

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ มีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาระบบต้นแบบการจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหาร หน่วยงานจังหวัดลำปาง บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ซึ่งจะเป็นแหล่งความรู้และสื่อกลางในการกระจายความรู้ระหว่างพนักงานภายในบริษัทและเพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานของ บริษัทให้ดียิ่งขึ้น โดยทำการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิจากพนักงานฝ่ายงานบริหาร หน่วยงานจังหวัดลำปาง บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำนวน 36 คน ซึ่งเป็นการใช้กลุ่มประชากรทั้งหมด และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS for Windows ใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบน จากนั้นนำข้อมูลไปพัฒนาเว็บไซต์ แล้วทำการประเมินผลเว็บไซต์ โดยผู้ใช้ทั้งหมด 37 คน (รวมผู้บริหาร) ซึ่งมีผลสรุปการศึกษา การอภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ เรื่องการพัฒนาระบบต้นแบบการจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหาร หน่วยงานจังหวัดลำปาง บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้ศึกษาได้เริ่มต้นจากกระบวนการศึกษาทั้งหมด 6 ขั้นตอน โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1.1 การวางแผนกลยุทธ์การจัดการความรู้ขององค์กร

ผู้ศึกษาได้ทำการจำกัดขอบเขตข้อมูลของระบบการจัดการความรู้ ในการจัดเก็บรวบรวม แลกเปลี่ยนความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงาน โดยมุ่งเน้นความร่วมมือในการแบ่งปันความรู้ของกลุ่มเป้าหมาย และการกำหนดทิศทางของเว็บไซต์ให้เป็นแหล่งรวบรวมความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหาร หน่วยงานจังหวัดลำปาง บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ผู้ใช้ได้พัฒนาต่อยอดความรู้ของตน เพื่อใช้ในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1) การศึกษาองค์กร ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาถึงลักษณะขององค์กรในส่วนต่างๆ ได้แก่ ประเภทของธุรกิจ วัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยเกื้อหนุนต่างๆที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ เพื่อให้พัฒนาระบบการจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) การกำหนดวิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ ผู้ศึกษาได้ร่วมกับคนในองค์กร เพื่อที่จะกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ที่มีความเหมาะสมกับองค์กรมากที่สุด ซึ่งจะใช้การนำเสนอเชิงสัมมนา (Workshop) และนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้ตั้งแต่แนวคิด องค์กรตัวอย่าง และแนวทางในการพัฒนา เพื่อสร้างความเข้าใจให้แก่

ผู้บริหารและทีมวิศวกรอันเป็นทีมงานหลักในการบริหารจัดการความรู้ และร่วมกันกำหนดทิศทางในการพัฒนาระบบต้นแบบการจัดการความรู้ เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์ต่อไปซึ่งทางผู้บริหารและทีมวิศวกรได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการแสดงความคิดเห็นและการสนับสนุนอื่นๆ

3) การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายโดยใช้พนักงานใน ส่วนงานบำรุงรักษาโครงข่ายจังหวัดลำปางทั้งหมด 37 คน เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้งานทั้งหมด

4) การกำหนดประเภทขององค์ความรู้ ผู้ศึกษายังได้ร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสายงาน เพื่อที่จะแบ่งหมวดหมู่ขององค์ความรู้ที่ใช้ในการทำงานออกเป็นหมวดหมู่ต่างๆและในแต่ละหมวดหมู่นั้นมีองค์ความรู้ใดบ้างที่มีความจำเป็นที่ต้องใช้ในการทำงาน เพื่อสร้างแบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 3 ชุดสำหรับแต่ละฝ่ายงานซึ่งใช้ความรู้และทักษะในการทำงานที่แตกต่างกัน

5.1.2 การศึกษากลุ่มเป้าหมาย การสอบถาม ความรู้และความพร้อมในการใช้ระบบการจัดการความรู้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาพนักงานในฝ่ายงานบริหาร โครงข่ายจังหวัดลำปาง บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) เป็นกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา โดยออกแบบประเมินระดับความรู้ และความต้องการใช้ข้อมูลผ่านระบบการจัดการความรู้ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมความต้องการของผู้ใช้ โดยทำการสอบถามความต้องการของผู้ใช้ 3 ส่วน คือ 1)ระดับความรู้และทักษะของผู้ใช้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความรู้และทักษะอยู่ในเกณฑ์ ปานกลางไปจนถึงมาก 2) การตระหนักถึงความสำคัญขององค์ความรู้และความพร้อมในการแบ่งปันความรู้ พบว่ากลุ่มเป้าหมายมีความตระหนักถึงองค์ความรู้ว่ามีความสำคัญในการทำงานและพร้อมที่จะทำการแบ่งปันความรู้เหล่านั้นและ 3)เนื้อหาส่วนติดต่อกับผู้ใช้ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มเป้าหมายมีความต้องการส่วนประกอบของเว็บไซต์ที่สอบถามทั้งหมด นอกจากนี้ยังต้องการให้มีการแบ่งหมวดหมู่ของข้อมูลให้เป็นระบบและการใช้งานที่เรียบง่าย

5.1.3 การรวบรวมเอกสารความรู้ต่างๆ เมื่อทำการศึกษาถึงระดับความรู้และทักษะของกลุ่มเป้าหมายแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์และทำการรวบรวมความรู้ที่กลุ่มเป้าหมายต้องการ เพื่อที่จะพัฒนาเนื้อหาภายในเว็บไซต์ได้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย จากการวิเคราะห์พบว่าต้องทำการรวบรวมความรู้สำหรับทั้ง 3 ฝ่ายงานใหม่ทั้งหมด เนื่องจากองค์กรยังไม่ได้มีการจัดเก็บเอกสารความรู้ต่างๆอย่างเป็นระบบ ผู้ศึกษาจึงได้รวบรวมเอกสารความรู้จากพนักงานในฝ่ายต่างๆ เพื่อนำมาเป็นเนื้อหาภายในเว็บไซต์

5.1.4 การออกแบบเว็บไซต์ระบบต้นแบบการจัดการความรู้ ผู้ศึกษาได้นำผลการประเมินระดับความรู้และทักษะ เนื้อหา ส่วนติดต่อกับผู้ใช้ของกลุ่มตัวอย่าง และการสำรวจเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการองค์ความรู้และฐานข้อมูลของต่างประเทศ เพื่อนำเป็นพื้นฐานในการออกแบบแผนผังเว็บไซต์ (Sitemap) และการออกแบบระบบนำทางเว็บไซต์ (Navigation System) โดยทำการออกแบบระบบการใช้งาน ให้มีส่วนประกอบของเว็บไซต์ตามข้อมูลจากการประเมินความต้องการเนื้อหาส่วนติดต่อกับผู้ใช้ โดยทำการออกแบบลักษณะของเว็บไซต์ตามหลักการออกแบบเว็บไซต์โดยผู้ศึกษาคำเนิ่งถึงการแบ่งหมวดหมู่เนื้อหา ลำดับความสำคัญ สี สัญลักษณ์ ความเรียบง่าย ความสม่ำเสมอและความเป็นมิตรกับผู้ใช้และผู้ศึกษาได้ทำการพัฒนาเว็บไซต์ตามที่ได้ออกแบบไว้โดยใช้โปรแกรม จูมลา (Joomla) ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ช่วยในการพัฒนาเว็บไซต์ (Content Management System: CMS) เพื่อให้สามารถพัฒนาเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็วและมีความผิดพลาดน้อย ทำให้การพัฒนาเว็บไซต์ทำได้ตามที่ออกแบบไว้ทุกประการ

5.1.5 การนำไปใช้งานและการแบ่งปันความรู้ เมื่อทำการพัฒนาระบบการจัดการความรู้เสร็จเรียบร้อยในขั้นตอนของการใช้งานและการแบ่งปันความรู้ ผู้ศึกษาได้เชิญชวนให้กลุ่มเป้าหมายเข้ามาลงทะเบียนโดยจะได้ ชื่อผู้ใช้ (Username) เพื่อนำไปใช้งานเว็บไซต์ระบบต้นแบบการจัดการความรู้ในส่วนต่างๆ โดยมีผู้สมัครสมาชิกร้อยละ 90 ของกลุ่มเป้าหมายคือ 33 จาก 37 คน และในส่วนของการแบ่งปันความรู้ในกลุ่มเป้าหมายสามารถที่จะแบ่งปันความรู้ของตนเองผ่าน 2 ส่วนคือ

- 1) แหล่งความรู้ออนไลน์ (Knowledge Resource) เป็นแหล่งที่รวบรวมเอกสารคู่มือต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้ได้ความรู้หรือแบ่งปันความรู้โดยการอัปโหลดข้อมูลผ่านระบบนี้
- 2) ชุมชนผู้เชี่ยวชาญออนไลน์ (Community of Practice) เป็นกระดานถาม – ตอบ เพื่อให้ผู้เข้ามาทำการแลกเปลี่ยนความรู้กันหรือขอความช่วยเหลือจากผู้ใช้คนอื่นๆ ในการแก้ปัญหาต่างๆในการทำงาน

5.1.6 การประเมินผลการพัฒนาระบบต้นแบบการจัดการความรู้ เมื่อพัฒนาระบบต้นแบบการจัดการความรู้เรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม เพื่อประเมินผลการพัฒนาเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ โดยทำการประเมินตามหลักการออกแบบเว็บไซต์ทั้งในลักษณะของการวางองค์ประกอบ การจัดการเนื้อหาและระบบการทำงานต่างๆ ได้แก่ ระบบการจัดการผู้ใช้ (User) ระบบการค้นหา (Search) ชุมชนออนไลน์ (Community of Practice) และองค์ประกอบย่อยอื่นๆ อีกทั้งยังทำการประเมินโอกาสและแนวทางในการพัฒนาต่อไป เนื่องจากเป็นระบบต้นแบบจึงต้องมีการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น โดยผลการประเมินโดยรวม กลุ่มเป้าหมายมีความเห็นว่า เว็บไซต์มี

ประโยชน์ในการช่วยพัฒนาทักษะความรู้และช่วยสนับสนุนให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่มีคำแนะนำเพิ่มเติมเกี่ยวกับสีสัน ความน่าเชื่อถือใจและการอัปเดต (Update) ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ

ผลการศึกษาทั้งหมดพบว่ามีความสอดคล้องและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ระบบการจัดการความรู้มีความเหมาะสมต่อการเป็นแหล่งความรู้ในการทำงานและเป็นสื่อกลางในการแบ่งปันความรู้ของคนในองค์กร อีกทั้งยังเป็นตัวอย่างในการพัฒนาต่อสำหรับหน่วยงานอื่นๆภายในบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ได้เป็นอย่างดี

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาการพัฒนาระบบต้นแบบการจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหาร หน่วยงาน จังหวัดลำปาง บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาได้นำหลักความรู้ต่างๆมาประกอบกันเพื่อสร้างกระบวนการในการพัฒนาระบบต้นแบบการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบและได้ขั้นตอนการศึกษา 6 ขั้นตอน โดยสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

5.2.1 จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นในการวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาระบบการจัดการความรู้ ทำให้ทราบว่าทรัพยากรที่มีความสำคัญกับองค์กรเป็นอย่างยิ่งคือองค์ความรู้ของพนักงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการให้บริการลูกค้าว่าจะสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ อิกุจิโร โนนากะ (อ้างถึงใน บุญดี บุญญากิจ, 2549:6) ผู้เชี่ยวชาญและผู้บุกเบิกเรื่องการจัดการความรู้ ได้กล่าวถึงความสำคัญของความรู้ว่าเป็นความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ยั่งยืนที่สุด ซึ่งข้อมูลที่ผู้ศึกษานำมาใช้ประกอบในการออกแบบระบบการจัดการความรู้แบ่งได้เป็น 2 ส่วนคือ ส่วนแรกคือการศึกษาข้อมูลจากหนังสือ สิ่งพิมพ์ งานวิจัย เพื่อที่จะใช้เป็นหลักและแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้เหมาะกับกลุ่มเป้าหมาย ส่วนที่สองคือการศึกษาเว็บไซต์เกี่ยวกับการบริหารจัดการความรู้ เพื่อที่จะนำมาใช้เป็นแนวทางและรูปแบบในการพัฒนาเว็บไซต์ และข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบระบบการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

นอกจากนี้ผู้ศึกษายังได้ร่วมมือกับผู้บริหารและทีมวิศวกร โดยกำหนดทิศทางการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ โดยเน้นไปที่ตัวระบบเป็นหลักเนื่องจากองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรส่วนใหญ่นั้นจะอยู่ในลักษณะที่เป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวทางพัฒนาความรู้เชิงกระบวนการ (Process Approach) ตามแนวคิดของ (Effarim Turban, 2548, 374 - 375)

การนำเสนอเชิงสัมภาษณ์ (Workshop) เป็นการนำเสนอเกี่ยวกับพื้นฐาน รูปแบบและแนวทางของการจัดการความรู้ เพื่อสร้างความเข้าใจและทำการกำหนดทิศทางในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ร่วมกัน ซึ่งจะสอดคล้องกับโมเดล (Model) องค์ประกอบหลักของการจัดการความรู้ของ ประพนธ์ ผาสุขยืด (2548: 19-26) ในส่วนของการกำหนดทิศทางของการจัดการความรู้ (Knowledge Vision) เพื่อที่จะใช้เป็นแนวทางหลักในการพัฒนาระบบต้นแบบการจัดการความรู้ และทำการร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญในแต่ละฝ่ายงานในการแบ่งหมวดหมู่ขององค์ความรู้ตามฝ่ายงานต่างๆ ซึ่งจะใช้ความรู้พื้นฐานของระบบเครือข่าย (Network) ในการแบ่งหมวดหมู่ขององค์ความรู้ของ จตุชัย แพงจันทร์ (2547, 4-28) โดยจะสอดคล้องกับองค์ประกอบพื้นฐานของเครือข่ายในส่วนของสื่อกลางและอุปกรณ์การรับส่งข้อมูลซึ่งเป็นงานหลักขององค์กรใน 2 ส่วนด้วยกันคือ 1) อุปกรณ์เครือข่ายซึ่งดูแลโดยฝ่ายงานบำรุงรักษาอุปกรณ์ตอนใน 2) สายสัญญาณซึ่งดูแลโดยฝ่ายงานข่ายสายตอนนอก จนทำให้แบ่งองค์ความรู้ได้เป็น 3 หมวดหมู่ด้วยกัน ได้แก่ ฝ่ายงานบำรุงรักษาอุปกรณ์ตอนใน ฝ่ายงานข่ายสายตอนนอกและฝ่ายงานสนับสนุน ซึ่งฝ่ายงานสนับสนุนนี้จะเข้ามาช่วยดูแลในด้านข้อมูลของทั้งฝ่ายงานบำรุงรักษาอุปกรณ์ตอนในและฝ่ายงานข่ายสายตอนนอก ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้การแบ่งหมวดหมู่นี้ในการออกแบบสอบถามและวัดระดับทักษะและความรู้ความชำนาญของกลุ่มเป้าหมายต่อไป

5.2.2 การศึกษากลุ่มเป้าหมาย ในส่วนแรกการประเมินระดับความรู้ของพนักงาน เพื่อที่จะนำมาใช้ในการกำหนดองค์ความรู้ว่าองค์ความรู้ใดบ้างที่กลุ่มเป้าหมายควรจะต้องทำการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อที่จะพัฒนาต่อยอดความรู้ของตนเองและพัฒนาศักยภาพขององค์กรได้ ซึ่งในส่วนนี้จะสอดคล้องกับกระบวนการจัดการความรู้ตามแนวคิดของ บดินทร์ วิจารณ์ (2547: 45) ในขั้นแรกคือ การกำหนดองค์ความรู้ (Define) ซึ่งเป็นกระบวนการในการกำหนดองค์ความรู้เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

ส่วนที่สอง การประเมินการตระหนักถึงความสำคัญขององค์ความรู้และการแบ่งปัน ผลปรากฏว่ากลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่มีการตระหนักถึงความสำคัญขององค์ความรู้และมีความเต็มใจที่จะถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้ของตนเองไปสู่ผู้อื่น เพื่อที่จะใช้ในการพัฒนาความสามารถของพนักงานคนอื่นๆ ดังจะเห็นได้จากผลการประเมินเฉลี่ยซึ่งอยู่ในเกณฑ์มาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บดินทร์ วิจารณ์ (2547, 231) ที่ว่า การถ่ายทอดความรู้ต้องอยู่บนพื้นฐานความสมัครใจ ไม่ใช่การบังคับ ซึ่งหากมีการบังคับแล้ว ความรู้ที่มีอยู่ 100% อาจถูกถ่ายทอดออกมาเพียง 20% เท่านั้น ซึ่งการถ่ายทอดความรู้นั้นมีหลายรูปแบบซึ่งสามารถอธิบายได้โดยใช้ SECI Model ของ อิกุจิโร โนนาเกะ (อ้างถึงใน บดินทร์ วิจารณ์, 2547:130-134) ในการถ่ายทอดความรู้และการนำความรู้ที่ได้รับมาถ่ายทอดไปใช้ในการปฏิบัติงานโดยใช้การ Externalization เพื่อถ่ายทอดความรู้ของ

ตนเองที่เป็นความรู้แฝงเร้น (Tacit Knowledge) ออกมาเพื่อให้ผู้อื่นสามารถเข้าถึงได้และนำไปศึกษาได้ง่าย และการ Internalization ก็คือการนำองค์ความรู้ที่ได้ทำการศึกษาไปใช้งาน เพื่อเพิ่มศักยภาพและต่อยอดองค์ความรู้ของตนเองได้

ส่วนที่สาม การประเมินความต้องการด้านเนื้อหาส่วนที่ติดต่อกับผู้ใช้ ผลปรากฏว่าผู้ใช้มีความต้องการส่วนประกอบต่างๆ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ ในการเข้าถึงข้อมูลเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ดารินทร์ เลิศรัตนวิสุทธิ์ (2540: 43) ที่กล่าวถึงวิธีหรือเครื่องมือที่ใช้ในการนำไปสู่เรื่องต่างๆ ที่มีในเว็บไซต์ว่า นอกจากจะทำให้ผู้ใช้สะดวกในการใช้แล้วยังทำให้ผู้ใช้ไม่ต้องเสียเวลากลับไปที่หน้าเริ่มต้นหรือหน้าที่เป็นสารบัญ ซึ่งเครื่องมือที่นำมาช่วยเหล่านี้อยู่หลายรูปแบบและเรียกชื่อแตกต่างกันไปในแต่ละเว็บไซต์ ในบางครั้งเรียกเครื่องมือประเภทนี้ว่า ทูลบาร์ บางครั้งเรียกว่า อินเตอร์เฟส (Interface) เนวิเกชัน (Navigation) หรือเมนู (Menu) ซึ่งผู้ศึกษาได้นำผลการประเมินไปใช้ในการออกแบบเว็บไซต์ต่อไป

5.2.3 การรวบรวมเอกสารความรู้ต่างๆ จากการแบ่งประเภทของความรู้ในขั้นตอนการกำหนดกลยุทธ์การจัดการความรู้ขององค์กรและการศึกษากลุ่มเป้าหมาย ในส่วนแรกการประเมินระดับความรู้ของพนักงานจนได้องค์ความรู้ที่จะทำการรวบรวม

ซึ่งสอดคล้องแนวคิดของ บดินทร์ วิจารณ์ (2547: 45-46) ในขั้นตอนของการสร้างและถ่ายโอนความรู้ (Create) และการแสวงหาและจัดเก็บความรู้ (Capture) โดยการรวบรวมเอกสารความรู้จากส่วนต่างๆ ขององค์กรและสำหรับองค์ความรู้แฝงเร้นที่อยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) ก็จะแปลงให้อยู่ในรูปเอกสารก่อน และสอดคล้องกับ SECI Model ของ อิกุจิโร โนนาเกะ (อ้างถึงใน บดินทร์ วิจารณ์, 2547:130-134) ในขั้นตอนของ Externalization ที่นำเอกสารเหล่านั้นมารวบรวมเป็นแหล่งความรู้ออนไลน์ต่อไป

5.2.4 การออกแบบระบบการจัดการความรู้และการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ จากการวางแผนกลยุทธ์ และการศึกษากลุ่มเป้าหมายโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบประเมินกลุ่มเป้าหมายในด้านต่างๆ ประกอบกับการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร และการสำรวจเว็บไซต์การจัดการองค์ความรู้ต่างๆ ได้นำมาสู่การออกแบบผังการสื่อสาร (Site map) และเนวิเกชันของเว็บไซต์

การศึกษาครั้งนี้กำหนดรูปแบบของเว็บไซต์ตามคำกล่าวของ Lynch และ Horton (2002: online) ที่กล่าวว่า โครงสร้างแบบลำดับชั้นเป็นแบบมาตรฐานที่ใช้ในการออกแบบ แต่เว็บไซต์ส่วนใหญ่จะใช้ลักษณะโครงสร้างใดโครงสร้างหนึ่งเป็นหลัก และอาจนำลักษณะการเชื่อมโยงแบบอื่นมาผสมผสานกันได้ ซึ่งในที่นี้ได้นำรูปแบบเว็บแบบเชื่อมโยงมาผสมกับแบบลำดับชั้น เนื่องจากโครงสร้างแบบเว็บหรือแบบเชื่อมโยงนี้มีความยืดหยุ่นมากที่สุด เพราะทุกเว็บสามารถเชื่อมโยงถึงกันได้และการออกแบบระบบเนวิเกชัน (Navigation) เป็นอีกส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเว็บไซต์

เป็นอย่างยิ่ง ในส่วนนี้ ธวัชชัย ศรีสุเทพ (2544: 94, 107-108) มีแนวคิดที่ว่าควรเริ่มจากการพิจารณาแผนผังโครงสร้างของเว็บไซต์ร่วมกับแนวทางการเคลื่อนที่ภายในเว็บไซต์ที่มีอยู่ ระบบเนวิชัน (Navigation) ต้องอำนวยความสะดวกตามเป้าหมายของผู้ใช้ และสามารถตอบคำถามให้แก่ผู้ใช้ได้ว่า ผู้ใช้กำลังอยู่ที่ไหน และไปไหนได้บ้าง อีกทั้งการใช้โครงสร้างแบบเว็บหรือเชื่อมโยงที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงส่วนหลักๆ ของเว็บไซต์ได้อย่างสะดวกจากทุกหน้า ทำให้ต้องมีระบบเนวิเกชันประเภทเมนูอยู่ในทุกหน้าของเว็บเพจ อีกทั้งแนวปฏิบัติที่นิยมกันอย่างหนึ่งคือสร้างลิงค์ โลโก้ของเว็บ เพื่อนำผู้ใช้กลับไปยังหน้าโฮมเพจได้ตลอดเวลา นอกจากนี้ระบบเนวิเกชันของเว็บไซต์การจัดการความรู้ในการทำงาน ยังเน้นการใช้ทุลบาร์เป็นเครื่องมือหลัก ซึ่งสอดคล้องกับคำแนะนำของคาร์นีย์ เลิศ รัตนวิสุทธ์ (2540:43) ที่กล่าวถึงเครื่องมือที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในการนำไปสู่เรื่องต่างๆ ที่มีในเว็บไซต์คือทุลบาร์

การพัฒนาเว็บไซต์ระบบต้นแบบการจัดการความรู้ จากขั้นตอนการออกแบบเว็บไซต์ ผู้ศึกษาได้ทำการพัฒนาเว็บไซต์ตามองค์ประกอบที่ได้ทำการออกแบบไว้ทุกประการ ซึ่งทำให้เว็บไซต์ที่พัฒนาขึ้น มีองค์ประกอบครอบคลุมตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย โดยผู้ศึกษาได้ทำการการพัฒนาเว็บไซต์โดยใช้โปรแกรมจoomla (Joomla) ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ช่วยในการพัฒนาเว็บไซต์ (Content Management System: CMS) ที่มีความสามารถสูงทำให้เว็บไซต์ที่พัฒนาเสร็จแล้วมีประสิทธิภาพสูง มีระบบการจัดการที่ดี และไม่มีข้อผิดพลาด (Error) ในเว็บไซต์

จากการทดลองใช้งาน และการพัฒนาเว็บไซต์ ก็ได้คำนึงถึงหลักการของ ศุภกฤษฎี นิวัฒนากุล (2547, ออนไลน์) เรื่ององค์ประกอบพื้นฐานของเว็บไซต์ที่มีประสิทธิภาพ 9 ข้อได้แก่ 1. ความเรียบง่าย (Simplicity) 2. ความสม่ำเสมอ (Consistency) 3. ความเป็นเอกลักษณ์ (Identity) 4. เนื้อหาที่มีประโยชน์ (Useful Content) 5. ระบบเนวิเกชันที่ใช้งานง่าย (User-Friendly Navigation) 6. มีลักษณะที่น่าสนใจ (Visual Appeal) 7. การใช้งานอย่างไม่จำกัด (Compatibility) 8. คุณภาพในการออกแบบ (Design Stability) 9. ระบบการใช้งานที่ถูกต้อง (Functional Stability) ซึ่งทำให้เว็บไซต์ที่พัฒนาขึ้นมา สามารถรองรับการใช้งานของกลุ่มเป้าหมายได้เป็นอย่างดี

5.2.5 การนำไปใช้งานและการแบ่งปันความรู้ จากการที่ผู้ศึกษาได้พัฒนาระบบต้นแบบการจัดการความรู้เสร็จเรียบร้อยแล้วก็จะเข้ามาสู่ขั้นตอนของการใช้งาน โดยจะให้กลุ่มเป้าหมายทำการลงทะเบียนเพื่อให้ได้ ชื่อผู้ใช้ (Username) เพื่อใช้ในการล็อกอิน (Log in) เข้าไปใช้งานเว็บไซต์ระบบต้นแบบการจัดการความรู้และเพื่อที่จะเข้าไปแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ของตนเองผ่านโดยการอัปโหลด/ดาวน์โหลดไฟล์ผ่านแหล่งความรู้ออนไลน์ (Knowledge Resource) และ ชุมชนผู้เชี่ยวชาญออนไลน์ (Community of Practice: COP) ซึ่งในส่วนนี้จะสอดคล้องกับ แนวคิดของ

บดินทร์ วิจารณ์ (2547: 45-46) ในขั้นตอนของ การแบ่งปันและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share) และ การใช้ความรู้ (Use)

5.2.6 ผลการประเมินผลเว็บไซต์จากกลุ่มตัวอย่างในส่วนแรกคือ การประเมินผลการ ออกแบบและคุณภาพการนำเสนอของเว็บไซต์โดยรวม มีผลการประเมินโดยเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ “ดีมาก” โดยการประเมินในส่วนนี้และเป็นการประเมินผลตามหลักการออกแบบเว็บไซต์

ซึ่งผลการประเมินแสดงให้เห็นว่ากลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจในการออกแบบและ พัฒนาในส่วนของคุณภาพการนำเสนอของเว็บไซต์

นอกจากนี้กลุ่มเป้าหมายยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการออกแบบเว็บไซต์ให้มีความ น่าดึงดูดมากขึ้น ในส่วนของการสร้างสีสันต่างๆ ให้กับเว็บไซต์ โดยเฉพาะสีตัวอักษรและการ ใช้ภาษาไทยให้มากขึ้น

ผลการประเมินผลเว็บไซต์จากกลุ่มตัวอย่างในส่วนที่สองคือ การประเมินประสิทธิภาพ การใช้งานและการเข้าถึงองค์ความรู้ มีผลการประเมินเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ “ดีมาก” โดยการประเมินใน ส่วนนี้จะเป็นการประเมินผลตามหลักการออกแบบระบบเนวิเกชัน (Navigation) ซึ่งจะ เป็นส่วนประกอบสำคัญที่จะช่วยในการช่วยเหลือผู้ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ จากผลการประเมิน พบว่ากลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจในประสิทธิภาพการใช้งานและการเข้าถึงองค์ความรู้โดยรวม นอกจากนี้กลุ่มเป้าหมายยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในส่วนของการนำข้อมูลใหม่ๆ มาแนะนำเสนอใน เว็บไซต์อย่างสม่ำเสมอและการเพิ่มสิ่งบันเทิงต่างๆ ในเว็บไซต์ เพื่อดึงดูดผู้ใช้งาน

ผลการประเมินเว็บไซต์จากกลุ่มตัวอย่างในส่วนที่สามคือประเมินเกี่ยวกับโอกาสและ แนวทางในการพัฒนาต่อไป มีผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ “ดีมาก” โดยการประเมินในส่วนนี้จะ เป็นการประเมินตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบต้นการจัดการความรู้ เนื่องจากเป็นระบบ ต้นแบบ จึงต้องมีการนำไปพัฒนาต่อไป และนำไปใช้กับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ กับทั้งองค์กร ผลการประเมินพบว่ากลุ่มเป้าหมายเห็นความสำคัญของระบบการจัดการความรู้และ มองเห็นถึงโอกาสในการพัฒนาต่อไป เพื่อที่จะนำไปใช้ร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ต่อไปในอนาคต

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาการพัฒนากระบวนทัศน์แบบการจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหาร โครงการฯ จังหวัดลำปาง บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) มีข้อค้นพบคือ

5.3.1 การพัฒนาระบบการจัดการความรู้ ต้องมีการศึกษาองค์กรอันเป็นสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ ในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้

5.3.2 การพัฒนาระบบการจัดการความรู้ต้องคำนึงถึงวัฒนธรรมองค์กรเป็นสำคัญ เนื่องจาก หากพัฒนาระบบการจัดการความรู้ได้เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กรแล้วย่อมมีโอกาสประสบความสำเร็จสูง

5.3.3 การพัฒนาระบบการจัดการความรู้ ต้องการการกำหนดวัตถุประสงค์ในการพัฒนาให้ชัดเจน เพื่อที่จะกำหนดทิศทางและทำการวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่ตั้งไว้

5.3.4 การพัฒนาระบบการจัดการความรู้ จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนและเห็นชอบจากคนส่วนใหญ่ในองค์กร โดยเฉพาะผู้บริหาร จึงจะสามารถประสบความสำเร็จได้ เนื่องจากเป็นส่วนที่ทุกคนในองค์กรจะต้องร่วมมือกันในการพัฒนาและแบ่งปันความรู้กัน

5.3.5 การพัฒนาระบบการจัดการความรู้ ต้องมีการกำหนดองค์ความรู้ที่ตรงกับความ ต้องการของกลุ่มเป้าหมายโดยต้องเป็นองค์ความรู้ที่สัมพันธ์กับความสามารถหลัก (Core Competency) ขององค์กรและต้องมีการแบ่งหมวดหมู่ขององค์ความรู้อย่างชัดเจน เพื่อง่ายต่อการจัดการ

5.3.6 องค์ความรู้แฝงเร้น (Tacit Knowledge) สามารถแปลงให้เป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) โดยผ่านกระบวนการ Externalization ของ SECI-Knowledge Conversion Process เพื่อให้ง่ายต่อการจัดการผ่านระบบการจัดการความรู้

5.3.7 การพัฒนาระบบต้นแบบการจัดการความรู้จะต้องมีการศึกษาถึงความต้องการของผู้ใช้ในทุกๆด้าน ได้แก่ องค์ความรู้ผู้ใช้ที่มีอยู่และที่ ต้องการเพิ่มเติม ความเต็มใจในการถ่ายทอดความรู้และลักษณะต่างๆของเว็บไซต์ที่ผู้ใช้ต้องการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ศึกษาสามารถทำการออกแบบเว็บไซต์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี

5.3.8 การออกแบบเว็บไซต์ ควรมีการระบุพื้นที่ของการจัดวางระบบการทำงานและโครงสร้างเว็บเพจไว้เหมือนกันในทุกหน้า เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายคุ้นเคยและใช้งานง่าย

5.3.9 การนำเสนอให้กลุ่มเป้าหมายได้ทราบถึงหลักการพื้นฐาน วัตถุประสงค์และประโยชน์ในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ ทำให้กลุ่มเป้าหมายตระหนักถึงโอกาสและแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์ เพื่อใช้ในการพัฒนาองค์กรในส่วนอื่นๆต่อไปอีกในอนาคต

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการพัฒนาระบบต้นแบบการจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหาร หน่วยงาน จังหวัดลำปาง บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) มีข้อเสนอแนะใน 3 ขั้นตอนของการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ดังนี้คือ

5.4.1 ขั้นตอนการเตรียมพร้อมก่อนการพัฒนาระบบการจัดการความรู้

5.4.1.1 การออกแบบระบบการจัดการความรู้นั้น ควรกำหนดวัตถุประสงค์ของเว็บไซต์ให้มีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร และควรนำวัตถุประสงค์นั้นมาใช้ประกอบการออกแบบระบบการจัดการความรู้ด้วย จะช่วยให้ระบบการจัดการความรู้ สามารถนำไปใช้งานได้ดียิ่งขึ้นและผู้ใช้งานยอมรับมากขึ้น

5.4.1.2 การออกแบบเว็บไซต์ ควรทำการศึกษากลุ่มเป้าหมายหรือทำการสอบถามความต้องการและความคิดเห็นของบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเว็บไซต์ที่ทำการออกแบบระบบการจัดการความรู้ เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาประกอบการออกแบบและพัฒนาระบบการจัดการความรู้ด้วย

5.4.2 ขั้นตอนการพัฒนาระบบการจัดการความรู้

5.4.2.1 เว็บไซต์การจัดการความรู้ควรมีการแสดงสถิติกิจกรรมของสมาชิกภายในเว็บไซต์ เพื่อให้เป็นแรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนและค้นคว้าภายในเว็บไซต์ การแสดงข้อมูลอันดับการทำกิจกรรมต่างๆ จะเป็นการกระตุ้นให้สมาชิกอยากมีส่วนร่วมทำกิจกรรมต่างๆภายในเว็บไซต์

5.4.2.2 การพัฒนาระบบการจัดการความรู้ จะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กรเป็นหลักและความร่วมมือของทุกคนในองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุดซึ่งจะเห็นได้จากการทำการนำเสนอเชิงสัมภาษณ์ของผู้ศึกษาที่ได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารและคนในองค์กรเป็นอย่างดีจนพัฒนาระบบการจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.4.2.3 การพัฒนาระบบการจัดการความรู้ ควรใช้รูปแบบการพัฒนาที่หลากหลายประกอบกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การใช้การสนทนากลุ่ม การนำเสนอความรู้ในรูปแบบคลิปวิดีโอ (Clip VDO) โดยจะต้องเลือกใช้เครื่องมือที่ช่วยในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้อย่างสอดคล้องกัน

5.4.2.4 การพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ควรพัฒนาให้อยู่ในรูปแบบที่ไม่ซับซ้อนเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงส่วนต่างๆของเว็บไซต์ได้ง่ายโดยอาจพัฒนาโครงสร้างเว็บไซต์ในรูปแบบลำดับขั้น (Hierarchy Structure) หรือในรูปแบบของเว็บแบบเชื่อมโยง (Web Structure)

ซึ่งมีความยืดหยุ่นสูง โดยอาจมีการใช้เครื่องมือต่างเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ในการเข้าถึงส่วนต่างๆของเว็บไซต์ซึ่งเครื่องมือเหล่านั้นได้แก่ เมนู หรือ ระบบช่วยในการค้นหาข้อมูล (Search Engine) ต่างๆ

5.4.2.5 ในการบริหารจัดการเว็บไซต์การจัดการความรู้ควรมีการออกแบบให้บริหารจัดการได้ง่าย ทั้งในเรื่องของระบบการจัดการเกี่ยวกับผู้ใช้และระบบการจัดการข้อมูล โดยเฉพาะการอัปเดตข้อมูล การลบข้อมูลและการเปลี่ยนแปลง ข้อมูลในเว็บไซต์ควรออกแบบให้ทำได้ง่ายเพื่อความสะดวกของผู้ดูแลระบบในการบริหารจัดการเว็บไซต์

5.4.3 ขั้นตอนการนำระบบการจัดการความรู้ไปใช้งานจริง

5.4.3.1 เนื่องจากแต่ละองค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกันและการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กรนั้นก็ทำได้เพียงในระดับหนึ่งเท่านั้น องค์กรจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรให้รองรับการนำระบบการจัดการความรู้เข้ามาใช้ด้วยเพื่อที่จะทำให้ระบบการจัดการความรู้สามารถแสดงศักยภาพได้อย่างเต็มที่ โดยในช่วงแรกนั้นควรมีการสื่อสารเพื่อให้คนในองค์กรเข้าใจถึงหลักการและประโยชน์ของการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้และควรมีการส่งเสริมให้คนพัฒนาความรู้ของตนเองเช่นมีการแข่งกันกันในงานต่างๆและควรมีการให้รางวัลเพื่อให้กำลังใจแก่คนที่ร่วมมือในนำระบบการจัดการความรู้มาใช้และเป็นการจูงใจคนอื่นให้เข้าร่วมมือด้วย สิ่งเหล่านี้จะเป็นการช่วยเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การรองรับกับการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ได้เป็นอย่างดี

5.4.3.2 การนำผลการออกแบบไปใช้ในระบบการทำงานจริงควรมีการประเมินผู้ใช้เป็นระยะ เพื่อปรับปรุงและแก้ไขการออกแบบรองรับกับความต้องการของผู้ใช้

5.4.3.3 การให้รางวัลแก่ผู้ที่แบ่งปันความรู้ถือเป็นแรงจูงใจให้พนักงานคนอื่นๆในองค์กรแบ่งปันความรู้ของตนเองออกมาเพราะหากไม่มีแรงจูงใจในการแบ่งปันความรู้ระบบการจัดการความรู้ก็ประสบความสำเร็จได้ยาก

5.4.3.4 ควรมีการสร้างกลุ่มผู้ใช้บุกเบิกของเว็บไซต์เพื่อนที่จะเป็นการจูงใจให้คนอื่นๆเข้ามาใช้เว็บไซต์มากขึ้น โดยอาจจะมีการจัดสัมมนาหรือจัดค่ายสำหรับกลุ่มผู้ใช้บุกเบิกกลุ่มนี้เพื่อชักจูงคนจากหลายๆหน่วยงานมารวมมือกันเพื่อให้เกิดเป็นชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice) และเมื่อคนกลุ่มนี้กลับไปยังหน่วยงานของตนก็จะกลับไปชักจูงให้คนในหน่วยงานเข้ามาใช้ระบบการจัดการความรู้มากยิ่งขึ้น

5.4.3.5 กระบวนการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ที่นำมาใช้ในการออกแบบระบบการจัดการความรู้ สามารถนำไปปรับใช้เป็นหลักการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ในงานอื่นๆต่อไปได้ เนื่องจากขั้นตอนในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาองค์กรและกลุ่มเป้าหมายอย่างชัดเจน อีกทั้งมีขั้นตอนในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ที่เป็นระบบซึ่งจะเห็นได้จากผลการประเมินเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ที่อยู่ในเกณฑ์ดีมาก แสดงว่าเว็บไซต์ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายค่อนข้างมากซึ่งองค์กรสามารถใช้แนวทางและข้อมูลในการเพื่อเป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้สำหรับส่วนงานอื่นๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The entire emblem is surrounded by a circular border containing the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' in English at the bottom. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved