

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

3.1 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาการพัฒนาระบบต้นแบบการจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหาร โครงข่ายจังหวัดลำปาง บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) โดยใช้ระบบ (Process Approach) ซึ่งจะเป็นการพัฒนากระบวนการโดยครอบคลุมทั้งความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) และความรู้แฝงเร้น (Tacit Knowledge) โดยเจาะจงศึกษาเฉพาะความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานปกติ เช่น ความรู้ด้านอุปกรณ์ ด้านโครงข่าย ด้านการสื่อสารและเทคนิคการแก้ปัญหาต่างๆผ่านเว็บไซต์ของระบบต้นแบบการจัดการความรู้ โดยมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

3.1.1 ศึกษาองค์ความรู้ในด้านการบริหารงาน โครงข่ายจากเอกสารต่างๆ เช่น ตำรา คู่มือ หนังสือ ฯลฯ (Explicit Knowledge)

3.1.2 ศึกษาองค์ความรู้ที่มีอยู่ของพนักงาน บุคลากรในองค์กร (Tacit Knowledge)

3.1.3 ศึกษาและออกแบบระบบต้นแบบการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร เพื่อการกำหนด (Define) การสร้าง (Create) การรวบรวม (Capture) การแบ่งปัน (Share) และ การใช้องค์ความรู้ (Use)

3.2 ขั้นตอนการศึกษา

3.2.1 การศึกษาข้อมูลเบื้องต้น ทบทวนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในด้านการจัดการองค์ความรู้ แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์ความรู้ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบโครงข่ายและส่วนติดต่อกับผู้ใช้ ทั้งจากหนังสือ เอกสาร งานวิจัย (Explicit Knowledge) และแหล่งข้อมูลผู้เชี่ยวชาญ (Tacit Knowledge) เพื่อใช้สร้างกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้

3.2.2 การวางแผนกลยุทธ์การจัดการความรู้ขององค์กร ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาองค์กร เพื่อให้ทราบถึงเป้าหมายขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรและทำการนำเสนอเชิงสัมภาษณ์ เพื่อสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้บริหารเกี่ยวกับพื้นฐานของระบบการจัดการความรู้ตลอดจนร่วมกันกำหนดทิศทาง การพัฒนาระบบการจัดการความรู้ที่มีความเหมาะสมกับองค์กร รวมไปถึงการร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสายงาน เพื่อแบ่งประเภทของความรู้เป็นหมวดหมู่ ให้ง่ายต่อการรวบรวมและจัดเก็บ ซึ่งทั้งหมดนี้จะทำให้ผู้ศึกษาได้วิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้ (KM Vision) และประเภท

ของความรู้ที่เหมาะสม เพื่อที่จะนำไปใช้ในการศึกษากลุ่มเป้าหมายและการรวบรวมองค์ความรู้ในขั้นตอนต่อไป

3.2.3 การศึกษากลุ่มเป้าหมาย การสอบถามองค์ความรู้และความพร้อมในการใช้ระบบการจัดการความรู้ โดยการเก็บแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการทำงาน ระดับความรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามและความรู้ที่ต้องการเพิ่มเติม การตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการองค์ความรู้และความเต็มใจในการถ่ายทอดความรู้ของตนเองออกมา รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการส่วนติดต่อกับผู้ใช้และการเข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้ในการออกแบบเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ เพื่อให้ทราบถึงระดับความรู้ของกลุ่มเป้าหมายปัจจุบันและกำหนดองค์ความรู้ที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติมตลอดความเต็มใจในการถ่ายทอดความรู้แล้วนำไปออกแบบเนื้อหาภายในเว็บไซต์ในส่วนของเนื้อหาองค์ความรู้ต่างๆ

