

**ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ** การพัฒนาระบบต้นแบบการจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงาน  
บริหาร โครงข่ายจังหวัดลำปาง บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด  
(มหาชน)

**ผู้เขียน**

นายภคณัฐ ฌาชีเนตร

**ปริญญา**

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ**

รศ.ดร.นิตยา เจริญประเสริฐ

ประธานกรรมการ

อ.ดำรงศักดิ์ นภารัตน์

กรรมการ

### **บทคัดย่อ**

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ พัฒนาระบบต้นแบบการจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหาร โครงข่ายจังหวัดลำปาง บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ที่มีความเหมาะสม เพื่อเป็นแหล่งความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร โดยศึกษาตามกรอบแนวคิดการจัดการความรู้ รวมทั้งแนวคิดเรื่องระบบเครือข่ายและการออกแบบเว็บไซต์

วิธีการศึกษามี 6 ขั้นตอนซึ่งได้มาจากหลักการจัดการความรู้ในเรื่องขององค์ประกอบหลัก และกระบวนการจัดการความรู้โดยเริ่มจาก 1) การวางแผนกลยุทธ์การจัดการความรู้ขององค์กร เพื่อทำความเข้าใจองค์กร กำหนดวัตถุประสงค์และเนื้อหาของเว็บไซต์ 2) การศึกษากลุ่มเป้าหมาย การสอบถาม ความรู้และความพร้อมในการใช้ระบบการจัดการความรู้ ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้กลุ่มเป้าหมายคือพนักงานในฝ่ายงานบำรุงรักษาโครงข่ายจังหวัดลำปางทั้งหมด 36 คน 3) การรวบรวมเอกสารความรู้ต่างๆ เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ที่กลุ่มเป้าหมายต้องการ 4) การออกแบบและพัฒนาระบบต้นแบบการจัดการความรู้ ซึ่งขั้นตอนนี้ครอบคลุมถึงการออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ตามหลักการพัฒนาเว็บไซต์ที่มีประสิทธิภาพและนำความต้องการในส่วนต่างๆ ของกลุ่มเป้าหมายมาช่วยในการออกแบบเว็บไซต์ด้วย 5) การนำไปใช้งานและการแบ่งปันความรู้เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้ใช้งานเว็บไซต์ในส่วนต่างๆ โดยเฉพาะส่วนของการแบ่งปันความรู้ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของระบบการจัดการความรู้ 6) การประเมินผลเว็บไซต์ระบบต้นแบบการจัดการความรู้เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้เกี่ยวกับเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ รวมไปถึงคำแนะนำในพัฒนาเว็บไซต์เพิ่มเติมเพื่อให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผลการศึกษาในภาพรวมพบว่ากลุ่มผู้ใช้มีความรู้และทักษะในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และเต็มใจที่จะถ่ายทอดความรู้ของตนเองออกมาหากเป็นประโยชน์ในการพัฒนาประสิทธิภาพของบริษัทและจากการประเมินผลเว็บไซต์กลุ่มผู้ใช้มีความเห็นว่าอาจจะต้องปรับปรุงในส่วนประกอบที่ใช้ดึงดูดผู้ใช้แต่ละกลุ่มผู้ใช้ก็ยังสังเกตเห็นถึงโอกาสว่าเป็นระบบที่มีโอกาสประสบความสำเร็จ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Independent Study Title**            Prototype Development of Knowledge Management System for  
Lampang Region Operating Network of TT&T Public Company  
Limited

**Author**                                    Mr. Pakanut Chayeenate

**Degree**                                    Master of Business Administrator

**Independent Study Advisory Committee**

Assoc. Prof. Dr. Nittaya Jariangprasert            Chairperson

Lect. Dumrongsak Naparat                            Member

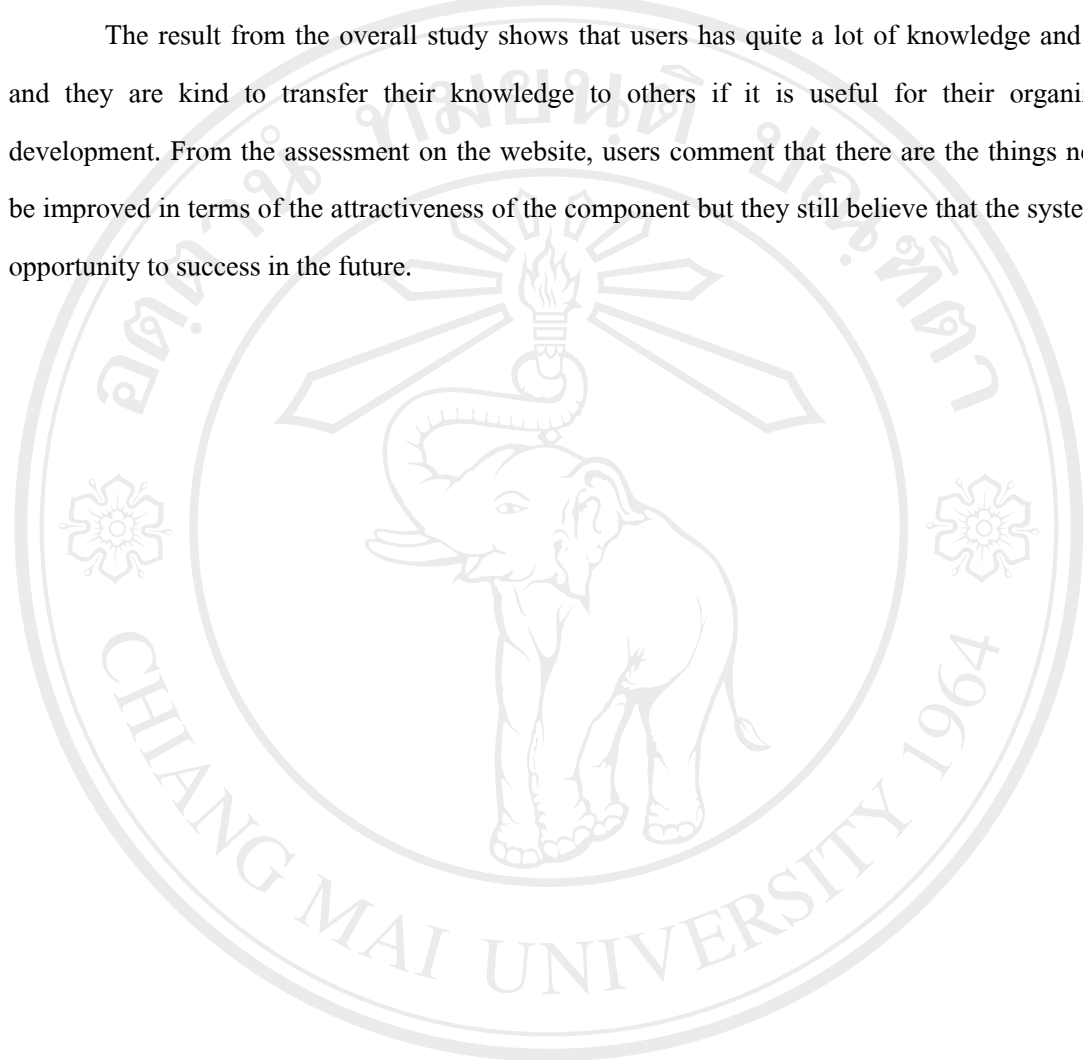
**ABSTRACT**

The objective of this research is to develop the prototype of knowledge management system for Lampang Region Operating Network of TT&T Public Company Limited, which would be suitable for being a working's knowledge resource and improve efficiency of the organization. This study uses the concept of knowledge management, basic network's knowledge and Web Design.

The study procedures consisted of core component and process of knowledge management, which included six major steps. The first step was knowledge management strategy for understanding of an organization, and the deciding of website objective and content. The second step was audience research for identifying knowledge and the user interface needed for the knowledge management system, using a survey questionnaire which was distributed to 36 employees of Lampang Region Operation Network of TT&T Public Company Limited. The third step was knowledge collection for collecting knowledge that user of the knowledge management system need. The fourth step was prototype design and development of knowledge management system that covered website design and development by using efficiency website development concept and user's need. The fifth step was using and sharing for each component of website especially the sharing component that was core component of knowledge management system. The last step was

the evaluation of prototype of knowledge management system's website. The result showed that users were satisfied with knowledge management website, including advice for more development on the website to increase satisfaction of users and to increase website efficiency.

The result from the overall study shows that users has quite a lot of knowledge and skills and they are kind to transfer their knowledge to others if it is useful for their organization development. From the assessment on the website, users comment that there are the things need to be improved in terms of the attractiveness of the component but they still believe that the system has opportunity to success in the future.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved