

สารบัญ

|   | หน้า |
|---|------|
| กิตติกรรมประกาศ   | ค    |
| บทคัดย่อภาษาไทย   | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ  | จ    |
| สารบัญ  | ฉ    |
| สารบัญตาราง   | ฅ    |
| สารบัญภาพ   | ญ    |
| บทที่ 1 บทนำ  | 1    |
| 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา   | 1    |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการค้นคว้า   | 16   |
| 1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษาเชิงทฤษฎีและ/หรือเชิงวิเคราะห์                        | 17   |
| 1.4 ขอบเขตของการศึกษา   | 17   |
| บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง   | 20   |
| 2.1 บทนำ  | 20   |
| 2.2 ทฤษฎีการจัดการความรู้   | 22   |
| 2.2.1 ทฤษฎีทุนทางปัญญา  | 22   |
| 2.2.2 ทฤษฎีการสร้างองค์ความรู้  | 29   |
| 2.2.3 ทฤษฎีวิสัยข้อที่ 5  | 32   |
| 2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง  | 35   |
| 2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง  | 43   |
| 2.5 นิยามศัพท์  | 49   |
| 2.6 ผลการทบทวนวรรณกรรมศึกษา   | 50   |
| บทที่ 3 วิธีการศึกษา  | 63   |
| 3.1 การศึกษาเชิงสภาพปัญหาของระบบการจัดการความรู้  | 66   |
| 3.2 การศึกษาเชิงหลักการและกลยุทธ์ระบบบริหารจัดการ ระบบการจัดการความรู้ (KMS Management) | 67   |
| 3.3 การศึกษาเชิงปฏิบัติการในการนำระบบบริหารการจัดการความรู้สู่การปฏิบัติ                | 73   |

|   |     |
|---|-----|
| บทที่ 4 ผลการศึกษาและสรุปสาระสำคัญของข้อมูล                               | 79  |
| 4.1 นำเรื่อง  | 79  |
| 4.2 ผลการศึกษา  | 79  |
| 4.3 การศึกษาเชิงปฏิบัติ เกี่ยวกับ กระบวนการดำเนินงานองค์กร (Organization) | 123 |
| 4.4 ผลการวิเคราะห์และการประเมินค่าข้อมูล                                  | 129 |
| 4.5 ผลการสำรวจความเป็นไปได้   | 130 |
| 4.6 สิ่งที่น่าสนใจและน่าสนใจ  | 133 |
| 4.7 อภิปรายผล   | 133 |
| บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ                                       | 135 |
| 5.1 สรุปผลการศึกษา  | 135 |
| 5.2 ข้อเสนอแนะ  | 136 |
| บรรณานุกรม  | 138 |
| ภาคผนวก   | 140 |
| ภาคผนวก ก   | 141 |
| ภาคผนวก ข   | 170 |
| ภาคผนวก ค   | 201 |
| ภาคผนวก ง   | 207 |
| ประวัติผู้เขียน   | 220 |

## สารบัญตาราง

| ตาราง   | หน้า |
|---|------|
| 1.1 การวิเคราะห์ความเสี่ยงของระบบ KMS   | 13   |
| 2.1 การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคขององค์กรหรือภารกิจ                                  | 21   |
| 3.1 แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้                               | 70   |
| 3.2 แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้รับผิดชอบระบบการจัดการความรู้                            | 71   |
| 3.3 ค่าระดับของการประเมินความต้องการของกลุ่มผู้ใช้งานตามแบบสอบถาม                   | 72   |
| 3.4 ความเป็นไปได้ทางธุรกิจของระบบบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้                   | 76   |
| 3.5 ความเป็นไปได้ทางเทคนิคของระบบบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้                   | 77   |
| 3.6 ความเป็นไปได้ในการบริหาร โครงการตามแผนบริหารจัดการระบบการจัดการ<br>ความรู้ 3 ปี | 77   |
| 4.1 ตารางสรุปการเทียบเคียงสภาพปัญหา   | 81   |
| 4.2 สรุปประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม  | 84   |
| 4.3 ความพึงพอใจระบบการจัดการความรู้   | 129  |
| 4.4 ความเป็นไปได้ทางธุรกิจของระบบบริหารจัดการ ระบบการจัดการความรู้                  | 130  |
| 4.5 ความเป็นไปได้ทางเทคนิค ของระบบบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้                  | 131  |
| 4.6 ความเป็นไปได้ในด้านการกลยุทธ์บริหารจัดการ ระบบการจัดการความรู้                  | 132  |

