

ประสิทธิภาพการใช้ระบบอินทราเน็ตและแนวทางพัฒนา
สู่การจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

รัชพงษ์ เพ็ชรคุ้ม

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์มหาวิทาลัยบูรพา
กรกฎาคม 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทาลัยบูรพา

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.วิษระ ยาคุณ อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ได้ให้คำชี้แนะการติดตามงานอย่างใกล้ชิดและแก้ไข ตรวจสอบข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยดีตลอดจนทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้ทำการวิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาอย่างยิ่งขอกราบขอพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบ ผศ.ดร.บรรพต วิรุณราช รศ.ดร.อิสระ สุวรรณบดิน และ ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร ที่ได้ให้คำแนะนำในการทำวิจัยฉบับนี้ ขอขอบพระคุณคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ทุกท่านของวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ข้าพเจ้า นอกจากนี้ ยังได้รับความอนุเคราะห์จากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณสถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ (ส.ป.ร.) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) และวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้มอบทุนการศึกษาให้กับผู้วิจัย จนสำเร็จการศึกษาในครั้งนี้

ผู้ทำการวิจัยขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัว ที่ให้การสนับสนุนการศึกษา และคอยเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ทำการวิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแด่บุพการี บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา และประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

รัชพงษ์ เพ็ชรคุ้ม

57720031: สาขาวิชา: บริหารธุรกิจ; บธ.ม. (การจัดการสาธารณะ)

คำสำคัญ: การจัดการความรู้/อินทราเน็ต/สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

รัชพงษ์ เพ็ชรคุ้ม: ประสิทธิภาพการใช้ระบบอินทราเน็ตและแนวทางพัฒนาสู่การจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (THE EFFECTIVENESS OF USING INTRANET AND DEVELOPMENT OF THE KNOWLEDGE MANAGEMENT OF OFFICE OF THE CIVIL SERVICE COMMISSION), อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์: กฤษฎา นันทเพ็ชร, ปร.ด. วัชร ยากุณ, ปร.ด. 119 หน้า, ปี พ.ศ. 2559.

การศึกษากครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ศึกษาประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ปัจจัยส่วนบุคคล และการจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าอันดับ และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติ T-test และสถิติ F-test (One Way ANOVA) การเปรียบเทียบเชิงซ้อนแบบ Least significant difference (LSD) และการทดสอบระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณสองตัวแปรโดยใช้ค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple linear regression analysis)

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีอายุ 26-35 ปี การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท ตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล และมีอายุราชการ 0-4 ปี ส่วนระดับประสิทธิภาพการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดย ด้านเนื้อหา ด้านรูปแบบ และด้านเวลา อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านกระบวนการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการจัดการความรู้ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านข้อมูล อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านสารสนเทศ ด้านความรู้ และด้านปัญญาอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้แก่ อายุ ตำแหน่ง และอายุราชการ มีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และประสิทธิภาพการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนมีผลต่อการจัดการความรู้ โดยมีเพียง 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ ได้แก่ ด้านกระบวนการ และด้านรูปแบบ โดยสามารถแสดงเป็นสมการ Unstandardized ดังนี้ $\hat{Y} = 0.988 + 0.081X_1 + 0.046X_2 + 0.257X_3 + 0.271X_4$ และสมการ Standardized ดังนี้ $\hat{Y} = 0.083X_1 + 0.054X_2 + 0.255X_3 + 0.343X_4$

57720031: MAJOR: PUBLIC MANAGEMENT; MBA. (PUBLIC MANAGEMENT)

KEYWORDS: KNOWLEDGE MANAGEMENT/INTRANET/THE OFFICE OF THE CIVIL SERVICE COMMISSION

TOUCHPONG PHETKHUM: THE EFFECTIVENESS OF USING INTRANET AND DEVELOPMENT OF THE KNOWLEDGE MANAGEMENT OF OFFICE OF THE CIVIL SERVICE COMMISSION

ADVISORY COMMITTEE: KRISADA NUNTAPETCH, PH.D., WACHARA YAKHUN, PH.D., 119 P, 2016.

The research had objective to study the government officials' personal factor, the effectiveness of using intranet and the knowledge management of the Office of the Civil Service Commission. The sample group consisted of 250 government officials of the Office of the Civil Service Commission. The instrument of the study was questionnaires. The statistics consisted of both descriptive statistics, namely frequency, percentage, standard deviation and ordinal scales and inferential statistics, namely t-test, F-test (One Way ANOVA), and Least significant difference (LSD). Multiple linear regression analysis was used to test the difference between two variables.

The findings revealed that for personal factors, most respondents were female government officials aged 26-35 years and a master degree was their highest education. Most respondents were in Human Resources Department and the length of employment was 0-4 years. The overall effectiveness of using intranet of the Office of the Civil Service Commission was at a high level. The content, format, and time aspects were at the high level whereas the process aspect was at a moderate level. Knowledge management was perceived at a moderate level. When each aspect was considered, it was found that data aspect was at a high level whereas information technology, knowledge, and intellect aspects were at a moderate level.

From hypotheses testing, it was found that government officials' personal factors, namely age, position, and length of employment were correlated with knowledge management at the significance level of 0.05. The effectiveness of using of intranet of the Office of the Civil Service Commission had an effect on knowledge management. Two factors that had an effect on knowledge management were process aspect and format aspect. This could be demonstrated by unstandardized equation as shown $\hat{Y} = 0.988 + 0.081X_1 + 0.046X_2 + 0.257X_3^* + 0.271X_4^*$ and standardized equation as shown $\hat{Y} = 0.083X_1 + 0.054X_2 + 0.255X_3^* + 0.343X_4^*$.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ	16
แนวคิดเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต	22
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้.....	24
ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย	48

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	49
การวิเคราะห์ข้อมูล	50
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
4 ผลการวิจัย	53
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์	53
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	81
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	82
สรุปผลการวิจัย	82
อภิปรายผล	87
ข้อเสนอแนะ	89
บรรณานุกรม	92
ภาคผนวก	98
ภาคผนวก ก	99
ภาคผนวก ข	105
ภาคผนวก ค	112
ประวัติย่อผู้วิจัย	120

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3-1 แสดงจำนวนข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน	46
4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา สูงสุด ตำแหน่ง อายุราชการ และหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน.....	54
4-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลการใช้ระบบอินทราเน็ต สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนจำแนกตามด้าน	57
4-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลการใช้ระบบอินทราเน็ต สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านเนื้อหา.....	58
4-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลการใช้ระบบอินทราเน็ต สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านเวลา	59
4-5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลการใช้ระบบอินทราเน็ต สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านรูปแบบ	60
4-6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลการใช้ระบบอินทราเน็ต สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านกระบวนการ	61
4-7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้	61
4-8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ ด้านข้อมูล.....	62
4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ ด้านสารสนเทศ	63
4-10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ ด้านความรู้	64
4-11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ ด้านปัญญา	64
4-12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดการความรู้จำแนกตามเพศของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน	66
4-13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดการความรู้จำแนกตามอายุของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน	67
4-14 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการพลเรือนที่มีอายุแตกต่างกันต่อการจัดการความรู้.....	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดการความรู้จำแนกตามการศึกษาสูงสุดของ ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.....	69
4-16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดการความรู้จำแนกตามตำแหน่งของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน	70
4-17 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการพลเรือนที่มีตำแหน่งแตกต่างกันต่อการจัดการความรู้.....	71
4-18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดการความรู้จำแนกตามอายุราชการของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน	74
4-19 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการพลเรือนที่มีอายุราชการแตกต่างกันต่อการจัดการความรู้.....	75
4-20 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการใช้ระบบ อินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน กับ การจัดการความรู้	77
4-21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่แตกต่างกันมีการจัดการความรู้แตกต่างกัน	81
4-22 ผลสรุปการทดสอบสมมติฐานประสิทธิผลการใช้ระบบอินทราเน็ต สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนมีผลต่อการจัดการความรู้	81

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2-1 กระบวนการในการทำให้ข้อมูลกลายเป็นสารสนเทศ	17
2-2 อัตราส่วนระหว่างความรู้ชัดแจ้งและความรู้แฝงเร้น	26
2-3 SECI Model	29
2-4 กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge management process).....	31
2-5 แบบจำลอง DIKW	32
2-6 การจัดการองค์ความรู้ตามแนวคิด DIKW	33
2-7 แผนภาพแสดงโครงสร้างอัตรากำลังคนและการแบ่งส่วนราชการของสำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน	37
2-8 โครงสร้างหน้าหลักระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน	41
2-9 System configuration ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ...	42

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการที่บริบทของภาคราชการมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาส่งผลต่อให้หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องมีความคล่องตัวและประสิทธิภาพในการกำหนดและบริหารนโยบาย ระบบการพัฒนาข้าราชการจึงเป็นกลไกที่สำคัญที่จะสนับสนุนให้ส่วนราชการมี บุคลากรคุณภาพสูงมีความพร้อมในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ราชการท่ามกลางการ เปลี่ยนแปลงดังกล่าว ปัจจุบันองค์กรภาครัฐมีการตื่นตัวที่จะพัฒนาองค์ความรู้ไปสู่การปฏิบัติได้จริงในองค์กรมากกว่าในอดีตที่ผ่านมา โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วม การกระจายอำนาจ การสร้างความเสมอภาค รวมถึงให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรตามแนวความคิดมนุษยนิยมมากขึ้น นอกจากนี้ยังตระหนักถึงความเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ทำให้องค์กรจะต้องพัฒนาและปรับตัวอยู่เสมอ

โดยกลยุทธ์ที่สำคัญประการหนึ่งที่องค์กรภาครัฐให้ความสำคัญ คือ “การบริหารทรัพยากรมนุษย์” หรือ “ทุนมนุษย์” ที่องค์กรมีอยู่ในฐานะที่เป็นทรัพย์สินอันมีค่าขององค์กร โดยหลาย ๆ องค์กรได้ให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกลยุทธ์หรือกลไกสำคัญเพื่อขับเคลื่อนองค์กร และยังให้ความสำคัญกับ “ความรู้” ซึ่งอยู่ในตัวบุคคลและความรู้ขององค์กร อันจะนำมาซึ่งการสร้างความรู้หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ขององค์กร โดยแนวคิดที่นำมาประยุกต์ใช้สำหรับการบริหารจัดการองค์กรที่ได้รับความนิยมประการหนึ่ง คือ การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ซึ่งเป็นแนวคิดทั้งศาสตร์และศิลป์ของกระบวนการเชิงระบบที่เกี่ยวข้องกับหลาย ๆ ส่วน กล่าวคือ เป็นกระบวนการของการนำสารสนเทศไปประมวลผล นำไปใช้ ประกอบกับความคิดของบุคคล จนเกิดเป็นการกระทำ นำไปสู่การเกิดเป็นประสบการณ์ ทำให้เกิดเป็นความรู้หรือนวัตกรรม ซึ่งสามารถจัดเก็บให้อยู่ในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคลากรในองค์กรสามารถเข้าถึง ได้โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ เพื่อให้คนอื่น ได้นำความรู้ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดการแบ่งปัน ถ่ายโอนความรู้ และมีการเผยแพร่กระจายความรู้ไปทั่วทั้งองค์กร สามารถเพิ่มความสามารถในการพัฒนาคน พัฒนางาน เพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กร

กระบวนการจัดการความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน กล่าวคือ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นปัจจัยสำคัญตัวหนึ่งที่เอื้อให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ ประกอบกับความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและ อินทราเน็ต ช่วยในการแสวงหาความรู้จากแหล่งใหม่ ๆ ทำให้เกิดการเข้าถึงความรู้ ซึ่งจำเป็นต้องมี

การจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ นอกจากนี้การมีระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัยก็มีส่วนช่วยในการจัดการความรู้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในบริบทของภาคราชการได้มีการเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกอย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากที่ส่วนราชการขับเคลื่อนองค์กร โดยยึดแนวทางในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเกณฑ์และวิธีการการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ระบุไว้ในมาตรา 11 ว่า ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอโดยให้มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและมีการนำความรู้ไปประมวลผลในด้านต่าง ๆ ซึ่งเมื่อพบปัญหาในลักษณะที่คล้ายคลึงกันสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม และทันต่อเวลา รวมถึงการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ ปรับเปลี่ยนทัศนคติและสร้างวิสัยทัศน์ของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรมีการเรียนรู้ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ (นุริม โอทกานนท์, 2549, หน้า 38) ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ตามพระราชกฤษฎีกาโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้จัดทำคู่มือในการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวและระบุไว้ในหมวดที่ 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ข้อ 3 การพัฒนาส่วนราชการให้เป็นองค์กรการเรียนรู้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้นำระบบอินทราเน็ตมาสนับสนุนในการกระจายข้อมูล ข่าวสาร และสารสนเทศ การจัดองค์ความรู้ การประสานงาน ภายในองค์กร โดยได้ดำเนินการปรับปรุงระบบอินทราเน็ตในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ต้องปฏิบัติงานตามเป้าหมาย และกลยุทธ์ขององค์กร และรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยให้ทุกสำนัก/สถาบัน/ศูนย์ ได้มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น จัดทำ ทำให้เกิดความร่วมมือด้วยความเต็มใจ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กรอย่างแท้จริง แต่จากผลการสำรวจการพัฒนางานองค์กร (Organization development survey) ของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ในหัวข้อ Information capital survey (ความพึงพอใจต่อผู้ใช้งานสารสนเทศ) พบว่าสิ่งที่เป็นปัญหาของการพัฒนางานองค์กรของสำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนประการหนึ่ง คือ เรื่องฐานข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หรือที่ใช้ในการสื่อสารองค์ความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องของวิธีการปฏิบัติที่ดี ซึ่งประเมินจากความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจที่แสดงให้เห็นว่ายังมี ส่วนต่าง (Gap) ระหว่างความเห็นในเรื่องความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ ผู้ดำเนินการวิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งรับผิดชอบในการดูแลระบบอินทราเน็ตของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า

ประสิทธิผลการใช้ระบบอินทราเน็ตที่มีผลต่อการจัดการความรู้ในหน่วยงานหรือไม่และอย่างไร ทั้งนี้เพื่อนำไปปรับปรุงการบริหารจัดการระบบอินทราเน็ตให้ดียิ่งขึ้น และสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประกอบการพัฒนาระบบอินทราเน็ตใหม่ในอนาคตได้ ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถนำองค์ความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ประโยชน์ต่อตนเอง ต่อองค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยให้เกิดการพัฒนาคำรู้ของบุคลากรในหน่วยงานอันจะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรเอง องค์กร และประเทศชาติ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

จากความเป็นมาและปัญหาที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นและเพื่อให้มีความสอดคล้องกับปัญหาของการวิจัยและสามารถตอบปัญหาได้ชัดเจน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประสิทธิผลของการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนกับการจัดการความรู้

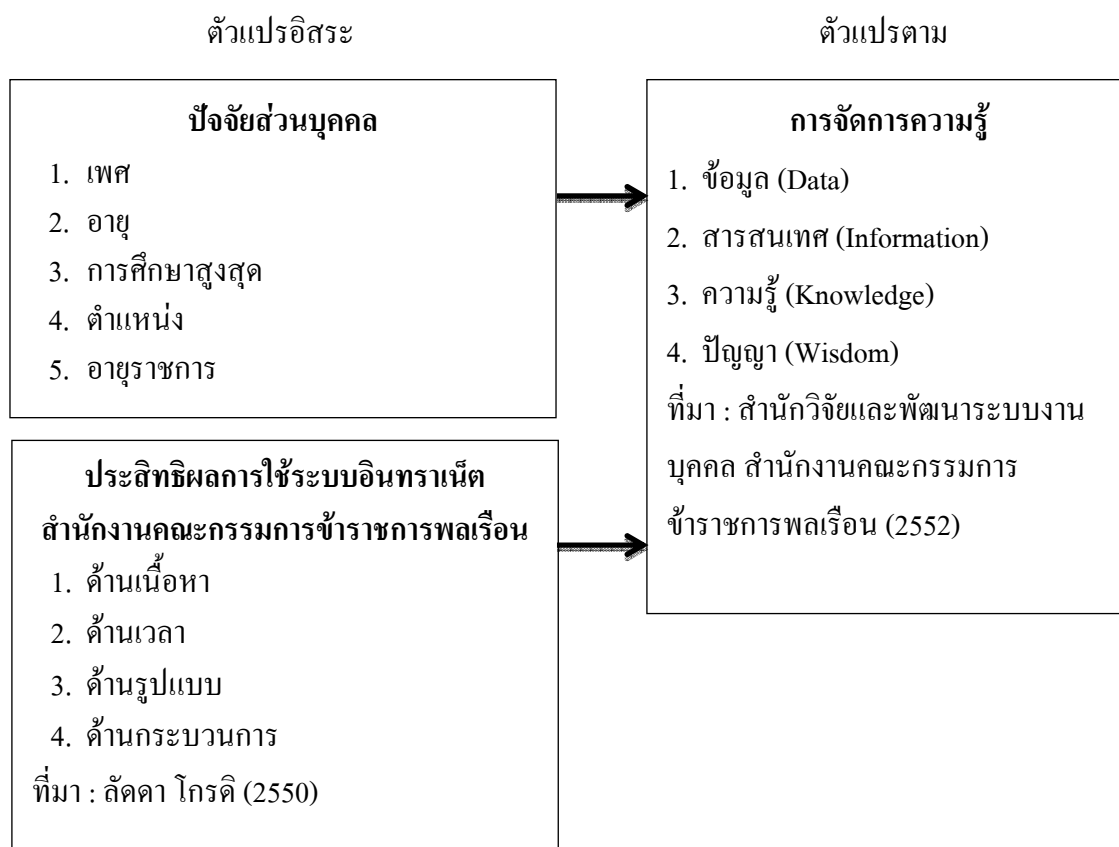
สมมติฐานของการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ประสิทธิผลการใช้ระบบอินทราเน็ตและแนวทางพัฒนาสู่การจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีคุณภาพ จึงกำหนดสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่แตกต่างกัน มีการจัดการความรู้แตกต่างกัน
2. ประสิทธิผลของการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนมีผลต่อการจัดการความรู้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและแนวทางพัฒนาสู่การจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนมีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
2. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพของการใช้สารสนเทศบนระบบอินเทอร์เน็ตที่ส่งผลต่อกระบวนการจัดการความรู้ในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
3. ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการปรับปรุงการบริหารจัดการข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และองค์ความรู้บนระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานคณะกรรมการ

ข้าราชการพลเรือนและยังสามารถนำไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงหรือพัฒนาระบบ
อินทราเน็ต

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการใช้ระบบอินทราเน็ตและแนวทางพัฒนาสู่การจัดการ
ความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้
แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล
 2. ขอบเขตด้านประชากร คือ ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
 3. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ช่วงเดือนมีนาคม-เมษายน พ.ศ. 2559
 4. ขอบเขตด้านตัวแปร (Variables) ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้
 - 4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่
 - 4.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง และอายุ
ราชการ
 - 4.1.2 ประสิทธิภาพการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ
พลเรือน ประกอบด้วย ด้านเนื้อหา ด้านเวลา ด้านรูปแบบ และด้านกระบวนการ
 - 4.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ การจัดการความรู้ ประกอบด้วย
ข้อมูล (Data) สารสนเทศ (Information) ความรู้ (Knowledge) และปัญญา (Wisdom)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หรือ สำนักงาน ก.พ. หมายถึง ส่วน
ราชการระดับกรม ในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีหัวหน้าส่วนราชการที่ขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี
เป็นองค์กรกลางบริหารงานบุคคลของข้าราชการพลเรือนภายใต้ “พระราชบัญญัติระเบียบ
ข้าราชการพลเรือน”
2. เพศ หมายถึง เพศของข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
3. อายุ หมายถึง อายุของข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
4. ระดับการศึกษาสูงสุด หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของข้าราชการในสำนักงาน
คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เช่น ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก
 เป็นต้น

5. ตำแหน่ง หมายถึง ชื่อตำแหน่งของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551
6. อายุราชการ หมายถึง อายุราชการของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนนับตั้งแต่เริ่มบรรจุจนถึงปัจจุบัน
7. ระบบอินทราเน็ต หมายถึง ระบบเครือข่ายภายในของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ซึ่งเป็นแหล่งเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และองค์ความรู้ของหน่วยงาน
8. ผู้ใช้งาน หมายถึง ข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
9. ประสิทธิภาพการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หมายถึง การที่ผู้ใช้งานเข้าถึงระบบอินทราเน็ตเพื่อค้นหาข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และองค์ความรู้ที่เผยแพร่เพื่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานหรือตัดสินใจ ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้
 - 9.1 ด้านเนื้อหา หมายถึง เนื้อหาของสารสนเทศที่เผยแพร่ในระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ มีความตอบสนองต่อความต้องการใช้งานของผู้ใช้ และผู้ใช้ได้สารสนเทศเฉพาะที่ต้องการใช้
 - 9.2 ด้านเวลา หมายถึง ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงระบบอินทราเน็ตได้ทันทีที่ต้องการ มีการปรับปรุงสารสนเทศให้เป็นปัจจุบัน สารสนเทศมีการระบุวันที่เผยแพร่
 - 9.3 ด้านรูปแบบ หมายถึง รูปแบบที่ใช้ในการเผยแพร่สารสนเทศต้องอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย มีรายละเอียดในระดับที่ต้องการ รูปแบบที่นำเสนอและสื่อที่ใช้มีความเหมาะสม มีความยืดหยุ่นสามารถนำสารสนเทศไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้รวดเร็ว และช่วยให้เกิดการประหยัดทรัพยากรของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
 - 9.4 ด้านกระบวนการ หมายถึง มีการกำหนดแนวทางหรือวิธีการในการเข้าถึงการให้บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมและมีการเชื่อมโยงกัน
10. การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ที่มีความสัมพันธ์กันระหว่างการรวบรวมข้อมูลดิบ (Data) จากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ผ่านคัดกรอง แยกประเภท จัดหมวดหมู่และวิเคราะห์เบื้องต้นเพื่อแปลงเป็นสารสนเทศ (Information) เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน จนเกิดเป็นความรู้ (Knowledge) และเมื่อนำความรู้ไปใช้งานเกิดเป็นประสบการณ์ทำให้เกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่สามารถแลกเปลี่ยน เผยแพร่กับผู้อื่นในหน่วยงาน เกิดการต่อยอดภาพรวมของความรู้ ก่อเกิดเป็นภูมิปัญญา (Wisdom) สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

11. ข้อมูล (Data) หมายถึง ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลที่หน่วยงานเก็บรวบรวมจากการปฏิบัติงานประจำวันหรือนำมาจากแหล่งอื่น และนำมาเผยแพร่บนระบบอินเทอร์เน็ต เช่น ข่าวรายวัน กิจกรรม บทความ องค์ความรู้ สรุปรายงานการประชุมฝ่ายบริหาร เป็นต้น และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

12. สารสนเทศ (Information) หมายถึง ผู้ใช้งานสามารถนำข้อมูลบนระบบอินเทอร์เน็ตผ่านการคัดกรอง แยกประเภท และจัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์เบื้องต้น เพื่อให้ง่ายต่อการศึกษาและเหลือเพียงข้อมูลที่เกิดประโยชน์ต่อการสร้างความเข้าใจ

13. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง การศึกษาข้อมูล สารสนเทศ บนระบบอินเทอร์เน็ต และนำมาวิเคราะห์ จนเกิดเป็นความรู้และความเข้าใจ สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหาและตัดสินใจได้

14. ปัญญา (Wisdom) หมายถึง การประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อแก้ไขปัญหาหรือพัฒนางาน โดยนำข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ที่มีมาทำให้เกิดการพัฒนาจนเกิดเป็นภูมิปัญญา สามารถประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่างได้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อที่จะศึกษาว่าประสิทธิผลของการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้จำเป็นต้องทำความเข้าใจในทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ
4. แนวคิดเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ต
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้
6. ข้อมูลสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร

จากการศึกษาข้อมูลผลงานวิจัยและเอกสารต่าง ๆ พบว่ามีการให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิผลไว้หลายทฤษฎี และในการกำหนดเกณฑ์ในการวัดและประเมินประสิทธิผลได้มีนักวิชาการนำเสนอรูปแบบ แนวคิด และวิธีการวิเคราะห์ในการศึกษาประสิทธิผลขององค์กรในหลายแนวทางมีทั้งสอดคล้องกันและแตกต่างกันออกไป และบางแนวคิดยังมีความเกี่ยวพันกันระหว่างประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมและสรุปแนวคิดต่าง ๆ ไว้ ดังนี้

ความหมายของประสิทธิผล

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554, หน้า 713) ให้ความหมายว่า ประสิทธิผล หมายถึง ผลสำเร็จ ผลที่เกิดขึ้น

พิทยา บวรวัฒนา (2541, หน้า 176, อ้างถึงในไวพจน์ กุลาชัย, 2552, หน้า 88) กล่าวว่า องค์กรที่มีประสิทธิผล คือ องค์กรที่สามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมาย (Goal) ที่ตั้งไว้ขององค์กร องค์กรที่มีประสิทธิผลสูง ย่อมประสบความสำเร็จสูงในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ในขณะที่ องค์กรที่มีประสิทธิผลต่ำมักประสบความล้มเหลวในการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ภิญญารัตน์ เกียรตระกุล (2545, หน้า 5, อ้างถึงในกุมารี ขอดเมชัย, หน้า 15) กล่าวว่า ประสิทธิผล หมายถึง การบรรลุ วัตถุประสงค์ บรรลุถึงความสำเร็จในงานหลักหรือผลสำเร็จที่

เกิดขึ้นตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นในการศึกษาประสิทธิผลก็คือ การศึกษาถึงผลสำเร็จ ความสามารถในการบรรลุถึงเป้าหมายได้ตามที่ต้องการ การดำเนินการปรับปรุงนโยบายให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น ที่สำคัญ คือ ความสามารถในการประมาณการหรือประมาณสถานการณ์ สภาพแวดล้อมขององค์กรอย่างถูกต้องต่อความเป็นจริง ตลอดจนการปรับปรุงการปฏิบัติงานได้ทันเวลา เพื่องานจะได้ดำเนินไปตามแผนที่ได้วางไว้ให้บรรลุเป้าหมาย ส่วนการวัดประสิทธิผล คือ การดำเนินงานว่าบรรลุเป้าหมายหรือไม่ หรือได้มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ซึ่งจะทำให้เกิดความเครียดแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุประสิทธิผล และสร้างความสำเร็จแก่องค์กรต่อไป

การประเมินประสิทธิผล

McCann (2004, หน้า 43, อ้างถึงใน ไวกจน์ กุลราชย์, 2552, หน้า 89) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรเป็นการวัดถึงการที่องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุถึงวิสัยทัศน์ โดยอาศัยกลยุทธ์หลักขององค์กร และการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือมีประสิทธิภาพ องค์กรต้องมีความคล่องตัว และความยืดหยุ่น โดยจะขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่ได้ นอกจากนั้นการที่นักวิชาการได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “ประสิทธิผล (Effectiveness) ในลักษณะที่หลากหลายแตกต่างกัน ทำให้วิธีการในการวัดประสิทธิผลขององค์กรมีความหลากหลายตามไปด้วย การกำหนดปัจจัยหรือตัวชี้วัดถึงประสิทธิผลขององค์กรจึงมีมุมมองที่แตกต่างกันออกไป

ภรณ์ี กิริติบุตร (2539, หน้า 184-185, อ้างถึงในกุมารี ขอดเมชัย, 2556, หน้า 15-16) กล่าวถึงการประเมินประสิทธิผลขององค์กรซึ่งอาศัยตัวชี้วัดและวัดได้หลายวิธี คือ

1. การประเมินประสิทธิผลขององค์กรในแง่เป้าหมาย (The goal approach) เป็นวิธีการวัดผลที่ตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมายขององค์กร โดยใช้ความสามารถในการผลิต ความยืดหยุ่น คล่องตัว และการปราศจากซึ่งความกดดันและข้อขัดแย้ง มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับประสิทธิผล โดยเป็นเกณฑ์บ่งชี้ถึงความมีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์กร แต่ปัญหาของวิธีการประเมินแบบนี้ คือ การใช้ความสามารถในการผลิตเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงประสิทธิผล กล่าวคือในหลายกรณีที่องค์กรที่มีหน้าที่หรือเป้าหมายในการให้บริการและองค์กรมีหน้าที่ในการผลิตหลายองค์กรไม่สามารถวัดประสิทธิผลจากความสามารถในการผลิตได้อย่างเต็มที่

2. การประเมินประสิทธิผลขององค์กรในแง่ของระบบทรัพยากร (System resource approach) เป็นการพยายามหลีกเลี่ยงจุดอ่อนและข้อบกพร่องบางประการของการประเมินผลในแง่ของเป้าหมาย โดยไม่พิจารณาถึงเป้าหมายเนื่องจากเห็นว่าเป็นไปได้ยากที่จะใช้การบรรลุเป้าหมายเป็นการวัดประสิทธิผลขององค์กร จึงมีการใช้แบบจำลองของระบบทรัพยากรแทนการประเมิน

วิธีนี้จะตั้งอยู่บนแนวคิดที่ว่าองค์กรเป็นระบบเปิดซึ่งมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมที่ต้องมีการแลกเปลี่ยน (Exchange) และการแข่งขัน (Competition) ดังนั้นประสิทธิผลขององค์กรจึงหมายถึงความสามารถในการแสวงหาประโยชน์จากสภาพแวดล้อมเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่หายากและมีคุณค่า องค์กรจึงจะมีประสิทธิผลสูงสุด

3. การประเมินผลโดยใช้หลายเกณฑ์ (Multiple criteria effectiveness) วิธีการประเมินแบบนี้มีความเหมาะสมและได้รับการยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ทั้งในแง่ของนักวิชาการและการใช้สำหรับประเมินประสิทธิผลขององค์กร โดยทั่วไปที่หน่วยงานต่าง ๆ ใช้เป็นกรอบการประเมินเนื่องจากสามารถใช้ได้ผลดี ดังนี้