3.2.4 การรวบรวมเอกสารความรู้ต่างๆ โดยการรวบรวมความรู้ต่างๆทั้งที่เป็นเอกสาร (Explicit Knowledge) และแหล่งข้อมูลผู้เชี่ยวชาญ (Tacit Knowledge) ทั้งจากแหล่งที่มีการเก็บรวบรวมไว้แล้วในส่วนต่างๆขององค์กรแต่ยังไม่มีการจัดระบบของข้อมูลอย่างเป็นระบบ ตลอดจนไปถึงข้อมูลที่เป็นความรู้พื้นฐานในเรื่องต่างๆที่สามารถหาได้จากอินเทอร์เน็ต เพื่อรวบรวมองค์ความรู้เหล่านี้ ให้เป็นแหล่งความรู้ในเว็บไซต์ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายใช้ในการพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้ต่อไป

3.2.5 การออกแบบและพัฒนาระบบต้นแบบการจัดการความรู้ โดยผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากการประมวลผลที่ได้รับจากแบบสอบถามด้านความรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนติดต่อกับผู้ใช้และการเข้าถึงข้อมูลมาใช้ในการออกแบบและได้นำหลักการออกแบบเว็บไซต์ที่มีประสิทธิภาพเพื่อออกแบบองค์ประกอบของเว็บไซต์ในส่วนต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

3.2.6 การนำไปใช้งานและแบ่งปันความรู้ เมื่อผู้ศึกษาทำการพัฒนาระบบต้นแบบการจัดการความรู้เสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็จะให้กลุ่มเป้าหมายได้ทดลองใช้งานเว็บไซต์ ในส่วนต่างๆ โดยเฉพาะส่วนของการแบ่งปันความรู้ทั้งในชุมชน และการดาวน์โหลดข้อมูลที่เป็นเอกสารความรู้ต่างๆ เพื่อที่ผู้ใช้จะได้เข้าใจถึงการใช้งานเว็บไซต์ในส่วนต่างๆ และทำการประเมินเว็บไซต์ว่าพึงพอใจหรือไม่และจะได้ให้คำแนะนำในส่วนต่างเพิ่มเติม เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของเว็บไซต์ให้ดียิ่งขึ้น

3.2.7 ประเมินผลเว็บไซต์ต้นแบบการจัดการความรู้และแนวทางในการพัฒนาต่อไป โดยผู้ศึกษาได้ทำการสร้างแบบสอบถามสำหรับการประเมินโดยจำแนกเป็น 3 ด้าน คือ

- 1) ประเมินผลการออกแบบและคุณภาพการนำเสนอเว็บไซต์โดยรวม

2) ประเมินประสิทธิภาพการใช้งานและการเข้าถึงองค์ความรู้

3) ประเมินเกี่ยวกับโอกาสและแนวทางในการพัฒนาต่อไป

เพื่อให้ผู้ศึกษาได้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ตลอดจนคำแนะนำจากผู้ใช้เกี่ยวกับโอกาสและแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

3.2.8 การจัดทำเอกสารประกอบการศึกษา โดยผู้ศึกษาทำการสรุป อภิปรายผลที่ได้รับจากการศึกษาในการจัดทำในรูปแบบของเอกสารเพื่อประกอบรายงานฉบับสมบูรณ์

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.3.1 ประชากรที่ทำการศึกษาข้อมูล ได้แก่

- 1) หัวหน้าฝ่ายงานบริหาร โครงการจังหวัดลำปาง จำนวน 1 คน
- 2) วิศวกรประจำฝ่ายงานบริหาร โครงการจังหวัดลำปาง จำนวน 5 คน
- 3) ช่างเทคนิคประจำฝ่ายงานบริหาร โครงการจังหวัดลำปาง จำนวน 31 คน

3.3.2 กลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการศึกษาข้อมูล ได้แก่

1) กลุ่มตัวอย่างสำหรับการประเมินทิศทางและการให้ความร่วมมือในการพัฒนาระบบต้นแบบการบริหารจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหาร โครงการจังหวัดลำปาง บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำแนกออกเป็น