สารบัญภาพ

| รูป  | หน้า |
|--|------|
| 1.1. ประเภทองค์ความรู้   | 5    |
| 1.2. โครงสร้างศูนย์รวมองค์ความรู้กลาง  | 9    |
| 1.3. เปรียบเทียบโครงสร้างของระบบเว็บไซต์และระบบ KMS  | 12   |
| 1.4. Double-Loop Learning ของระบบ KMS  | 16   |
| 2.1 Common KADS Modeling   | 20   |
| 2.2 กรอบบริบทยุทธศาสตร์และตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้   | 25   |
| 2.3 มิติของ Balance Scorecard  | 29   |
| 2.4 แบบจำลอง Knowledge Spiral  | 30   |
| 2.5 กระบวนการ SECI   | 31   |
| 2.6 Five-phase Model   | 32   |
| 2.7 แบบจำลอง System Thinking of KMS  | 35   |
| 2.8 แบบจำลอง 7'S   | 36   |
| 2.9 ส่วนประกอบของระบบ  | 41   |
| 2.10 AGC's KM Journey  | 44   |
| 2.11 แผนแม่บทการจัดการความรู้สภายัยการสิงคโปร์   | 47   |
| 2.12 วงจรระบบบริหารจัดการ ด้วย 7'S Models  | 51   |
| 2.13 การบริหารระบบการจัดการความรู้   | 52   |
| 2.14 การเชื่อมโยง KMS กับแผนยุทธศาสตร์ KM  | 53   |
| 2.15 แสดงระบบการบริหารจัดการ KMS Strategy  | 55   |
| 2.16 กระบวนการดำเนินการตามกลยุทธ์การบริหารจัดการ ระบบการจัดการความรู้ ด้วย Balance Scorecard | 56   |
| 2.17 แสดง 15 Task ของ ISO 12207  | 58   |
| 2.18 แผนภูมิแสดงระบบงานการบริหารจัดการ ระบบการจัดการความรู้                                  | 59   |
| 2.19 ระบบการจัดการทะเบียน  | 60   |
| 2.20 ระบบการบริหารบุคลากร ของระบบการจัดการความรู้  | 61   |
| 2.21 การเชื่อมโยง KMS ต่างๆผ่าน COP Network  | 62   |

