิงสัมภาษณ์	132
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม ความรู้และความพร้อมในการใช้ระบบการจัดการความรู้	134
ภาคผนวก ง แบบประเมินเว็บไซต์ระบบต้นแบบการจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหาร หน่วยงานจังหวัดลำปาง บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด(มหาชน)	160
ประวัติผู้เขียน	166

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 แสดงองค์ประกอบกระบวนการและองค์ความรู้ที่ใช้ในการศึกษา	31
4.1 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง	52
4.2 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุงานในบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ของกลุ่มตัวอย่าง	52
4.3 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลตำแหน่งหน้าที่และการทำงานในบริษัทด้านอายุงานในฝ่ายที่ทำงานอยู่ปัจจุบันของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ของกลุ่มตัวอย่าง	53
4.4 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลตำแหน่งหน้าที่และการทำงานในบริษัทด้านทักษะและความรู้ความชำนาญของกลุ่มตัวอย่างฝ่ายงานบำรุงรักษาอุปกรณ์ตอนใน	53
4.5 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลตำแหน่งหน้าที่และการทำงานในบริษัทด้านทักษะและความรู้ความชำนาญของกลุ่มตัวอย่างฝ่ายงานช่างสายตอนนอก	54
4.6 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลตำแหน่งหน้าที่และการทำงานในบริษัทด้านทักษะและความรู้ความชำนาญของกลุ่มตัวอย่างฝ่ายงานสนับสนุน	54
4.7 แสดงค่าต่ำสุด สูงสุด ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนของข้อมูลระดับความรู้ของกลุ่มตัวอย่างฝ่ายงานบำรุงรักษาอุปกรณ์ตอนใน	55
4.8 แสดงค่าต่ำสุด สูงสุด ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนของข้อมูลระดับความรู้ของกลุ่มตัวอย่างฝ่ายงานช่างสายตอนนอก	58
4.9 แสดงค่าต่ำสุด สูงสุด ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนของข้อมูลระดับความรู้ของกลุ่มตัวอย่างฝ่ายสนับสนุน	59
4.10 แสดงค่าต่ำสุด สูงสุด ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนของข้อมูลทักษะและความชำนาญของกลุ่มตัวอย่างฝ่ายงานบำรุงรักษาอุปกรณ์ตอนใน	60
4.11 แสดงค่าต่ำสุด สูงสุด ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนของข้อมูลทักษะและความชำนาญของกลุ่มตัวอย่างฝ่ายงานช่างสายตอนนอก	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.12 แสดงค่าต่ำสุด สูงสุด ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนของข้อมูลทักษะและความชำนาญของกลุ่มตัวอย่างฝ่ายงานสนับสนุน	66
4.13 แสดงค่าต่ำสุด สูงสุด ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนของข้อมูลความสำคัญขององค์ความรู้และการแบ่งปันของกลุ่มตัวอย่าง	68
4.14 แสดงค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลความต้องการด้านเนื้อหาส่วนที่ติดต่อกับผู้ใช้งานของเว็บไซต์ของกลุ่มตัวอย่าง	74
4.15 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง	106
4.16 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุงานในบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ของกลุ่มตัวอย่าง	106
4.17 แสดงค่าต่ำสุด สูงสุด ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนของข้อมูลการประเมินผลการออกแบบและคุณภาพการนำเสนอของเว็บไซต์โดยรวม	107
4.18 แสดงค่าต่ำสุด สูงสุด ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนของข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพการใช้งานและการเข้าถึงองค์ความรู้	108
4.19 แสดงค่าต่ำสุด สูงสุด ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนของข้อมูลการประเมินโอกาสและแนวทางในการพัฒนาต่อ	110

