

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
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	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 การจัดการความรู้ (Knowledge Management)	6
2.2 เทคโนโลยีการจัดการความรู้ (Technology Knowledge Management)	17
2.3 ความหมายของการเป็นองค์การเพื่อการเรียนรู้ (Learning Organization)	19
2.4 เว็บไซต์สำเร็จรูป CMS (Content Management System)	22
2.5 เว็บไซต์ Word Press	23
2.6 การประเมินผล	24
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	29
3.1 ขอบเขตการศึกษา	29
3.2 ขั้นตอนการศึกษา	30
3.3 วิธีการศึกษา	31
บทที่ 4 รายงานผลการศึกษา	36
4.1 กำหนดชนิดของทุนทางปัญญา หรือความรู้ที่ต้องการ (Define)	36
4.2 การสร้างทุนปัญญาหรือการค้นหาใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้ว (Create)	45
4.3 การเสาะหา และจัดเก็บความรู้ในองค์กรให้เป็นระบบ (Capture)	49

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
4.4 การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ (Share)	78
4.5 การใช้ประโยชน์ การนำไปประยุกต์ใช้งาน (Use)	79
4.6 ประเมินผลระบบการจัดการความรู้ เพื่อปรับปรุงแก้ไข (Evaluate)	81
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	90
5.1 สรุปผลการศึกษา	90
5.2 ข้อเสนอแนะ	93
5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา	94
บรรณานุกรม	95
ภาคผนวก	97
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความเข้าใจในการจัดการความรู้ ความต้องการในการถ่ายทอดความรู้ รูปแบบการถ่ายทอดความรู้และความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ ของหน่วยพัฒนาระบบจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหารเครือข่าย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา	98
ภาคผนวก ข แบบประเมินผล การพัฒนาระบบจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหารเครือข่าย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา	104
ภาคผนวก ค แบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ	117
ภาคผนวก ง คู่มือใช้งานระบบจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหารเครือข่าย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	151
ประวัติผู้เขียน	168

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 แสดงองค์ประกอบของการจัดการความรู้ตามขั้นตอน	29-30
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานเพศของกลุ่มตัวอย่าง	39
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง	39
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานด้านวุฒิการศึกษาสูงสุดของกลุ่มตัวอย่าง	39
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานด้านอายุการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง	40
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานด้านประเภทของกลุ่มตัวอย่าง	40
4.6 ความต้องการในการถ่ายทอดความรู้ และรูปแบบการถ่ายทอดความรู้	41
4.7 ความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ (Knowledge Management)	43-44
4.8 แสดงรายชื่อผู้เชี่ยวชาญในแต่ละหัวข้อความรู้	45-48
4.9 แสดงกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในแต่ละหัวข้อความรู้	80
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความรู้ที่ได้รับจากการแบ่งปันความรู้: การใช้งานระบบการจัดการความรู้	81
4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประเมินความคาดหวังของผู้ใช้ระบบ (Knowledge Based): การใช้งานระบบการจัดการความรู้	82-83
4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความรู้ที่ได้รับจากการแบ่งปันความรู้: การติดตั้งและใช้งาน UC (Unified Communicator)	84
4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังของผู้ใช้ระบบ (Knowledge Based): การติดตั้งและใช้งาน UC (Unified Communicator)	85-86
4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความรู้ที่ได้รับจากการแบ่งปันความรู้: การติดตั้งและใช้งาน PVX (Conference)	87
4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังของผู้ใช้ระบบ (Knowledge Based): การติดตั้งและใช้งาน PVX (Conference)	88-89

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1.1	ผังการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	1
2.1	SECI Knowledge Conversion Process	15
4.1	แผนภาพการจัดการความรู้ฝ่ายงานบริหารเครือข่าย	51
4.2	แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) T1 เครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์	52
4.3	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I11 วัตถุประสงค์	52
4.4	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I12 แนวคิดที่จำเป็นจากประสบการณ์	53
4.5	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I13 ทรัพยากรที่ใช้	53
4.6	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I13 เครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์	54
4.7	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I14 กระบวนการ เทคนิค วิธีการที่ใช้	54
4.8	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I15 ผลลัพธ์	55
4.9	แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) T2 เครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ให้บริการ	55
4.10	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I21 วัตถุประสงค์	56
4.11	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I22 แนวคิดที่ จำเป็นจากประสบการณ์	56
4.12	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I23 ทรัพยากรที่ใช้	56
4.13	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I24 ทรัพยากรที่ใช้	57
4.14	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I24 กระบวนการ เทคนิค วิธีการที่ใช้	57
4.15	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I25 ผลลัพธ์	57
4.16	แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge)	58
4.17	T3 อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I31 วัตถุประสงค์	58

สารบัญภาพ(ต่อ)

รูป		หน้า
4.18	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I32 แนวคิดที่จำเป็นจากประสบการณ์	58
4.19	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I33 ทรัพยากรที่ใช้	59
4.20	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I34 กระบวนการ เทคนิค วิธีการที่ใช้	59
4.21	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I35 ผลลัพธ์	59
4.22	แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) T4 อุปกรณ์บริหารจัดการเครือข่าย	60
4.23	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I41 วัตถุประสงค์	60
4.24	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I42 แนวคิดที่จำเป็นจากประสบการณ์	60
4.25	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I43 ทรัพยากรที่ใช้	61
4.26	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I44 ทรัพยากรที่ใช้	61
4.27	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I45 ผลลัพธ์	61
4.28	แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) T5 อุปกรณ์สลับสัญญาณเครือข่าย	62
4.29	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I51 วัตถุประสงค์	62
4.30	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I52 แนวคิดที่จำเป็นจากประสบการณ์	62
4.31	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I53 ทรัพยากรที่ใช้	63
4.32	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I53 Core Switch	63
4.33	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I53 Distribution Switch	63
4.34	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I53 Edge Switch	64
4.35	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I54 กระบวนการ เทคนิค วิธีการที่ใช้	64
4.36	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I55 ผลลัพธ์	64

สารบัญภาพ(ต่อ)

รูป		หน้า
4.37	แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) T6 อุปกรณ์ควบคุมเครือข่ายไร้สาย	65
4.38	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I61 วัตถุประสงค์	65
4.39	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I62 แนวคิดที่จำเป็นจากประสบการณ์	66
4.40	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I63 ทรัพยากรที่ใช้	66
4.41	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I63 ทรัพยากรที่ใช้	66
4.42	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I64 กระบวนการ เทคนิค วิธีการที่ใช้	66
4.43	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I65 ผลลัพธ์	67
4.44	แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) T7 วิดีโอคอนเฟอร์เรนซ์	67
4.45	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I71 วัตถุประสงค์	68
4.46	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I72 แนวคิดที่จำเป็นจากประสบการณ์	68
4.47	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I73 ทรัพยากรที่ใช้	68
4.48	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I74 กระบวนการ เทคนิค วิธีการที่ใช้	68
4.49	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I75 ผลลัพธ์	69
4.50	แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) T8 อุปกรณ์เชื่อมต่อคอมพิวเตอร์	69
4.51	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I81 วัตถุประสงค์	69
4.52	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I82 แนวคิดที่จำเป็นจากประสบการณ์	70
4.53	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I83 ทรัพยากรที่ใช้	70
4.54	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I84 กระบวนการ เทคนิค วิธีการที่ใช้	70

สารบัญภาพ(ต่อ)

รูป		หน้า
4.55	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I85 ผลลัพธ์	70
4.56	แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) T9 สายสัญญาณเชื่อมต่อบระบบเครือข่าย	71
4.57	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I91 วัตถุประสงค์	71
4.58	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I92 แนวคิดที่จำเป็นจากประสบการณ์	72
4.59	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I93 ทรัพยากรที่ใช้	72
4.60	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I94 สายสัญญาณเชื่อมต่อบระบบเครือข่าย	72
4.61	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I94 กระบวนการ เทคนิค วิธีการที่ใช้	72
4.62	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I95 ผลลัพธ์	73
4.63	แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) T10 ชุดโปรแกรมควบคุมอุปกรณ์เครือข่าย	73
4.64	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I101 วัตถุประสงค์	74
4.65	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I102 แนวคิดที่จำเป็นจากประสบการณ์	74
4.66	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I103 ทรัพยากรที่ใช้	74
4.67	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I103 ชุดโปรแกรมควบคุมอุปกรณ์เครือข่าย	75
4.68	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I104 กระบวนการ เทคนิค วิธีการที่ใช้	75
4.69	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I105 ผลลัพธ์	75
4.70	แผนที่ความรู้ ระดับงานการคิด (Inference Knowledge) T11 ซอฟต์แวร์แอปพลิเคชันแม่ข่าย	76
4.71	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I111 วัตถุประสงค์	76

สารบัญภาพ(ต่อ)

รูป		หน้า
4.72	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I112 แนวคิดที่จำเป็นจากประสบการณ์	77
4.73	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I113 ทรัพยากรที่ใช้	77
4.74	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I114 กระบวนการ เทคนิค วิธีการที่ใช้	77
4.75	แผนที่ความรู้ ระดับสิ่งที่คิด (Domain Knowledge) I115 ผลลัพธ์	78