|      |  |     |
|------|--|-----|
| 3.1  | ขั้นตอนของ Common KADS Modeling                                      | 63  |
| 3.2  | KMS Life Cycle & KMS Management Cycle                                | 68  |
| 3.3  | Management Group ใน Task MAN1-MAN 3                                  | 74  |
| 4.1  | แผนภูมिवงกลมแสดงประเภทกลุ่มผู้ใช้งาน                                 | 85  |
| 4.2  | แผนภูมิแท่งแสดงร้อยละผู้รับผิดชอบระบบ KMS                            | 85  |
| 4.3  | แผนภูมिवงกลมแสดงความต้องการระบบการจัดการความรู้                      | 87  |
| 4.4  | แผนภูมิแท่งร้อยละของผู้เห็นด้วยกับ โครงสร้างของระบบการจัดการความรู้  | 88  |
| 4.5  | แผนภูมิแท่งแสดงร้อยละของประเภทผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้          | 89  |
| 4.6  | แผนภูมिवงกลมแสดงการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลตามประเภทของผู้ใช้งาน | 90  |
| 4.7  | แผนภูมिवงกลมแสดงองค์ความรู้สำหรับผู้ใช้งาน                           | 91  |
| 4.8  | แผนภูมिवงกลมแสดงระบบการจัดการความรู้สนับสนุนการปฏิบัติงาน            | 93  |
| 4.9  | แผนภูมिवงกลมแสดงความสนใจระบบการจัดการความรู้                         | 94  |
| 4.10 | แผนภูมिवงกลมแสดงความเห็นด้วยกับ โครงสร้างของระบบการจัดการความรู้     | 96  |
| 4.11 | แผนภูมิแท่งแสดงประเภทของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้                | 98  |
| 4.12 | แผนภูมिवงกลมแสดงความเห็นด้วย KMS Template Site                       | 99  |
| 4.13 | แผนภูมिवงกลมแสดงความเห็นด้วยกับการจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้   | 100 |
| 4.14 | แผนภูมिवงกลมแสดงการจัดองค์ความรู้สำหรับผู้ใช้งาน                     | 102 |
| 4.15 | แผนภูมिवงกลมแสดงความเห็นด้วยกับ โครงสร้างของระบบการจัดการความรู้     | 104 |
| 4.16 | Double-Loop KMS Management Cycle                                     | 106 |
| 4.17 | ระบบการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้                              | 107 |
| 4.18 | การบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้                                  | 108 |
| 4.19 | KMS Strategy Management  | 109 |
| 4.20 | มิติในการบริหารจัดการ KMS ด้วย Balance Scorecard                     | 110 |
| 4.21 | แผนกลยุทธ์การบริหารจัดการ KMS  | 110 |
| 4.22 | แผนปฏิบัติการบริหารจัดการ KMS 3 ปี                                   | 111 |
| 4.23 | โครงสร้างพื้นฐานระบบสนับสนุนระบบการจัดการความรู้                     | 112 |
| 4.24 | KMS Standard   | 112 |
| 4.25 | KMS Banner Standard  | 113 |
| 4.26 | KMS Information Banner   | 113 |
| 4.27 | แผนที่ Site ของ KMS  | 114 |

|      |   |     |
|------|---|-----|
| 4.28 | แผนภูมิองค์ความรู้ Visio Web Access                                       | 114 |
| 4.29 | โครงสร้างของ KMS Portal   | 115 |
| 4.30 | โครงสร้างระบบการปรับปรุงและพัฒนา KMS                                      | 116 |
| 4.31 | โครงสร้างระบบบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้                             | 117 |
| 4.32 | โครงสร้างของระบบ ทะเบียน KMS  | 118 |
| 4.33 | ตัวอย่างทะเบียน องค์ความรู้และทะเบียนผู้ใช้งาน                            | 119 |
| 4.34 | กระบวนการเชื่อมโยงบริหารจัดการ KMS กับ กระบวนการของ สฟพร.                 | 120 |
| 4.35 | ความสัมพันธ์ของการบริหาร KMS กับกระบวนการ KM                              | 120 |
| 4.36 | การบริหารบุคลากรด้าน KMS  | 121 |
| 4.37 | การบริหาร ทักษะ ด้วย สมรรถนะ  | 122 |
| 4.38 | การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่ม KMS COP                                     | 123 |
| 4.39 | แผนภูมิแท่งแสดงความพึงพอใจระบบการจัดการความรู้                            | 130 |
| 4.40 | แผนภูมิแท่งแสดงความเป็นไปได้ทางธุรกิจ ของระบบการบริหารจัดการ              | 131 |
| 4.41 | ความเป็นไปได้ทางเทคนิค ของระบบบริหารจัดการ                                | 132 |
| 4.42 | แผนภูมิแท่งแสดงความเป็นไปได้ในด้านกลยุทธ์บริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ | 132 |