- (1) หัวหน้าฝ่ายงานบริหารโครงการจังหวัดลำปาง จำนวน 1 คน
- (2) วิศวกรประจำฝ่ายงานบริหารโครงการจังหวัดลำปาง จำนวน 5 คน

2) กลุ่มตัวอย่างสำหรับแบบประเมินผลระดับความรู้ ทักษะและการให้ความร่วมมือในการพัฒนาระบบต้นแบบการบริหารจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหารโครงการจังหวัดลำปาง บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำแนกออกเป็น

- (1) วิศวกรฝ่ายงานบำรุงรักษาอุปกรณ์ตอนใน จำนวน 2 คน
- (2) ช่างเทคนิคฝ่ายงานบำรุงรักษาอุปกรณ์ตอนใน จำนวน 8 คน
- (3) วิศวกรฝ่ายงานช่างสายตอนนอก จำนวน 1 คน
- (4) ช่างเทคนิคฝ่ายงานช่างสายตอนนอก จำนวน 16 คน
- (5) วิศวกรฝ่ายงานสนับสนุน จำนวน 1 คน
- (6) ช่างเทคนิคฝ่ายงานสนับสนุน จำนวน 7 คน

3.3.3 กลุ่มตัวอย่างสำหรับการประเมินผลการพัฒนาระบบต้นแบบการจัดการความรู้ สำหรับฝ่ายงานบริหาร โครงข่ายจังหวัดลำปาง บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำแนกออกเป็น

- (1) หัวหน้าฝ่ายงานบริหาร โครงข่ายจังหวัดลำปาง จำนวน 1 คน
- (2) วิศวกรประจำฝ่ายงานบริหาร โครงข่ายจังหวัดลำปาง จำนวน 5 คน

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการศึกษาที่ใช้ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา (Development Research) โดยทำการศึกษาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ดังนี้

3.4.1 การศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่รวบรวมได้จากการศึกษาเอกสาร หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ บทความทางวิชาการ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้

3.4.2 การศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่รวบรวม จากการใช้แบบสอบถามและสัมภาษณ์ กับพนักงานฝ่ายบริหาร โครงข่ายจังหวัดลำปาง บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาข้อมูลปฐมภูมิจากพนักงานฝ่ายบริหาร โครงข่ายจังหวัดลำปาง บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) โดยใช้ การสัมภาษณ์เชิงนำเสนอ (Workshop) และ แบบสอบถามจำนวน 2 ชุด ได้แก่

3.5.1 การสัมภาษณ์เชิงนำเสนอ (Workshop) เป็นการนำเสนอข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้เบื้องต้นและร่วมกันกำหนดทิศทางสำหรับการพัฒนาระบบต้นแบบการบริหารจัดการองค์ความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหาร โครงข่ายจังหวัด ลำปาง บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)

3.5.2 แบบสอบถามเพื่อประเมินผลระดับความรู้ ทักษะและการให้ความร่วมมือในการพัฒนาระบบต้นแบบการบริหารจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหาร โครงข่ายจังหวัดลำปาง บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ประกอบไปด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อ อายุ อายุงานในบริษัท

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับอายุงานในตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันและทักษะความรู้ความชำนาญ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความรู้ของพนักงานที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาหน่วยงาน นั้นๆและเนื่องจากลักษณะงานของฝ่ายงานบำรุงฝ่ายบริหาร โครงข่ายจังหวัด

ลำปาง บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) แบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย จึงใช้

แบบสอบถามสำหรับแต่ละฝ่ายงานที่แตกต่างกัน โดยแบ่งออกเป็น

- 1) แบบสอบถามสำหรับฝ่ายงานบำรุงรักษาอุปกรณ์ตอนใน
- 2) แบบสอบถามสำหรับฝ่ายงานขายสายตอนนอก
- 3) แบบสอบถามสำหรับฝ่ายงานสนับสนุน

