

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 ขอบเขตการศึกษา	3
1.5 นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 การจัดการความรู้ (Knowledge Management)	7
2.2 เทคโนโลยีกับการจัดการความรู้ (Technology for Knowledge Management)	19
2.3 เว็บไซต์ (Web Portal)	26
2.4 โปรแกรม Windows SharePoint Service 3.0	27
2.5 การวัดและประเมินผล	30
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
2.7 กรอบแนวคิดในการศึกษา	33
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	38
3.1 ขอบเขตการศึกษา	38
3.2 ขั้นตอนการศึกษา	39
3.3 วิธีการศึกษา	40
3.4 ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา	44
3.5 การรายงานผลการศึกษา	45

## สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 รายงานผลการศึกษา	46
4.1 กำหนดชนิดของทุนทางปัญญา หรือความรู้ที่ต้องการ (Define)	46
4.2 การสร้างทุนทางปัญญาหรือการค้นหาใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้ว (Create)	58
4.3 การเสาะหา และจัดเก็บองค์ความรู้ในองค์กรให้เป็นระบบ (Capture)	61
4.4 การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ (Share)	106
4.5 การใช้ประโยชน์ การนำไปประยุกต์ใช้งาน (Use)	112
4.6 ประเมินผลระบบการจัดการความรู้ (Evaluate) โอกาสและแนวทางในการพัฒนาต่อไป	117
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	122
5.1 การอภิปรายผลการศึกษา	122
5.2 สรุปผลการศึกษา	125
5.3 ข้อค้นพบ	128
5.4 ข้อเสนอแนะ	129
บรรณานุกรม	133
ภาคผนวก	136
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความเข้าใจในการจัดการความรู้ ความต้องการในการถ่ายทอดความรู้ และรูปแบบที่ต้องการให้ถ่ายทอดความรู้ ของหน่วยพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้	137
ภาคผนวก ข แบบประเมินผล การพัฒนาระบบจัดการความรู้ของหน่วยพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	140
ภาคผนวก ค แบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ	145
ภาคผนวก ง การนำแผนที่ความรู้เข้าสู่ Web Portal เพื่อเป็นศูนย์กลางการเก็บข้อมูลและแบ่งปันข้อมูลให้กับผู้ใช้งานคนอื่นๆ	155
ภาคผนวก จ คู่มือการใช้งาน คู่มือการใช้งาน WSS 3.0 (Windows SharePoint Service 3.0) สำหรับจัดทำ Web Portal ของหน่วยงานสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา	161
ประวัติผู้เขียน	189

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
2.1	คุณสมบัติของ Windows SharePoint Service 3.0	28
2.2	แสดงองค์ประกอบ กระบวนการและองค์ความรู้ที่ใช้การศึกษา	34
3.1	ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา	44
4.1	แผนกิจกรรม/โครงการสำหรับตัวชี้วัดงานประจำ (Routine) ปีงบประมาณ 2552-2555 คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	48
4.2	หัวข้อความรู้ที่ได้คัดเลือกแยกตามสายงาน	50
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง	52
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง	52
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานด้านวุฒิการศึกษาสูงสุดของกลุ่มตัวอย่าง	53
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานด้านอายุการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง	53
4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานสังกัดของกลุ่มตัวอย่าง	54
4.8	ความต้องการในการถ่ายทอดความรู้ และรูปแบบที่ต้องการให้ถ่ายทอดความรู้	55
4.9	ความเข้าใจเรื่องการจัดการความรู้ (Knowledge Management, KM)	57
4.10	แสดงรายชื่อผู้เชี่ยวชาญในแต่ละหัวข้อความรู้	59
4.11	แสดงหัวข้อที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	107
4.12	แสดงรายละเอียดผู้เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Windows SharePoint Service สำหรับการจัดทำ Web Portal ของหน่วยงานสังกัดสำนักงานคณะฯ”	109
4.13	แสดงรายละเอียดผู้เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สารสนเทศช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานประจำวัน	110
4.14	แสดงรายละเอียดการนำไปใช้ประโยชน์และประยุกต์ใช้งานได้จริง โดยแบ่งตามประเภทความรู้	112
4.15	แสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนของข้อมูล ความรู้ที่ได้รับจากการแบ่งปันองค์ความรู้ : การตัดต่อไฟล์ VDO จาก YouTube มาใช้ในการเรียนการสอน	118

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.16 แสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนของข้อมูล โอกาสและ แนวทางในการพัฒนาต่อ : การตัดต่อไฟล์ VDO จาก YouTube มาใช้ในการ เรียนการสอน	119
4.17 แสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนของข้อมูล ความรู้ที่ได้รับ จากการแบ่งปันความรู้ : การใช้ Web Portalสำหรับเว็บไซต์หน่วยงาน	120
4.18 แสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนของข้อมูล โอกาสและ แนวทางในการพัฒนาต่อ : การใช้ Web Portalสำหรับเว็บไซต์หน่วยงาน	121