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
2.1 SECI-Knowledge Conversion Process	11
2.2 องค์ประกอบหลักของการจัดการความรู้	13
2.3 เมนเฟรมและคัมพ์เทอร์มินอล	16
2.4 องค์ประกอบพื้นฐานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	18
2.5 แสดงการจัดรูปแบบเว็บไซต์แบบเรียงลำดับ	23
2.6 แสดงการจัดรูปแบบเว็บไซต์แบบตาราง	23
2.7 แสดงการจัดรูปแบบเว็บไซต์แบบลำดับขั้น	24
2.8 แสดงการจัดรูปแบบเว็บไซต์แบบเว็บหรือแบบเชื่อมโยง	24
2.9 กรอบแนวคิดในการศึกษา	30
4.1 เว็บไซต์ตัวอย่างที่ผู้ศึกษาทำการศึกษา	49
4.2 แผนผังเว็บไซต์ระบบต้นแบบการจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหารโครงการ จังหวัดลำปาง บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)	76
4.3 ผังการทำงานของเว็บไซต์ (Flow Chart)	77
4.4 หน้าโฮมเพจซึ่งเป็นหน้าแรกของตัวเว็บไซต์	81
4.5 หน้าต่างส่วนของสมาชิกในหน้าโฮมเพจ	81
4.6 หน้าต่างส่วน Login Form ที่ผู้ใช้จะต้องทำการกรอกชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน	82
4.7 หน้าต่างเมนูผู้ใช้ (User Menu) และส่วนประกอบ	82
4.8 หน้าต่างข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ (Your Detail)	83
4.9 หน้าต่าง Forgot your Password	83
4.10 หน้าต่าง Forgot your username	84
4.11 หน้าต่างการลงทะเบียนผู้ใช้ (Registration)	84
4.12 หน้าต่าง What is TT&T KMS	85
4.13 หน้าต่าง Contact Us	85
4.14 หน้าต่าง Company News&Event	86
4.15 หน้าต่างเนื้อหาของข่าว	86

สารบัญภาพ (ต่อ)

รูป	หน้า
4.16 หน้าต่าง Search กำหนดคำสำคัญที่จะใช้ในการค้นหา	87
4.17 หน้าต่างผลการค้นหา	87
4.18 หน้าต่าง Community Sharing	88
4.19 หน้าต่าง Fault of the month แสดงเหตุเสียที่น่าสนใจประจำเดือน	89
4.20 หน้าต่าง Fault Database แสดงฐานข้อมูลเหตุเสียต่างๆที่ผ่านมา	89
4.21 หน้าต่างรายละเอียดเหตุเสียที่อยู่ใน Fault Database	90
4.22 หน้าต่าง Community of Practice	90
4.23 หน้าต่างส่วนของ OMC Community ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนย่อย	91
4.24 หน้าต่างส่วนภายในของ Switching Community ซึ่งประกอบด้วยกระทู้ต่างๆ	91
4.25 หน้าต่างลักษณะของกระทู้ ถาม – ตอบ	92
4.26 หน้าต่างส่วนของ OMC Community ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนย่อย	93
4.27 หน้าต่างส่วนของ Support Community	93
4.28 หน้าต่างส่วนของ Other Community	93
4.29 หน้าต่างส่วนของ Recent Post	94
4.30 หน้าต่าง Knowledge Resource ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน	94
4.31 หน้าต่าง New Technology Update แสดงรายการข่าวสารเทคโนโลยีใหม่ๆ	95
4.32 หน้าต่างข่าวสารเทคโนโลยีใหม่ๆ	95
4.33 หน้าต่าง Training Resource	96
4.34 หน้าต่างเอกสารความรู้ในหมวดต่างๆเพื่อให้ผู้ใช้ได้ดาวน์โหลด	97
4.35 หน้าต่างเอกสารข้อมูลวงจรเช่าต่างๆที่สามารถดาวน์โหลด (Download) ได้ในหน้า DCN Config Database	97
4.36 หน้าต่าง Network Resource	98
4.37 หน้าต่าง Center of Excellence ซึ่งรวบรวม เบอร์ติดต่อของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน	98
4.38 หน้าต่าง Company Web Link รวมเว็บภายในต่างๆ ที่ต้องใช้ในการทำงาน	99
4.39 หน้าต่าง Department Contact Link แสดงรายการติดต่อภายในส่วนงาน	99
4.40 หน้าจอ User Manager บอกถึงรายละเอียดของผู้ใช้งาน	100

สารบัญภาพ (ต่อ)

รูป	หน้า
4.41 การ Log In เพื่อเข้าใช้งานระบบการจัดการความรู้	101
4.42 เข้าสู่เมนู Training Resource เพื่อเลือกประเภทขององค์ความรู้ที่จะทำการอัปโหลด	102
4.43 คลิกปุ่ม Submit เพื่อเริ่มทำการอัปโหลด	102
4.44 เลือกแหล่งที่มาของไฟล์ (File) ที่จะทำการอัปโหลด (Upload)	103
4.45 อ้างอิงถึงตำแหน่งของไฟล์ที่จะทำการอัปโหลด	103
4.46 แสดงเอกสารที่ทำการอัปโหลดไปเรียบร้อยแล้ว	104
4.47 แสดงสถิติการอัปโหลด/ดาวน์โหลดไฟล์	104
4.48 แสดงลักษณะการ ถาม – ตอบ ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านชุมชนผู้เชี่ยวชาญออนไลน์ (Community of Practice: COP)	105