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะและความชำนาญของพนักงานที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาหน่วยงานนั้นๆและเนื่องจากลักษณะงานของฝ่ายงานบำรุงฝ่ายบริหารโครงข่ายจังหวัด ลำปาง บริษัท ทีทีเอ็นดีที จำกัด (มหาชน) แบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย จึงใช้แบบสอบถามสำหรับแต่ละฝ่ายงานที่แตกต่างกัน โดยแบ่งออกเป็น

- 1) แบบสอบถามสำหรับฝ่ายงานบำรุงรักษาอุปกรณ์ตอนใน
- 2) แบบสอบถามสำหรับฝ่ายงานขายสายตอนนอก
- 3) แบบสอบถามสำหรับฝ่ายงานสนับสนุน

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับการตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการองค์ความรู้และความเต็มใจในการถ่ายทอดความรู้ของตนเองออกมา

ตอนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการส่วนติดต่อกับผู้ใช้และการเข้าถึงข้อมูล

3.5.3 แบบสอบถามเพื่อประเมินผลการพัฒนาระบบต้นแบบการจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหารโครงข่ายจังหวัดลำปาง บริษัท ทีทีเอ็นดีที จำกัด (มหาชน) ประกอบไปด้วย 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ประเมินผลการออกแบบและคุณภาพการนำเสนอเว็บไซต์โดยรวม

ตอนที่ 3 ประเมินประสิทธิภาพการใช้งานและการเข้าถึงองค์ความรู้

ตอนที่ 4 ประเมินเกี่ยวกับโอกาสและแนวทางในการพัฒนาต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการบันทึกข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows โดยใช้สถิติได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยในแบบสอบถามแต่ละชุดจะมีการให้คะแนนโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

3.6.1 เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามเพื่อประเมินผลระดับความรู้ ทักษะและการให้ความร่วมมือในการพัฒนาระบบต้นแบบการบริหารจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหารโครงข่ายจังหวัดลำปาง บริษัท ทีทีเอ็นดีที จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งออกเป็นส่วนต่างๆ ดังนี้

เกณฑ์ในการให้คะแนนของแบบสอบถามในตอนี่ 3 ส่วนของข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต้องใช้ในการทำงานตามหน่วยงานที่สังกัดอยู่ โดยจำแนกระดับคะแนนตามรูปแบบทางสถิติแบบเรียงลำดับขั้นอย่างสม่ำเสมอ (Interval) ดังนี้

| ระดับของความรู้ที่มี | คะแนน |
|----------------------|-------|
| มีความรู้ มากที่สุด | 5 |
| มีความรู้ มาก | 4 |
| มีความรู้ ปานกลาง | 3 |
| มีความรู้ น้อย | 2 |
| มีความรู้ น้อยที่สุด | 1 |

| มีเกณฑ์การแปรผลแต่ละระดับดังนี้ | ความหมาย |
|---------------------------------|----------------------|
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 | มีความรู้มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 | มีความรู้มาก |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 | มีความรู้ปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 | มีความรู้ น้อย |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 | มีความรู้ น้อยที่สุด |

เกณฑ์ในการให้คะแนนของแบบสอบถามในตอนที 4 ส่วนของข้อมูลเกี่ยวกับทักษะและความชำนาญในงานที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต้องใช้ในการทำงานตามหน่วยงานที่สังกัดอยู่ โดยจำแนกระดับคะแนนตามรูปแบบทางสถิติแบบเรียงลำดับชั้นอย่างสม่ำเสมอ (Interval) ดังนี้

| ระดับของทักษะและความชำนาญที่มี | คะแนน |
|--------------------------------|-------|
| มีทักษะและความชำนาญ มากที่สุด | 5 |
| มีทักษะและความชำนาญ มาก | 4 |
| มีทักษะและความชำนาญ ปานกลาง | 3 |
| มีทักษะและความชำนาญ น้อย | 2 |
| มีทักษะและความชำนาญ น้อยที่สุด | 1 |