สารบัญภาพ

รูป	หน้า	
2.1	กระบวนการจัดการความรู้ของ Turban	10
2.2	กระบวนการจัดการความรู้ของ Probst	11
2.3	Common KADS Analysis Templates	12
2.4	SECI-Knowledge Conversion Process	18
2.5	องค์ประกอบของการจัดการความรู้	21
2.6	ความสัมพันธ์ของสารสนเทศและความรู้	22
2.7	การพัฒนาการจัดการความรู้ในองค์กร	24
2.8	กรอบแนวคิดในการศึกษา	33
2.9	กระบวนการในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้	36
4.1	แผนภาพการจัดการความรู้ของหน่วยพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการความรู้	63
4.2	แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนด้านการเรียน การสอน(การใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการเรียนการสอนแบบ E- Learning)	64
4.3	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด I11 ประเด็นการแก้ไขปัญหาประเด็นการขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์	65
4.4	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด I12 วัตถุประสงค์	66
4.5	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด I13 แนวคิดที่จำเป็นจากประสบการณ์	67
4.6	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด I14 กระบวนการ เทคนิควิธีการ หลักการต่างๆ	68
4.7	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด I15 ทรัพยากรที่ใช้	69
4.8	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด I16 ผลลัพธ์	70
4.9	แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนด้านการวิจัย (การค้นหาข้อมูลฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์)	71
4.10	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I21 ประเด็นปัญหา	72
4.11	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I22 วัตถุประสงค์	73
4.12	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I23 ทรัพยากรที่ใช้	74

สารบัญภาพ(ต่อ)

รูป	หน้า
4.13 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I23 ทรัพยากรที่ใช้ (ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง)	75
4.14 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I23 ทรัพยากรที่ใช้ (ระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัย)	76
4.15 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I23 ทรัพยากรที่ใช้(ซอฟต์แวร์)	77
4.16 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I23 ทรัพยากรที่ใช้(คน)	78
4.17 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I23 ทรัพยากรที่ใช้ (แหล่งข้อมูลอื่นๆ)	79
4.18 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I24 กระบวนการ เทคนิค วิธีการที่ใช้	80
4.19 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I24 กระบวนการ เทคนิค วิธีการที่ใช้(กำหนดยุทธวิธี/กลยุทธ์การสืบค้นข้อมูล)	81
4.20 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I24 กระบวนการ เทคนิค วิธีการที่ใช้(การจัดการผลลัพธ์)	82
4.21 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I25 ผลลัพธ์	83
4.22 แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) เทคโนโลยีสารสนเทศ สนับสนุนด้านบริหารจัดการ (การใช้ Web Portalสำหรับเว็บไซต์หน่วยงาน	84
4.23 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I31ประเด็นการแก้ไขปัญหา/ ประเด็นการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์	85
4.24 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I32 วัตถุประสงค์	86
4.25 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I33 ทรัพยากรที่ใช้	87
4.26 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I33 ทรัพยากรที่ใช้ ( เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย)	88
4.27 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I33 ทรัพยากรที่ใช้ ( ซอฟต์แวร์)	89
4.28 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I33 ทรัพยากรที่ใช้ (การกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน)	90

## สารบัญภาพ(ต่อ)

รูป	หน้า
4.29 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I34 กระบวนการ เทคนิค วิธีการที่ใช้	91
4.30 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I35 ผลผลิต ผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ	92
4.31 แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) การใช้งานระบบ สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ (FON MIS และ CMU MIS)	93
4.32 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I41ประเด็นการแก้ไขปัญหา/ ประเด็นการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์	94
4.33 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I41ประเด็นการแก้ไขปัญหา/ ประเด็นการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์(FON MIS)	95
4.34 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I41ประเด็นการแก้ไขปัญหา/ ประเด็นการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์(CMU MIS)	96
4.35 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I42 วัตถุประสงค์	97
4.36 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I43 ทรัพยากรที่ใช้	98
4.37 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I44 กระบวนการ เทคนิค วิธีการที่ใช้	99
4.38 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I45 ผลลัพธ์	100
4.39 แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) เทคนิควิธีการแก้ไข ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆในงาน (สารสนเทศช่วยสนับสนุนการ ปฏิบัติงานประจำวัน)	101
4.40 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I51ประเด็นการแก้ไขปัญหา/ ประเด็นการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์	102
4.41 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I52วัตถุประสงค์	103
4.42 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I53ทรัพยากรที่ใช้	104
4.43 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I54 กระบวนการ เทคนิค วิธีการที่ใช้	105



## สารบัญภาพ(ต่อ)

รูป	หน้า
4.44 แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I55 ผลลัพธ์	106
4.45 หน้าหลักของ Web Portal ตามแผนที่ความรู้	111
4.46 Web Portal ของสำนักงานคณะกรรมการวิทยาศาสตร์	114
4.47 Web Portal ของงานบริหารทั่วไป	115
4.48 Web Portal ของงานนโยบายและแผน และประกันคุณภาพ	115
4.49 Web Portal ของงานการเงิน การคลังและพัสดุ	116
4.50 Web Portal ของงานบริการการศึกษาและพัฒนาคุณภาพนักศึกษา	116
4.51 Web Portal ของงานบริหารการวิจัย วิเทศสัมพันธ์ และบริการวิชาการ	117
ง.1 หน้าหลักของ Web Portal ตามแผนที่ความรู้	155
ง.2 หน้าหลักของ Web Portal การจัดการความรู้ T1 เทคโนโลยีสารสนเทศ สนับสนุนด้านการเรียนการสอน (การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการ เรียนการสอน แบบ E-Learning)	156
ง.3 หน้าหลักของ Web Portal การจัดการความรู้ T2 เทคโนโลยีสารสนเทศ สนับสนุนด้านการวิจัย (การค้นหาข้อมูลฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์)	157
ง.4 หน้าหลักของ Web Portal การจัดการความรู้ T3 เทคโนโลยีสารสนเทศ สนับสนุนด้านบริหารจัดการ (การใช้ Web Portal สำหรับเว็บไซต์หน่วยงาน)	158
ง.5 หน้าหลักของ Web Portal การจัดการความรู้ T4 การใช้งานระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการ (FON MIS และ CMU MIS)	159
ง.6 หน้าหลักของ Web Portal การจัดการความรู้ T5 เทคนิควิธีการแก้ไขปัญหา การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (สารสนเทศช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน ประจำวัน)	160