3.1 ประเมินความสามารถในการผลิตและประสิทธิภาพโดยวัดจากผลผลิต

3.2 ลักษณะขององค์กร เช่น บรรยากาศขององค์กร เป็นต้น

3.3 พฤติกรรมในการผลิต เช่น ความร่วมมือ การพัฒนาการปฏิบัติงาน เป็นต้น

สมใจ ลักษณะ (2542, หน้า 329, อ้างถึงในกุมาริ ขอดเมชัย, 2556, หน้า 16-17) กล่าวว่า การประเมินประสิทธิผลขององค์กรเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีของการตรวจสอบเพื่อตัดสินใจว่าองค์กรอยู่ในสภาพที่ดีเป็นที่น่าพอใจหรือไม่ การค้นพบสภาพที่ดีน้อยกว่าความคาดหวังจะเป็นที่มาของการดำเนินงานเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร โดยตัวบ่งชี้ (Indicators) ที่สมควรประเมินคือ

1. การบรรลุเป้าหมาย โดยการพิจารณาผลผลิต (Output) ขององค์กรว่าตรงตามเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด

2. การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร โดยพิจารณาว่าองค์กรจะมีผลผลิตได้ตามเป้าหมายความสำเร็จนั้น จำเป็นต้องจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร เช่น เงินงบประมาณได้ครบถ้วนเพียงพอเพียงใด เป็นการพิจารณาประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรในลักษณะที่มีงบประมาณเพียงพอสำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ และเงินนั้นถูกใช้อย่างมีคุณภาพได้มาตรฐานความถูกต้องเหมาะสม ไม่เกิดการสูญเปล่า

3. กระบวนการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากกระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งจะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน การไหลเลื่อนส่งต่อ (Flow) ของงาน การมีประสิทธิภาพของการทำงานที่ได้งานครบถ้วนโดยใช้เวลาน้อย ต้นทุนน้อย มีการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีช่วยให้การปฏิบัติงานของบุคลากรทำได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

4. ความพอใจของทุกฝ่าย เป็นการพิจารณาว่าผลงาน ความสำเร็จขององค์กร และกระบวนการปฏิบัติที่ใช้ นำมาซึ่งความพอใจของผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพียงใด

ผลการประเมินองค์กรทั้ง 4 ด้าน จะเป็นข้อมูลที่แสดงความจำเป็นต้องมีการพัฒนาองค์กร การพิจารณาความบกพร่องหรือความหมายในตัวบ่งชี้ต่าง ๆ โดยอาศัยรูปแบบจากการวิเคราะห์ปัญหา ซึ่งจะเป็นที่มาของการกำหนดปัญหา

จากแนวคิดของประสิทธิผลที่ได้กล่าวมาแล้ว การประเมินผลขององค์กรนั้นค่อนข้างมีความหลากหลายขึ้นอยู่กับบริบทของการนำมาปรับใช้ในการประเมินการดำเนินการขององค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ทักษิณา สวานานนท์ และฐานิสรา เกียรติบริม (2546) กล่าวว่า ปัจจุบันได้มีนักวิชาการบางท่านได้เปลี่ยนชื่อเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ โดยเรียกเป็นชื่อ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology : ICT) ในขณะเดียวกันทางองค์กรศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติหรือยูเนสโก (UNESCO) กลับเรียกเทคโนโลยีเหล่านี้ว่า Informatics หรือสารสนเทศศาสตร์ ซึ่งหมายถึง วิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับสารสนเทศ และการคำนวณเพื่อคาดการณ์เหตุการณ์ในอนาคต

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information Communication Technology : ICT) มีความหมายกว้างครอบคลุมไปถึงสิ่งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม แล้วแต่มีดีและรูปแบบการนำไปใช้หรือจัดการ มีผู้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไว้ในมุมมองต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

Turban & Wetherbe (2006, หน้า 21, อ้างถึงใน รุจิจันทร์ พิริยะสงวนพงศ์, 2549, หน้า 14) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ชุดของระบบคอมพิวเตอร์ ที่นำมาใช้ภายในองค์กร หรืออีกนัยหนึ่งคือ เทคโนโลยีพื้นฐานของระบบสารสนเทศที่ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ ฐานข้อมูล เครือข่ายและโทรคมนาคม รวมทั้งอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ โดยถูกนำมาใช้เพื่อจุดประสงค์ด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลและสารสนเทศ

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545-2549 ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารว่าเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร ตั้งแต่การสร้าง การนำมาวิเคราะห์หรือประมวลผล การรับและส่งข้อมูล จนถึงการจัดเก็บและการนำไปใช้งานใหม่ โดยเทคโนโลยีที่เกี่ยวกับสิ่งเหล่านี้มักจะหมายถึง คอมพิวเตอร์ ซึ่งประกอบด้วยอุปกรณ์ (Hardware) ชุดคำสั่งหรือ โปรแกรม (Software) ข้อมูล (Data) และระบบการสื่อสารต่าง ๆ ได้แก่ โทรศัพท์ ระบบสื่อสารข้อมูล ดาวเทียมหรือเครื่องมือสื่อสารใด ๆ ซึ่งรวมทั้งที่มีสายและไร้สาย

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ และสมโภชน์ ชื่นเอี่ยม (2558, หน้า 13) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วย เทคโนโลยี 2 สาขาด้วยกันคือเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม โดยคอมพิวเตอร์จะนำมาใช้เพื่อจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลให้เสร็จสิ้นด้วยระยะเวลาอันสั้น ในขณะที่เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมจะช่วยในเรื่องของการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารใต้อากาศหรือใต้น้ำก็ตาม อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศจัดเป็นอุปกรณ์ช่วยอำนวยความสะดวกต่อการดำรงชีวิตของมวลมนุษยชาติ อีกทั้งนวัตกรรมของอุปกรณ์ก็จะมีเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์อันไม่มีที่สิ้นสุด ดังนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีอิทธิพลต่อกระบวนการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและสังคมแห่งภูมิปัญญา โดยเฉพาะธุรกิจในยุคปัจจุบัน ล้วนนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต การบริหารจัดการ การพัฒนาการเรียนรู้ ในขณะที่เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมก่อให้เกิดกิจกรรมที่ก่อให้เกิดมูลค่าทางเศรษฐกิจอีกทั้งยังเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในยุคปัจจุบัน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับโลก

กล่าวโดยสรุปเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยนำมาใช้ในการรวบรวม การจัดเก็บ ประมวลผล และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ ในรูปของ ข้อความ ภาพ เสียง เพื่อสนับสนุน การบริหารจัดการ การตัดสินใจ และการควบคุม ของกิจกรรมต่าง ๆ ข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมโดยผ่านกระบวนการประมวลผลวิเคราะห์ เปรียบเทียบ สรุปผล หรือดำเนินการ โดยวิธีต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้และผู้รับเพื่อที่จะนำไปใช้ประโยชน์ได้

องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประสพ สุรพินิจ (2543, หน้า 25-27, อ้างถึงใน พันธัญญา รักษาพล, 2553, หน้า 10) อธิบายถึงองค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารว่า ประกอบด้วย เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูลบุคลากร ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ใช้ในระบบ วิธีดำเนินงานและคู่มือปฏิบัติงานและเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม ได้แก่ โทรเลข โทรศัพท์ การสื่อสารผ่านระบบไมโครเวฟ (Microwave) การสื่อสารผ่านเส้นใยแก้วนำแสง (Fiber optic) ไปจนถึงการสื่อสารผ่านดาวเทียม (Satellite and Broadcast)

พรรณี สวานเพลง (2552, อ้างถึงใน ทรงเกียรติ ปัญญา โนนชัย, 2556) อธิบายองค์ประกอบของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ไว้ ดังนี้

1. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีลักษณะการทำงานเป็นแบบอัตโนมัติที่ใช้ในการทำงาน โดยการรับข้อมูลเข้า ประมวลผล แสดงผลลัพธ์ และเก็บข้อมูล คำสั่ง

ของโปรแกรม โดยกระทำการเชิงคณิตศาสตร์และเชิงตรรกะ ทั้งนี้ คอมพิวเตอร์ประกอบด้วย องค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ บุคลากร ข้อมูล และกระบวนการ ซึ่งมี รายละเอียดดังนี้

1.1 ฮาร์ดแวร์ (Hardware) เป็นอุปกรณ์ที่สามารถมองเห็น และสัมผัสได้ ฮาร์ดแวร์ ของคอมพิวเตอร์มีทั้งที่ติดตั้งอยู่ในตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น ซีพียู เมนบอร์ด และแรม และมีทั้งที่ ติดตั้งอยู่ภายนอกตัวเครื่อง เช่น คีย์บอร์ด เมาส์ จอภาพ และเครื่องคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้ มีการแบ่ง ฮาร์ดแวร์ ออกเป็น 5 ประเภทด้วยกัน ได้แก่

1.1.1 หน่วยรับข้อมูล ทำหน้าที่รับข้อมูลจากผู้ใช้เข้าสู่หน่วยความจำหลัก เพื่อนำ ไปประมวลผล และแสดงผลลัพธ์ที่ได้ออกมาให้ผู้รับทราบ ซึ่งการแสดงผลนี้อาจอยู่ในรูปแบบ ของ เสียง ภาพ ตัวอักษร หรือวิดีโอ เป็นต้น

1.1.2 หน่วยประมวลผลกลาง (Central processor unit: CPU) เป็นอุปกรณ์ ศูนย์กลางในการประมวลผลและควบคุมระบบต่าง ๆ ของคอมพิวเตอร์ ให้ทุกหน่วยทำงาน สอดคล้องสัมพันธ์กัน ซึ่งบางครั้งอาจเรียกว่า ไมโครโปรเซสเซอร์, ชิพ หรือ โปรเซสเซอร์ ซึ่ง ความเร็วของซีพียูถูกควบคุมด้วยสัญญาณนาฬิกา มีหน่วยวัดความเร็วเป็นเมกะเฮิร์ตซ์ (MHz) โดย แบ่งซีพียู ออกเป็น 2 ส่วนคือ หน่วยควบคุม และหน่วยคำนวณตรรกะ

1.1.3 หน่วยความจำหลัก เป็นหน่วยที่ใช้เก็บข้อมูลและคำสั่ง เพื่อใช้ในการ ประมวลผล ขนาดหน่วยความจำวัดเป็นไบต์ แบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ 1) แรม (RAM) หรือ หน่วยความจำชั่วคราว ต้องอาศัยกระแสไฟฟ้าในการทำงาน ดังนั้นข้อมูลจะหายไปหากปิดเครื่อง แรม โดยเป็นที่พักของข้อมูลและโปรแกรมขณะที่ซีพียูทำงาน ทำให้ทำงานเร็วขึ้น 2) รม (ROM) เป็นหน่วยความจำที่ข้อมูลหรือคำสั่งจะไม่หายไป แม้ว่าจะปิดเครื่อง 3) CMOS เป็นที่เก็บข้อมูลของ ไบออส ซึ่งทำหน้าที่ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ต่าง ๆ จะเก็บข้อมูลของระบบที่ใช้เมื่อเปิด เครื่องเช่น วันที่ เวลา

1.1.4 หน่วยแสดงผลลัพธ์ ทำหน้าที่รับข้อมูลจากหน่วยความจำ ผ่านการ ประมวลผล แล้วแสดงผลออกมา โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ 1) หน่วยแสดงผลชั่วคราว เป็น ผลลัพธ์ในรูปแบบของแฟ้มข้อมูล และแสดงผลให้ทราบขณะนั้น แต่เมื่อเลิกทำงานก็จะหายไป แต่ ไปเก็บในหน่วยเก็บข้อมูลสำรอง 2) หน่วยแสดงผลถาวร ได้แก่ เครื่องพิมพ์

1.1.5 หน่วยเก็บข้อมูลสำรอง เป็นอุปกรณ์บันทึกข้อมูลไว้ใช้ในภายหลัง เช่น ฮาร์ดดิสก์, ซีดี และแฟลชไดรฟ์ เป็นต้น

1.2 ซอฟต์แวร์ (Software) เป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และคอมพิวเตอร์ ซึ่งคือชุดคำสั่งหรือโปรแกรมที่ให้ฮาร์ดแวร์ทำงานนั่นเอง โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.2.1 ซอฟต์แวร์สำหรับระบบ เป็นโปรแกรมหรือชุดคำสั่ง เพื่อควบคุมการทำงานของคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่จะคิดขึ้นมาพร้อมคอมพิวเตอร์ โดยแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ ระบบปฏิบัติการ (OS) และโปรแกรมรรถประโยชน์ เช่น โปรแกรมป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ โปรแกรมบีบอัดไฟล์ เป็นต้น

1.2.2 ซอฟต์แวร์ประยุกต์ เป็นโปรแกรมหรือชุดคำสั่ง ที่พัฒนาขึ้นเพื่อการใช้งานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานเฉพาะด้าน และซอฟต์แวร์ที่ใช้งานทั่วไป เช่น โปรแกรม Microsoft Office เป็นต้น

1.3 บุคลากร (People ware) บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ โดยแบ่งตามลักษณะหน้าที่การใช้งาน ได้แก่ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบ และผู้ใช้ทั่ว ๆ ไป

1.4 ข้อมูล (Data) เป็นข้อเท็จจริงหรือข้อมูลดิบที่นำมาเก็บลงคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ข้อมูลตัวเลข ข้อมูลภาพ ข้อมูลเสียง และข้อมูลภาพเคลื่อนไหว

1.5 กระบวนการ (Procedure) เป็นขั้นตอนการทำงานของคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์หรือสารสนเทศตามที่ใช้ต้องการ

2. เทคโนโลยีการสื่อสารและโทรคมนาคม เป็นการทำให้เกิดการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันเป็นระบบเครือข่าย ซึ่งจะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงมากมาย ทั้งในด้านการดำเนินธุรกิจ การติดต่อสื่อสารส่วนบุคคล การใช้ข้อมูลร่วมกัน ซึ่งเทคโนโลยีการสื่อสารและโทรคมนาคมช่วยให้องค์กรพัฒนาการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้วยความสามารถของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันที่จัดเก็บข้อมูลได้มากและสามารถประมวลผลได้รวดเร็วและความสามารถในการสื่อสารที่เชื่อมโยงไปได้ไกลและรวดเร็วดังที่กล่าวมา เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีทั้งสองประเภทมาประสานเข้าด้วยกัน โดยใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูลและประมวลสารสนเทศ เชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ากับสายการสื่อสาร ทำให้ส่งหรือรับข้อมูลและประมวลสารสนเทศ เชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ากับสายการสื่อสาร ทำให้ส่งหรือรับข้อมูลหรือสารสนเทศได้ในทุก ๆ ที่ของโลก ดังนั้น ลักษณะเด่นของเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงอยู่ที่การใช้คอมพิวเตอร์ จัดเก็บข่าวสาร ความรู้ในรูปแบบข้อมูล มีการรับส่งสารสนเทศ และสื่อสารเชื่อมโยง ระยะเวลาต่อกันเป็นเครือข่าย

ทำให้ข่าวสารทั้งหมดในโลกถูกรวมเข้าไว้ในเครือข่ายเดียวกัน เกิดเป็นอาณาจักรแห่งความรู้ (สถาพร แถวจันติก, 2543 อ้างถึงในกวนารถ หงส์ร้อน, 2555, หน้า 20)

ศรีไพโร ศักดิ์รุ่งพงศากุล (2549, อ้างถึงใน วรวิธ สกุลทับ, 2553, หน้า 11) กล่าวถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ ดังนี้

1. ทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้น โดยการประมวลผลข้อมูล ซึ่งทำให้สามารถนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมไปประมวลผลและปรับปรุงให้มีความทันสมัยได้อย่างรวดเร็ว โดยระบบสารสนเทศจะช่วยในการจัดเก็บข้อมูลและประมวลผลข้อมูลที่มีขนาดใหญ่หรือมีปริมาณมาก และยังช่วยให้การเข้าถึงข้อมูล (Access) เหล่านั้นได้อย่างรวดเร็วด้วย
2. ช่วยลดต้นทุน การที่ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลปริมาณมากและมีความสลับซับซ้อนให้ดำเนินการได้โดยเร็ว การช่วยให้สามารถติดต่อสื่อสารหรือส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งช่วยให้ประหยัดต้นทุนการดำเนินการ
3. ช่วยให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว การใช้เครือข่ายทางคอมพิวเตอร์ทำให้มีการติดต่อได้ทั่วโลกภายในเวลาที่รวดเร็ว ทั้งติดต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยกัน (Machine to machine) หรือระหว่างบุคคลกับบุคคล (Human to human) หรือบุคคลกับเครื่องคอมพิวเตอร์ (Human to machine) โดยการติดต่อสื่อสารดังกล่าวจะทำให้ข้อมูลทั้งที่เป็นข้อความ (Text) เสียง (Voice) ภาพนิ่ง (Picture) และภาพเคลื่อนไหว (Animation) สามารถส่งผ่านเครือข่ายได้ทันที
4. ช่วยทำให้การประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เป็นไปได้ด้วยดี โดยเฉพาะหากระบบสารสนเทศนั้นออกแบบเพื่อเอื้ออำนวยให้หน่วยงาน จะทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ และทำให้การประสานงาน หรือการทำความเข้าใจเป็นไปได้อย่างดียิ่งขึ้น
5. ระบบสารสนเทศช่วยในการตัดสินใจ ระบบสารสนเทศที่ออกแบบสำหรับผู้บริหาร เช่น ระบบสารสนเทศที่ช่วยในการสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision support systems) หรือระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive support systems) จะเอื้ออำนวยให้ผู้บริหารมีข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจได้ดีขึ้น อันจะส่งผลให้การดำเนินงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ไว้ได้

เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดการองค์ความรู้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้แบ่งประเภทของเทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดการองค์ความรู้เป็นประเภทใหญ่ ได้ดังนี้

1. เทคโนโลยีแบบการเคลื่อนไหลของข้อมูล (Knowledge-Flow technology)

เทคโนโลยีแบบนี้เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยสนับสนุนการเคลื่อนไหลขององค์ความรู้ที่มีในองค์กรผ่านผู้อื่นในองค์กร ตัวอย่างเทคโนโลยีในรูปแบบนี้ได้แก่ อินทราเน็ต กรู๊ปแวร์ เอ็กทราเน็ต เป็นต้น

2. เทคโนโลยีแบบแผนที่สารสนเทศ หรือแผนที่เอกสาร (Information or Document-mapping technology) เทคโนโลยีในลักษณะนี้เป็นเทคโนโลยีที่ใช้ในการสนับสนุนการพัฒนาองค์ความรู้โดยระบบจะจัดทำข้อมูลของเอกสารด้านต่าง ๆ เก็บไว้ในระบบฐานข้อมูล จัดทำดัชนีค้นหาโดยมีจุดมุ่งหมายที่จะรวบรวมองค์ความรู้ที่เป็นงานเอกสารต่าง ๆ เอาไว้และนำกลับมาใช้งานเมื่อต้องการและมีโปรแกรมที่ใช้สำหรับการจัดการในระดับนี้ เช่น โคลด์สโตน เป็นต้น

3. เทคโนโลยีแหล่งสารสนเทศ (Information source technology) เทคโนโลยีประเภทนี้เปรียบเสมือนประตูที่เปิดรับองค์ความรู้รูปแบบต่าง ๆ จากภายนอกองค์กร เข้าสู่องค์กร ตัวอย่างของเทคโนโลยีแหล่งสารสนเทศที่เห็นได้ชัด เช่น สื่อมัลติมีเดีย นั่นคือ การที่องค์กรรับองค์ความรู้จากภายนอกมาสู่ในองค์กรโดยผ่านสื่อมัลติมีเดียต่าง ๆ

4. เทคโนโลยีอำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและองค์ความรู้ (Information-and Knowledge exchange technologies) เทคโนโลยีประเภทนี้เป็นเทคโนโลยีที่สนับสนุนให้คนในองค์กรแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ซึ่งกันและกัน ซึ่งเทคโนโลยีในระดับนี้มักเป็นเทคโนโลยีที่มีความสามารถในการโต้ตอบกันได้ แต่อาจไม่จำเป็นต้องเป็นเทคโนโลยีที่นำสมัย เทคโนโลยีพื้นฐานก็สามารถสนับสนุนการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ซึ่งกันและกันได้ เทคโนโลยีพื้นฐาน เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ หรือเทคโนโลยีระดับสูง เช่น การประชุมผ่านวิดีโอ เป็นต้น

5. เทคโนโลยีแบบตัวแทนปัญญาและเครือข่าย (Intelligent agent/Network-Mining technologies) เทคโนโลยีแบบนี้ช่วยให้บุคลากรในองค์กรสามารถระบุตำแหน่งขององค์ความรู้ที่ต้องการหาได้ เช่น ดัชนีสืบค้นอัตโนมัติ ระบบสนับสนุนด้านการตัดสินใจ ระบบการให้เหตุผลโดยใช้กรณีศึกษา ระบบกรองข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

ความหมายของข้อมูลและสารสนเทศ

ข้อมูล (Data) หมายถึง ข้อมูลดิบ หรือข้อเท็จจริงที่แสดงให้เห็นถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ก่อนที่จะทำการประมวลผลให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถเข้าใจได้ง่าย (Laudon & Laudon, 2015, อ้างถึงในรุ่งรัศมี บุญดาว, 2559) ตัวอย่างเช่น คะแนนสอบของนักศึกษา จำนวนชั่วโมงการทำงานในหนึ่งสัปดาห์ อายุพนักงาน เป็นต้น โดยข้อมูลอาจเป็นตัวเลข ตัวอักษร ข้อความ ภาพ เสียง หรือภาพเคลื่อนไหวก็ได้

สารสนเทศ (Information) คือ ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผล ผ่านการวิเคราะห์ และสรุปผลให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมาย (Hang & Cummings, 2010, อ้างถึงในรุ่งรัศมี บุญดาว, 2559, หน้า 4)

โดยการบวนการในการทำให้ข้อมูลกลายเป็นสารสนเทศมีองค์ประกอบคือ สิ่งนำเข้า (ตัวเลข ตัวอักษร ข้อความ ภาพ เสียง หรือภาพเคลื่อนไหว) นำมาผ่านการประมวลผล เช่น การแยกประเภท การจัดกลุ่ม การคิดคำนวณ การวิเคราะห์ การรวมยอด การสรุป และการนำเสนอ เป็นต้น เพื่อให้ได้สิ่งที่ส่งออก (สารสนเทศ) ที่มีความหมาย และใช้สนับสนุนการตัดสินใจ ได้ดังภาพที่ 2-1



ภาพที่ 2-1 กระบวนการในการทำให้ข้อมูลกลายเป็นสารสนเทศ (รุ่งรัมย์ บุญดาว, 2559, หน้า 4)

ความหมายและบทบาทของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศ หมายถึง กลุ่มขององค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันที่ทำหน้าที่รวบรวม (ค้นคืน) ประมวลผล บันทึก และแจกจ่ายสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานการตัดสินใจขององค์กร (Laudon & Laudon, 2015, อ้างถึงในรุ่งรัมย์ บุญดาว, 2559)

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ และ สมโภชน์ ชื่นเอี่ยม (2558, หน้า 13) ให้ความหมายของ ระบบสารสนเทศ (Information Systems) ว่า หมายถึง ระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศซึ่งมักประกอบด้วยฐานข้อมูลที่นำมาใช้เพื่อการจัดเก็บข้อมูลในองค์กรไว้อย่างเป็นระบบ โดยจะมีโปรแกรมที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้งานกับระบบนั้น ๆ โดยเฉพาะ ครั้นเมื่อผู้ใช้ได้ป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบ ข้อมูลเหล่านั้นจะถูกประมวลผลเป็นรายงานทางสารสนเทศที่ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้ ดังนั้นระบบสารสนเทศที่สมบูรณ์ จึงจำเป็นต้องมีส่วนประกอบสำคัญต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล กระบวนการ และบุคลากร โดยได้สรุปบทบาทพื้นฐานของระบบสารสนเทศในธุรกิจไว้ 3 ประการ ที่ทุกธุรกิจต่างก็นำระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กร ก็คือ

1. เพื่อสนับสนุนกระบวนการทางธุรกิจ และการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการเตรียมข้อมูลเบื้องต้น เพื่อนำข้อมูลไปสู่การใช้งานในขั้นต่อไป ซึ่งถือเป็นงานพื้นฐานเพื่อสนับสนุน

กระบวนการธุรกิจและการดำเนินงานประจำวัน

2. เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจแก่ผู้บริหาร จากข้อมูลที่มีการบันทึกไว้เป็นประจำทุกวัน สามารถนำมาประมวลผลผ่านระบบสารสนเทศให้เป็นรายงานที่ผู้บริหารสามารถนำมาใช้เพื่อตัดสินใจได้

3. เพื่อนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ซึ่งความได้เปรียบในเชิงแข่งขันทางธุรกิจ ในขณะเดียวกัน เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายยิ่งขึ้น ต้องใช้กลยุทธ์ด้วยการนำนวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อให้ธุรกิจบรรลุเป้าหมาย และซึ่งความได้เปรียบในเชิงแข่งขันได้

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่ทำหน้าที่รวบรวม ประมวลผล จัดเก็บ วิเคราะห์ แจกจ่าย สารสนเทศให้แก่ผู้ใช้ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวจะเป็นการเพิ่มคุณค่าและความหมายให้กับข้อมูล ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้คือสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ เช่น นำมาใช้สนับสนุนการดำเนินงานและการตัดสินใจขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

คุณลักษณะของสารสนเทศที่ดี

โอภาส เอี่ยมศิริวงศ์ และ สม โภชน์ ชื่นเอี่ยม (2558, หน้า 14) กล่าวถึง คุณสมบัติของสารสนเทศที่ดี ได้ดังนี้

1. สารสนเทศต้องตรงประเด็น (Relevant) คำว่าตรงประเด็นในที่นี้ หมายถึงความสอดคล้องกับงาน กล่าวคือสารสนเทศที่ดีต้องมีความสัมพันธ์กับงานนั้น ๆ หากสารสนเทศที่ได้มาไม่มีความสัมพันธ์หรือไม่สอดคล้องกับความต้องการของงาน แม้ว่าจะเป็นสารสนเทศที่ถูกต้องก็ตาม แต่ก็ถือว่าไร้ประโยชน์

2. สารสนเทศต้องมีความสมบูรณ์เพียงพอ (Complete) การไม่ได้รับรู้สารสนเทศใด ๆ อาจดีกว่าการได้สารสนเทศที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน เนื่องจากสารสนเทศที่มีข้อมูลสำคัญบางส่วนขาดหายไป ย่อมส่งผลกระทบต่อการศึกษาที่ผิดพลาดตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

3. สารสนเทศต้องมีความถูกต้อง (Accurate) ในทำนองเดียวกันสารสนเทศที่ไม่ถูกต้อง อาจก่อให้เกิดผลเสียตามมาได้เช่นกัน เช่น ข้อมูลของผู้ป่วยที่กรอกเข้าไปไม่ถูกต้อง มีการกรอกชื่อ ยากที่คนไข้แพทย์ผิดพลาดไป อาจทำให้แพทย์ผู้รักษาส่งยาให้ผิดส่งผลให้ผู้ป่วยเสียชีวิตแทน

4. สารสนเทศมีความเป็นปัจจุบัน (Current) ด้วยสถานการณ์โลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รายงานทางสารสนเทศที่ได้รับจากเมื่อวาน อาจใช้งานไม่ได้แล้วสำหรับวันนี้ ในกรณีที่ต้องนำสารสนเทศมาประกอบการตัดสินใจ

5. สารสนเทศต้องมีความคุ้มค่า (Economical) ระบบสารสนเทศที่ถูกนำมาใช้งานในองค์กรล้วนมีค่าใช้จ่าย ควรคำนึงถึงความคุ้มค่าในการจัดทำสารสนเทศด้วย หากการดำเนินการเพื่อจัดทำสารสนเทศต้องใช้ต้นทุนที่สูงมาก จนกลายเป็นค่าใช้จ่าย ผู้บริหารก็จะต้องหันกลับมาพิจารณาใหม่ว่าจะดำเนินการต่อไป หรือหาแนวทางอื่นดี

รุจิจันทร์ พิริยะสงวนพงศ์ (2549, หน้า 11) กล่าวถึงคุณลักษณะของสารสนเทศที่ดี มีประโยชน์ และอยู่ในรูปแบบที่บ่งบอกความหมายสำหรับการตัดสินใจนั้นจะต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 6 ประการ ดังนี้

1. ความตรงกับกรณี โดยส่วนเนื้อหา ซึ่งปรากฏในรายงานหรือเอกสารที่เป็นผลลัพธ์จากการประมวลผล ที่จะต้องมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ด้านการใช้สารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ หรือเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานประจำวัน

2. ความทันต่อเวลา ช่วงเวลาในการได้รับสารสนเทศมักเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดประโยชน์ของสารสนเทศ การได้รับสารสนเทศที่ล่าช้าไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและการตัดสินใจ

3. ความถูกต้อง สารสนเทศที่ได้รับจะต้องมีความถูกต้อง ตรงไปตรงมาและปราศจากข้อผิดพลาด โดยปกติสารสนเทศที่มีความถูกต้องจะต้องอาศัยช่วงเวลาของการรวบรวมและประมวลผลข้อมูลค่อนข้างมาก ดังนั้น จึงควรคำนึงถึงความสมดุลระหว่างความถูกต้องของสารสนเทศกับความทันต่อเวลาที่ต้องการสารสนเทศนั้น ๆ ด้วย

4. ความครบถ้วนสมบูรณ์ สารสนเทศที่ได้รับจะต้องไม่ละเลยในส่วนสำคัญของเหตุการณ์หรือกิจกรรมทางธุรกิจ หรืออีกนัยหนึ่งคือ สารสนเทศที่ได้รับต้องมีความชัดเจน ปราศจากความกำกวม ไม่มีส่วนใดที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานหรือการตัดสินใจที่ขาดหายไป

5. การสรุปสาระสำคัญ สารสนเทศที่ได้รับควรผ่านการสรุปสาระสำคัญที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศ และการนำเสนอสารสนเทศควรอยู่ในรูปแบบที่มีประโยชน์และทำความเข้าใจง่าย

6. การตรวจสอบได้ สารสนเทศที่เป็นผลลัพธ์ควรมีการตรวจสอบซึ่งกันและกันได้ และหากมีการประมวลผลข้อมูลชุดเดียวกัน 2 ครั้ง ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผล ไม่ควรจะมีความแตกต่างกัน

รุ่งรัศมี บุญดาว (2559, หน้า 5) กล่าวถึงลักษณะสารสนเทศที่ดี ดังนี้

1. ตรงประเด็น (Relevant) หมายถึง สารสนเทศนั้นตรงกับความต้องการในการใช้งานของผู้ใช้ ผู้ใช้สามารถใช้สารสนเทศที่ได้รับการสนับสนุนการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ครบถ้วน (Complete) หมายถึง ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการตัดสินใจอย่างสมบูรณ์

3. ถูกต้อง (Accurate) หมายถึง สารสนเทศที่ได้รับมามีความถูกต้อง ไม่มีความผิดพลาด และไม่ไขว่ขว้าลือที่ไม่เป็นความจริง

4. น่าเชื่อถือ (Reliable) หมายถึง สารสนเทศที่ได้มาจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ หรือมีกรรมวิธีในการรวบรวมที่น่าเชื่อถือ

5. ชัดเจน (Clarity) หมายถึง ผู้ใช้สามารถเข้าใจสารสนเทศนั้นได้อย่างชัดเจน ไม่มีความคลุมเครือ

6. กระชับ (Conciseness) หมายถึง สารสนเทศมีความรัดกุม กระชับ เหมาะสมกับการใช้งาน

7. ทันเวลา (Timely) หมายถึง ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศทันเวลาที่ต้องการใช้ในการตัดสินใจ

8. เข้าถึงได้ (Accessible) หมายถึง ผู้ใช้สารสนเทศสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายในรูปแบบ และในเวลาที่ต้องการ

9. ยืดหยุ่น (Flexible) หมายถึง ผู้ใช้สามารถปรับใช้สารสนเทศได้หลายวัตถุประสงค์ เช่น สารสนเทศเกี่ยวกับปริมาณสินค้าคงคลังที่องค์กรมีอยู่ พนักงานสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการนำเสนอขายสินค้าได้ ในขณะที่เดียวกันผู้จัดการฝ่ายผลิตสามารถนำข้อมูลไปประกอบการตัดสินใจผลิตสินค้าได้ เป็นต้น

10. พิสูจน์ได้ (Verifiable) หมายถึง สามารถตรวจสอบที่มาจากหลาย ๆ แหล่งได้ว่ามีความถูกต้องตรงกัน

11. ถูกค่า (Economical) หมายถึง กระบวนการที่ได้มาซึ่งสารสนเทศ มีความคุ้มค่าในด้าน ต้นทุน เวลา และแรงงานที่ต้องเสียไป เมื่อเปรียบเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับจากสารสนเทศนั้น

12. เข้าใจง่าย (Simple) หมายถึง สารสนเทศที่ดีควรง่ายต่อการเข้าใจ ไม่มีรายละเอียดมากเกินไปจนเกิดความจำเป็นในการใช้ หรือไม่ซับซ้อนเกินไป ที่อาจทำให้ผู้ใช้สับสนจนไม่สามารถตัดสินใจได้

13. ปลอดภัย (Secure) หมายถึง การมีระบบรักษาความปลอดภัยเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลของผู้ไม่มีสิทธิได้คุณสมบัติของสารสนเทศบางคุณสมบัติอาจมีความสำคัญมากกว่าบางคุณสมบัติ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของสารสนเทศที่ต้องการใช้

ลัดดา โกรดิ (2550, หน้า 1-2) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของสารสนเทศที่ดี โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านเนื้อหา (Content)

1.1 Accuracy กล่าวคือ มีความถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด

1.2 Relevance กล่าวคือ มีความสัมพันธ์กับความต้องการ

1.3 Completeness กล่าวคือ มีความครบถ้วนสมบูรณ์

- 1.4 Reliability กล่าวคือ สามารถเชื่อถือได้
- 1.5 Verifiability กล่าวคือ สามารถตรวจสอบได้
- 1.6 Conciseness กล่าวคือ ผู้ใช้ได้สารสนเทศเฉพาะที่ต้องการใช้
2. ด้านเวลา (Time)
 - 2.1 Timeliness กล่าวคือ สามารถเข้าถึงได้ทันทีที่ต้องการ
 - 2.2 Up-to-date กล่าวคือ มีความเป็นปัจจุบัน
 - 2.3 Time period กล่าวคือ สามารถบ่งบอก อดีต ปัจจุบัน และ อนาคตได้
3. ด้านรูปแบบ (Format)
 - 3.1 Clarity กล่าวคือ อยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย
 - 3.2 Level of Detail กล่าวคือ มีรายละเอียดในระดับที่ต้องการ
 - 3.3 Presentation กล่าวคือ รูปแบบที่นำเสนอที่เหมาะสม
 - 3.4 Media กล่าวคือ สื่อที่ใช้มีความเหมาะสม
 - 3.5 Flexibility กล่าวคือ มีความยืดหยุ่น
 - 3.6 Economy กล่าวคือ ก่อให้เกิดการประหยัด
4. ด้านกระบวนการ (Process)
 - 4.1 Accessibility กล่าวคือ มีการเข้าถึงที่สะดวก
 - 4.2 Participation กล่าวคือ มีการมีส่วนร่วม
 - 4.3 Connectivity กล่าวคือ มีการเชื่อมโยง

จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยสรุปว่าคุณลักษณะของสารสนเทศที่ได้นั้นขึ้นอยู่กับว่านำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ภาพหรือประสิทธิผลระบบสารสนเทศใด ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงประสิทธิผลการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้งานและช่วยให้ผู้ใช้บรรลุวัตถุประสงค์ความต้องการในการใช้งานสารสนเทศอันจะก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อตนเองและองค์กร เป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านเนื้อหา (Content) กล่าวคือ สารสนเทศมีเนื้อหาที่ถูกต้อง มีความสัมพันธ์กับความต้องการของผู้ใช้ มีความครบถ้วนสมบูรณ์ เชื่อถือได้ สามารถตรวจสอบได้ ผู้ใช้ได้สารสนเทศเฉพาะที่ต้องการใช้

2. ด้านเวลา (Time) กล่าวคือ สามารถค้นหาสารสนเทศได้ทันทีที่ต้องการ มีการปรับปรุงสารสนเทศเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และมีข้อมูลทั้งในอดีต ปัจจุบันและอนาคตอันจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนและตัดสินใจ

3. ด้านรูปแบบ (Format) กล่าวคือ รูปแบบที่ใช้ในการเผยแพร่สารสนเทศต้องอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย มีรายละเอียดในระดับที่ต้องการ รูปแบบที่นำเสนอและสื่อที่ใช้มีความเหมาะสม มีความยืดหยุ่นสามารถนำสารสนเทศไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที และช่วยให้เกิดการประหยัด

4. ด้านกระบวนการ (Process) กล่าวคือ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ง่าย หน่วยงานภายในองค์กรมีส่วนร่วมในการเผยแพร่สารสนเทศ

แนวคิดเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต

โอกาส เอี่ยมศิริวงศ์ และสมโภชน์ ชื่นเอี่ยม (2558, หน้า 82) กล่าวว่า อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายภายในองค์กรที่ถูกสร้างขึ้นตามมาตรฐานเทคโนโลยีเดียวกันกับอินเทอร์เน็ตและเว็ลด์ไวด์เว็บ เพียงแต่เป็นเครือข่ายส่วนบุคคล ดังนั้นพนักงานภายในองค์กรเท่านั้นจึงจะมีสิทธิใช้งานและสามารถเข้าถึงสารสนเทศบนเครือข่ายได้ในขณะเดียวกันอินเทอร์เน็ตยังสามารถเชื่อมโยงเข้ากับอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นเครือข่ายสาธารณะได้ แต่นั่นมิใช่หมายความว่า ผู้ใช้ภายนอกที่เชื่อมโยงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจะเข้าถึงอินเทอร์เน็ตภายในองค์กรได้ กล่าวคือ อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายส่วนบุคคลที่มีเจ้าของ ดังนั้นจึงต้องมีระบบป้องกันบุคคลภายนอกเข้ามาใช้งาน โดยมีอุปกรณ์ที่เรียกว่าไฟร์วอลล์ (Firewall) ที่ทำหน้าที่ป้องกันบุคคลภายนอกเข้าถึงเครือข่ายส่วนตัว และด้วยอินเทอร์เน็ตถูกสร้างด้วยมาตรฐานเทคโนโลยีเดียวกันกับอินเทอร์เน็ตและเว็ลด์ไวด์เว็บจึงทำให้การใช้งานเหมือนกับการใช้งานผ่านเว็บทั่วไป

รจเรช ปัญญาธิระ (2552) กล่าวว่า อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายที่ใช้ภายในองค์กรที่นำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยในการทำงานร่วมกัน สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและสารสนเทศภายในองค์กรหรือระหว่างองค์กร โดยมีระบบรักษาความปลอดภัยไฟร์วอลล์ (Firewall) ป้องกันไม่ให้บุคคลภายนอกเข้ามาใช้ข้อมูล/สารสนเทศภายในองค์กรได้ ประเภทของการติดต่อสื่อสาร โทรคมนาคมภายในองค์กร โดยมีความเร็วสูง มีข้อมูลแสดงในรูปของเว็บเพจเพื่อประโยชน์ทางการสื่อสาร และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเป็นระบบเทคโนโลยีที่เป็นเครือข่ายที่อยู่ภายในองค์กรเท่านั้น

รุจิจันทร์ พิริยะสงวนพงศ์ (2549, หน้า 55) กล่าวถึงแนวคิดของอินเทอร์เน็ต ว่าจะมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับองค์กรและอินเทอร์เน็ต ซึ่งอินเทอร์เน็ต คือ การใช้เทคโนโลยีเว็บสำหรับการสร้างเครือข่ายส่วนตัว ซึ่งมักถูกจำกัดการใช้งานเฉพาะภายในองค์กร โดยใช้เครือข่ายเฉพาะที่ (Local area network: LAN) หรือระบบแลน และมีการใช้ไฟร์วอลล์ (Firewall) เพื่อ

แบ่งแยกการใช้งานของอินเทอร์เน็ตจากอินเทอร์เน็ต รวมทั้งการอนุญาตให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลอินเทอร์เน็ตได้ โดยอินเทอร์เน็ตจะถูกใช้งานในหลากหลายหน้าที่

พัชรารวรรณ บุญแสน (2554, หน้า 30-31) กล่าวว่า อินเทอร์เน็ต เป็นการใช้เทคโนโลยีของเวิลด์ไวด์เว็บและอินเทอร์เน็ต โดยมุ่งเน้นให้จำกัดการใช้งานแต่ภายในองค์กร เพื่อช่วยให้ผู้ใช้งานในองค์กรมีการจัดการ ค้นหา และร่วมมือกันสร้างและเผยแพร่สารสนเทศ ซึ่งจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถของผู้ใช้งาน หรือกล่าวอีกอย่างก็คือ อินเทอร์เน็ตเป็นที่ตั้งเว็บที่อยู่ภายในองค์กรหรือหน่วยงานที่ทำงานในลักษณะของข่ายงานที่ร่วมมือกัน โดยมีบริการเปิดให้บริการกฎเกณฑ์เดียวกันกับที่ใช้ในอินเทอร์เน็ตโดยจำกัดขอบเขตการใช้งาน ส่วนใหญ่อยู่เฉพาะภายในเครือข่ายของหน่วยงานเท่านั้น และนอกจากนี้ระบบอินเทอร์เน็ตยังสามารถเชื่อมต่อเข้ากับอินเทอร์เน็ตได้ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตสามารถใช้ทั้งอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตไปพร้อม ๆ กันได้ โดยทั่วไปอินเทอร์เน็ตจะไม่เน้นการเชื่อมต่อสู่อินเทอร์เน็ตภายนอกเพื่อสืบค้นหรือใช้ประโยชน์จากข้อมูลภายนอก แต่จะจัดเตรียมข้อมูลและสารสนเทศภายในองค์กรด้วยการจัดเตรียมคอมพิวเตอร์ซึ่งทำหน้าที่เป็นเครื่องแม่ข่ายที่ให้บริการข้อมูลในรูปแบบเดียวกับที่ใช้งานในอินเทอร์เน็ต และขยายเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไปถึงบุคลากรทุกหน่วยงาน ให้สามารถเรียกค้นข้อมูลและสื่อสารถึงกันได้

อินเทอร์เน็ตเพื่อการจัดการความรู้ภายในองค์กร

อินเทอร์เน็ตมักจะได้รับการยอมรับว่าเป็นเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น จากลักษณะเฉพาะและข้อดีของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตจึงมีความน่าสนใจอย่างมากในการนำมาเป็นแนวทางในการสนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กร โดยในการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ มีประเด็นในการพัฒนาระบบการทำงานบนเว็บไซต์ คือ ผู้พัฒนาระบบควรให้ความสำคัญกับโครงสร้างความปลอดภัย เทคนิคสนับสนุนการใช้งานระบบแก่ผู้ใช้งาน ความสามารถในการสืบค้นข้อมูล และการควบคุมจำกัดสิทธิสำหรับผู้ที่มีสิทธิในการใช้งาน เป็นต้น จึงจะสามารถนำเอาอินเทอร์เน็ตมาจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Harvey, Palmer et al., 1998, อ้างถึงในถวัลย์พล ยังรอด, 2553)

ลักษณะขององค์กรที่เหมาะสมแก่การนำเอาระบบอินเทอร์เน็ตไปใช้งาน

องค์กรที่ประกอบด้วยสาขาย่อยจำนวนมาก องค์กรที่ต้องทำงานกับข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วขององค์กรที่ต้องการกระจายข่าวสารและข้อมูลให้พนักงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง องค์กรที่ต้องการเผยแพร่ข่าวสาร เพื่อให้พนักงานทันต่อเหตุการณ์เสมอและองค์กรที่ต้องการลดค่าใช้จ่ายในการแจกจ่ายข้อมูลข่าวสารในองค์กร

จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยสรุปว่าระบบอินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายภายในองค์กรที่เชื่อมโยงกับเครือข่าย โดยนำฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และมาตรฐานของระบบอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือที่สามารถนำมาใช้ได้กับทุกงานขององค์กร โดยจะช่วยในการกระจาย

ข้อมูล สารสนเทศทำให้ทุกคนจะได้รับข้อมูล ข่าวสาร และสารสนเทศที่ตรงกัน สามารถตอบสนองความต้องการข้อมูลที่ต้องใช้เป็นประจำ ช่วยประหยัดเวลา เป็นแหล่งรวบรวม จัดเก็บ องค์ความรู้ขององค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้แก่บุคลากรในองค์กร เป็นแหล่งหมุนเวียน ถ่ายเท ความรู้ขององค์กร อีกทางหนึ่ง ดังนั้นการที่จะทำให้ข้อมูลและสารสนเทศขององค์กรหาง่าย ใช้งานได้สะดวกเป็นวัตถุประสงค์หลักของอินทราเน็ต ดังนั้นจึงจำเป็นต้องควบคุมเนื้อหาของ สารสนเทศในองค์กรให้เหมาะสม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้

ความหมายของความรู้

เป็นที่ยอมรับกันดีว่า ความรู้เป็นสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานที่สำคัญที่สุดของการพัฒนามนุษย์ โดยความรู้เป็นปัจจัยหลักที่ใช้ในการจำแนกหรือวัดระดับความสามารถและทักษะของคนเพื่อการ ดำรงชีวิต การคิดค้น การประดิษฐ์และการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการ ยกระดับตนเอง องค์กร ชุมชนและสังคมที่แต่ละคนจะอยู่ร่วมด้วย ดังนั้นผู้เชี่ยวชาญ นักคิดและ นักวิชาการแขนงต่าง ๆ จึงได้พยายามศึกษาและให้คำจำกัดความของคำว่าความรู้ (Knowledge) ในบริบทที่หลากหลายและแตกต่างกัน ดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้คำจำกัดความว่า ความรู้ สิ่งที่ตั้ง สมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและ ทักษะ เช่น ความรู้เรื่องประวัติศาสตร์ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติ เช่น ความรู้เรื่องสุขภาพ ความรู้เรื่องนิทานพื้นบ้าน

ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ (2548, หน้า 40) ได้กล่าวถึง ข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ ว่า ข้อมูล ก็คือเนื้อหาและตัวเลขที่มีค่าแต่ไม่บ่งบอกความหมายใด ส่วนสารสนเทศ คือข้อมูลที่มีการ จัดเก็บ รวบรวม บันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์ ส่วนความรู้ คือ สารสนเทศบวกกับประสบการณ์ ความคิด และความเชี่ยวชาญของแต่ละบุคคล ส่วนความฉลาดรอบรู้ในด้านต่าง ๆ เกิดจากการมี ความรู้แล้วสามารถบูรณาการความรู้ในเรื่องนั้น ๆ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่จะเข้าใจเรื่องอะไรที่ลึกซึ้ง เกิดไหวพริบและความรู้เท่าทันที่มีอยู่ลึก ๆ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญยิ่ง

ดังนั้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความรู้จึงเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มคนในชุมชน องค์กร และสังคมในแต่ละระดับ ที่จะกำหนดขอบเขตความสำคัญและความจำเป็นของสิ่งที่ต้องรู้ เพื่อ สนองความต้องการ ความสนใจ และเป้าหมายในการนำไปใช้ประโยชน์เฉพาะด้าน

การแบ่งประเภทของความรู้

ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ (2548, หน้า 17-19) ได้แบ่งความรู้ออกเป็น 3 ประเภทได้แก่

1. ความรู้โดยนัย (Tacit หรือ Implicit knowledge)

เป็นความรู้เฉพาะตัวที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ การศึกษา การสนทนา การฝึกอบรม ความเชื่อ เจตคติของแต่ละบุคคล เป็นความรู้บวกกับสติปัญญา และประสบการณ์ ซึ่งเป็นความรู้ที่ไม่อยู่นิ่ง สามารถปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ของการใช้ความรู้ของแต่ละบุคคล ซึ่งก็คือความรู้ที่ผ่านกระบวนการขัดเกลาทางสังคม ซึ่งเมื่อคนปฏิบัติงานนาน ๆ จนเกิดความชำนาญ ความรู้ประเภทนี้ถือเป็นความรู้ไม่เป็นทางการจัดระบบหรือจัดหมวดหมู่ไม่ได้ แต่สามารถแลกเปลี่ยนหรือนำมาเล่าสู่กันฟัง สามารถถ่ายทอดแบ่งปันความรู้นี้ได้ สามารถสังเกตและเรียนแบบได้ องค์กรต้องพยายามปรับเปลี่ยนความรู้โดยนัยให้เป็นความรู้ที่ปรากฏเพื่อเป็นความรู้ที่ฝังกับองค์กร ไม่มีติดกับตัวบุคคล

2. ความรู้ที่ปรากฏ (Explicit knowledge)

เป็นความรู้ที่ได้รับจากการถ่ายทอดจากบุคคลออกมาในรูปแบบของบันทึกในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งก็คือสารสนเทศนั่นเอง เช่น หนังสือ บทความ เอกสาร มาตรฐาน ลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร รายงาน ประจำปี สื่อโสตทัศน์ เช่น VDO CD สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ E-books ซึ่งถือได้ว่ามีการใช้สัญลักษณ์ ไม่ว่าจะเป็นภาษาพูดภาษาเขียนเพื่อบันทึกความรู้นั้น ๆ ทำให้คนเข้าใจได้อย่างกว้างขวาง และสะดวกยิ่งขึ้น ความรู้ที่สะสมกันมานานเป็นความรู้ที่ใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการตรวจสอบอย่างเป็นระบบแล้วก็คือ

2.1 ความรู้ที่มีเป้าหมาย (Object-Based) เป็นความรู้ที่สร้างขึ้น เช่น ข้อกำหนด คู่มือ สิทธิบัตร โปรแกรม ฐานข้อมูล การบันทึกเสียง เป็นต้น

2.2 ความรู้ที่เป็นกฎเกณฑ์ (Rule-Based) เป็นความรู้ที่มีการประมวลผลเป็นกฎเกณฑ์ระเบียบปฏิบัติ หรืองานประจำ

3. ความรู้ที่เกิดจากวัฒนธรรม (Culture knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดจากความเชื่อศรัทธา ซึ่งจะเกิดผลสะท้อนกลับของตัวความรู้ และสภาพแวดล้อมขององค์กร องค์กรที่พัฒนามาเป็นระยะเวลานาน จะมีการพัฒนาความเชื่อร่วมกัน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับธรรมชาติขององค์กร ความสามารถหลักขององค์กร (Core competency) ซึ่งก็คือวัฒนธรรมขององค์กรนั่นเอง

เจนเนตร มณีนาค และคณะ (2545, หน้า 88-90, อ้างถึงใน ธนาพจน์ ศรีคำเวียง, 2555, หน้า 13) ได้จำแนกความรู้ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ความรู้ที่สามารถแสดงออกให้เห็นได้ชัดเจนหรือความรู้แบบชัดเจน (Explicit knowledge) หมายถึง ความรู้ที่สังเกตเห็นได้ง่ายและมีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบเอกสาร หรือเก็บไว้ในแหล่งที่เก็บข้อมูล หรือคลังเก็บข้อมูล บุคลากรในองค์กรสามารถที่จะเรียกหรือนำเอาความรู้

เหล่านี้มาใช้ หรือนำมาประยุกต์ใช้งานได้โดยการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดเก็บข้อมูล หรือการเรียกมาใช้

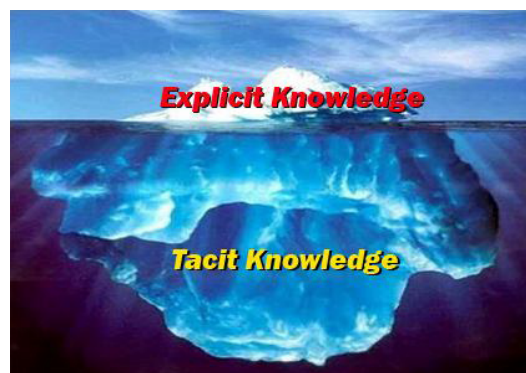
2. ความรู้แบบนัยหรือแบบซ่อนเร้น (Tacit knowledge) ความรู้แบบนี้ส่วนมากมักจะซ่อนเร้นอยู่ในสมองของบุคลากรแต่ละคนในองค์กร ซึ่งเป็นการยากที่จะแสดงหรือถ่ายทอดออกมา สิ่งที่ทำนายผู้บริหารแต่ละคนคือ จะทำอย่างไรที่จะนำความรู้ เรียกความรู้หรือบริหารความรู้ที่ซ่อนเร้นอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์

Michael Polanyi (1991, อ้างถึงใน สิทธิกร จุลเจือ, 2553, หน้า 5) ความรู้สามารถแบ่งได้เป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 2 ประเภท ได้แก่

1. ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit knowledge) คือ ความรู้ที่รวบรวมได้ง่าย สามารถสร้างและถ่ายโอนโดยใช้วิธีการดิจิทัล สามารถสร้างเป็นรหัสเพื่อถ่ายทอดได้ โดยไม่จำเป็นต้องอาศัยการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในการถ่ายทอดความรู้ ตัวอย่างเช่น นโยบาย กระบวนการทำงาน เอกสาร ซอฟต์แวร์ เป้าหมาย กลยุทธ์ และความสามารถขององค์กร เป็นต้น

2. ความรู้แฝงเร้น (Tacit knowledge) คือ ความรู้ที่ไม่สามารถอธิบายโดยใช้คำพูดได้ มีรากฐานมาจากการกระทำและประสบการณ์ มีลักษณะเป็นความเชื่อ ทักษะ และเป็นอัตวิสัย (Subjective) ต้องการการฝึกฝนเพื่อให้เกิดความชำนาญ มีลักษณะเป็นเรื่องส่วนบุคคล มีบริบทเฉพาะ (Context-Specific) ทำให้เป็นทางการและสื่อสารยาก เช่น วิจารณ์ญาณ

เมื่อพิจารณาสัดส่วนความรู้ทั้ง 2 ประเภทแล้ว จะพบว่าอัตราส่วนของความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit knowledge) จะมากกว่าความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit knowledge) ถึง 80 ต่อ 20 เปรียบเสมือนกับภูเขาน้ำแข็งที่เปรียบความรู้ที่ชัดแจ้งเป็นน้ำแข็งส่วนที่โผล่พ้นน้ำขึ้นมาเพียง 20% ส่วนอีก 80% จมน้ำดังแสดงในภาพที่ 2-2



ภาพที่ 2-2 อัตราส่วนระหว่างความรู้ชัดแจ้งและความรู้แฝงเร้น (สิทธิดกร จุลเจือ, 2554, หน้า 5)

จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสรุปว่าความรู้แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ 1) ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึก เป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ เป็นต้น 2) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ องค์กรต้องพยายามดึงความรู้เหล่านี้ซึ่งมีอยู่มากมายในองค์กร ออกมาจากตัวบุคคลและจัดการความรู้เหล่านี้ให้บุคลากรในองค์กรสามารถเข้าถึงและนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ความหมายของการจัดการความรู้

ความหมายของการจัดการความรู้ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความไว้มากมาย ซึ่งมีความหมายเหมือนหรือคล้ายคลึงกัน และแตกต่างกันไปบ้างตามความเข้าใจและประสบการณ์ของแต่ละท่าน ผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ดังนี้

ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ (2548, หน้า 20-21) การจัดการความรู้เป็นกระบวนการสร้างองค์ความรู้ เผยแพร่องค์ความรู้ และการนำเอาความรู้ไปใช้ประโยชน์ ซึ่งการจัดการความรู้ต้องใช้เวลา และมีผู้เกี่ยวข้องมากมายในด้านการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด

วีรวิฑูร มามะศิริรานนท์ (2542) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ไว้ว่าเป็นกระบวนการบริหารรูปแบบใหม่ ที่เน้นในด้านการพัฒนากระบวนการงาน (Business process) ควบคู่กันไปกับการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ (Learning process) โดยทุกกระบวนการงานจะต้องสัมพันธ์กับความคิดสร้างสรรค์ (Creating thinking) ที่เป็นผลมาจากกรขยายวงและการประสานความรู้

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2545) ได้อธิบายว่า การจัดการความรู้คือความรู้ที่เกิดจากการประมวล สังเคราะห์ และจำแนกแยกแยะสารสนเทศ เพื่อนำไปสู่การตีความและทำความเข้าใจกับสารสนเทศเหล่านั้น จนกลายเป็นความรู้แล้ว ซึ่งความรู้นี้ครอบคลุมทั้งส่วนของความรู้โดยนัย (Tacit knowledge) ซึ่งซ่อนอยู่ในความคิดของพนักงาน และที่ฝังอยู่ในองค์กรกับความรู้แจ้งชัด (Explicit knowledge) ที่ปรากฏในเอกสารบันทึก หรือรายงานอื่น ๆ ขององค์กร การจัดการความรู้ทั้งสองประเภทนี้ ให้เป็นระบบระเบียบเพื่อให้คนที่ต้องการเข้าถึงได้ง่าย และดึงออกมาใช้ได้โดยสะดวก การจัดการความรู้จะเกิดขึ้นระดับทีมงาน หรือระดับกลุ่มในองค์กร ที่ต้องการปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกแต่ละคน เพราะการจัดการความรู้จะเกิดขึ้นได้ ต่อเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างทีม

จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยสรุปได้ว่า การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคลและ知識ชัดแจ้งจากแหล่งความรู้ ทำให้มีการสร้าง รวบรวม จัดระบบ เผยแพร่ ถ่ายโอนและเปลี่ยนแปลงความรู้ที่เป็นประโยชน์ ให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสภาพขององค์กรนั้น ๆ และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยใช้ระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือช่วยให้การจัดการความรู้ให้เกิดขึ้นได้ง่ายและสะดวกขึ้น

วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และประโยชน์ของการจัดการความรู้

ในการที่องค์กรจะนำการจัดการความรู้มาปรับใช้ได้นั้น องค์กรควรให้ความสำคัญในการนำไปใช้โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กร และประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ ดังนั้น การศึกษาถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมายและประโยชน์ของการจัดการความรู้ จึงมีดังนี้

เป้าหมายหลักของการจัดการความรู้ คือ การใช้ประโยชน์จากความรู้มาเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร

พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547) เป้าหมายหลักของการจัดการความรู้คือ การใช้ประโยชน์จากความรู้มาเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กร การจัดการความรู้มีความสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้นวัตถุประสงค์ทั่วไปของการจัดการความรู้มี ดังนี้

1. เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานทางธุรกิจที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
2. เพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ
3. เพื่อปรับปรุงเทคนิค กระบวนการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และนำความรู้
นั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์

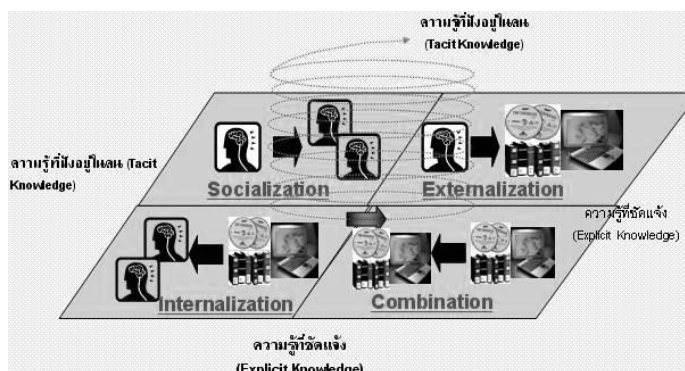
ัชชาวลัย วงษ์ประเสริฐ (2548) กล่าวไว้ว่า การจัดการความรู้ช่วยเพิ่มผลผลิต พัฒนาคุณภาพขององค์กรให้ดีขึ้น เพิ่มคุณประโยชน์กับบุคคล และความคิด นวัตกรรม การเรียนรู้ และความสามารถของบุคคลในการนำไปปฏิบัติ ซึ่งจะเป็นการปรับปรุง และเพิ่มสินทรัพย์ความรู้ขององค์กร โดยได้สรุปประโยชน์ของการจัดการความรู้กับภาครัฐไว้ดังนี้

1. ช่วยพัฒนาคนในชาติให้ฉลาดมากขึ้น
2. ปรับปรุงมาตรฐานคุณภาพชีวิต
3. ลดปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศ
4. ช่วยจัดการความรู้ของชุมชน การเริ่มต้นโดย E-governance ในการเปลี่ยนผ่านสู่

สังคมความรู้

กระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการจัดการความรู้จากความรู้ที่ฝังอยู่ในคน และความรู้ที่ชัดเจน Nonaka & Takeuchi (1995) ได้กำหนดรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนรูปแบบความรู้ทั้งสอง ออกเป็น 4 ส่วน คือ Socialization, Externalization, Combination และ Internalization หรือที่เรียกว่า SECI Model โดยมีความสัมพันธ์ดังนี้คือ



ภาพที่ 2-3 SECI Model (Nonaka & Takeuchi, 1995)

ขั้นที่ 1 กระบวนการจัดเกลาทางสังคม (Socialization : Tacit knowledge to tacit knowledge) เป็นกระบวนการแบ่งปันประสบการณ์และการสร้างความรู้ที่เป็นนัย โดยที่บุคคลสามารถรับความรู้ที่เป็นนัยได้โดยตรงจากผู้อื่น โดยปราศจากการใช้ภาษาหรือการพูดคุยกัน คือบุคคลจะได้รับความรู้ผ่านการดำรงชีวิตร่วมกันกับผู้อื่น มีการสังเกตซึ่งกันและกัน และการอาศัยอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน สิ่งสำคัญของขั้นตอนนี้ คือ “ประสบการณ์” (Experience)

ประสบการณ์ เกิดได้จากการสังเกต การลอกเลียนแบบ การฝึกหัด การลงมือปฏิบัติ เช่น พนักงาน
 เข้าใหม่จะเรียนรู้จากพนักงานที่มีประสบการณ์ผ่านการฝึกอบรมแบบ On the job training
 ดังนั้น ความรู้ที่ถูกสร้างขึ้นในขั้นตอนนี้จึงมีลักษณะที่เรียกว่า “ความรู้ที่เห็นพ้องต้องกัน”

(Sympathetic knowledge)

ขั้นที่ 2 กระบวนการกระจายสู่ภายนอก (Externalization : Tacit knowledge to
 explicit knowledge) ระหว่างขั้นตอนนี้ ความรู้ที่เป็นนัย หรือที่อยู่ในตัวคน จะเชื่อมต่อเข้ากับ
 ความคิดที่ชัดเจน กล่าวคือ ความรู้ที่ได้มาจากขั้นที่ 1 จะถูกนำมาแสดงให้เห็นในรูปแบบที่สามารถ
 เข้าใจได้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น ขั้นตอนนี้เป็นหัวใจของกระบวนการสร้างความรู้ เพราะเป็น
 ขั้นที่ความรู้ที่เป็นนัยถูกทำให้เป็นความรู้ที่ชัดเจน โดยผ่านการเปรียบเทียบ การใช้ตัวอย่าง การสร้าง
 แนวคิดหรือตัวแบบ ขั้นตอนนี้จึงมีลักษณะที่เรียกว่า “ความรู้ที่เกี่ยวกับการสร้างแนวคิด”

(Conceptual knowledge)

ขั้นที่ 3 การรวมเข้าด้วยกัน (Combination : Explicit knowledge to explicit
 knowledge) ในขั้นตอนนี้เป็นกระบวนการของการทำให้ความคิดต่าง ๆ เป็นระบบเพื่อให้กลายเป็น
 ความรู้ ความรู้ที่ชัดเจนจะถูกรวมกัน โดยอาศัยการแลกเปลี่ยนของบุคคลเป็นหลัก ความรู้จะเกิดการ
 รวมตัวกันผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น การประชุม การสัมมนา การสนทนา การติดต่อผ่านเครือข่าย
 คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ความรู้ลักษณะนี้เรียกว่า “ความรู้ที่เป็นระบบ” (Systematic knowledge)

ขั้นที่ 4 กระบวนการรวมเข้าสู่ภายใน (Internalization : Explicit knowledge to tacit
 knowledge) ขั้นตอนนี้เป็นกระบวนการของการประมวลผลให้ความรู้ที่ชัดเจน กลายเป็นความรู้
 ที่เป็นนัย กล่าวคือ ความรู้ที่ชัดเจน (เป็นที่ประจักษ์) จากขั้นที่ 3 จะเปลี่ยนกับไปเป็นความรู้โดยนัย
 อีกครั้ง ซึ่งเปรียบเทียบได้กับ การเรียนรู้จากการกระทำ (Learning by doing) ประสบการณ์ที่ผ่าน
 ขั้นที่ 1-2-3 ซึ่งประสบการณ์เหล่านั้น จะทำให้บุคคลกลายเป็นทรัพย์สินที่มีค่า ความรู้ที่ถูกสร้างขึ้น
 จึงมีลักษณะที่เรียกว่า “ความรู้เชิงปฏิบัติการ” (Operational knowledge)

กระบวนการจัดการความรู้ในบริบทราชการของประเทศไทย

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(2546) เสนอกระบวนการจัดการ
 ความรู้เพื่อใช้ในหน่วยงานราชการเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge identification) เช่น พิจารณาว่า วิสัยทัศน์ พันธกิจ
 เป้าหมายขององค์กรคืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องรู้อะไร โดยขณะนี้เรามี
 ความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร

2. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge creation and acquisition) เช่น การ
 สร้างความรู้ใหม่ การแสวงหาความรู้จากภายนอก การรักษาความรู้เก่า การกำจัดความรู้ที่ไม่ได้แล้ว

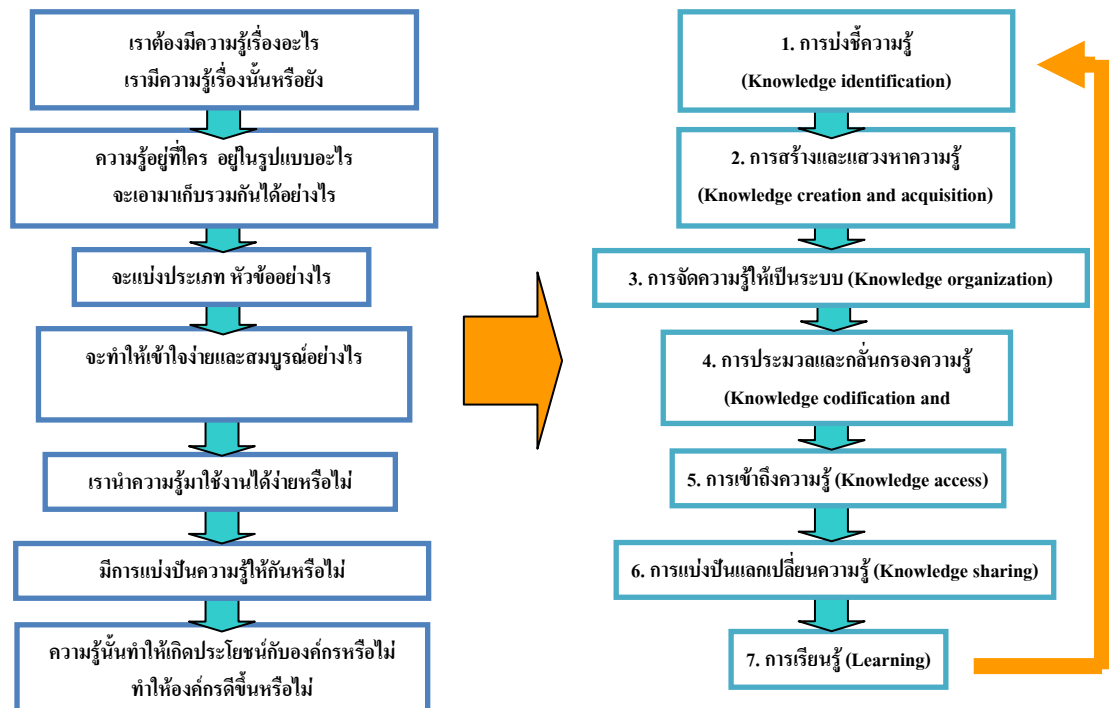
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge organization) เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge codification and refinement) เช่น การปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน การใช้ภาษาเดียวกัน การปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge access) เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Web board กระดานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge sharing) สามารถดำเนินการได้หลายวิธีโดยกรณีเป็น Explicit knowledge อาจจัดทำเป็นเอกสาร ระบบฐานข้อมูลความรู้ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดทำเป็นระบบกิจกรรม

7. การเรียนรู้ (Learning) ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จาก สร้างองค์ความรู้-นำความรู้ไปใช้-เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

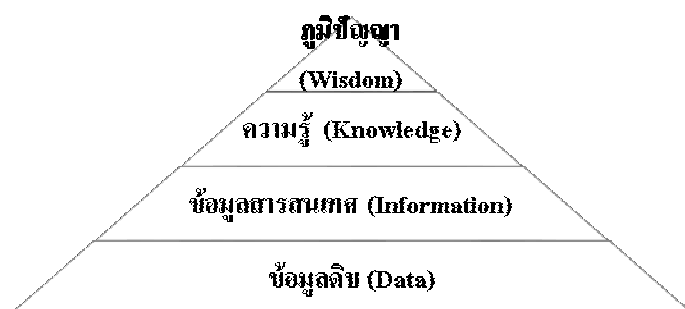


ภาพที่ 2-4 กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge management process)

(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548)

ความสัมพันธ์ของ ข้อมูล สารสนเทศ และความรู้

สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2552, หน้า 26-27) ได้นำเสนอแบบจำลองและเครื่องมือในการจัดการองค์ความรู้ DIKW โดยแบบจำลองที่อธิบายโครงสร้างของกระบวนการพัฒนาการเรียนรู้ของมนุษย์ ที่เริ่มต้นจากการสืบค้นข้อมูล (Data) แปลงเป็นข้อมูลสารสนเทศ (Information) สังเคราะห์เป็นความรู้ (Knowledge) และพัฒนาให้เกิดภูมิปัญญา (Wisdom) แสดงได้ดังภาพที่ 2-5



ภาพที่ 2-5 แบบจำลอง DIKW (สำนักวิจัยระบบงานบุคคล สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552, หน้า 27)

โดยในแต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้

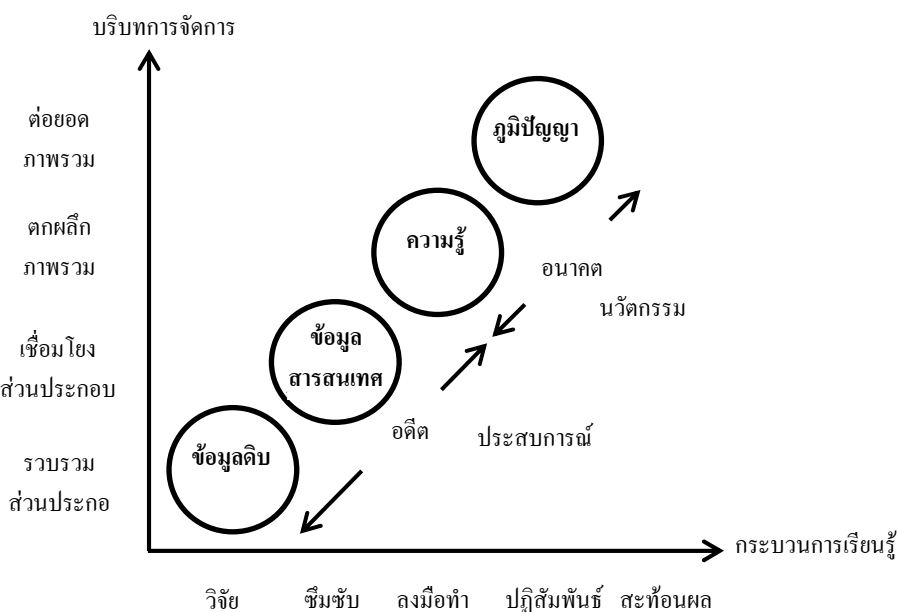
ข้อมูลดิบ (Data) หมายถึง การสรรหา สืบค้น และรวบรวมข้อมูล จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ โดยข้อมูลที่ได้นั้นต้องได้รับการกลั่นกรองและวิเคราะห์ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการนำมาใช้

ข้อมูลสารสนเทศ (Information) หมายถึง การแปลงข้อมูลให้เป็นข้อมูลสารสนเทศ ด้วยการกลั่นกรอง คัดแยก จัดประเภทหมวดหมู่ และวิเคราะห์ในเบื้องต้น เพื่อให้ง่ายต่อการศึกษาและเหลือเพียงข้อมูลที่เกิดประโยชน์ต่อการสร้างความเข้าใจ

ความรู้ (Knowledge) หมายถึง การสังเคราะห์ และการศึกษาข้อมูลสารสนเทศ จนเกิดเป็นความรู้และความเข้าใจที่ยอมรับได้ของมนุษย์ และสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาทำการอธิบาย แลกเปลี่ยน วิเคราะห์ต่อยอด และประเมินผล เพื่อแก้ไขปัญหาและตัดสินใจได้ในที่สุด

ปัญญา (Wisdom) หมายถึง การพัฒนา และการใช้ประโยชน์จากความรู้ที่สั่งสมมาจนเกิดภูมิปัญญา ที่สามารถสร้างสรรค์งาน ประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ต่อยอดและประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อการยกระดับศักยภาพของตนเอง องค์กร ชุมชน และสังคม

การจะได้มาซึ่งภูมิปัญญาของมนุษย์นั้น มีเหตุผลและที่มา ซึ่งเกิดขึ้นจากผลงานการศึกษา และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบ วิธีการ หรือบริบทจัดการกับคุณลักษณะการเรียนรู้ของ มนุษย์ในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการ ซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์ได้ดังภาพที่ 2-6



ภาพที่ 2-6 การจัดการองค์ความรู้ตามแนวคิด DIKW ที่มา: The Data, Information, Knowledge, Wisdom Chain: The Metaphorical link, Jonathan Hey (สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552, หน้า 27)

จากแผนภาพแสดงถึงความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงบริบทของการจัดการองค์ความรู้แต่ละประเภทกับเครื่องมือที่ใช้สำหรับพัฒนากระบวนการการเรียนรู้ของมนุษย์ โดยจุดเริ่มต้นของการพัฒนาและการจัดการองค์ความรู้ของมนุษย์ คือการใช้เครื่องมือการวิจัยด้วยการรวบรวม ส่วนประกอบต่าง ๆ ของข้อมูลดิบจากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่มากมาย โดยกระบวนการเรียนรู้เพื่อการแปลงข้อมูลดิบสู่การเป็นข้อมูลสารสนเทศ หรือข้อมูลที่ใช้ประโยชน์ได้จริงนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยสัญชาตญาณของมนุษย์ที่จะซึมซับและเชื่อมโยงส่วนประกอบของข้อมูลที่สำคัญต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกันเพื่อเริ่มต้นทำการศึกษาลงมือปฏิบัติ ดำเนินการทดลอง และ/หรือ ทดสอบ เพื่อให้เกิดการตกผลึกทางความคิดในอันที่จะสร้างและประกอบเป็นภาพรวมของความรู้ที่เกิดจากความเข้าใจในผลการศึกษาและประสบการณ์ในอดีตซึ่ง ณ จุดนี้มนุษย์จะมององค์ความรู้ที่สามารถนำไปใช้เพื่อการแลกเปลี่ยนและสร้างปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มคน ชุมชน องค์กรและสังคมอันจะเป็นการต่อยอด

ภาพรวมความรู้เพื่อให้เกิดภูมิปัญญาที่สะท้อนผลและเผยแพร่องค์ความรู้ของตนเองให้สามารถสร้างสรรค์และคิดค้นนวัตกรรมในอนาคตได้

ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการจัดการความรู้

ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการจัดการความรู้นั้นมีเนื้อหาที่ครอบคลุมเกี่ยวข้องทั้งทางด้านองค์กร ด้านบุคคล (ผู้บริหาร บุคลากร พนักงานฯ) ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในขององค์กร ผู้วิจัยเห็นว่าความรู้ที่มีประโยชน์ในการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาและปฏิบัติขององค์กรหรือผู้ที่สนใจนอกเหนือจากการศึกษาคุณลักษณะที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นการศึกษาแนวความคิดการจัดการความรู้เกี่ยวกับบุคลากรในองค์กรดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น โดยมีผู้เชี่ยวชาญได้กล่าวถึงเนื้อหาของปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการจัดการความรู้ไว้ดังนี้

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2551, อ้างถึงในวรวร สกุลทับ, 2553, หน้า 30) กล่าวถึงปัจจัยที่นำระบบการจัดการความรู้ไปสู่ ความสำเร็จได้แก่

1. ทิศทางในการจัดการความรู้ต้องชัดเจน ว่าองค์กรต้องการนำการจัดการความรู้มาใช้เพื่อประโยชน์อะไร เช่น ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ช่วยสนับสนุนกลยุทธ์ขององค์กรในด้านใดด้านหนึ่ง ช่วยประหยัดงบประมาณ หรือช่วยทำให้เกิดรายได้ให้แก่บริษัท ทิศทางดังกล่าวจะทำให้องค์กรและบุคลากรตระหนักเห็นคุณค่าและความสำคัญของความรู้ และให้ความร่วมมือในการจัดการความรู้มากขึ้น

2. การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ได้รับการสนับสนุนและพันธะผูกพันจากผู้บริหารอาวุโส แม้ว่าในบางองค์กร การริเริ่มการจัดการความรู้เกิดจากผู้บริหารระดับกลาง แต่ในที่สุดแล้วผู้บริหารอาวุโสจำเป็นต้องสนับสนุนด้วยจึงจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการจัดการความรู้

3. องค์กรจะต้องมีวัฒนธรรมที่ยืดหยุ่นในการจัดการความรู้ อุปสรรคทางวัฒนธรรมดังที่กล่าวข้างต้นควรได้รับการจัดการที่ดีจึงจะช่วยทำให้การจัดการความรู้ขององค์กรประสบความสำเร็จ และภาษาที่ผู้รับผิดชอบโครงการใช้จะต้องกลมกลืนกับวัฒนธรรมขององค์กร

4. การมีเจ้าภาพดูแลและบริหารการจัดการความรู้ ซึ่งรวมทั้งผู้นำด้านความรู้ (CKO) หรือหน่วยงานที่เป็นหลักในการดำเนินงาน เช่น ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ซึ่งจะช่วยผลักดัน โครงการจัดการความรู้ให้เป็นจริง โดยการสร้างเสริมระบบและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อทำให้กระบวนการจัดการความรู้ดำเนินการไปอย่างราบรื่น รวมทั้งคอยจัดการให้มีการประเมินว่าปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร เพื่อจะแก้ไขได้ทันที่

5. บุคคลภายในองค์กรมีทัศนคติเชิงบวกกับการสร้าง การใช้ และการแบ่งปันความรู้ โดยการให้รางวัลจูงใจคนที่สนับสนุนกระบวนการจัดการความรู้ เช่น การให้รางวัลแก่ผู้ที่แบ่งปัน

ความรู้มากที่สุด

6. ระบบพื้นฐานในการจัดการที่ดี มีกระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ มีผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการสารสนเทศสนับสนุน โดยความร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับผู้ใช้และผู้จัดหาสารสนเทศให้ โครงสร้างองค์กรสนับสนุนการจัดการความรู้ กล่าวคือ โครงสร้างมีความยืดหยุ่นและมีลักษณะพัฒนาความรู้ในองค์กร มีการเข้าถึงความรู้ได้ง่ายและมีการกำหนดบทบาทของคนและกลุ่มคนให้ชัดเจนในกระบวนการจัดการความรู้ รวมทั้งมีการวัดผลจากการจัดการความรู้

7. ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการใช้โครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยี เช่น การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสาร มีวิธีการในการถ่ายโอนความรู้หลายวิธี เช่น การใช้อินเทอร์เน็ต โลกีสโตนด์ และการสื่อสารระดับโลก รวมทั้งการติดต่อสื่อสารแบบเห็นหน้า

ผู้วิจัยสรุปว่าการจะทำให้กระบวนการจัดการความรู้ประสบผลสำเร็จนั้นต้องประกอบด้วยองค์ประกอบหลาย ๆ ส่วน ทั้งการวางแผน การได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร มีวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ บุคลากรในองค์กรมีความตื่นตัวในการจัดการความรู้ และโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากเช่นกัน

ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หรือเรียกโดยย่อว่า สำนักงาน ก.พ. เป็นองค์กรกลางด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในราชการพลเรือน ภายใต้ระบบคุณธรรมทำหน้าที่ส่งเสริมการพัฒนาข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีคุณภาพชีวิตและการทำงานที่ดี และพัฒนาระบบการบริหารกำลังคนในราชการ ให้เป็นกลไกการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของชาติอย่างมีประสิทธิภาพ

วิสัยทัศน์

ให้การรับราชการเป็นทางเลือกแรกและทางเลือกสุดท้ายของการประกอบอาชีพสำหรับคนเก่งที่มีจิตสาธารณะ และให้โลกหันมาศึกษาคุณงานการปฏิรูประบบบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐของไทย

พันธกิจ

พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลในราชการพลเรือนให้เกิดความสมดุล 4ป (ประสิทธิผล ประสิทธิภาพ เปี่ยมคุณค่า ปรับเปลี่ยนได้อย่างยืดหยุ่นคล่องตัว) การตอบสนองต่อความต้องการของสังคม และระบบคุณธรรมเพื่อให้สามารถดึงดูดและรักษาคณคุณภาพไว้ในระบบราชการ

ยุทธศาสตร์

ปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ขั้นตอน และวิธีการการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เอื้อต่อการดำเนินการตามวัตถุประสงค์และพันธกิจ ปรับเปลี่ยนระบบบริหารทรัพยากรบุคคลให้ตอบสนองความต้องการและบริบทของแต่ละส่วนราชการ และกระจายอำนาจเพื่อให้ส่วนราชการเป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง

อำนาจหน้าที่

อำนาจหน้าที่ของสำนักงาน ก.พ. ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 มาตรา 13 กำหนดให้มีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เรียกโดยย่อว่า “สำนักงาน ก.พ.” โดยมีเลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและบริหารราชการของสำนักงานสำนักงานข้าราชการพลเรือน ขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. เป็นเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินงานในหน้าที่ของ ก.พ. และ ก.พ.ค. และดำเนินการตามที่ ก.พ. หรือ ก.พ.ค. มอบหมาย
2. เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่กระทรวง กรม เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ
3. พัฒนา ส่งเสริม วิเคราะห์ วิจัยเกี่ยวกับนโยบาย ยุทธศาสตร์ ระบบ หลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรฐานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของข้าราชการพลเรือน
4. ติดตามและประเมินผลการบริหารทรัพยากรบุคคลของข้าราชการพลเรือน
5. ดำเนินการเกี่ยวกับแผนกำลังคนของข้าราชการพลเรือน
6. เป็นศูนย์กลางข้อมูลทรัพยากรบุคคลภาครัฐ
7. จัดทำยุทธศาสตร์ ประสานและดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของข้าราชการฝ่ายพลเรือน
8. ส่งเสริม ประสานงาน เผยแพร่ ให้คำปรึกษาแนะนำ และดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการและการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตสำหรับทรัพยากรบุคคลภาครัฐ
9. ดำเนินการเกี่ยวกับทุนเล่าเรียนหลวงและทุนของรัฐบาลตามนโยบายและระเบียบของ ก.พ. ตามมาตรา 8 (8)
10. ดำเนินการเกี่ยวกับการดูแลบุคลากรภาครัฐและนักเรียนทุนตามข้อบังคับหรือระเบียบของ ก.พ. ตามมาตรา 8 (9)

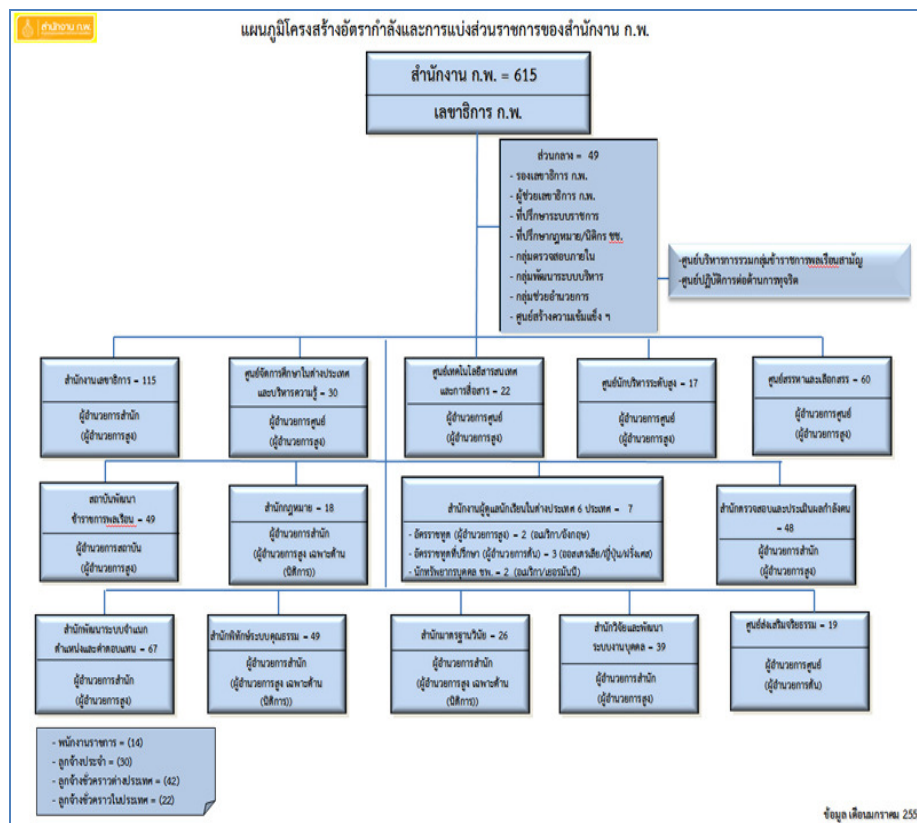
11. ดำเนินการเกี่ยวกับการรับรองคุณวุฒิของผู้ได้รับปริญญา ประกาศนียบัตรวิชาชีพ หรือคุณวุฒิอย่างอื่น เพื่อประโยชน์ในการบรรจุและแต่งตั้งเป็นข้าราชการพลเรือน และกำหนดอัตราเงินเดือนหรือค่าตอบแทน รวมทั้งระดับตำแหน่งและประเภทตำแหน่งสำหรับคุณวุฒิดังกล่าว

12. ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาทะเบียนประวัติและการควบคุมเกษียณอายุของข้าราชการพลเรือน

13. จัดทำรายงานประจำปีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลในราชการพลเรือนเสนอต่อ ก.พ. และคณะรัฐมนตรี

14. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ กฎหมายอื่น หรือตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือ ก.พ. มอบหมาย

โครงสร้างส่วนราชการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน



ภาพที่ 2-7 แผนภาพแสดง โครงสร้างอัตรากำลังคนและการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2558-2562, หน้า 2-6)

ประกอบด้วยสำนัก/สถาบัน/ศูนย์ ดังนี้

1. ส่วนกลาง
2. สำนักงานเลขาธิการ
3. ศูนย์จัดการศึกษาในต่างประเทศและบริหารความรู้
4. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
5. ศูนย์นักบริหารระดับสูง
6. ศูนย์สรรหาและเลือกสรร
7. สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน
8. สำนักกฎหมาย
9. สำนักตรวจสอบและประเมินผลกำลังคน
10. สำนักพัฒนาระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน
11. สำนักพิทักษ์ระบบคุณธรรม
12. สำนักมาตรฐานวินัย
13. สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล
14. ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรม

การนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการจัดการข้อมูล ข่าวสารและองค์ความรู้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้ปรับปรุงและพัฒนาระบบเครือข่ายภายใน หรืออินเทอร์เน็ต เพื่อให้มีระบบการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ง่ายต่อการใช้งาน และเป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ต่าง ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในปัจจุบันประมาณ พ.ศ. 2551 โดยได้มีการรวบรวมความต้องการจากสำนัก/สถาบัน/ศูนย์ เพื่อให้เป็นศูนย์รวมการเผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และองค์ความรู้ ภายในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน โดยมีวัตถุประสงค์ประสงค์ในการปรับปรุงและพัฒนา ดังนี้

1. ปรับปรุงรูปแบบของอินเทอร์เน็ตเดิมให้ทันสมัยตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ให้มีความเรียบง่ายและสะดวกต่อการเข้าใช้งาน
2. จัดหัวข้อหมวดหมู่ของเนื้อหาข้อมูลให้ชัดเจน และเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศ ทั้งนี้ได้นำระบบการจัดการเนื้อหาของเว็บไซต์ (Content management system: CMS) เข้ามาช่วยในการจัดการให้รวดเร็ว และง่ายขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ผู้ที่นำเข้าข้อมูลในอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้โดยง่าย ส่งผลให้ข้อมูลที่อยู่ในอินเทอร์เน็ตทันต่อการใช้งาน
3. จัดการส่วนแสดงผลหน้าหลักที่เป็นส่วนกลาง และส่วนสำหรับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ให้มีคุณสมบัติที่เป็นไปแนวทางเดียวกัน

สอดคล้องกัน โดยมีการจัดการที่เป็นอิสระ ผู้ดูแลระบบของแต่ละหน่วยงานสามารถบริหารจัดการเนื้อหาได้เอง

4. ผู้ดูแลระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนสามารถดูแลบริหารงานระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั้งหมด รวมถึงการบริหารจัดการสิทธิให้กับหน่วยงานหรือบุคลากรที่มีหน้าที่ดูแลระบบงานต่าง ๆ ภายในระบบอินเทอร์เน็ต

องค์ประกอบระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

สำหรับองค์ประกอบของระบบต่าง ๆ ในระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน แบ่งเป็น 3 ส่วนหลัก ๆ ได้แก่

ส่วนที่ 1 หน้าแสดงผลหลัก เป็นส่วนที่แสดงผลสำหรับบุคลากรที่ต้องการบริการข้อมูลสารสนเทศ องค์ความรู้ ประกอบด้วยระบบย่อยได้แก่ ระบบข่าวรายวัน ระบบข่าวหนังสือพิมพ์ ระบบปฏิทินกิจกรรม ระบบตารางฝ่ายบริหาร ระบบองค์ความรู้ ระบบถาม-ตอบ ระบบติดตามงาน ระบบจดหมายข่าว ระบบสารจากฝ่ายบริหาร ระบบประกาศประชาสัมพันธ์ ระบบดาวน์โหลด ระบบค้นหาข้อมูล ระบบกระดานสนทนา แผนผังเว็บไซต์ ระบบเว็บไซต์หน่วยงาน และทำเนียบข้าราชการ ซึ่งบุคลากรทุกคนในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนสามารถเข้าถึงและสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว

ส่วนที่ 2 ส่วนบริการเฉพาะด้าน ประกอบด้วยระบบย่อยได้แก่ ระบบขอใบรับรอง ระบบ ICT e-Service ระบบแจ้งซ่อมครุภัณฑ์ ระบบสลিপเงินเดือน ระบบไอทีคลินิก ซึ่งผู้บริหารข้อมูลจะเป็นหน่วยงานย่อยที่รับหน้าที่เฉพาะเช่น ระบบสลิปเงินเดือน หน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำเข้าข้อมูลเงินเดือนที่ถ่ายโอนมาจากระบบจ่ายตรงของกรมบัญชีกลาง คือ กองคลัง เป็นต้น โดยข้าราชการในสำนักงานข้าราชการพลเรือนสามัญสามารถเข้ามาดูยอดสรุปเงินเดือนปัจจุบันหรือย้อนหลังได้ผ่านช่องทางเดียวกัน โดยใช้ชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านเฉพาะที่ผู้ดูแลระบบกำหนดขึ้น เป็นต้น

ส่วนที่ 3 ส่วนสำหรับผู้ดูแลระบบ ซึ่งจะมีผู้ใช้งานใน 2 ระดับ ได้แก่

3.1 ผู้ดูแลระบบในส่วนของหน่วยงานย่อยภายในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สามารถบริหารจัดการข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน ข่าวรายวัน กิจกรรมในหน่วยงาน องค์ความรู้ และเอกสารเผยแพร่

3.2 ผู้ดูแลระบบหลัก มีหน้าที่ในการจัดการผู้ใช้งาน ระบบการจัดการสิทธิ ระบบรายงานการเข้าใช้งาน ระบบจัดการไฟล์ ระบบจัดการภาพ ระบบ Counter ระบบแจ้งเตือนอัปเดตข้อมูล ระบบเก็บสถิติ ซึ่งเป็นส่วนที่ต้องใช้ผู้ที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้ดูแล บริหารจัดการ

โดยในการแสดงผลของหน้าแรกระบบอินทราเน็ตนั้นสามารถจัดกลุ่มตามการแสดงผลของหน้าจอได้ ดังนี้

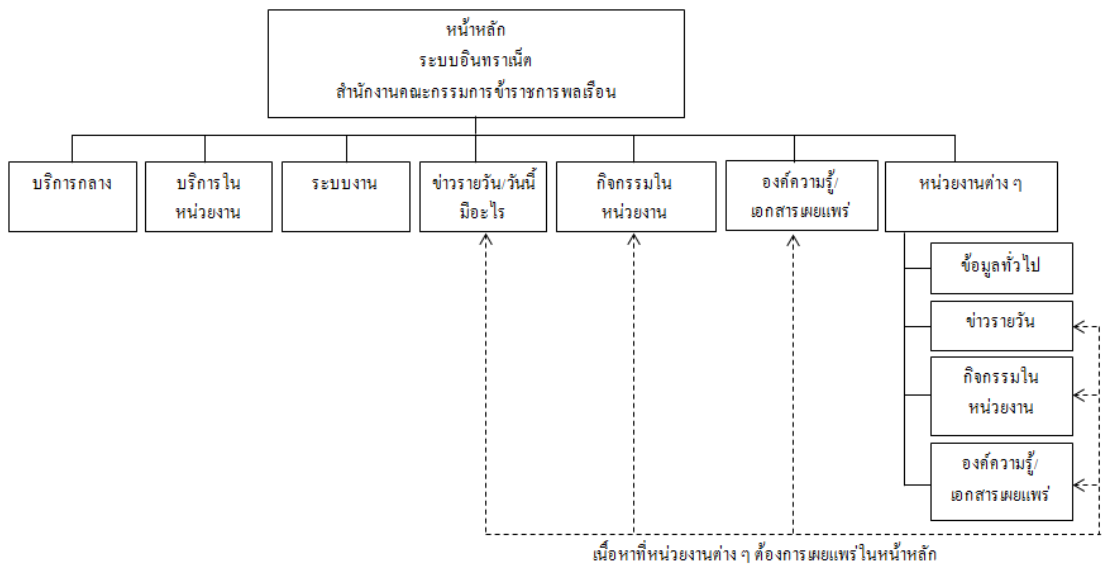
1. ข่าวรายวัน/วันนี้มีอะไร เป็นส่วนของการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร ที่ต้องการแจ้งให้กับบุคลากรในหน่วยงานทราบ
2. กิจกรรมในหน่วยงาน เป็นส่วนแสดงกิจกรรมที่กำหนดวันที่เวลาชัดเจน เช่น การอบรมที่จัดขึ้นเป็นการภายใน การอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศต่าง ๆ เป็นต้น
3. บริการในหน่วยงาน ประกอบด้วย
 - 3.1 ระบบจองรถ/จองห้องประชุม โดย กลุ่มงานบริหารทรัพย์สิน สำนักบริหารกลาง
 - 3.2 ระบบ ICT e-Service โดย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
 - 3.3 ระบบแจ้งซ่อมครุภัณฑ์ โดย กลุ่มงานบริหารทรัพย์สิน สำนักบริหารกลาง
 - 3.4 ระบบบริการหนังสือรับรอง โดย กลุ่มงานการเจ้าหน้าที่ สำนักบริหารกลาง
4. ระบบงาน เป็นช่องทางเพื่อเข้าถึงระบบสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล และเว็บไซต์ที่ให้บริการเฉพาะด้าน ประกอบด้วย
 - 4.1 โปรแกรมระบบสารสนเทศกำลังคนภาครัฐ
 - 4.2 ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS 5.0)
 - 4.3 ระบบข้อมูลเพื่อการวางแผนกำลังคนภาครัฐ GPIS
 - 4.4 ระบบฐานข้อมูลเพื่อรองรับการแต่งตั้งนักบริหารระดับสูง (SEIS)
 - 4.5 ระบบโปรแกรมประเมินค่างาน (JETHRO)
 - 4.6 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
 - 4.7 ระบบสารสนเทศด้านวินัยข้าราชการ
 - 4.8 ระบบการพิจารณารับรองคุณวุฒิด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
 - 4.9 ระบบสารสนเทศทุนรัฐบาล
 - 4.10 ระบบบริการยานพาหนะและห้องประชุม
 - 4.11 ระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับการพิทักษ์ระบบคุณธรรม
 - 4.12 สหกรณ์ออมทรัพย์
 - 4.13 ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารในภาครัฐ
 - 4.14 ระบบฐานข้อมูลผู้เข้าอบรม โครงการเสริมสร้างประสิทธิภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิต ของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้
5. หน่วยงานต่าง ๆ เป็นส่วนแสดงผลของหน่วยงานย่อยภายในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนสามัญ โดยแต่ละหน่วยงานสามารถบริหารจัดการข้อมูล ข่าวสาร

กิจกรรม องค์ความรู้ เอกสารเผยแพร่ ได้เอง ซึ่งลักษณะของหน้าจอก็จะมีการจัดการเหมือนกับหน้าหลักของระบบอินทราเน็ตเพื่อให้ง่ายต่อการจัดกลุ่มของเนื้อหา และสามารถกำหนดได้ว่าต้องการให้ข้อมูล สารสนเทศ นั้นแสดงผลเฉพาะในหน้าหน่วยงานตนเองหรือต้องการแสดงผลให้บุคลากรทั้งหน่วยงานเห็น โดยมีหัวข้อได้แก่

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน
- 5.2 ข่าวรายวัน
- 5.3 กิจกรรมภายในหน่วยงาน
- 5.4 องค์ความรู้/เอกสารเผยแพร่
- 5.5 สิ่งอื่น ๆ

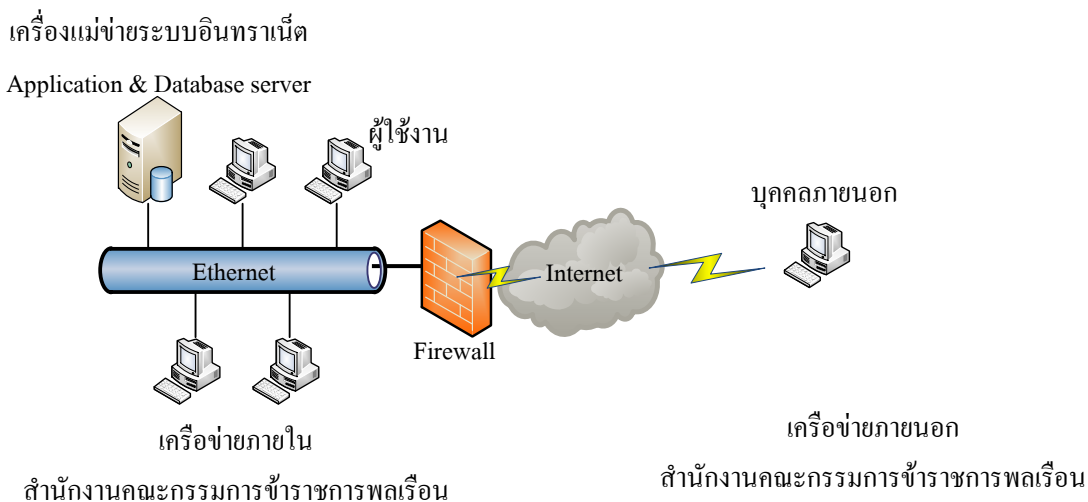
6. องค์ความรู้ เป็นศูนย์รวมองค์ความรู้ ซึ่งจะมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์และนำมาใช้ในการปฏิบัติงานหรือเพิ่มพูนความรู้ในชีวิตประจำวันได้ โดยเนื้อหาในส่วนนี้เป็นการรวบรวมองค์ความรู้ของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ยินยอมให้เผยแพร่เนื้อหานั้น ๆ ได้ ซึ่งถือเป็นการรวมองค์ความรู้ไว้ในจุดเดียว เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึงและนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน

โดยสามารถแสดงแผนภาพสรุปโครงสร้างของหน้าหลักระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้ดังภาพที่ 2-8



ภาพที่ 2-8 โครงสร้างหน้าหลักระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

System configuration



ภาพที่ 2-9 System configuration ระบบบริหารเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2551)

ระบบบริหารเน็ตของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนมีสถาปัตยกรรมแบบ Web application ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ

1. เครื่องแม่ข่ายระบบบริหารเน็ตทำหน้าที่ในส่วนของการบริหารจัดการฐานข้อมูล และการจัดการเครือข่าย รวมถึงเป็นผู้รับ-ส่งข้อมูลข่าวสารจาก เว็บไคลเอนต์ (Web client) เพื่ออ่านข้อมูล ประมวลผล และส่งกลับมาให้ เว็บไคลเอนต์ (Web client)

2. เว็บไคลเอนต์ (Web client) ทำหน้าที่ในการรับ-แสดงผลข้อมูลทางจอภาพให้กับผู้ใช้ (User interface) และจัดการเกี่ยวกับ Application logic ของระบบ รวมถึงการรับ-ส่งข้อมูล และคำสั่งจากผู้ใช้ระบบงานไปให้แก่เว็บเซิร์ฟเวอร์ (Web server) เพื่ออ่านข้อมูล และประมวลผล

3. ระบบเครือข่าย (Network) ประกอบด้วยอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ (Hardware) และซอฟต์แวร์ (Software) เพื่อเป็นช่องทางให้กับข้อมูล ข่าวสาร คำสั่ง ที่มีการรับ-ส่ง ระหว่าง เว็บไคลเอนต์ (Web client) กับเว็บเซิร์ฟเวอร์ (Web server) ที่ต่อเชื่อมโยงกัน

การใช้งานระบบบริหารเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

การเข้าใช้งานระบบบริหารเน็ตของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนจะทำงานผ่านโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ เช่น Internet explorer หรือ Google chrome เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Boondao (2013) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ในองค์กรในประเทศไทย โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานจำนวน 200 คน จาก 25 องค์กรในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการจัดการความรู้ในองค์กร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 เนื่องจากองค์กรได้สนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมกระบวนการจัดการความรู้เหมือนกัน

อนรรฆวงศ์ กัดสำเนียง (2553) ได้ทำการวิจัยกรณีศึกษาการจัดการความรู้ของสำนักงานพิมพ์ (โรงพิมพ์) สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล โดยได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาเป็นเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกในการรวบรวม จัดเก็บ และจัดหมวดหมู่ความรู้ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นความรู้ซ่อนเร้น (Tacit knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดมาจากการปฏิบัติงาน รวมทั้งยังเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ แลกเปลี่ยนความรู้ของบุคลากร ภายในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ ที่พัฒนาขึ้นนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อระบบอยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นมีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเป็นระบบที่ติดตั้งอยู่บนระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร จึงทำให้เกิดความสะดวกในการใช้งาน รวมทั้งยังเป็นแหล่งในการรวบรวม ค้นหา จัดเก็บความรู้ และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความรู้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งยังเป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยน ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ โดยการแบ่งความรู้ ออกเป็นหมวดหมู่

วรวร สกุลทับ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีผลต่อการจัดการความรู้ด้านการส่งเสริมการเกษตรของบุคลากร กรมส่งเสริมการเกษตร พบว่า 1) ระดับความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมการทำงาน และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการสร้างความรู้ 2) อายุ ระดับการศึกษา สูงสุด ตำแหน่ง ระดับความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมการทำงาน ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการแลกเปลี่ยนความรู้ 3) ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง ปัจจัยด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ปัจจัยด้านนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการใช้ความรู้

อุดม ฟุ้งเกียรติไพบุลย์ (2552) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบการจัดการความรู้ของพนักงานระดับปฏิบัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้างาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง กับการจัดการความรู้

และสร้างสมการทำงานการจัดการความรู้จากการสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้างาน ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประจำสำนักงานใหญ่ จำนวน 366 คน พบว่า 1) พนักงานระดับปฏิบัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีอายุแตกต่างกันมีการจัดการความรู้แตกต่างกัน 2) พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีการจัดการความรู้ที่ไม่แตกต่างกัน 3) พนักงานระดับปฏิบัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการจัดการความรู้ที่ไม่แตกต่างกัน

กุลธิดา อ่อนมี (2554) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ในสถานศึกษา ตาม ทรรศนะของครูและผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี และเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ในสถานศึกษา ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ในสถานศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านกลยุทธ์ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการวัดผล ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (2) การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของสถานศึกษา จำแนกตามเพศ ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน ขนาดของสถานศึกษาและจำแนกตามการเข้าร่วม กิจกรรมการจัดการความรู้ในสถานศึกษาต่อสัปดาห์ ในภาพรวมแตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกอายุ วุฒิ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน เขตอำเภอที่ตั้งของสถานศึกษา จำนวนทีมการจัดการความรู้ใน สถานศึกษา และการเข้ารับการอบรมและศึกษาดูงานเกี่ยวกับเรื่องการจัดการความรู้ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

วรดา ชูสง่า (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่องการจัดการความรู้ของบุคลากร ในสังกัดสำนักงาน เกษตรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ประเภทงานของบุคลากรส่วนใหญ่สังกัด สำนักงานเกษตรอำเภอ คุณลักษณะที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสำคัญ มากที่สุด รองลงมาคือ บุคคลแห่งการเรียนรู้ และภาวะผู้นำ ตามลำดับ ด้านการจัดการความรู้ของ บุคลากรพบว่า การสร้างความรู้มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ การใช้ความรู้ และการ แลกเปลี่ยนความรู้ ตามลำดับและพบว่าบุคลากรที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการจัดการ ความรู้ไม่แตกต่างกัน บุคลากรที่มีคุณลักษณะที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ที่แตกต่างกัน มีการจัดการ ความรู้แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการใช้ระบบอินทราเน็ตและแนวทางพัฒนาสู่การจัดการ
ความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการ
วิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
สามัญ โดยมีบุคลากรรวมทั้งหมด จำนวน 513 คน (ฐานข้อมูลโปรแกรมระบบสารสนเทศ
ทรัพยากรบุคคล, ณ 1 ธันวาคม 2558)

กลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบ
ทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ด้วยสูตรของ
Yamane (1973) ดังนี้

แสดงการคำนวณ

$$\text{สูตร Yamane} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

เมื่อแทนค่า จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{513}{1 + 513 (0.05)^2} \\
 &= 224.75 \\
 &= 225
 \end{aligned}$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเท่ากับ 225 ตัวอย่าง และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้ทำการวิจัยจึงสำรองกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 25 ตัวอย่าง รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 250 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง มีลำดับขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างเป็นแบบหลายขั้นตอน (Multistage sampling) ดังนี้

1. วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
2. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยแจกแจงตามขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 250 ตัวอย่าง แบ่งตามสำนัก สถาบัน ศูนย์ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ดังนี้

ตารางที่ 3-1 แสดงจำนวนข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

สำนัก สถาบัน ศูนย์	บุคลากร (คน)	การเก็บ ตัวอย่าง (คน)	การเก็บ ตัวอย่าง สำรอง (คน)	รวมเก็บ ตัวอย่าง (คน)
1. ส่วนกลาง	38	17	2	19
2. สำนักงานเลขาธิการ	97	43	5	48
3. ศูนย์จัดการศึกษาในต่างประเทศ และบริหารความรู้	27	12	1	13
4. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	18	8	1	9
5. ศูนย์นักบริหารระดับสูง	17	7	1	8
6. ศูนย์สรรหาและเลือกสรร	54	24	3	26
7. สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน	43	19	2	21

ตารางที่ 3-1 (ต่อ)

สำนัก สถาบัน ศูนย์	บุคลากร (คน)	การเก็บ ตัวอย่าง (คน)	การเก็บ ตัวอย่าง สำรอง (คน)	รวมเก็บ ตัวอย่าง (คน)
8. สำนักกฎหมาย	15	6	1	7
8. สำนักกฎหมาย	15	6	1	7
9. สำนักตรวจสอบและประเมินผลกำลังคน	40	18	2	20
10. สำนักพัฒนาระบบงานประจำตำแหน่ง และค่าตอบแทน	56	25	3	28
11. สำนักพิทักษ์ระบบคุณธรรม	44	19	2	21
12. สำนักมาตรฐานวินัย	21	9	1	10
13. สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล	28	12	1	13
14. ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรม	15	6	1	7
รวม	513	225	25	250

(ข้อมูลจากฐานข้อมูลโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล, ณ 1 ธันวาคม 2558)

3. วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience) โดยกระจายแบบสอบถามไปยังสำนัก สถาบัน ศูนย์ ตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้โดยประสานให้เจ้าหน้าที่ธุรการของแต่ละหน่วยงานเป็นผู้แจกแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยโดยการสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง โดยประสานงานไปยังเจ้าหน้าที่ธุรการของหน่วยงานภายในสำนักงานคณะกรรมการพลเรือสามัญทั้ง 14 หน่วยงานเป็นผู้แจกแบบสอบถามโดยใช้ความสะดวก (Convenience) และรวบรวมให้ในเบื้องต้น จากนั้นผู้วิจัยจะเป็นผู้นำมารวบรวมทั้งหน่วยงาน โดยกำหนดระยะเวลาในการเก็บข้อมูล เป็นเวลา 1 เดือน ตั้งแต่ 1-30 เมษายน 2559

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา แล้วกำหนดเป็นกรอบสาเหตุและปัจจัยให้ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา
2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างเป็นแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่ร่างมาทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน พิจารณา ตรวจสอบและขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุง
4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำมาทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน
5. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ มาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability analysis) เพื่อปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้ง

6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้แบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรของสำนักงาน

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด มาตรฐานบัญญัติ (Nominal scale) และเรียงลำดับ (Ordinal scale) ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษาสูงสุด, ตำแหน่ง, และอายุราชการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้ระบบอินทราเน็ต สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนมีลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

วิธีการแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้ค่าเฉลี่ย ตามเกณฑ์คะแนนดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, หน้า 77)

$1.0 \leq \bar{X} < 1.5$	หมายถึง มีประสิทธิผลน้อยที่สุด	(1.00-1.49)
$1.5 \leq \bar{X} < 2.5$	หมายถึง มีประสิทธิผลน้อย	(1.50-2.49)
$2.5 \leq \bar{X} < 3.5$	หมายถึง มีประสิทธิผลปานกลาง	(2.50-3.49)
$3.5 \leq \bar{X} < 4.5$	หมายถึง มีประสิทธิผลมาก	(3.50-4.49)
$4.5 \leq \bar{X} \leq 5.0$	หมายถึง มีประสิทธิผลมากที่สุด	(4.50-5.00)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของสำนักงาน

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552) มีลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

วิธีการแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้ค่าเฉลี่ย ตามเกณฑ์คะแนนดังนี้ (ชานินทร์

ศิลป์จารุ, 2550, หน้า 77)

$1.0 \leq \bar{X} < 1.5$	หมายถึง มีการจัดการน้อยที่สุด	(1.00-1.49)
$1.5 \leq \bar{X} < 2.5$	หมายถึง มีการจัดการน้อย	(1.50-2.49)
$2.5 \leq \bar{X} < 3.5$	หมายถึง มีการจัดการปานกลาง	(2.50-3.49)
$3.5 \leq \bar{X} < 4.5$	หมายถึง มีการจัดการมาก	(3.50-4.49)
$4.5 \leq \bar{X} \leq 5.0$	หมายถึง มีการจัดการมากที่สุด	(4.50-5.00)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม และตรวจสอบความถูกต้องของการใช้ภาษาที่เหมาะสมกับอาจารย์ที่ปรึกษา ให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ได้แก่

1.1 ดร. ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา

1.2 นายกิติพงษ์ มหารัตนวงศ์ ผู้อำนวยการศูนย์สรรหาและเลือกสรร สำนักงาน
คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

1.3 นางสาวจำเรียง วิทยารักษ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ สำนักงาน
คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

เพื่อทำการพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) ความ
ชัดเจนของคำถาม และความเหมาะสมของภาษา (Wording) จากนั้นผู้ศึกษาได้นำมาแก้ไขปรับปรุง
ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ โดยคำถามแต่ละข้อต้องมีค่า IOC ไม่ต่ำ
กว่า 0.5 จึงนำมาใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งมีทั้งหมด 30 ข้อ

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาและปรับปรุงแก้ไข
แล้วไปทำการทดสอบ (Try-out) จำนวน 30 ชุดกับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่ม
ตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการประมวลผลทางสถิติ ในการหาความเชื่อมั่นโดยหาค่า
สัมประสิทธิ์ Cronbach's alpha โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ที่ 0.7
(Nunnally, 1978) โดยได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
เท่ากับ 0.867 โดยแยกเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1.1 ประสิทธิภาพด้านเนื้อหา เท่ากับ 0.889

2.1.2 ประสิทธิภาพด้านเวลา เท่ากับ 0.814

2.1.3 ประสิทธิภาพด้านรูปแบบ เท่ากับ 0.870

2.1.4 ประสิทธิภาพด้านกระบวนการ เท่ากับ 0.760

2.2 การจัดการความรู้ เท่ากับ 0.956

2.2.1 ข้อมูล เท่ากับ 0.831

2.2.2 สารสนเทศ เท่ากับ 0.791

2.2.3 ความรู้ เท่ากับ 0.908

2.2.4 ปัญญา เท่ากับ 0.959

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม
ทั้งหมดมาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสเพื่อประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel ในการจัดเก็บผลการตอบแต่ละข้อให้อยู่ในรูปแบบที่พร้อมจะนำไปประมวลผลเชิงสถิติ และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการประมวลผลทางสถิติ ในการประมวลผลเชิงสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการประมวลผลทางสถิติ ซึ่งมีลำดับขั้นการวิเคราะห์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษาสูงสุด, ตำแหน่ง และ อายุราชการ ของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน โดยสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์การจัดการความรู้โดยสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. วิเคราะห์สมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ Independent sample t-test ซึ่งในที่นี้คือ เพศ และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of variance)

ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95 % โดยใช้วิธี Least significant difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งในที่นี้คือ อายุ การศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง และอายุราชการ

สมมติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนประกอบด้วย ด้านเนื้อหา ด้านเวลา ด้านรูปแบบ และด้านกระบวนการ มีผลต่อการจัดการความรู้ เป็นการทดสอบระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณสองตัวแปร โดยใช้ค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple linear regression analysis) โดยเลือกใช้เทคนิค Enter และในการตรวจสอบกลุ่มของตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันหรือไม่

(Multicollinearity) จะพิจารณาค่า Tolerance และค่า VIF (Variance inflation factor) ถ้าค่า Tolerance มากกว่า 0.1 (Menard, 1995) และถ้าค่า VIF น้อยกว่า 10 (Myers, 1990) แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง และทดสอบค่า Durbin & Watson เพื่อพิจารณาว่า ค่าคลาดเคลื่อน (e) ของตัวแปรเป็นอิสระต่อกันหรือไม่ โดยจะต้องมีค่าระหว่าง 1.5-2.5 (Hutcheson & Sofroniou, 1999, p. 49)

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมาย เพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัย ได้แบ่งเกณฑ์ระดับความสำคัญของค่าความสัมพันธ์ (R Square) เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ช่วงที่ 1	0.81-1.00	หมายถึง	มีผลหรือมีอิทธิพลสูงมาก
ช่วงที่ 2	0.61-0.80	หมายถึง	มีผลหรือมีอิทธิพลสูง
ช่วงที่ 3	0.41-0.60	หมายถึง	มีผลหรือมีอิทธิพลปานกลาง
ช่วงที่ 4	0.21-0.40	หมายถึง	มีผลหรือมีอิทธิพลต่ำ
ช่วงที่ 5	0.00-0.20	หมายถึง	มีผลหรือมีอิทธิพลต่ำมาก

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการใช้ระบบอินทราเน็ตและแนวทางพัฒนาผู้จัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ผู้ทำการวิจัยได้นำข้อมูลตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาได้จำนวน 250 ชุด ที่ผ่าน การตรวจสอบความน่าเชื่อถือแล้วมาทำการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการประมวลผลทางสถิติ วิเคราะห์ตามสมมติฐานของการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ทำการวิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าทดสอบของนัยสำคัญของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (ค่าสถิติ t)
F	แทน	ค่าทดสอบของนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม (ค่าสถิติ F)
P-value	แทน	ความน่าจะเป็นไปในการยอมรับสมมติฐาน
B	แทน	สัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ
Beta	แทน	สัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน
Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้
*	แทน	ระดับนัยสำคัญที่ระดับ .05
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R Square	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
Adjusted R Square	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ปรับแก้ไขให้เหมาะสม
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงาน

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการความรู้

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุमान เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 250 คน จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง และอายุราชการ วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง และอายุราชการ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	
	คน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	48	19.20
หญิง	202	80.80
รวม	250	100.00
2. อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	2	0.80
26-35 ปี	91	36.40
36-45 ปี	83	33.20
46-55 ปี	50	20.00
56 ปีขึ้นไป	24	9.60
รวม	250	100.00

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	
	คน	ร้อยละ
3. การศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	60	24.00
ปริญญาตรี	61	24.40
ปริญญาโท	126	50.40
ปริญญาเอก	3	1.20
รวม	250	100.00
4. ตำแหน่ง		
ผู้อำนวยการ	2	0.80
นักจัดการงานทั่วไป	10	4.00
นักทรัพยากรบุคคล	118	47.20
นักบัญชี	9	3.60
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	3	1.20
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	5	2.00
นักวิชาการเงินและบัญชี	3	1.20
นิติกร	29	11.60
เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	5	2.00
เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์	3	1.20
เจ้าพนักงานธุรการ	59	23.60
เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา	4	1.60
รวม	250	100.00

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	
	คน	ร้อยละ
5. อายุราชการ		
0-4 ปี	79	31.60
5-9 ปี	34	13.60
10-14 ปี	37	14.80
15-19 ปี	31	12.40
20-24 ปี	23	9.20
25-29 ปี	24	9.60
30-35 ปี	13	5.20
35 ปีขึ้นไป	9	3.60
รวม	250	100.00

จากตารางที่ 4-1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการสำนักงาน ก.พ. จำนวน 250 คน สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 80.80 และเพศชายจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20

ด้านอายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 รองลงมา มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 83 คนคิดเป็นร้อยละ 33.20 มีอายุ 46-55 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 มีอายุ 56 ปี ขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 และมีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

ด้านการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 50.40 รองลงมาปริญญาตรี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 24.40 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และปริญญาเอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 ตามลำดับ

ด้านตำแหน่ง พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 47.20 รองลงมาเจ้าพนักงานธุรการ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 นิติกร จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60 นักจัดการงานทั่วไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ

4.00 นักบัญชี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 นักวิชาการคอมพิวเตอร์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 เจ้าหน้าที่งานโสตทัศนศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 นักวิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 นักวิชาการเงินและบัญชี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 เจ้าหน้าที่งานเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 และ ลำดับสุดท้ายเป็นตำแหน่งผู้อำนวยการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80

ด้านอายุราชการ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุราชการ 0-4 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60 มีอายุราชการ 10-14 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 มีอายุราชการ 5-9 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 13.60 มีอายุราชการ 15-19 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40 มีอายุราชการ 25-29 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 มีอายุราชการ 20-24 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 มีอายุราชการ 30-35 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20 และมีอายุราชการ 35 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงาน

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนจำแนกตามด้าน

ประสิทธิผลการใช้ระบบอินทราเน็ต สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน	ระดับประสิทธิผล			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านเนื้อหา	3.89	0.57	มาก	1
2. ด้านเวลา	3.71	0.65	มาก	3
3. ด้านรูปแบบ	3.73	0.55	มาก	2
4. ด้านกระบวนการ	3.31	0.70	ปานกลาง	4
รวม	3.66	0.44	มาก	

จากตารางที่ 4-2 พบว่า ประสิทธิผลการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, $SD = 0.44$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประสิทธิผลการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่อยู่ใน

ระดับมาก ได้แก่ ด้านเนื้อหา ($\bar{x} = 3.89$, $SD = 0.57$) ด้านรูปแบบ ($\bar{x} = 3.73$, $SD = 0.55$) และด้านเวลา ($\bar{x} = 3.71$, $SD = 0.65$) ตามลำดับ ประสิทธิภาพการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านกระบวนการ ($\bar{x} = 3.31$, $SD = 0.70$)

ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านเนื้อหา

ประสิทธิภาพด้านเนื้อหา	ระดับประสิทธิภาพ			
	\bar{x}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. เนื้อหามีความครบถ้วน ถูกต้อง	3.94	0.70	มาก	2
2. เนื้อหาเหมาะสมและตรงประเด็น	3.86	0.62	มาก	3
3. เนื้อหาที่น่าเชื่อถือ	4.08	0.67	มาก	1
4. เนื้อหาสอดคล้องกับความต้องการใช้งานของท่าน	3.68	0.86	มาก	4
รวม	3.89	0.57	มาก	

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ประสิทธิภาพการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านเนื้อหา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$, $SD = 0.57$) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ประสิทธิภาพการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านเนื้อหา อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ เนื้อหาที่น่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 4.08$, $SD = 0.67$) เนื้อหาที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{x} = 3.94$, $SD = 0.70$) เนื้อหาที่เหมาะสมและตรงประเด็น ($\bar{x} = 3.86$, $SD = 0.62$) และเนื้อหาคือสอดคล้องกับความต้องการใช้งานของท่าน ($\bar{x} = 3.68$, $SD = 0.86$)

ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลการใช้ระบบอินทราเน็ต
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านเวลา

ประสิทธิผลด้านเวลา	ระดับประสิทธิผล			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ระบบอินทราเน็ตช่วยให้ท่านเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และองค์ความรู้ที่จำเป็นได้ อย่างรวดเร็ว	3.72	0.87	มาก	2
2. ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และองค์ความรู้ที่ เผยแพร่ในระบบอินทราเน็ตมีความเป็นปัจจุบัน และถูกปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ	3.46	0.89	ปานกลาง	3
3. ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และองค์ความรู้มี การระบุนวันที่เผยแพร่ช่วยให้ท่านนำข้อมูล ไปใช้ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	3.95	0.73	มาก	1
รวม	3.71	0.65	มาก	

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ประสิทธิภาพการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการพลเรือน ด้านเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71, SD = 0.65$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านเวลา ที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และองค์ความรู้มีการระบุนวันที่เผยแพร่ช่วยให้ ท่านนำข้อมูลไปใช้ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ($\bar{X} = 3.95, SD = 0.73$) และระบบอินทราเน็ต ช่วยให้คุณเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และองค์ความรู้ที่จำเป็นได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.72, SD = 0.87$) ตามลำดับ ประสิทธิภาพการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านเวลา ที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และองค์ความรู้ที่เผยแพร่ ในระบบอินทราเน็ตมีความเป็นปัจจุบัน และถูกปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.46, SD = 0.89$)

ตารางที่ 4-5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลการใช้ ระบบอินทราเน็ต
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านรูปแบบ

ประสิทธิผลด้านรูปแบบ	ระดับประสิทธิผล			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. รูปแบบการนำเสนอเนื้อหาที่มีความเหมาะสม เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน เช่น ขนาดอักษร สีที่ใช้ การจัดวางเมนู เป็นต้น	3.47	0.74	ปานกลาง	3
2. รูปแบบการนำเสนอเนื้อหาที่มีความเหมาะสม เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน เช่น ขนาดอักษร สีที่ใช้ การจัดวางเมนู เป็นต้น รูปแบบสื่อที่นำเสนอ เช่น ไฟล์แนบ ต่าง ๆ สามารถนำไปใช้งานได้ทันที	3.67	0.62	มาก	2
3. ท่านคิดว่าการใช้ระบบอินทราเน็ตช่วยให้ประหยัดทรัพยากรของหน่วยงาน	4.07	0.73	มาก	1
รวม	3.73	0.55	มาก	

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ประสิทธิภาพการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านรูปแบบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.55$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ประสิทธิภาพการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านรูปแบบ ที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านคิดว่าการใช้ระบบอินทราเน็ตช่วยให้ประหยัดทรัพยากรของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.07$, $SD = 0.73$) และรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาที่มีความเหมาะสม เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน เช่น ขนาดอักษร สีที่ใช้ การจัดวางเมนู เป็นต้น ($\bar{X} = 3.67$, $SD = 0.62$) ตามลำดับ ประสิทธิภาพการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน รูปแบบ ที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ รูปแบบการนำเสนอเนื้อหาที่มีความเหมาะสม เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน เช่น ขนาดอักษร สีที่ใช้ การจัดวางเมนู เป็นต้น ($\bar{X} = 3.47$, $SD = 0.74$)

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลการใช้ระบบอินทราเน็ต
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านกระบวนการ

ประสิทธิผลด้านกระบวนการ	ระดับประสิทธิผล			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. หน่วยงานต่าง ๆ เผยแพร่สารสนเทศถูกต้องตามหมวดหมู่ที่จัดไว้	3.38	0.75	ปานกลาง	1
2. ท่านสามารถค้นหาข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ได้ในระบบอินทราเน็ต	3.24	0.84	ปานกลาง	2
รวม	3.31	0.70	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-6 พบว่า ประสิทธิภาพการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$, $SD = 0.70$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ หน่วยงานต่าง ๆ เผยแพร่สารสนเทศถูกต้องตามหมวดหมู่ที่จัดไว้ ($\bar{X} = 3.38$, $SD = 0.75$) และท่านสามารถค้นหาข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ได้ในระบบอินทราเน็ต ($\bar{X} = 3.24$, $SD = 0.84$)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการความรู้

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้	ระดับการจัดการ			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านข้อมูล	3.73	0.59	มาก	1
2. ด้านสารสนเทศ	3.31	0.62	ปานกลาง	2
3. ด้านความรู้	3.32	0.64	ปานกลาง	3
4. ด้านปัญญา	2.95	0.80	ปานกลาง	4
รวม	3.33	0.56	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-7 พบว่า การจัดการความรู้ โดยรวมมีการจัดการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34, SD = 0.56$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การจัดการความรู้ที่มีการจัดการอยู่ในระดับมาก คือ ด้านข้อมูล ($\bar{X} = 3.73, SD = 0.59$) การจัดการความรู้ที่มีการจัดการอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.31, SD = 0.62$) ด้านความรู้ ($\bar{X} = 3.32, SD = 0.64$) และด้านปัญญา ($\bar{X} = 2.95, SD = 0.80$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ ด้านข้อมูล

การจัดการความรู้ ด้านข้อมูล	ระดับการจัดการ			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ท่านใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งสืบค้นและติดตามข้อมูล เช่น ข่าวรายวัน กิจกรรม บทความ องค์กรความรู้ หรือ สรุปรายงานการประชุมฝ่ายบริหาร เป็นต้น	3.77	0.72	มาก	2
2. ท่านมีการนำข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ตไปใช้ในการปฏิบัติงาน	3.60	0.74	มาก	3
3. ท่านเห็นว่าข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ตเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	3.80	0.69	มาก	1
รวม	3.73	0.59	มาก	

จากตารางที่ 4-8 พบว่า การจัดการความรู้ ด้านข้อมูล โดยรวมมีการจัดการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73, SD = 0.59$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การจัดการความรู้ ด้านข้อมูล มีการจัดการอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ท่านเห็นว่าข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ตเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.80, SD = 0.69$) ท่านใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งสืบค้นและติดตามข้อมูล เช่น ข่าวรายวัน กิจกรรม บทความ องค์กรความรู้ หรือ สรุปรายงานการประชุมฝ่ายบริหาร เป็นต้น ($\bar{X} = 3.77, SD = 0.72$) และท่านมีการนำข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ตไปใช้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.60, SD = 0.74$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ ด้านสารสนเทศ

การจัดการความรู้ ด้านสารสนเทศ	ระดับการจัดการ			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ท่านเห็นว่าข้อมูลในระบบอินทราเน็ตมีการบริหารจัดการ จัดหมวดหมู่ให้เหมาะสมกับการนำไปใช้	3.39	0.72	ปานกลาง	1
2. ท่านมีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่เผยแพร่ในระบบอินทราเน็ตก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น ใช้ไฟล์รายชื่อหน่วยงานและหัวหน้าส่วนราชการเพื่อนำไปจัดทำหนังสือเวียนถึงส่วนราชการ เป็นต้น	3.31	0.75	ปานกลาง	2
3. ท่านมีการนำข้อมูลจากระบบอินทราเน็ตมาใช้ประกอบการตัดสินใจ	3.25	0.76	ปานกลาง	3
รวม	3.31	0.62	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-9 พบว่า การจัดการความรู้ ด้านสารสนเทศ โดยรวมมีการจัดการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$, $SD = 0.62$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การจัดการความรู้ ด้านสารสนเทศ มีการจัดการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ท่านเห็นว่าข้อมูลในระบบอินทราเน็ตมีการบริหารจัดการ จัดหมวดหมู่ให้เหมาะสมกับการนำไปใช้ ($\bar{X} = 3.39$, $SD = 0.72$) ท่านมีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่เผยแพร่ในระบบอินทราเน็ตก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น ใช้ไฟล์รายชื่อหน่วยงานและหัวหน้าส่วนราชการเพื่อนำไปจัดทำหนังสือเวียนถึงส่วนราชการ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.31$, $SD = 0.75$) และท่านมีการนำข้อมูลจากระบบอินทราเน็ตมาใช้ประกอบการตัดสินใจ ($\bar{X} = 3.25$, $SD = 0.76$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ ด้านความรู้

การจัดการความรู้ ด้านความรู้	ระดับการจัดการ			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ท่านสามารถทำความเข้าใจข้อมูลที่ได้จากระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานของท่านได้	3.32	0.66	ปานกลาง	2
2. ท่านเห็นว่าข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และองค์ความรู้ที่ท่านได้จากอินเทอร์เน็ตมีส่วนช่วยให้ความรู้เพิ่มขึ้น	3.38	0.81	ปานกลาง	1
3. ท่านเห็นว่าข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น	3.26	0.73	ปานกลาง	3
รวม	3.32	0.64	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-10 พบว่า การจัดการความรู้ ด้านความรู้ โดยรวมมีการจัดการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$, $SD = 0.64$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การจัดการความรู้ ด้านความรู้ มีการจัดการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ท่านเห็นว่าข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และองค์ความรู้ที่ท่านได้จากอินเทอร์เน็ตมีส่วนช่วยให้ความรู้เพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 3.38$, $SD = 0.81$) ท่านสามารถทำความเข้าใจข้อมูลที่ได้จากระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานของท่านได้ ($\bar{X} = 3.32$, $SD = 0.66$) และท่านเห็นว่าข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 3.26$, $SD = 0.73$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ ด้านปัญญา

การจัดการความรู้ ด้านปัญญา	ระดับการจัดการ			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ท่านมีการนำความรู้ที่ได้จากระบบอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานประจำให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น	3.12	0.78	ปานกลาง	1

ตารางที่ 4-11 (ต่อ)

การจัดการความรู้ ด้านปัญหา	ระดับการจัดการ			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
2. ท่านเห็นว่าความรู้ที่ได้จากระบบ อินเทอร์เน็ตช่วยให้ท่านพัฒนาการทำงานให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น	2.97	0.89	ปานกลาง	2
3. ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการใช้ ระบบอินเทอร์เน็ตมาพัฒนากระบวนการ ทำงานให้มีความถูกต้องและรวดเร็วขึ้น	2.75	0.96	ปานกลาง	3
รวม	2.95	0.80	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-11 พบว่า การจัดการความรู้ ด้านปัญหาโดยรวมมีการจัดการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95$, $SD = 0.80$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ ด้านปัญหา มีการจัดการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ท่านมีการนำความรู้ที่ได้จากระบบอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานประจำให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ($\bar{X} = 3.12$, $SD = 0.78$) ท่านเห็นว่าความรู้ที่ได้จากระบบอินเทอร์เน็ตช่วยให้ท่านพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ($\bar{X} = 2.97$, $SD = 0.89$) และท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมาพัฒนากระบวนการทำงานให้มีความถูกต้องและรวดเร็วขึ้น ($\bar{X} = 2.75$, $SD = 0.96$) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนมีข้อเสนอแนะการปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ควรปรับปรุงรูปแบบของเว็บไซต์ให้มีรูปแบบที่สะดวกต่อการใช้งาน มีความทันสมัย และสวยงาม รวมถึงการค้นหาข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงควรจัดหมวดหมู่ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และองค์ความรู้ที่มีการใช้งานบ่อย ๆ หรือมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานให้เข้าถึง ได้สะดวกรวดเร็ว และปรับปรุงการค้นที่ใช้เวลาค่อนข้างนาน

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่แตกต่างกันมีการจัดการความรู้ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่แตกต่างกัน มีการจัดการความรู้ที่แตกต่างกัน

H_0 : เพศแตกต่างกันการจัดการความรู้ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศแตกต่างกันการจัดการความรู้แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดการความรู้จำแนกตามเพศของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

เพศ	การจัดการความรู้				
	n	\bar{X}	SD	t	p-value
ชาย	48	3.19	0.64	-1.848	0.066
หญิง	202	3.35	0.53		

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดการความรู้จำแนกตามเพศของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน โดยใช้สถิติ Independent sample t-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบ พบว่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.06 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เพศแตกต่างกันการจัดการความรู้ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่แตกต่างกัน มีการจัดการความรู้แตกต่างกัน

H_0 : อายุแตกต่างกันการจัดการความรู้ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุแตกต่างกันการจัดการความรู้ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดการความรู้จำแนกตามอายุของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

อายุ	การจัดการความรู้				
	n	\bar{X}	SD	F	p-value
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	2	2.92	0.71	3.398	0.010
26-35 ปี	91	3.26	0.59		
36-45 ปี	83	3.25	0.50		
46-55 ปี	50	3.43	0.61		
56 ปีขึ้นไป	24	3.64	0.27		
รวม	250	3.33	0.56		

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 4-13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดการความรู้จำแนกตามอายุของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน โดยใช้สถิติ F-test ใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบพบว่า ค่า p-value เท่ากับ 0.010 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อายุแตกต่างกันการจัดการความรู้ แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-14

ตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่มีอายุแตกต่างกันต่อการจัดการความรู้

อายุ	น้อยกว่า หรือเท่ากับ 25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	-				
p-value					
26-35 ปี	-0.348	-			
p-value	(0.373)				
36-45 ปี	-0.335	0.013	-		
p-value	(0.391)	(0.879)			
46-55 ปี	-0.515	-0.167	-0.180	-	
p-value	(0.191)	(0.083)	(0.067)		
56 ปีขึ้นไป	-0.722	-0.374*	-0.387*	-0.207	-
p-value	(0.073)	(0.003)	(0.002)	(0.127)	

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่มีอายุแตกต่างกันต่อการจัดการความรู้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลจากการวิเคราะห์รายคู่พบว่า มีคู่ต่างอยู่ 2 คู่ ได้แก่

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่มีอายุ 26-35 ปี และ 56 ปีขึ้นไป พบว่ามีค่า p-value เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การจัดการความรู้ของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนอายุ 26-35 ปี มีน้อยกว่า อายุ 56 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.374

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างข้าราชการที่มีอายุ 36-45 ปี และ 56 ปีขึ้นไป พบว่ามีค่า p-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การจัดการความรู้ของข้าราชการอายุ 36-45 ปี มีน้อยกว่า อายุ 56 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.387

สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษาสูงสุดของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่แตกต่างกัน มีการจัดการความรู้แตกต่างกัน

H_0 : การศึกษาสูงสุดแตกต่างกันการจัดการความรู้ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : การศึกษาสูงสุดแตกต่างกันการจัดการความรู้ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดการความรู้จำแนกตามการศึกษาสูงสุดของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

การศึกษาสูงสุด	การจัดการความรู้				
	n	\bar{X}	SD	F	p-value
ต่ำกว่าปริญญาตรี	60	3.35	0.45	0.338	0.798
ปริญญาตรี	61	3.27	0.65		
ปริญญาโท	126	3.35	0.56		
ปริญญาเอก	3	3.19	0.63		
รวม	250	3.33	0.56		

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดการความรู้จำแนกตามการศึกษาสูงสุดของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน โดยใช้สถิติ F-test ใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบพบว่า ค่า p-value เท่ากับ 0.798 ซึ่งมีค่า มากกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การศึกษาสูงสุดแตกต่างกันการจัดการความรู้ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่แตกต่างกัน มีการจัดการความรู้แตกต่างกัน

H_0 : ตำแหน่งแตกต่างกันการจัดการความรู้ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งแตกต่างกันการจัดการความรู้ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดการความรู้จำแนกตามตำแหน่งของ
ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ตำแหน่ง	การจัดการความรู้				
	n	\bar{X}	SD	F	p-value
ผู้อำนวยการ	2	3.63	1.59	2.313*	0.010
นักจัดการงานทั่วไป	10	3.23	0.47		
นักทรัพยากรบุคคล	118	3.36	0.55		
นักบัญชี	9	3.07	0.41		
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	3	3.11	0.41		
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	5	3.23	0.47		
นักวิชาการเงินและบัญชี	3	2.72	0.05		
นิติกร	29	3.29	0.57		
เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	5	2.60	0.45		
เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์	3	2.67	1.45		
เจ้าพนักงานธุรการ	59	3.47	0.46		
เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา	4	3.38	0.45		
รวม	250	3.33	0.56		

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 4-16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดการความรู้จำแนกตามตำแหน่งของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน โดยใช้สถิติ F-test ใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบพบว่า ค่า p-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ตำแหน่งแตกต่างกันการจัดการความรู้ แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่

ตารางที่ 4-17 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการ
ข้าราชการพลเรือนที่มีตำแหน่งแตกต่างกันต่อการจัดการความระ

ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการ	นักจัดการงานทั่วไป	นักทรัพยากรบุคคล	นักบัญชี	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	นักวิชาการเงินและบัญชี	นิติกร	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	เจ้าพนักงานเครื่อง	เจ้าพนักงานธุรการ	เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา
ผู้อำนวยการ	-											
p-value												
นักจัดการงานทั่วไป	0.392	-										
p-value	(0.350)											
นักทรัพยากรบุคคล	0.267	-0.125	-									
p-value	(0.489)	(0.484)										
นักบัญชี	0.551	0.159	0.284	-								
p-value	(0.193)	(0.522)	(0.130)									
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	0.514	0.122	0.247	-0.037	-							
p-value	(0.298)	(0.731)	(0.435)	(0.918)								
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	0.392	0.000	0.125	-0.159	-0.122	-						
p-value	(0.387)	(1.000)	(0.614)	(0.598)	(0.757)							
นักวิชาการเงินและบัญชี	0.903	0.511	0.636*	0.352	0.389	0.511	-					
p-value	(0.068)	(0.152)	(0.045)	(0.329)	(0.379)	(0.196)						
นิติกร	0.335	-0.057	0.063	-0.216	-0.179	-0.057	-0.568	-				
p-value	(0.397)	(0.774)	(0.545)	(0.295)	(0.585)	(0.828)	(0.084)					
เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	1.025*	0.633*	0.758*	0.474	0.511	0.633	0.122	0.690*	-			
p-value	(0.024)	(0.033)	(0.002)	(0.117)	(0.196)	(0.065)	(0.757)	(0.009)				
เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์	0.958	0.567	0.691*	0.407	0.444	0.567	0.056	0.624	-0.067	-		
p-value	(0.053)	(0.112)	(0.030)	(0.259)	(0.315)	(0.152)	(0.900)	(0.058)	(0.866)			
เจ้าพนักงานธุรการ	0.156	-0.236	-0.111	-0.395*	-0.358	-0.236	-0.747*	-0.179	-0.869*	-0.802*	-	
p-value	(0.688)	(0.203)	(0.199)	(0.042)	(0.264)	(0.350)	(0.020)	(0.146)	(0.001)	(0.013)		
เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา	0.250	-0.142	-0.017	-0.301	-0.264	-0.142	-0.653	-0.085	-0.775*	-0.708	0.094	-
p-value	(0.594)	(0.658)	(0.951)	(0.355)	(0.523)	(0.696)	(0.115)	(0.769)	(0.033)	(0.087)	(0.737)	

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 4-17 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่มีตำแหน่งแตกต่างกันต่อการจัดการความรู้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลจากการวิเคราะห์รายคู่พบว่า มีคู่ต่างอยู่ 11 คู่ ได้แก่

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่มีตำแหน่งผู้อำนวยการและเจ้าพนักงานการเงินและบัญชีพบว่ามีค่า p-value เท่ากับ 0.024 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การจัดการความรู้ของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนตำแหน่งผู้อำนวยการ มีมากกว่า เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.025

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่มีตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปและเจ้าพนักงานการเงินและบัญชีพบว่ามีค่า p-value เท่ากับ 0.033 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การจัดการความรู้ของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป มีมากกว่า เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.633

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่มีตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลและนักวิชาการการเงินและบัญชีพบว่ามีค่า p-value เท่ากับ 0.045 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การจัดการความรู้ของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล มีมากกว่า นักวิชาการการเงินและบัญชี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.636

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่มีตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลและเจ้าพนักงานการเงินและบัญชีพบว่ามีค่า p-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การจัดการความรู้ของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล มีมากกว่า เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.758

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่มีตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลและเจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์พบว่ามีค่า p-value เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การจัดการความรู้ของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล มีมากกว่า เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.691

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่มีตำแหน่งนักบัญชีและเจ้าพนักงานธุรการพบว่ามีค่า p-value เท่ากับ 0.042 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4-18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดการความรู้จำแนกตามอายุราชการของข้าราชการ
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

อายุราชการ	การจัดการความรู้				
	n	\bar{X}	SD	F	p-value
0-4 ปี	79	3.20	0.55	3.514*	0.001
5-9 ปี	34	3.19	0.55		
10-14 ปี	37	3.30	0.55		
15-19 ปี	31	3.32	0.56		
20-24 ปี	23	3.48	0.72		
25-29 ปี	24	3.56	0.35		
30-35 ปี	13	3.81	0.31		
35 ปีขึ้นไป	9	3.43	0.07		
รวม	250	3.33	0.56		

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 4-18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดการความรู้จำแนกตามอายุราชการของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน โดยใช้สถิติ F-test ใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบพบว่า ค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) หมายความว่า อายุราชการแตกต่างกันการจัดการความรู้แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-19

ตารางที่ 4-19 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่มีอายุราชการแตกต่างกันต่อการจัดการความรู้

อายุ	0-4 ปี	5-9 ปี	10-14 ปี	15-19 ปี	20-24 ปี	25-29 ปี	30-35 ปี	35 ปีขึ้นไป
0-4 ปี	-							
p-value								
5-9 ปี	0.004	-						
p-value	(0.971)							
10-14 ปี	-0.102	-0.106	-					
p-value	(0.341)	(0.406)						
15-19 ปี	-0.122	-0.126	-0.020	-				
p-value	(0.285)	(0.346)	(0.879)					
20-24 ปี	-0.287*	-0.291*	-0.185	-0.165	-			
p-value	(0.025)	(0.046)	(0.197)	(0.266)				
25-29 ปี	-0.367*	-0.371*	-0.265	-0.245	-0.081	-		
p-value	(0.004)	(0.010)	(0.061)	(0.094)	(0.607)			
30-35 ปี	-0.619*	-0.623*	-0.517*	-0.497*	-0.332	-0.252	-	
p-value	(0.000)	(0.000)	(0.003)	(0.006)	(0.076)	(0.175)		
35 ปีขึ้นไป	-0.231	-0.235	-0.129	-0.109	0.056	0.137	0.388	-
p-value	(0.223)	(0.245)	(0.520)	(0.593)	(0.791)	(0.516)	(0.097)	

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 4-19 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่มีอายุราชการแตกต่างกันต่อการจัดการความรู้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลจากการวิเคราะห์รายคู่พบว่า มีคู่ต่างอยู่ 8 คู่ ได้แก่

หมายความว่า การจัดการความรู้ของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่มีอายุราชการ 15-19 ปี มีน้อยกว่า อายุราชการ 30-35 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.497

สมมติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนมีผลต่อการจัดการความรู้แตกต่างกัน

โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนไม่มีผลต่อการจัดการความรู้

H_1 : ประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนมีผลต่อการจัดการความรู้

ตารางที่ 4-20 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน กับ การจัดการความรู้

ตัวพยากรณ์	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย					Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.		
ค่าคงที่ (Constant)	0.988	0.280		3.532	0.000		
ด้านเนื้อหา (X_1)	0.081	0.060	0.083	1.338	0.182	0.751	1.332
ด้านเวลา (X_2)	0.046	0.061	0.054	0.756	0.450	0.569	1.758
ด้านรูปแบบ (X_3)	0.257	0.063	0.255	4.087	0.000*	0.745	1.342
ด้านกระบวนการ (X_4)	0.271	0.046	0.343	5.859	0.000*	0.844	1.184
R	0.540						
R Square	0.291						
Adjusted R Square	0.280						
F-ratio	25.158	0.000*					
Durbin-Watson	1.767						

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 4-20 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า กลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 4 ตัว ได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านเวลา ด้านรูปแบบ และด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ การจัดการความรู้ พบว่า ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity โดยมีค่า Tolerance ระหว่าง 0.569-0.844 ซึ่งมากกว่า 0.1 และค่า VIF ระหว่าง 1.184-1.758 ซึ่งน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง และเมื่อทดสอบค่าสถิติทดสอบ F ปรากฏว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ที่สามารถทำนายผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม การจัดการความรู้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่างการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน และการจัดการความรู้ มีค่าเท่ากับ 0.540 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R Square) เท่ากับ 0.291 พบว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงของการจัดการความรู้ ขึ้นอยู่กับการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนร้อยละ 29.10 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ 0.280 เมื่อพิจารณารายด้านของการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ พบว่า

ด้านเนื้อหา (X_1) เมื่อทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test พบว่าค่า Sig. คือ 0.182 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านเนื้อหาไม่มีผลต่อการจัดการความรู้

ด้านเวลา (X_2) เมื่อทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test พบว่าค่า Sig. คือ 0.450 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านเวลาไม่มีผลต่อการจัดการความรู้

ด้านรูปแบบ (X_3) เมื่อทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test พบว่าค่า Sig. คือ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านรูปแบบ มีผลต่อการจัดการความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ (B เท่ากับ 0.257) แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทางทิศเดียวกัน

ด้านกระบวนการ (X_4) เมื่อทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test พบว่าค่า Sig. คือ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านกระบวนการ มีผลต่อการจัดการความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ (B เท่ากับ 0.271) แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทางทิศเดียวกัน

จึงสรุปได้ว่าการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้แก่ ด้านรูปแบบ และด้านกระบวนการ มีผลต่อการจัดการความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถแสดงสมการได้ ดังนี้

$$\text{Unstandardized } \hat{Y} = 0.988 + 0.081X_1 + 0.046X_2 + 0.257X_3 + 0.271X_4$$

เมื่อ \hat{Y} = การจัดการความรู้

X_1 = การใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านเนื้อหา

X_2 = การใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านเวลา

X_3 = การใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านรูปแบบ

X_4 = การใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านกระบวนการ

จากสมการถดถอยที่ได้ แสดงให้เห็นว่าการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 1 หน่วย แล้วการจัดการความรู้จะเพิ่มขึ้น ดังนี้

1. ด้านเนื้อหา ได้ค่า B เท่ากับ 0.081 หมายความว่า การใช้สารสนเทศระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านเนื้อหาเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 1 หน่วย การจัดการความรู้จะเพิ่มขึ้น 0.081 หน่วย
2. ด้านเวลา ได้ค่า B เท่ากับ 0.046 หมายความว่า การใช้สารสนเทศระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านเวลาเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 1 หน่วย การจัดการความรู้จะเพิ่มขึ้น 0.046 หน่วย
3. ด้านรูปแบบ ได้ค่า B เท่ากับ 0.257 หมายความว่า การใช้สารสนเทศระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านรูปแบบเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 1 หน่วย การจัดการความรู้จะเพิ่มขึ้น 0.257 หน่วย
4. ด้านกระบวนการ ได้ค่า B เท่ากับ 0.271 หมายความว่า การใช้สารสนเทศระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านกระบวนการ เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 1 หน่วย การจัดการความรู้จะเพิ่มขึ้น 0.271 หน่วย

$$\text{Standardized } \hat{Y} = 0.083X_1 + 0.054X_2 + 0.255X_3^* + 0.343X_4^*$$

เมื่อ \hat{Y} = การจัดการความรู้

X_1 = การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
ด้านเนื้อหา

X_2 = การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
ด้านเวลา

X_3 = การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
ด้านรูปแบบ

X_4 = การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
ด้านกระบวนการ

ดังนั้น จะต้องทดสอบสมการความถดถอยของปัจจัยการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตสำนักงาน
คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนมีผลต่อการจัดการความรู้หรือไม่ ดังนี้

1. ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรด้านเนื้อหา เท่ากับ 0.083
2. ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรด้านเวลา เท่ากับ 0.054
3. ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรด้านรูปแบบ เท่ากับ 0.255
4. ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรด้านกระบวนการ เท่ากับ 0.343

แสดงให้เห็นเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตสำนักงานคณะกรรมการ
ข้าราชการพลเรือนทั้ง 4 ด้าน พบว่า สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
ของตัวแปรรายด้าน 2 ตัว ได้แก่ ด้านกระบวนการ และด้านรูปแบบ (Beta เท่ากับ 0.343 และ 0.255
ตามลำดับ) เท่านั้นที่มีผลต่อการจัดการความรู้

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4-21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงาน
คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่แตกต่างกันมีการจัดการความรู้แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ผลการทดสอบ	ค่านัยสำคัญ
1. เพศ	ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0	0.066
2. อายุ	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0	0.010*
3. การศึกษาสูงสุด	ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0	0.798
4. ตำแหน่ง	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0	0.010*
5. อายุราชการ	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0	0.001*

ตารางที่ 4-22 ผลสรุปการทดสอบสมมติฐานประสิทธิผลการใช้ระบบอินทราเน็ต
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนมีผลต่อการจัดการความรู้

ประสิทธิผลการใช้ระบบอินทราเน็ต	ผลการทดสอบ	ค่านัยสำคัญ
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน		
1. ด้านเนื้อหา	ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0	0.182
2. ด้านเวลา	ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0	0.450
3. ด้านรูปแบบ	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0	0.000*
4. ด้านกระบวนการ	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0	0.000*

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการใช้ระบบบริหารเน็ตและแนวทางพัฒนาสู่การจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantity research) ด้วยวิธีการสำรวจ (Survey research method) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนจำนวน 250 คน โดยผู้ทำการวิจัยได้ประสานงานกับเจ้าพนักงานธุรการของสำนัก/สถาบัน/ศูนย์ ในการแจกแบบสอบถาม และได้รับแบบสอบถามคืนมาคิดเป็นร้อยละ 100 ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ทำการวิจัยใช้วิธีทางสถิติและคำนวณค่าต่าง ๆ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่องานวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สำหรับการทดสอบสมมติฐานนั้นใช้การพิสูจน์ความแตกต่างแบบ One-way ANOVA โดยใช้สถิติ t-test และการทดสอบความแตกต่าง โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least significant difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง และการทดสอบระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณสองตัวแปรโดยใช้ค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple linear regression analysis) ผู้วิจัยได้สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 80.80 ส่วนเพศชาย มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20

ด้านอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 รองลงมาคือ 36-45 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 33.20 และผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 คน

ด้านการศึกษาศึกษาสูงสุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 50.40 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 24.40 และการศึกษาระดับปริญญาเอก มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 คน

ด้านตำแหน่ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 47.20 รองลงมาคือ เจ้าพนักงานธุรการ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 และตำแหน่งผู้อำนวยการมีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80

ด้านอายุราชการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุราชการ 0-4 ปี รองลงมาคือ อายุราชการ 10-14 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.80 และอายุราชการ 35 ปี ขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการใช้ระบบอินทราเน็ตของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ประสิทธิภาพด้านเนื้อหา ประสิทธิภาพด้านรูปแบบ และประสิทธิภาพด้านเวลา อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านกระบวนการอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น และเมื่อพิจารณาระดับประสิทธิภาพในแต่ละด้าน พบว่า

ประสิทธิภาพการใช้ระบบอินทราเน็ตของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านเนื้อหา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) เนื้อหาที่มีความน่าเชื่อถือ 2) เนื้อหาที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง 3) เนื้อหาที่มีความเหมาะสมและตรงประเด็น 4) เนื้อหาที่มีความสอดคล้องกับความต้องการใช้งานของท่าน

ประสิทธิภาพการใช้ระบบอินทราเน็ตของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ และองค์ความรู้มีการระบุวันที่เผยแพร่ช่วยให้ท่านนำข้อมูลไปใช้ได้ถูกต้อง และเหมาะสม 2) ระบบอินทราเน็ตช่วยให้ท่านเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และองค์ความรู้ที่จำเป็นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และองค์ความรู้ที่เผยแพร่ในระบบอินทราเน็ตมีความเป็นปัจจุบัน และถูกปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

ประสิทธิภาพการใช้ระบบอินทราเน็ตของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านรูปแบบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ท่านคิดว่าการใช้ระบบอินทราเน็ตช่วยให้ประหยัดทรัพยากรของหน่วยงาน 2) รูปแบบการนำเสนอ เนื้อหาที่มีความเหมาะสม เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน เช่น ขนาดอักษร สีที่ใช้ การจัดวางเมนู เป็นต้น อยู่ใน

ระดับมาก ในขณะที่รูปแบบการนำเสนอเนื้อหาไม่มีความเหมาะสม เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน เช่น ขนาดอักษร สีที่ใช้ การจัดวางเมนู เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

ประสิทธิผลการใช้ระบบอินทราเน็ตของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนด้านกระบวนการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) หน่วยงานต่าง ๆ เผยแพร่สารสนเทศถูกต้องตามหมวดหมู่ที่จัดไว้ 2) ท่านสามารถค้นหาข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ได้ในระบบอินทราเน็ต

ส่วนที่ 3 การจัดการความรู้

ผลการศึกษาพบว่า การจัดการความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านข้อมูล อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านสารสนเทศ ด้านความรู้ และด้านปัญญา อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นแต่ละด้าน พบว่า

การจัดการความรู้ ด้านข้อมูลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมด เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ท่านเห็นว่าข้อมูลในระบบอินทราเน็ตเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน 2) ท่านใช้ระบบอินทราเน็ตเป็นแหล่งสืบค้นและติดตามข้อมูล เช่น ข่าวรายวัน กิจกรรม บทความ องค์กรความรู้ หรือ สรุปรายงานการประชุมฝ่ายบริหาร เป็นต้น และ 3) ท่านมีการนำข้อมูลในระบบอินทราเน็ตไปใช้ในการปฏิบัติงาน

การจัดการความรู้ ด้านสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ท่านเห็นว่าข้อมูลในระบบอินทราเน็ตมีการบริหารจัดการ จัดหมวดหมู่ให้เหมาะสมกับการนำไปใช้ 2) ท่านมีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่เผยแพร่ในระบบอินทราเน็ตก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น ใช้ไฟล์รายชื่อหน่วยงานและหัวหน้าส่วนราชการเพื่อนำไปจัดทำหนังสือเวียนถึงส่วนราชการ เป็นต้น 3) ท่านมีการนำข้อมูลจากระบบอินทราเน็ตมาใช้ประกอบการตัดสินใจ

การจัดการความรู้ ด้านความรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ท่านเห็นว่าข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และองค์กรความรู้ที่ท่านได้จากอินทราเน็ตมีส่วนช่วยให้ท่านมีความรู้เพิ่มขึ้น 2) ท่านสามารถทำความเข้าใจข้อมูลที่ได้จากระบบอินทราเน็ตเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานของท่านได้ 3) ท่านเห็นว่าข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบอินทราเน็ตทำให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

การจัดการความรู้ ด้านปัญญาโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ท่านมีการนำความรู้ที่ได้จากระบบอินทราเน็ตมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานประจำให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น 2) ท่าน

เห็นว่าความรู้ที่ได้จากระบบอินทราเน็ตช่วยให้ท่านพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น 3) ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการใช้ระบบอินทราเน็ตมาพัฒนากระบวนการทำงานให้มีความถูกต้องและรวดเร็วขึ้น

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้แก่ อายุ ตำแหน่ง และอายุราชการ ที่แตกต่างกันมีการจัดการความรู้ต่างกัน โดยพิจารณาในรายด้านได้ ดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่แตกต่างกันมีการจัดการความรู้แตกต่างกัน และจากผลเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีดังนี้

1.1.1 ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนอายุ 26-35 ปี มีการจัดการความรู้ต่ำกว่า อายุ 56 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.374

1.1.2 ข้าราชการอายุ 36-45 ปี มีการจัดการความรู้ต่ำกว่า อายุ 56 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.387

1.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่แตกต่างกัน มีการจัดการความรู้แตกต่างกัน และจากผลเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีดังนี้

1.2.1 ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนตำแหน่งผู้อำนวยการ มีการจัดการความรู้มากกว่า เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.025

1.2.2 ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป มีการจัดการความรู้มากกว่า เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.633

1.2.3 ข้าราชการพลเรือนตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล มีการจัดการความรู้มากกว่า นักวิชาการการเงินและบัญชี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.636

1.2.4 ข้าราชการพลเรือนตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล มีการจัดการความรู้มากกว่า เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.758

1.2.5 ข้าราชการพลเรือนตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล มีการจัดการความรู้มากกว่า เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.691

1.2.6 ข้าราชการพลเรือนตำแหน่งนักบัญชี มีการจัดการความรู้น้อยกว่า
เจ้าพนักงานธุรการ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.395

1.2.7 ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนตำแหน่งนักวิชาการ
เงินบัญชี มีการจัดการความรู้น้อยกว่า เจ้าพนักงานธุรการ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.747

1.2.8 ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนตำแหน่งนิติกร มีการ
จัดการความรู้มากกว่า เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.690

1.2.9 ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนตำแหน่งเจ้าพนักงาน
การเงินและบัญชี มีการจัดการความรู้น้อยกว่า เจ้าพนักงานธุรการ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.869

1.2.10 ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนตำแหน่งเจ้า
พนักงานการเงินและบัญชี มีการจัดการความรู้น้อยกว่า เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา โดยมีผลต่าง
ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.775

1.2.11 ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนตำแหน่งเจ้า
พนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ มีการจัดการความรู้น้อยกว่า เจ้าพนักงานธุรการ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 0.802

1.3 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุราชการของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการ
ข้าราชการพลเรือนที่แตกต่างกัน มีการจัดการความรู้แตกต่างกัน และจากผลเปรียบเทียบเชิงซ้อน
โดยใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่แตกต่างกัน
ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีดังนี้

1.3.1 ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่มีอายุราชการ 0-4 ปี
มีการจัดการความรู้น้อยกว่า อายุราชการ 20-24 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.287

1.3.2 ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่มีอายุราชการ 0-4 ปี
มีการจัดการความรู้น้อยกว่า อายุราชการ 25-29 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.367

1.3.3 ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่มีอายุราชการ 0-4 ปี
มีการจัดการความรู้น้อยกว่า อายุราชการ 30-35 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.619

1.3.4 ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่มีอายุราชการ 5-9 ปี
มีการจัดการความรู้น้อยกว่า อายุราชการ 20-24 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.291

1.3.5 ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่มีอายุราชการ 5-9 ปี
มีการจัดการความรู้น้อยกว่า อายุราชการ 25-29 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.371

1.3.6 ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่มีอายุราชการ 5-9 ปี
มีการจัดการความรู้น้อยกว่า อายุราชการ 30-35 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.623

1.3.7 ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่มีอายุราชการ 10-14 ปี มีการจัดการความรู้ต่ำกว่า อายุราชการ 30-35 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.517

1.3.8 ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่มีอายุราชการ 15-19 ปี มีการจัดการความรู้ต่ำกว่า อายุราชการ 30-35 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.497

2. การใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านเวลา ด้านรูปแบบ และด้านกระบวนการ มีผลต่อการจัดการความรู้ อยู่ในระดับต่ำ (R Square = 0.291 หรือ 29.10%) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผลการทดสอบสมมติฐานที่ได้จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีผลต่อการจัดการความรู้ มากที่สุด คือ ด้านกระบวนการ (Beta เท่ากับ 0.343, $p < 0.05$) รองลงมาคือ ด้านรูปแบบ (Beta เท่ากับ 0.255, $p < 0.05$) กล่าวได้ว่า ยังมีด้านกระบวนการ และด้านรูปแบบมากเท่าไร ก็ยังส่งผลต่อการจัดการความรู้

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการใช้ระบบอินทราเน็ตและแนวทางพัฒนาสู่การจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถอภิปรายผล โดยอ้างอิงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่แตกต่างกัน มีการจัดการความรู้แตกต่างกัน ผลจากการศึกษาวิจัยแยกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ และระดับการศึกษาสูงสุดของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่แตกต่างกันมีการจัดการความรู้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Boondao (2013) ที่ทำการศึกษายปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ในองค์กรในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า เพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการจัดการความรู้ในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 เนื่องจากองค์กรได้สนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมกระบวนการจัดการความรู้เหมือนกัน และจากประสบการณ์ของผู้วิจัยคิดว่าอาจเป็นเพราะสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เปิดโอกาสให้ข้าราชการมีสิทธิ์เสรีภาพเท่าเทียมกัน ทำให้ทุกคนได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมกระบวนการจัดการความรู้เหมือนกัน สามารถเข้าถึงความรู้ และนำไปปรับใช้กับการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่แตกต่างกันมีการจัดการความรู้แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาผล เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่แตกต่างกัน

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป มีการจัดการความรู้มากกว่า อายุ 26-35 ปี และ 36-45 ปี จากประสบการณ์ของผู้วิจัย คิดว่าอาจเป็นเพราะข้าราชการที่มีอายุมากมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า ทำให้สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และองค์ความรู้ที่ต้องการ ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และสามารถนำมาปรับใช้ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดม พึ่งเกียรติ ไพบุลย์ (2552) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบการจัดการความรู้ของพนักงานระดับปฏิบัติการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคมีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมของ หัวหน้างาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง กับการจัดการความรู้ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคที่มีอายุแตกต่างกันมีการจัดการความรู้แตกต่างกัน

3. ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่แตกต่างกันมีการจัดการความรู้แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาผล เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า นักทรัพยากรบุคคลมีการจัดการความรู้มากกว่า นักวิชาการเงินและบัญชี เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี และเจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ จากประสบการณ์ของผู้วิจัยคิดว่าอาจเป็นเพราะตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลเป็นสายงานหลักของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนซึ่งถือเป็นกำลังขับเคลื่อนให้กับองค์กรดังจะเห็นได้จาก วิสัยทัศน์ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่ว่า ให้การรับราชการเป็นทางเลือกแรก และทางเลือกสุดท้ายของการประกอบอาชีพสำหรับคนเก่งที่มีจิตสาธารณะ และให้โลกหันมาศึกษา ความสำเร็จของการปฏิรูประบบบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐของไทย ดังนั้นองค์ความรู้ที่หน่วยงานมีการบริหารจัดการจึงเน้น ไปในเรื่องของการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นหลักซึ่งไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของ Boondao (2013) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ในองค์กรในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ตำแหน่งงาน แตกต่างกันมีผลต่อการจัดการความรู้ใน องค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 เป็นผลมาจากที่องค์กร สนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมกระบวนการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่องและเหมือนกันทำให้นุคลากร ในองค์กรมีความเข้าใจร่วมกันในการจัดการความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2551, อ้างถึงในวรวิมล สุกุลทัต, 2553, หน้า 30) กล่าวถึงปัจจัยที่นำระบบ การจัดการความรู้ไปสู่ ความสำเร็จ ซึ่งกล่าวว่า ทิศทางในการจัดการความรู้ต้องชัดเจน ว่าองค์กร ต้องการนำการจัดการความรู้มาใช้ เพื่อประโยชน์อะไร เช่น ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ช่วยสนับสนุนกลยุทธ์ขององค์กรในด้านใดด้านหนึ่ง ช่วยประหยัดงบประมาณ หรือช่วยทำให้เกิด รายได้ให้แก่บริษัท ทิศทางดังกล่าวจะทำให้องค์กรและบุคลากรตระหนักเห็นคุณค่าและ ความสำคัญของความรู้ และให้ความร่วมมือใน การจัดการความรู้มากขึ้น

สมมติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนมีผลต่อการจัดการความรู้ พบว่า การใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านกระบวนการ และด้านรูปแบบมีผลต่อการจัดการความรู้ ซึ่งตรงกับที่กล่าวไว้โดย Harvey, Palmer ว่า อินทราเน็ตมักจะได้รับการยอมรับว่าเป็นเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ ที่จะนำไปใช้เพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กร โดยในการนำอินทราเน็ตมาใช้ มีประเด็นในการพัฒนาระบบการทำงานบนเว็บไซต์ คือ ผู้พัฒนาระบบควรให้ความสำคัญกับ โครงสร้าง ความปลอดภัย เทคนิคสนับสนุนการใช้งานระบบแก่ผู้ใช้งาน ความสามารถในการสืบค้นข้อมูล และการควบคุมจำกัดสิทธิสำหรับผู้ที่มีสิทธิในการใช้งานอย่างเป็นระบบ จึงจะสามารถนำเอาอินทราเน็ตมาจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนรรฆวงศ์ กัดดีสำเนียง (2553) ได้ทำการวิจัยกรณีศึกษาการจัดการความรู้ของสำนักงานการพิมพ์ (โรงพิมพ์) สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล โดยได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาเป็นเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกในการรวบรวม จัดเก็บ และจัดหมวดหมู่ความรู้ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นความรู้ซ่อนเร้น (Tacit knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดมาจากประสบการณ์การทำงาน รวมทั้งยังเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ แลกเปลี่ยนความรู้ของบุคลากรภายในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ ที่พัฒนาขึ้นนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อระบบอยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นมีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้ระบบอินทราเน็ตสู่การจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน พบว่า การใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านกระบวนการมีผลต่อการจัดการความรู้มากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนพบว่าด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ผู้วิจัยเสนอว่า หน่วยงานควรกำหนดมาตรการหรือนโยบาย สนับสนุนให้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบความรู้ในแต่ละด้านเพื่อช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้คนในองค์กรมีความใส่ใจที่จะแบ่งปันความรู้ และทำให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรขึ้นมา ซึ่งผู้รับผิดชอบความรู้นี้จะต้องทำการดูแลความรู้ในองค์กรให้มีความทันสมัยเหมาะสมกับองค์กรตลอดเวลา เพื่อไม่ให้เกิดความรู้ที่ล้าสมัย ไม่สามารถใช้งานได้ ซึ่งเมื่อบุคลากรในองค์กรนำไปใช้ อาจเกิดผลเสียต่อองค์กรได้

2. จากผลการวิจัย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุราชการ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการจัดการความรู้พบว่า ข้าราชการที่มีอายุราชการ 0-4 ปี มีการจัดการความรู้น้อยกว่า ข้าราชการที่มีอายุราชการสูงกว่า ดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ควรพัฒนากลุ่มข้าราชการที่มีอายุราชการน้อยซึ่งถือเป็นข้าราชการรุ่นใหม่ให้มากกว่านี้ เช่น จัดให้มีการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติใช้งานจริง เป็นต้น

3. ให้มีการผลักดันจากผู้บริหารระดับสูง ปลูกฝังการจัดการความรู้ในการทำงานให้เกิดเป็นวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กร โดยควรกำหนดเป็นนโยบายหลักขององค์กร เช่น การระบุพันธกิจที่ต้องทำให้สำเร็จโดยใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือหลักในการดำเนินการตามนโยบาย เป็นต้น

4. จากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นในประเด็นของการค้นหา ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และองค์ความรู้ในระบบอินเทอร์เน็ตได้ยาก และรูปแบบของเว็บไซต์ไม่ทันสมัย สวยงาม ซึ่งจากประสบการณ์ของผู้วิจัยคิดว่าระบบอินเทอร์เน็ตมีการพัฒนามาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 และเป็นการจ้างพัฒนาโดยหน่วยงานภายนอก ซึ่งไม่มีความเข้าใจถึงพฤติกรรม หรือแนวปฏิบัติของบุคลากรในหน่วยงานอย่างแท้จริงทำให้เกิดปัญหาในการบริหารจัดการ ประกอบกับเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วทั้งในส่วนของ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และระบบเครือข่าย ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีในและมาตรฐานการพัฒนาเว็บไซต์ในยุคสมัยปัจจุบัน และเพื่อให้สามารถรองรับความต้องการในการบริหารองค์ความรู้ในองค์กรอย่างแท้จริง ผู้วิจัยเห็นว่าควรพัฒนาด้วยบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนเอง เนื่องจากปัจจุบันนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนมีศักยภาพมากพอที่จะพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตได้เอง โดยจะสังเกตได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงานในปัจจุบันพัฒนาขึ้นโดยบุคลากรของหน่วยงานเอง โดยมีการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อเก็บรวบรวมความต้องการของทุก ๆ หน่วยงานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้งานอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะเชิงบริหารจัดการ

จากผลการวิจัย พบว่า การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 ดังนั้นเพื่อส่งเสริมให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการจัดการความรู้ในองค์กรอย่างยั่งยืนผู้วิจัยเห็นว่าควรกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการ ดังนี้

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้กับบุคลากรเป็นถึงประโยชน์ของระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อจัดการความรู้ให้มากขึ้น และส่งเสริมให้บุคลากรที่มีอายุราชการมากซึ่งคุ้นเคยกับการใช้งาน

ระบบอินทราเน็ต ส่งเสริมให้ถ่ายทอดความรู้ที่แฝงอยู่ในตัว (Tacit knowledge) มาจัดเก็บและเผยแพร่ในระบบอินทราเน็ต

2. เน้นการพัฒนาคุณภาพของระบบอินทราเน็ตปัจจุบัน เช่น การปรับปรุงระบบการค้นหาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และองค์ความรู้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันต่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญและยอมรับในการใช้งาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยที่ต่อเนื่อง ดังนี้

1. ทำการศึกษาถึงปัจจัยในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ เข้ามาใช้ในการจัดการความรู้ในองค์กรในมุมมองของผู้พัฒนาระบบ ผู้ดูแลระบบ และผู้ดูแลเนื้อหา เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเพียงแต่ในส่วนของปัจจัยการใช้ระบบอินทราเน็ตที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ซึ่งเป็นการศึกษาเพียงในมุมมองของผู้ใช้งานเท่านั้น

2. ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจมีผลต่อการจัดการความรู้ เช่น ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านภาวะผู้นำ เป็นต้น เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยอื่น ๆ นั้นมีผลต่อการจัดการความรู้หรือไม่

3. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ในการศึกษาต่อไปควรเพิ่มการวิจัยเป็นแบบเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์หรือการประชุมกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกที่เป็นจริงและชัดเจนมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กุมารี ขอดเมชัย. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนความรู้กับประสิทธิผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนในเขตจังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- กุลธิดา อ่อนมี. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ในสถานศึกษา ตามทัศนะของครูและผู้บริหาร สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี. วิทยานิพนธ์, ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2545). ผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดการความรู้. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา ลาดพร้าว.
- เจนเนตร มณีนาถ และคณะ. (2545). สร้างองค์กรอัจฉริยะในยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ: เสริมมิตรการพิมพ์.
- ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ. (2548). การจัดการองค์ความรู้ในองค์กรธุรกิจ. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ถวัลย์พล ชัยรอด. (2553). อินทราเน็ตเพื่อการจัดการความรู้ภายในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ สายลูกค้าธุรกิจ SMEs. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, การบริหารเทคโนโลยี, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทรงเกียรติ ปัญญาโนชญ์. (2556). การพัฒนายุทธศาสตร์การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อจัดการนวัตกรรมของบริษัท โทรคมนาคม ABC. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ทักษิณา สวานานนท์ และ ฐานิสรา เกียรติบารมี. (2546). พจนานุกรมศัพท์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: วิ.ที.ซี. คอมมิวนิเคชั่น.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2551). องค์กรแห่งความรู้ จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ชนาพจน์ ศรีคำเวียง. (2555). *สภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการความรู้ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: วี. อินเทอร์เน็ต.พรินท์.
- บุริม โอทกานนท์. (2549). *คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เรื่องการบริหารความรู้* (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี: สหมิตรพรินต์ติ้ง.
- ประสพ สุรพินิจ. (2543). *สภาพการใช้อยู่และปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดหนังสือพิมพ์ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคาแหง.
- พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). *การจัดการความรู้พื้นฐานและการประยุกต์ใช้*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ต.
- พรรณิ สนวนเพลง. (2552). *เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมสำหรับการจัดการความรู้*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- พัชรารวรรณ บุญแสน. (2554). *ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบอินทราเน็ต : กรณีศึกษา องค์กรพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาาระบบสารสนเทศ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พัฒนัญญา รักษาพล. (2555). *การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2541). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภการพิมพ์.
- ภรณ์ กิรีดิบุตร. (2539). *การประเมินประสิทธิผลขององค์กร*. กรุงเทพฯ: โอเอส พรินต์ติ้ง.
- กัญญารัตน์ เจียรตระกูล. (2545). *ประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณี กรมตรวจบัญชีสหกรณ์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารองค์กร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกริก.

- รจเรข ปัญญาธีระ. (2552). ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อการสื่อสารในการปฏิบัติงานภายในองค์กรของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา: ฝ่ายขายและ บริการลูกค้านครหลวงที่ 3.1. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
- รุ่งรัมย์ บุญดา. (2559). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการธุรกิจในยุคดิจิทัล*. นนทบุรี: ลักกี้ บุคส์.
- รุจิจันทร์ พิริยะสงวนพงศ์. (2549). *สารสนเทศทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ลัดดา โกรดิ. (2550). *Management of Information Systems*. เข้าถึงได้จาก <http://www.sut.ac.th/ist/coursesonline/204308/204308.htm>
- วรดา ชูสง่า. (2552). *การจัดการความรู้ของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานเกษตรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรวร สกุลทับ. (2553). *ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีผลต่อการจัดการความรู้ด้านการส่งเสริมการเกษตรของบุคลากร กรมส่งเสริมการเกษตร*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีรวิธ มาณะศิริานนท์. (2542). *การบริหารภูมิปัญญา*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์ปอร์ตเน็ต.
- ไวพจน์ กุลาชัย. (2552). *การเมืองในองค์กรและทัศนคติของข้าราชการตำรวจเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร : กรณีศึกษากองบัญชาการตำรวจนครบาล*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศรีไพโร ศักดิ์รุ่งพงศากุล. (2549). *ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการความรู้*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สถาพร แถวจันทิก. (2543). *ความรู้และทักษะของพยาบาลในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนเขตภาคกลาง*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการพยาบาลอนามัยชุมชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมใจ ลักษณะ. (2542). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548).

การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552).

การจัดการความรู้เพื่อความต่อเนื่องในการบริหารงาน. กรุงเทพฯ: โกลบอลอินเตอร์คอมมิวนิเคชั่น.

สิทธิกร จุลเจือ. (2553). *การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้การจัดการองค์ความรู้: กรณีศึกษา*

บริษัทพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, การพัฒนางานอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนรรฆวงศ์ กัดดำเนียง. (2553). *การประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ*

ความรู้ในองค์กร กรณีศึกษาสำนักการพิมพ์ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล. กรณีศึกษา. คุรุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

อุดม ฟุ้งเกียรติไพบุลย์. (2552). *การรับรู้การสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้างาน ภาวะผู้นำการ*

เปลี่ยนแปลงกับการจัดการความรู้: กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ และ สม โกชน์ ชื่นเอี่ยม (2558). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ:*

ซีเอ็ดยูเคชั่น.

Boondao, R. (2013). *Factors Affecting Knowledge Management of Organizations in Thailand.*

Proceedings of International Conference on Business Management and Information Technology (pp. 63-65). Kuala Lumpur, Malaysia: WAIRCO.

Hang, S. & Cummings, M. (2010). *Management Information Systems for the Information Age*

(8th ed.). USA: McGraw-Hill.

Harvey, M., J. Palmer, et al. (1998). Implementing intra-organization learning: A phased-model

approach supported by intranet technology. European Management Journal, 16(3), 341-354.

Hutcheson, G. D., & Sofroniou, N. (1999). *The Multivariate Social Scientist.* Thousand Oaks:

SAGE.

Laudon, K. C. & Laudon, J. P. (2015). *Management Information System: Managing the Digital*

Firm (14th ed.). New Jersey: Pearson Education.

- McCann, J. (2004) Organizational effectiveness: Changing concepts for changing environments. *Human Resource Planning*, 27(1), 42-50.
- Menard, S. (1995). Applied logistic regression analysis. In *Sage University Paper Series on Qualitative Applications in the Social Sciences*. (p. 7-106). Thousandsoaks, CA: Sage.
- Myers, R. (1990). *Classical and Modern Regression with Applications* (2nd ed.). Boston, MA: Duxbury.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.
- Nonaka I, Takeuchi H. (1995). *The knowledge creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. Oxford University Press.
- Turban, E., Leidner, D., Mclean, E., & Wetherbe, J. (2006). *Information technology for Management: transforming organizations in the digital economy* (5th ed.). Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons (Asia).
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

สรุปผลแบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ของแบบสอบถาม

สรุปผลแบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ของแบบสอบถาม

ผู้เชี่ยวชาญที่ประเมินความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

1. ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา
2. นายกิตติพงษ์ มหารัตนวงศ์ ผู้อำนวยการศูนย์สรรหาและเลือกสรร สำนักงาน

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

3. นางสาวจำเรียง วิฑยารักษ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ สำนักงาน

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ค่าคะแนน	+1	หมายถึง คำถามมีความเหมาะสม
	0	หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่
	-1	หมายถึง คำถามไม่มีความเหมาะสม

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-objective congruence: IOC) ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาค่า IOC คือ ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 ถือว่าเหมาะสมสามารถนำไปใช้ได้ แต่สำหรับข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดออก

สรุปผลระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อข้อคำถามในงานวิจัย

ข้อ	รายละเอียด	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า IOC	แปลผล
ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล						
1.	เพศ	+1	+1	+1	1	ผ่าน
2.	อายุ	+1	+1	+1	1	ผ่าน
3.	ระดับการศึกษาสูงสุด	+1	+1	+1	1	ผ่าน
4.	ตำแหน่ง	+1	+1	+1	1	ผ่าน
5.	อายุราชการ	+1	+1	+1	1	ผ่าน

ข้อ	รายละเอียด	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า IOC	แปลผล
ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน						
ด้านเนื้อหา						
6.	เนื้อหาที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง	+1	+1	+1	1	ผ่าน
7.	เนื้อหาที่มีความเหมาะสมและตรงประเด็น	+1	+1	0	0.67	ผ่าน
8.	เนื้อหาที่มีความน่าเชื่อถือ	+1	+1	+1	1	ผ่าน
9.	เนื้อหาที่มีความสอดคล้องกับความต้องการใช้งานของท่าน	+1	+1	+1	1	ผ่าน
ด้านเวลา						
10.	ระบบอินเทอร์เน็ตช่วยให้ท่านเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และองค์ความรู้ที่จำเป็น ได้อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	1	ผ่าน
11.	ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และองค์ความรู้ที่เผยแพร่ในระบบอินเทอร์เน็ตมีความเป็นปัจจุบัน และถูกปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ	+1	+1	+1	1	ผ่าน
12.	ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และองค์ความรู้มีการระบุนวันที่เผยแพร่ ช่วยให้ท่านนำข้อมูลไปใช้ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	+1	+1	+1	1	ผ่าน
ด้านรูปแบบ						
13.	รูปแบบการนำเสนอเนื้อหาที่มีความเหมาะสม เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน เช่น ขนาดอักษร สีที่ใช้ การจัดวางเมนู เป็นต้น	+1	+1	+1	1	ผ่าน

ข้อ	รายละเอียด	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า IOC	แปลผล
14.	รูปแบบสื่อที่นำเสนอ เช่น ไฟล์ แนบต่าง ๆ สามารถนำไปใช้งาน ได้ทันที	+1	+1	+1	1	ผ่าน
15.	ท่านคิดว่าการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ประหยัดทรัพยากรของ หน่วยงาน	+1	+1	0	0.67	ผ่าน
ด้านรูปแบบ						
16.	หน่วยงานต่าง ๆ เผยแพร่ สารสนเทศถูกต้องตามหมวดหมู่ที่ จัดไว้	+1	+1	+1	1	ผ่าน
17.	ท่านสามารถค้นหาข้อมูลของ หน่วยงานต่าง ๆ ได้ในระบบ อินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	1	ผ่าน
ส่วนที่ 3 การจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน						
ข้อมูล (Data)						
18.	ท่านใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่ง สืบค้นและติดตามข้อมูล เช่น ข่าว รายวัน กิจกรรม บทความ องค์กร ความรู้ หรือ สรุปรายงานการ ประชุมฝ่ายบริหาร เป็นต้น	+1	+1	+1	1	ผ่าน
19.	ท่านมีการนำข้อมูลในระบบ อินเทอร์เน็ตไปใช้ในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1	ผ่าน
20.	ท่านเห็นว่าข้อมูลในระบบ อินเทอร์เน็ตเป็นประโยชน์ต่อการ ปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1	ผ่าน

ข้อ	รายละเอียด	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า IOC	แปลผล
สารสนเทศ (Information)						
21.	ท่านเห็นว่าข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ตมีการบริหารจัดการ จัดหมวดหมู่ให้เหมาะสมกับการนำไปใช้	+1	+1	0	0.67	ผ่าน
22.	ท่านมีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่เผยแพร่ในระบบอินเทอร์เน็ตก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น ใช้ไฟล์รายชื่อหน่วยงานและหัวหน้าส่วนราชการเพื่อนำไปจัดทำหนังสือเวียนถึงส่วนราชการ เป็นต้น	+1	0	+1	0.67	ผ่าน
23.	ท่านมีการนำข้อมูลจากระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ประกอบการตัดสินใจ	+1	+1	+1	1	ผ่าน
ความรู้ (Knowledge)						
24.	ท่านสามารถทำความเข้าใจข้อมูลที่ได้จากระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานของท่านได้	+1	+1	+1	1	ผ่าน
25.	ท่านเห็นว่าข้อมูล ข่าวสารสารสนเทศ และองค์ความรู้ที่ท่านได้จากอินเทอร์เน็ตมีส่วนช่วยให้ท่านมีความรู้เพิ่มขึ้น	+1	+1	+1	1	ผ่าน
26.	ท่านเห็นว่าข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น	+1	+1	+1	1	ผ่าน

ข้อ	รายละเอียด	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า IOC	แปลผล
ความรู้ (Knowledge)						
27.	ท่านมีการนำความรู้ที่ได้จากระบบ อินทราเน็ตมาประยุกต์ใช้ในการ ปฏิบัติงานประจำให้เกิด ประสิทธิภาพมากขึ้น	+1	+1	+1	1	ผ่าน
28.	ท่านเห็นว่าความรู้ที่ได้จากระบบ อินทราเน็ตช่วยให้ท่านพัฒนาการ ทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	+1	+1	+1	1	ผ่าน
29.	ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการ ใช้ระบบอินทราเน็ตมาพัฒนา กระบวนการทำงานให้มีความ ถูกต้องและรวดเร็วขึ้น					
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม						
30.	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	+1	+1	+1	1	ผ่าน

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ประสิทธิภาพการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและแนวทางพัฒนา สู่การจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการสาธารณะ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์นนทบุรี จัดทำขึ้น โดย นายรัชพงษ์ เพ็ชรคุ้ม ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน มีจำนวนทั้งสิ้น 30 ข้อ

- | | |
|---|--------------|
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน 5 ข้อ |
| ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต
ของสำนักงาน ก.พ. | จำนวน 12 ข้อ |
| ส่วนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้
ของสำนักงาน ก.พ. | จำนวน 12 ข้อ |
| ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม | จำนวน 1 ข้อ |

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่าตอบคำถามในแบบสอบถามนี้ จนได้รับข้อมูลตามความจริง โดยข้อมูลทั้งหมดผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและนำไปใช้ในการศึกษาเท่านั้น

ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นายรัชพงษ์ เพ็ชรคุ้ม

รหัส 57720031 รุ่น 22

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

โปรดตอบคำถามทุกข้อ โดยใช้เครื่องหมาย ✓ ลงใน [] และเติมข้อความตามความเป็นจริง

1. เพศ

1.ชาย

2.หญิง

2. อายุ

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

2. 26-35 ปี

3. 36-45 ปี

4. 46-55 ปี

5. 56 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. ปริญญาโท

4. ปริญญาเอก

4. ตำแหน่ง

1. นักบริหาร

11. นักวิชาการพัสดุ

2. ผู้อำนวยการ

12. นิติกร

3. ผู้อำนวยการเฉพาะด้าน (นิติกร)

13. บรรณารักษ์

4. นักจัดการงานทั่วไป

14. เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี

5. นักทรัพยากรบุคคล

15. เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์

6. นักบัญชี

16. เจ้าพนักงานธุรการ

7. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

17. เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา

8. นักวิชาการคอมพิวเตอร์

18. นายช่างพิมพ์

9. นักวิชาการเงินและบัญชี

19. นายช่างศิลป์

10. นักวิชาการตรวจสอบภายใน

5. อายุราชการ

1. 0 – 4 ปี

2. 5 – 9 ปี

3. 10 – 14 ปี

4. 15 – 19 ปี

5. 20 – 24 ปี

6. 25 – 29 ปี

7. 30 – 35 ปี

8. 35 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการใช้ระบบอินทราเน็ตของสำนักงาน ก.พ.

คำชี้แจง ในการตอบคำถามให้ท่านพิจารณาคุณลักษณะข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และองค์ความรู้ที่เผยแพร่ในระบบอินทราเน็ตของสำนักงาน ก.พ. ว่าอยู่ในระดับใดโดยใส่เครื่องหมาย

✓ ลงใน ที่สอดคล้องกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ประสิทธิผลการใช้ระบบอินทราเน็ต	ระดับประสิทธิผล				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ประสิทธิผลด้านเนื้อหา						
6	เนื้อหามีความครบถ้วน ถูกต้อง					
7	เนื้อหามีความเหมาะสมและตรงประเด็น					
8	เนื้อหาที่น่าเชื่อถือ					
9	เนื้อหาที่มีความสอดคล้องกับความต้องการใช้งานของท่าน					
ประสิทธิผลด้านเวลา						
10	ระบบอินทราเน็ตช่วยให้ท่านเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และองค์ความรู้ที่จำเป็น ได้อย่างรวดเร็ว					
11	ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และองค์ความรู้ที่เผยแพร่ในระบบอินทราเน็ตมีความเป็นปัจจุบัน และถูกปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ					
12	ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และองค์ความรู้มีการระบุนวันที่เผยแพร่ช่วยให้ท่านนำข้อมูลไปใช้ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม					

ข้อที่	ประสิทธิผลการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	ระดับประสิทธิผล				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ประสิทธิผลด้านรูปแบบ						
13	รูปแบบการนำเสนอเนื้อหาที่มีความเหมาะสม เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน เช่น ขนาดอักษร สีที่ใช้ การจัดวางเมนู เป็นต้น					
14	รูปแบบสื่อที่นำเสนอ เช่น ไฟล์แนบต่าง ๆ สามารถนำไปใช้งานได้ทันที					
15	ท่านคิดว่าการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตช่วยให้ประหยัดทรัพยากรของหน่วยงาน					
ประสิทธิผลด้านกระบวนการ						
16	หน่วยงานต่าง ๆ เผยแพร่สารสนเทศถูกต้องตามหมวดหมู่ที่จัดไว้					
17	ท่านสามารถค้นหาข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ได้ในระบบอินเทอร์เน็ต					

ส่วนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของสำนักงาน ก.พ.

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการจัดการความรู้ โดยใส่เครื่องหมาย ลงใน ที่สอดคล้องกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	การจัดการความรู้	มีการจัดการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
18	ท่านใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งสืบค้นและติดตามข้อมูล เช่น ข่าวรายวัน กิจกรรม บทความ องค์กรความรู้ หรือ สรุปรายงานการประชุมฝ่ายบริหาร เป็นต้น					
19	ท่านมีการนำข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ตไปใช้ในการปฏิบัติงาน					
20	ท่านเห็นว่าข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ตเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
21	ท่านเห็นว่าข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ตมีการบริหารจัดการ จัดหมวดหมู่ให้เหมาะสมกับการนำไปใช้					
22	ท่านมีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่เผยแพร่ในระบบอินเทอร์เน็ตก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น ใช้ไฟล์รายชื่อหน่วยงานและหัวหน้าส่วนราชการเพื่อนำไปจัดทำหนังสือเวียนถึงส่วนราชการ เป็นต้น					
23	ท่านมีการนำข้อมูลจากระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ประกอบการตัดสินใจ					
24	ท่านสามารถทำความเข้าใจข้อมูลที่ได้จากระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานของท่านได้					

ข้อที่	การจัดการความรู้	มีการจัดการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
25	ท่านเห็นว่าข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และองค์ความรู้ที่ท่านได้จากอินเทอร์เน็ตมีส่วนช่วยให้ท่านมีความรู้เพิ่มขึ้น					
26	ท่านเห็นว่าข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น					
27	ท่านมีการนำความรู้ที่ได้จากระบบอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานประจำให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น					
28	ท่านเห็นว่าความรู้ที่ได้จากระบบอินเทอร์เน็ตช่วยที่ท่านพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น					
29	ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมาพัฒนากระบวนการทำงานให้มี ความถูกต้องและรวดเร็วขึ้น					

ส่วนที่ 4

30. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

นายรัชพงษ์ เพ็ชรคุ้ม
 นิสิตสาขาการจัดการสาธารณสุข รุ่นที่ 22
 วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ภาคผนวก ค
ผลการตรวจอักษรวิสุทธิ

สรุปผลการตรวจอักขรวิสุทธิ

บทที่	ค่าดัชนีความคล้ายคลึงกัน (Similarity index)
1	0.00 %
2	4.43 %
3	0.00 %
4	0.00 %
5	0.00 %

บทที่ 1

Plagiarism Checking Report

Created on Jun 11, 2016 at 03:45 AM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
250920	Jun 11, 2016 at 03:45 AM	57720031@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่1.docx	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

<http://plag.grad.chula.ac.th/jobs/250920/1033671485>

บทที่ 2

Plagiarism Checking Report

Created on Jun 11, 2016 at 04:07 AM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
250930	Jun 11, 2016 at 04:07 AM	57720031@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่2.docx	Completed	4.43 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	การจัดการความรู้ของบุคลากร ในสังกัด สำนักงานเกษตรจังหวัด พระนครศรีอยุธยา	วราดา ชูสง่า	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	1.43 %
2	ความคิดเห็นต่อการนำการจัดการความรู้ มาใช้ในองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณี กลุ่ม บริษัทสามารถ	ดารินทร์ เขียวรุ่งเพชร	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	1.10 %
3	รูปแบบการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏ ลุดรดิตต์	Sutin Inta	มหาวิทยาลัยราชภัฏ ลุดรดิตต์	0.49 %
4	DEVELOPMENT OF A STRATEGIC PLAN FOR INNOVATIVE KNOWLEDGE MANAGEMENT FOR RAJABHAT UNIVERSITIES,การพัฒนาแผนกลยุทธ์การจัดการความรู้เชิงนวัตกรรมสำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏ,DEVELOPMENT OF A STRATEGIC PLAN FOR INNOVATIVE KNOWLEDGE MANAGEMENT FOR RAJABHAT UNIVERS	นางสาวจุฬารัตน์ บุษบงก์, Miss Chularat Busabong,นางสาวจุฬารัตน์ บุษบงก์, Miss Chularat Busabong	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	0.48 %

5	การจัดการความรู้ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี	จงลักษ์ เวชธรรมมา	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	0.47 %
6	DEVELOPMENT OF A KNOWLEDGE STORING AND KNOWLEDGE UTILIZATION SYSTEM FOR PUBLIC SECTORS,การพัฒนาระบบจัดเก็บและใช้ความรู้สำหรับหน่วยงานภาครัฐ,DEVELOPMENT OF A KNOWLEDGE STORING AND KNOWLEDGE UTILIZATION SYSTEM FOR PUBLIC SECTORS,การพัฒนา ระบบจัดเก็บและใช้คว	นางสาวพร้อมภักดีกัลยาธิลปิ่น, Miss PromphakKalayasilapin,นางสาวพร้อมภักดีกัลยาธิลปิ่น, Miss PromphakKalayasilapin	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	0.45 %

11/6/2559

อักษรวิสุทธิ์

Match Details

TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT

รู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ร่วมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุดสถาบันงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ 2548 ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้คือการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร

เป็นผลมาจากกรขยายวงและการประสานความรู้เชิงคิดที่เจริญวงศ์ศักดิ์ 2545 ได้อธิบายว่าการจัดการความรู้คือความรู้เกิดจากการประมวลสังเคราะห์และจำแนกแยกแยะสารสนเทศเพื่อนำไปสู่การตีความและทำความเข้าใจกับสารสนเทศเหล่านั้นจนกลายเป็นความรู้แล้วซึ่งความรู้นี้ครอบคลุมทั้งส่วนของความรู้โดยนัย Tacit Knowledge ซึ่งซ่อนอยู่ในความคิดของพนักงานและที่ฝังอยู่ในองค์กรกับความรู้แจ้งชัด Explicit Knowledge ที่ปรากฏในเอกสารบันทึกหรือรายงานอื่นๆ

TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)

ย่อว่า KM (Knowledge Management)ว่าเป็นการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ร่วมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุดปณิธาณีย์(2544 : 24)ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ว่าหมายถึงกระบวนการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลผลสารสนเทศความคิดการกระทำตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลเพื่อสร้างความรู้หรือนวัตกรรมและจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางต่างๆที่องค์กรจัดเตรียมไว้เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่ก็จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์กรอย่างสมดุลเพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลผลิตและองค์การ 36 วิจารณ์พาณิช(2546 : 2 - 5)การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่ซับซ้อนไม่สามารถนิยามสั้นๆได้ต้องให้นิยามหลายข้อซึ่งจะครอบคลุมความหมายดังนี้ 1 .การจัดการความรู้มีความหมายรวมถึงการรวบรวมการจัดระบบการจัดเก็บการเข้าถึง

(Learning Process)โดยทุกกระบวนการจะต้องสัมพันธ์กับความคิดสร้างสรรค์(Creating Thinking)ที่เป็นผลมาจากกรขยายวงและการประสานความรู้ของมวงศ์สารศรี(2542)ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้คือกระบวนการที่ผู้จัดการใช้ศิลปะและกลยุทธ์ต่างๆดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกในองค์กรการตระหนักถึงความสามารถความถนัดความต้องการและความมุ่งหวังด้านความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของสมาชิกเจริญวงศ์(2545)ได้อธิบายว่าการจัดการความรู้คือความรู้เกิดจากการประมวลสังเคราะห์และจำแนกแยกแยะสารสนเทศเพื่อนำไปสู่การตีความและทำความเข้าใจกับสารสนเทศเหล่านั้นจนกลายเป็นความรู้แล้วซึ่งความรู้ที่ครอบคลุมทั้งส่วนของความรู้โดยนัย(Tacit Knowledge)ซึ่งซ่อนอยู่ในความคิดของพนักงานและที่ฝังอยู่ในองค์กรกับความรู้แจ้งชัด(Explicit Knowledge)ที่ปรากฏในเอกสารบันทึกหรือรายงานอื่นๆขององค์กรการจัดการความรู้ทั้งสองประเภทนี้ให้เป็นระบบระเบียบเพื่อให้คนที่ต้องการเข้าถึงได้ง่ายและดึงออกมาใช้ได้โดยสะดวกการจัดการความรู้จะเกิดขึ้นระดับทีมงานหรือระดับกลุ่มในองค์กรที่ต้องการปฏิสัมพันธ์ระหว่าง

ขององค์กรจัดการความรู้ทั้งสองประเภทนี้ให้เป็นระบบระเบียบเพื่อให้คนที่ต้องการเข้าถึงได้ง่ายและดึงออกมาใช้ได้โดยสะดวกการจัดการความรู้จะเกิดขึ้นระดับทีมงานหรือระดับกลุ่มในองค์กรที่ต้องการปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกแต่ละคนเพราะการจัดการความรู้จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างทีมจากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยสรุปได้ว่าจัดการความรู้เป็นกระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคลและ

ทั้งส่วนของความรู้โดยนัย(Tacit Knowledge)ซึ่งซ่อนอยู่ในความคิดของพนักงานและที่ฝังอยู่ในองค์กรกับความรู้แจ้งชัด(Explicit Knowledge)ที่ปรากฏในเอกสารบันทึกหรือรายงานอื่น ๆ ขององค์กรจัดการความรู้ทั้งสองประเภทนี้ให้เป็นระบบระเบียบเพื่อให้คนที่ต้องการเข้าถึงได้ง่ายและดึงออกมาใช้ได้โดยสะดวกการจัดการความรู้จะเกิดขึ้นระดับทีมงานหรือระดับกลุ่มในองค์กรที่ต้องการปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกแต่ละคนเพราะการจัดการความรู้จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างทีมระดับกลุ่ม(2546)กล่าวว่าการจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่นำความรู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่เป็นประโยชน์และสำคัญต่อองค์กรมาจำแนกวิเคราะห์ระเบียบเพื่อให้เข้าถึง 15 และเผยแพร่การผสมผสานการสังเคราะห์รวมทั้งมีการใช้อย่างสร้างสรรค์นั้นคือการนำไปสู่นวัตกรรมวิจารณ์ภายใน(2546)ได้ให้ความหมายว่าการจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่ซับซ้อนและกว้างขวางไม่สามารถให้ยามด้วยถ้อยคำสั้นๆได้ต้องให้ยามหลายข้อจึงจะครอบคลุมความหมายซึ่งได้แก่ 1.การจัดการความรู้มีความหมายรวมถึงการรวบรวมการจัดระบบการจัดเก็บและการเข้าถึงข้อมูลเพื่อสร้าง

รู้เพราะเป็นขั้นที่ความรู้ที่เป็นนัยถูกทำให้เป็นความรู้ที่ชัดเจนโดยผ่านการเปรียบเทียบการใช้ตัวอย่างการสร้างแนวคิดหรือตัวแบบขั้นตอนนี้จึงมีลักษณะที่เรียกว่า"ความรู้ที่เกี่ยวกับการสร้างแนวคิด" Conceptual Knowledge ขั้นที่ 3 การรวมเข้าด้วยกัน Combination Explicit Knowledge to Explicit Knowledge ในขั้นตอนนี้เป็นกระบวนการของการทำให้ความคิดต่างๆเป็นระบบเพื่อให้ออกมาเป็นความรู้ที่ชัดเจนจึงจะถูกรวมกันโดยอาศัยการแลกเปลี่ยนของบุคคล

ประสบการณ์เกิดได้จากการสังเกตการลอกเลียนแบบการศึกษาทดลองมีปฏิบัติเช่นพนักงานเข้าใหม่จะเรียนรู้จากพนักงานที่มีประสบการณ์ผ่านการฝึกอบรมแบบ Onthejobtraining ดังนั้นความรู้ที่ถูกสร้างขึ้นในขั้นตอนนี้จึงมีลักษณะที่เรียกว่า"ความรู้ที่เห็นพ้องต้องกัน" Sympathetic Knowledge ขั้นที่ 2 :กระบวนการกระจายสู่ภายนอก(Externalization : From Tacit Knowledge to Explicit Knowledge)ระหว่างขั้นตอนนี้ความรู้ที่เป็นนัยหรือที่อยู่ในตัวคนจะเชื่อมต่อไปกับความคิดที่ชัดเจน กล่าวคือความรู้ที่ได้มาจากขั้นที่ 1 จะถูกนำมาแสดงให้เห็นในรูปแบบที่สามารถเข้าใจได้กว้างและครอบคลุมมากขึ้นขั้นตอนนี้เป็นหัวใจของกระบวนการสร้างความรู้เพราะเป็นขั้นที่ความรู้ที่เป็นนัยถูกทำให้เป็นความรู้ที่ชัดเจนโดยผ่านการเปรียบเทียบการใช้ตัวอย่างการสร้างแนวคิดหรือตัวแบบขั้นตอนนี้จึงมีลักษณะที่เรียกว่า"ความรู้ที่เกี่ยวกับการสร้างแนวคิด" Conceptual Knowledge ขั้นที่ 3 :การรวมเข้าด้วยกัน(Combination : Explicit Knowledge to Explicit Knowledge)ในขั้นตอนนี้เป็นกระบวนการของการทำให้ความคิดต่างๆเป็นระบบเพื่อให้ออกมาเป็นความรู้ที่ชัดเจน

11/6/2559

ฉัตรภาวิสุทธิ์

เป็นหลักความรู้จะเกิดการรวมตัวกันผ่านสื่อต่างๆเช่นการประชุมการสัมมนา การสนทนาการติดต่อผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นต้นความรู้ลักษณะนี้เรียกว่า"ความรู้ที่เป็นระบบ" Systematic Knowledge ขั้นที่ 4 กระบวนการรวมเข้าสู่ภายใน Internalization Explicit Knowledge to Tacit Knowledge ขั้นตอนนี้เป็นกระบวนการของการประมวลให้ความรู้ที่ชัดเจนกลายเป็นความรู้ที่เป็นนัยกล่าวคือความรู้ที่ชัดเจนจึงเป็นที่ประจักษ์จากขั้นที่ 3 จะเปลี่ยนกลับไปเป็นความรู้โดยนัยอีก

กล่าวคือความรู้ที่ได้มาจากขั้นที่ 1 จะถูกนำมาแสดงให้เห็นในรูปแบบที่สามารถเข้าใจได้กว้างและครอบคลุมมากขึ้นขั้นตอนนี้เป็นหัวใจของกระบวนการสร้างความรู้เพราะเป็นขั้นที่ความรู้ที่เป็นนัยถูกทำให้เป็นความรู้ที่ชัดเจนโดยผ่านการเปรียบเทียบการใช้ตัวอย่างการสร้างแนวคิดหรือตัวแบบขั้นตอนนี้จึงมีลักษณะที่เรียกว่า"ความรู้ที่เกี่ยวกับการสร้างแนวคิด" Conceptual Knowledge ขั้นที่ 3 :การรวมเข้าด้วยกัน(Combination : Explicit Knowledge to Explicit Knowledge)ในขั้นตอนนี้เป็นกระบวนการของการทำให้ความคิดต่างๆเป็นระบบเพื่อให้ออกมาเป็นความรู้ที่ชัดเจนจึงจะถูกรวมกันโดยอาศัยการแลกเปลี่ยนของบุคคลเป็นหลักความรู้จะเกิดการรวมตัวกันผ่านสื่อต่างๆเช่นการประชุมการสัมมนาการสนทนาการติดต่อผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นต้นความรู้ลักษณะนี้เรียกว่า"ความรู้ที่เป็นระบบ" Systematic Knowledge ขั้นที่ 4 :กระบวนการรวมเข้าสู่ภายใน(Internalization : Explicit Knowledge to Tacit Knowledge)ขั้นตอนนี้เป็นกระบวนการของการประมวลให้ความรู้ที่ชัดเจนกลายเป็นความรู้ที่เป็นนัยกล่าวคือความรู้ที่ชัดเจน(เป็นที่ประจักษ์)จากขั้นที่ 3 จะเปลี่ยนกลับไปเป็นความรู้

Knowledge Identification เช่นพิจารณาว่าวิสัยทัศน์พันธกิจเป้าหมายขององค์กรคืออะไรและเพื่อให้บริการเป้าหมายเราจำเป็นต้องทำอะไรโดยขณะที่เราที่มีความรู้จะอยู่ในรูปแบบใดอยู่ที่ใคร 2 การสร้างและแสวงหาความรู้ Knowledge Creation and Acquisition เช่นการสร้างความรู้ใหม่การแสวงหาความรู้จากภายนอกการศึกษาความรู้แก่การกำจัดความรู้ที่ไม่ได้แล้ว 3 การจัดความรู้ให้เป็นระบบ Knowledge Organization เป็นการวางโครงสร้างความรู้เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้ต่างๆ

จัดการความรู้(knowledge management process)เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กรประกอบด้วย 7 ขั้นตอนดังนี้ 1 .การบ่งชี้ความรู้ เช่นพิจารณาว่าวิสัยทัศน์/พันธกิจ/เป้าหมายคืออะไรและเพื่อให้บริการเป้าหมายเราจำเป็นต้องทำอะไร, ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง, อยู่ในรูปแบบใด, อยู่ที่ใคร 2 .การสร้างและแสวงหาความรู้เป็นการสร้างความรู้ใหม่, แสวงหาความรู้จากภายนอก, ศึกษาคำรู้เก่า, กำจัดความรู้ที่ไม่ได้แล้ว 3 .การจัดความรู้ให้เป็นระบบเป็นการวางโครงสร้างความรู้เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้ต่างๆเป็นระบบในอนาคต 4 .การประมวลและกลั่นกรองความรู้เช่นปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐานใช้ภาษาเดียวกัน, ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์ 5 .การเข้าถึงความรู้เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวกเช่นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ(IT), Web Board ,บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น 19 6 .การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ทำให้หลายวิธีการโดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็น\เอกสาร\ฐานความรู้,เทคโนโลยีสารสนเทศหรือกรณีเป็น Tacit Knowledge

เป็นระบบในอนาคต 4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้ Knowledge Codification and Refinement เช่นการปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐานการใช้ภาษาเดียวกันการปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์ 5 การเข้าถึงความรู้ Knowledge Access เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวกเช่นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Web Board กระดานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น 6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ Knowledge Sharing สามารถดำเนินการได้หลายวิธีโดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็นเอกสารระบบฐานข้อมูลความรู้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือกรณีเป็น Tacit

เป้าหมายจำเป็นต้องระบุไว้ก่อนว่ามีความรู้อะไรบ้างอยู่ในรูปแบบใดอยู่ที่ใครเป็นการกำหนดความรู้เชิงนโยบายความรู้เชิงการกำหนดแนวทางปฏิบัติงานจริง(ชัชวาลย์พงษ์ประเสริฐ, 2548) 2 .การสร้างและแสวงหาความรู้(Knowledge Creation and Acquisition)เช่นการสร้างความรู้ใหม่แสวงหาความรู้จากภายนอกวิชาความรู้ที่กำจัดความรู้ที่ไม่ได้แล้ว 3 .การจัดความรู้ให้เป็นระบบ(Knowledge organization)วางโครงสร้างความรู้เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้ที่เป็นระบบในอนาคต 4 .การประมวลและกลั่นกรองความรู้(Knowledge Codification and Refine ment)เช่นปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐานการใช้ภาษาเดียวกันปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์ 5 .การเข้าถึงความรู้(Knowledge Access)เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวกเช่นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ(IT) Webboard บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น 6 .การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้(Knowledge Sharing)ทำได้หลายวิธีการโดยกรณีที่เป็นความรู้ที่จัดทำเป็นเอกสารฐานความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือกรณีที่เป็นความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลอาจจัดทำเป็นระบบที่มีข้ามสายงานกิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรมชุมชนแห่งการเรียนรู้ระบบที่เกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนงานการยืมตัวเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น 7 .การเรียนรู้(Learning)ควร

กล่าวข้างต้นควรได้รับการจัดการที่ดีซึ่งจะช่วยให้การจัดการความรู้ขององค์การประสบความสำเร็จและภาษาที่ผู้รับผิดชอบโครงการใช้จะต้องกลมกลืนกับวัฒนธรรมขององค์กร 4 การมีเจ้าภาพดูแลและบริหารการจัดการความรู้ซึ่งรวมทั้งผู้นำด้านความรู้ CKO หรือหน่วยงานที่เป็นหลักในการดำเนินงานเช่นฝ่ายทรัพยากรบุคคลซึ่งจะช่วยผลักดันโครงการจัดการความรู้ให้เป็นจริงโดยการสร้างเสริมระบบและกิจกรรมต่างๆเพื่อให้กระบวนการจัดการความรู้ดำเนินการ

จำเป็นต้องสนับสนุนด้วยจึงจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการจัดการความรู้ 3 .องค์กรต้องมีวัฒนธรรมที่ยืดหยุ่นในการจัดการความรู้อุปสรรคทางวัฒนธรรมดังกล่าวข้างต้นควรได้รับการจัดการที่ดีซึ่งจะช่วยให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จภาษาที่ผู้รับผิดชอบโครงการใช้จะต้องกลมกลืนกับวัฒนธรรมขององค์กร 4 .การที่มีเจ้าภาพดูแลและการบริหารจัดการความรู้รวมทั้งผู้นำความรู้(CKO)หน่วยงานที่เป็นหลักในการดำเนินการเช่นฝ่ายทรัพยากรบุคคลซึ่งจะช่วยผลักดันโครงการจัดการความรู้ให้เป็นจริงโดยการสร้างเสริมระบบและกิจกรรมต่างๆเพื่อให้กระบวนการจัดการความรู้ดำเนินการไปอย่างราบรื่น 29 5 .บุคคลภายในองค์กรที่มีทัศนคติเชิงบวกกับการสร้างการใช้และการแบ่งปันความรู้โดยการให้รางวัลจุดคนที่สนับสนุนกระบวนการจัดการความรู้เช่นการให้รางวัลแก่ผู้ที่แบ่งปันความรู้มากที่สุด 6 .ระบบพื้นฐานในการจัดการที่ดีมีกระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นระบบที่ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการเสนอให้มีการเข้าถึงความรู้ได้ง่ายและกำหนดบทบาทของคนและกลุ่มคนให้ชัดเจนในกระบวนการจัดการความรู้ 7 . ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีการใช้โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีเช่นใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ความรู้มีความสำคัญมากที่สุดรองลงมาคือการใช้ความรู้และการแลกเปลี่ยน

11/6/2559

ความรู้ตามลำดับและพบว่าบุคลากรที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการจัดการความรู้ไม่แตกต่างกันบุคลากรที่มีคุณลักษณะที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ที่แตกต่างกันมีการจัดการความรู้แตกต่างกัน

จากบททดสอบสมมติฐานพบว่าบุคลากรที่มีระยะการทำงานแตกต่างกันมี

อักษรวิสุทธ์

การจัดการความรู้ไม่แตกต่างกันโดยรายด้านการสร้างความรู้และการแลกเปลี่ยนความรู้และการใช้ความรู้ไม่แตกต่างกัน 107 4 .จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีการจัดการความรู้ไม่แตกต่างกันโดยรายด้านการสร้างความรู้การแลกเปลี่ยนความรู้และการใช้ความรู้ไม่แตกต่างกัน 5 .จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าบุคลากรที่มีประเภทงานแตกต่างกันมีการจัดการความรู้ไม่แตกต่างกันโดยรายด้านการสร้างความรู้การแลกเปลี่ยนความรู้และการใช้ความรู้ไม่แตกต่างกันสมมติฐานที่ 2 บุคลากรที่มีการปฏิบัติตามคุณลักษณะที่เอื้อต่อการจัดการความรู้แตกต่างกันมีการจัดการความรู้แตกต่าง

บทที่ 3

Plagiarism Checking Report

Created on Jun 11, 2016 at 04:08 AM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
250931	Jun 11, 2016 at 04:08 AM	57720031@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่3.docx	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

<http://plag.grad.chula.ac.th/jobs/250931/2065242602>

บทที่ 4

Plagiarism Checking Report

Created on Jun 11, 2016 at 04:08 AM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
250932	Jun 11, 2016 at 04:08 AM	57720031@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่4.docx	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

<http://plag.grad.chula.ac.th/jobs/250932/5016313145>

บทที่ 5

Plagiarism Checking Report

Created on Jun 11, 2016 at 04:08 AM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
250933	Jun 11, 2016 at 04:08 AM	57720031@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่5.docx	Completed	0.00 %

Match Overview


NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
-----	-------	-----------	--------	------------------


No data available in table

<http://plag.grad.chula.ac.th/jobs/250933/1138519319>


อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ ชัชพงษ์ เพ็ชรคุ้ม ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

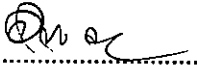
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์



..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร)



..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ดร.วิษระ ยาคูณ)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า



..... ประธาน
(ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.อิสระ สุวรรณบด)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)


..... กรรมการ
(ดร.วิษระ ยาคูณ)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วันที่ 14 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2559