มีเกณฑ์การแปรผลแต่ละระดับดังนี้**ความหมาย**

| | |
|------------------------------|-------------------------------|
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 | มีทักษะและความชำนาญมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 | มีทักษะและความชำนาญมาก |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 | มีทักษะและความชำนาญปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 | มีทักษะและความชำนาญน้อย |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 | มีทักษะและความชำนาญน้อยที่สุด |

เกณฑ์ในการให้คะแนนของแบบสอบถามในตอนที 5 ส่วนของข้อมูลเกี่ยวกับการตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการองค์ความรู้และความเต็มใจในการถ่ายทอดความรู้ของตนเองออกมาโดยจำแนกระดับคะแนนตามรูปแบบทางสถิติแบบเรียงลำดับขั้นอย่างสม่ำเสมอ (Interval) ดังนี้

ระดับความเห็น**คะแนน**

| | |
|---------------------|---|
| เห็นด้วย มากที่สุด | 5 |
| เห็นด้วย มาก | 4 |
| เห็นด้วย ปานกลาง | 3 |
| เห็นด้วย น้อย | 2 |
| เห็นด้วย น้อยที่สุด | 1 |

มีเกณฑ์การแปรผลแต่ละระดับดังนี้**ความหมาย**

| | |
|------------------------------|--------------------|
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 | เห็นด้วยมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 | เห็นด้วยมาก |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 | เห็นด้วยปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 | เห็นด้วยน้อย |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 | เห็นด้วยน้อยที่สุด |

เกณฑ์ในการให้คะแนนของแบบสอบถามในตอนที 6 ความต้องการส่วนติดต่อกับผู้ใช้ และการเข้าถึงข้อมูล โดยจำแนกระดับคะแนนตามรูปแบบทางสถิติแบบเชิงคุณภาพ (Nominal) ดังนี้

| ระดับความเห็น | คะแนน |
|---------------|-------|
| ต้องการ | 1 |
| ไม่ต้องการ | 0 |

3.6.2 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม เพื่อประเมินผลการพัฒนาระบบต้นแบบการจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหาร โครงการจังหวัดลำปาง บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)

เกณฑ์ในการให้คะแนนของแบบสอบถามในตอนที 2 ส่วนของการประเมินผลการออกแบบและคุณภาพการนำเสนอเว็บไซต์โดยรวม โดยจำแนกระดับคะแนนดังนี้

| การออกแบบเว็บไซต์ทำได้ | คะแนน |
|------------------------|-------|
| ดี มากที่สุด | 5 |
| ดี มาก | 4 |
| ดี ปานกลาง | 3 |
| ดี น้อย | 2 |
| ดี น้อยที่สุด | 1 |

| มีเกณฑ์การแปรผลแต่ละระดับดังนี้ | ความหมาย |
|---------------------------------|--------------|
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 | ดีมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 | ดีมาก |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 | ดีปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 | ดีน้อย |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 | ดีน้อยที่สุด |

เกณฑ์ในการให้คะแนนของแบบสอบถามในตอนที่ 3 ส่วนของการประเมินประสิทธิภาพการใช้งานและการเข้าถึงองค์ความรู้ โดยจำแนกระดับคะแนนตามรูปแบบทางสถิติแบบเรียงลำดับขึ้นอย่างสม่ำเสมอ (Interval) ดังนี้

| ประสิทธิภาพการใช้งานและการเข้าถึงองค์ความรู้ | คะแนน |
|--|-------|
| ดี มากที่สุด | 5 |
| ดี มาก | 4 |
| ดี ปานกลาง | 3 |
| ดี น้อย | 2 |
| ดี น้อยที่สุด | 1 |

| มีเกณฑ์การแปรผลแต่ละระดับดังนี้ | ความหมาย |
|---------------------------------|--------------|
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 | ดีมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 | ดีมาก |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 | ดีปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 | ดีน้อย |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 | ดีน้อยที่สุด |

เกณฑ์ในการให้คะแนนของแบบสอบถามในตอนที่ 4 ส่วนของการประเมินเกี่ยวกับโอกาสและแนวทางในการพัฒนาต่อ โดยจำแนกระดับคะแนนตามรูปแบบทางสถิติแบบเรียงลำดับขึ้นอย่างสม่ำเสมอ (Interval) ดังนี้

| โอกาสในการนำไปพัฒนาต่อ | คะแนน |
|------------------------|-------|
| มีโอกาส มากที่สุด | 5 |
| มีโอกาส มาก | 4 |
| มีโอกาส ปานกลาง | 3 |
| มีโอกาส น้อย | 2 |
| มีโอกาส น้อยที่สุด | 1 |

มีเกณฑ์การแปรผลแต่ละระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49

ความหมาย

มีโอกาสมากที่สุด

มีโอกาสมาก

มีโอกาสปานกลาง

มีโอกาสน้อย

มีโอกาสน้อยที่สุด

3.7 ระยะเวลาการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลา 8 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม – กรกฎาคม 2551

| กิจกรรมการดำเนินงาน | พ.ศ.2551 | | | | | | |
|---|----------|------|-------|-------|------|-------|------|
| | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. |
| 1. ศึกษาข้อมูล ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | ↔ | | | | | | |
| 2. การวางแผนกลยุทธ์การจัดการความรู้ขององค์กร | | ↔ | | | | | |
| 3. การศึกษากลุ่มเป้าหมาย การสอบถามความรู้และความพร้อมในการใช้ระบบการจัดการความรู้ | | ↔ | | | | | |
| 4. การรวบรวมองค์ความรู้ | | | ↔ | | | | |
| 5. การออกแบบและพัฒนาระบบต้นแบบการจัดการความรู้ | | | | ↔ | | | |
| 6. การนำไปใช้งานและแบ่งปันความรู้ | | | | | ↔ | | |
| 7. การประเมินผลเว็บไซต์ต้นแบบการจัดการความรู้และแนวทางในการพัฒนาต่อไป | | | | | | ↔ | |
| 8. จัดทำเอกสารประกอบการค้นคว้าแบบอิสระ | | | | | | | ↔ |

3.8 การรายงานผลการศึกษา

การเขียนรายงานผลการศึกษาและการจัดพิมพ์รูปเล่มพร้อมนำเสนอประกอบด้วย

บทที่ 1 บทนำ กล่าวถึงหลักการ เหตุผล และวัตถุประสงค์ที่ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องการพัฒนาระบบต้นแบบการจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหาร หน่วยงานจังหวัดลำปาง บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)

บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้า และศึกษาแนวทางที่เกี่ยวข้องมาเป็นขั้นตอนทางการศึกษา

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา กล่าวถึงขอบเขตการศึกษา ขั้นตอนการศึกษา วิธีการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 4 รายงานผลการศึกษา กล่าวถึงผลที่ได้รับจากการศึกษาจากหลักการจัดการองค์ความรู้ แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์ความรู้ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบเครือข่าย และการออกแบบเว็บไซต์ ตามกระบวนการศึกษาทั้ง 7 ขั้นตอนอันได้แก่

1. การวางแผนกลยุทธ์การจัดการความรู้ขององค์กร
2. การศึกษากลุ่มเป้าหมาย การสอบถาม ความรู้และความพร้อมในการใช้ระบบการจัดการความรู้
3. การรวบรวมเอกสารความรู้ต่างๆ
4. การออกแบบและพัฒนาระบบต้นแบบการจัดการความรู้
5. การนำไปใช้งานและการแบ่งปันความรู้
6. การประเมินผลเว็บไซต์ระบบต้นแบบการจัดการความรู้และแนวทางในการพัฒนาต่อไป

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการศึกษา