

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) ได้กำหนด ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน ซึ่งมีสาระสำคัญที่เกี่ยวกับ “การเรียนรู้” สรุปได้ว่า คนไทยต้องมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต เรียนรู้อย่างต่อเนื่องในเรื่องการศึกษา ทักษะการทำงาน และการดำเนินชีวิต เพื่อเป็นภูมิคุ้มกันสำคัญในการดำรงชีวิตและปรับตัวให้ทัน การเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคศตวรรษที่ 21 โดยเน้นให้ความสำคัญในเรื่ององค์ความรู้ ภูมิปัญญา ฐานความรู้ การผสมผสานระหว่างความรู้เก่าและความรู้สมัยใหม่ กระบวนการของการเรียนรู้ แหล่งการเรียนรู้ สื่อในการเรียนรู้ รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ในการเรียนรู้ สร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์ และสื่อออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ของประชาชน โดยมีเป้าหมายในการที่จะพัฒนาคนไทยไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน

การพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน ตามยุทธศาสตร์ใน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) นั้น เครื่องมือที่สำคัญประการ หนึ่งที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย คือ “การจัดการความรู้” (Knowledge Management) ดังเช่นที่ วิจารณ์ พานิช (2551 : 3) กล่าวไว้ว่า การจัดการความรู้ คือ เครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการไปพร้อม ๆ กัน คือ 1) บรรลุเป้าหมายของงาน 2) บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน 3) บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และ 4) บรรลุความเป็นชุมชน หมู่วัดความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน

ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 120 ตอนที่ 100 ก (9 ตุลาคม 2546) : 4) ที่ระบุไว้ว่า “ส่วนราชการ มีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนา ความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากร ที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน” จึงส่งผลให้ระบอบราชการของไทยให้ความสำคัญและ เริ่มมีการจัดการความรู้อย่างเป็นรูปธรรม มีการจัดทำคู่มือการจัดการจัดการความรู้ โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) และสถาบันเพิ่มผลผลิต

แห่งชาติ (2548 : 5-6) เพื่อให้หน่วยราชการทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Action Plan) เพื่อนำไปสู่สัมฤทธิ์ผลในการดำเนินงานของหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งในคู่มือดังกล่าว ได้ระบุถึงกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) ไว้ 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1)การบ่งชี้ความรู้ 2)การสร้างและแสวงหาความรู้ 3)การจัดความรู้ให้เป็นระบบ 4)การประมวลและกลั่นกรองความรู้ 5)การเข้าถึงความรู้ 6)การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ 7)การเรียนรู้ โดยในขั้นที่ 6 และ 7 ได้กล่าวถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เป็นสำคัญ

ส่วนในแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 2) ของประเทศไทย (พ.ศ.2552-2556) (สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2552) ยังได้กล่าวถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ไว้ตอนหนึ่งว่า ต้องใช้ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและปัจเจกบุคคล ให้เข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสารสนเทศในกิจการของครัวเรือนและชุมชน รวมถึงในการแสวงหาความรู้ สร้างภูมิปัญญา จัดให้มีแหล่งเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของชุมชน รวมถึงการพัฒนาเว็บท่า (Portal) เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งความรู้/ข้อมูล ที่จะเป็นประโยชน์แก่อาชีพและการดำรงชีวิตประจำวันแก่ประชาชน

จากที่กล่าวมา เห็นได้ว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญต่อการจัดการความรู้ขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ วิจารณ์ พานิช (2551 : 54-69) ที่กล่าวว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นระบบหนึ่งในการจัดการความรู้ โดยในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนั้น จะต้องมีการออกแบบให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ และใช้งานง่าย (user friendly)

ปัจจุบันของหน่วยงาน องค์กร และสถาบันต่าง ๆ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหลากหลายรูปแบบ มาช่วยในการจัดการความรู้ ส่วนใหญ่แล้วจะอยู่ในรูปเว็บไซต์ ซึ่งผู้จัดทำจะต้องมีความรู้และความเชี่ยวชาญในการจัดทำเว็บไซต์ การเขียนโปรแกรม และการใช้คอมพิวเตอร์อย่างลึกซึ้ง เทคโนโลยีเว็บไซต์ จึงเป็นข้อจำกัดของหน่วยงานหรือองค์กรขนาดเล็กซึ่งไม่มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เพียงพอ และไม่มียงบประมาณในการจ้างผู้เชี่ยวชาญมาจัดทำเว็บไซต์เพื่อจัดการความรู้ขององค์กรได้ จึงทำให้การจัดการความรู้ขององค์กรขนาดเล็กเป็นไปอย่างไม่เต็มประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศชนิดใดที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย ที่สามารถนำมาใช้ในการจัดการความรู้ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้จัดทำไม่จำเป็นต้องมีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ลึกซึ้งเท่าใดนัก ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนใจ คือ บล็อก (Blog) ดังที่ วิจารณ์ พานิช (2551 : 184-185) ได้กล่าวถึง บล็อก (Blog หรือ Weblog) ว่า

เป็นได้ทั้งตัวฐานข้อมูล (Database) โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นฐานข้อมูลของความรู้ที่ฝังลึก (Tacit Knowledge) ที่ได้จากการทำงานหรือการปฏิบัติ ที่ผู้ปฏิบัตินำมาเล่าเป็นบันทึกลงใน “บล็อก” เมื่อมีบันทึกจำนวนมากก็จะสามารถทำเหมืองข้อมูล (Data Mining) หาความหมายหรือสารสนเทศจากข้อมูลในบล็อกได้ และในขณะเดียวกัน “บล็อก” ก็เป็นเครื่องมือรวบรวมความรู้ไปในตัว ทั้งของระดับบุคคล กลุ่ม และขององค์กร ขึ้นอยู่กับวิธีการจัดการบล็อกนั้น

มีหน่วยงาน องค์กร และสถาบันหลายแห่งของประเทศไทย ที่ใช้บล็อกเป็นเครื่องมือส่วนหนึ่งในการจัดการความรู้ อาทิ โกทูโนว (GotoKnow : The Gateway of Thailand's Online Knowledge Management) ศูนย์กลางความรู้แห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และคุณภาพเยาวชน (สสค.) ศูนย์จัดการความรู้ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน การจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ฯลฯ โดยบล็อกที่ใช้ มีทั้งการเขียนโปรแกรมบล็อกขึ้นมาเองและการใช้โปรแกรมบล็อกสำเร็จรูปที่มีให้บริการอยู่ทั่วไป

นอกจากนั้นผลจากการวิจัยของพรพรรณ ชินพวงสานนท์ (2550) เรื่องการศึกษาเปรียบเทียบคุณค่าของบล็อกกับเว็บไซต์ และไดอารี่ออนไลน์ ยังพบว่า บล็อก คือโปรแกรมสำเร็จรูปที่ถูกพัฒนามาจากไดอารี่ออนไลน์ เป็นพื้นที่ให้บริการในโลกไซเบอร์ที่ทุกคนสามารถสร้างได้เอง ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการบันทึกเรื่องราวต่างๆ โดยบันทึกทั้งเรื่องราว รูป เสียง จัดลูกเล่น ดึงดูดให้คนทั่วไปเข้ามาอ่านและโต้ตอบแสดงความคิดเห็น คุณลักษณะที่เป็นข้อดีของบล็อก คือ ความสะดวก ง่าย และรวดเร็วในการใช้งาน เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ผู้ใช้งานไม่จำเป็นต้องอาศัยความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ลึกซึ้ง อีกทั้งผู้ใช้งานยังสามารถตกแต่งส่วนประกอบเพิ่มเติมต่างๆ ภายในบล็อกได้หลากหลาย และเป็นอิสระ

จากที่กล่าวมา ผู้วิจัยเห็นว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ “เว็บบล็อก” มีความง่าย สะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย เป็นเทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้ในการจัดการความรู้ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้จัดทำไม่จำเป็นต้องมีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์อย่างลึกซึ้ง ซึ่งหากผู้จัดทำวิธีการที่จะประยุกต์การนำเว็บบล็อกมาบูรณาการร่วมกับเทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพ เพื่อนำมาใช้ในการจัดการความรู้ และลองสร้างต้นแบบขึ้นมาตามวิธีการที่ค้นพบได้สำเร็จแล้ว จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน องค์กร และสถาบันขนาดเล็ก ที่เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เพียงพอ และไม่มงบประมาณที่จะจ้างผู้เชี่ยวชาญมาจัดทำเว็บไซต์เพื่อจัดการความรู้ขององค์กร จะสามารถนำต้นแบบนี้ไปประยุกต์ใช้ในการจัดการความรู้ในองค์กรของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถบริหารจัดการความรู้ได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องพึ่งพาใคร และยังช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายได้อีกเป็นจำนวนมาก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการดังต่อไปนี้

1. เพื่อพัฒนาตัวแบบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพจัดการความรู้ด้วยเว็บล็อก ที่มีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับของผู้เชี่ยวชาญ และผู้บริหารองค์กร
2. เพื่อพัฒนาต้นแบบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพจัดการความรู้ด้วยเว็บล็อก ที่มีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับของผู้บริหารองค์กร และบุคคลทั่วไป

ปัญหาการวิจัย

ปัญหาการวิจัย มี 4 ประการ คือ

1. ผู้เชี่ยวชาญยอมรับประสิทธิภาพของตัวแบบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพจัดการความรู้ด้วยเว็บล็อก ที่พัฒนาขึ้นอยู่ในระดับใด
2. ผู้บริหารองค์กรยอมรับประสิทธิภาพของตัวแบบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพจัดการความรู้ด้วยเว็บล็อก ที่พัฒนาขึ้นอยู่ในระดับใด
3. ผู้บริหารองค์กรยอมรับประสิทธิภาพของต้นแบบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพจัดการความรู้ด้วยเว็บล็อก ที่พัฒนาขึ้นอยู่ในระดับใด
4. บุคคลทั่วไปยอมรับประสิทธิภาพของต้นแบบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพจัดการความรู้ด้วยเว็บล็อก ที่พัฒนาขึ้นอยู่ในระดับใด

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย มี 4 ข้อ คือ

1. ผู้เชี่ยวชาญ ตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป ยอมรับประสิทธิภาพของตัวแบบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพจัดการความรู้ด้วยเว็บล็อก อยู่ในระดับมากขึ้นไป
2. ผู้บริหารองค์กร ตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป ยอมรับประสิทธิภาพของตัวแบบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพจัดการความรู้ด้วยเว็บล็อก อยู่ในระดับมากขึ้นไป
3. ผู้บริหารองค์กร ตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป ยอมรับประสิทธิภาพของต้นแบบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพจัดการความรู้ด้วยเว็บล็อก อยู่ในระดับมากขึ้นไป
4. บุคคลทั่วไป ตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป ยอมรับประสิทธิภาพของต้นแบบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพจัดการความรู้ด้วยเว็บล็อก อยู่ในระดับมากขึ้นไป

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องตัวแบบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพจัดการความรู้ด้วยเว็บบล็อกนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาโดยกำหนดขอบเขตของการวิจัยด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยแบ่งออกเป็น ดังนี้

1.1. ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 15 คน

1.2. ผู้บริหารองค์กรและบุคคลทั่วไป ที่เข้ามาชมและติดตามต้นแบบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพจัดการความรู้ด้วยเว็บบล็อก ระหว่างวันที่ 15 ตุลาคม 2555 -16 พฤศจิกายน 2555 จำนวน 863 คน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 15 คน โดยเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ผู้บริหารองค์กร จำนวน 50 คน และบุคคลทั่วไป จำนวน 152 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

2. ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาการพัฒนาตัวแบบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพจัดการความรู้ด้วยเว็บบล็อก จากความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ผู้บริหารองค์กร และบุคคลทั่วไป โดยใช้แนวคิดทฤษฎีการจัดการความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพ จิตวิทยาส่วนต่อประสานผู้ใช้คอมพิวเตอร์ กระบวนการคุณภาพดีเมอริก (DMAIC) และกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ตัวแบบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพจัดการความรู้ด้วยเว็บบล็อก และต้นแบบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพจัดการความรู้ด้วยเว็บบล็อก

3.2. ตัวแปรตาม จำแนกเป็น

3.2.1. ด้านการยอมรับประสิทธิภาพของผู้เชี่ยวชาญ และผู้บริหารองค์กรที่มีต่อตัวแบบฯ ตามส่วนประกอบ 8 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 การเปลี่ยนรูปแบบความรู้ ส่วนที่ 2 การสร้างความรู้ลงเว็บบล็อก ส่วนที่ 3 การจัดเก็บความรู้และการนำกลับมาใช้ ส่วนที่ 4 การแบ่งปันความรู้ให้แก่ผู้ใช้ ส่วนที่ 5 การเฝ้าติดตาม ส่วนที่ 6 การนำความรู้ไปใช้ ส่วนที่ 7 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และส่วนที่ 8 ระบบควบคุมคุณภาพกระบวนการจัดการความรู้

3.2.2. ด้านการยอมรับประสิทธิภาพของผู้บริหารองค์กร และบุคคลทั่วไปที่มีต่อต้นแบบฯ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านส่วนนำเข้า ด้านส่วนแสดงผล และด้านส่วนต่อประสานผู้ใช้

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. **การจัดการความรู้** หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบในการสรรหา การเลือก การรวบรวม การจัดระบบ การสร้างและจัดเก็บความรู้ ในลักษณะที่เป็นแหล่งความรู้ที่ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงได้ง่ายและแบ่งปันความรู้กันได้อย่างเหมาะสม เพื่อการพัฒนาตนเอง สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองและขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. **กระบวนการจัดการความรู้** หมายถึง กระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การบ่งชี้ความรู้ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ 5) การเข้าถึงความรู้ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และ 7) การเรียนรู้

3. **ดีเมอิก (DMAIC)** หมายถึง กระบวนการที่ใช้สำหรับปรับปรุงคุณภาพตามเทคนิคและวิธีการของซิกซ์ ซิกม่า (Six Sigma) ที่มุ่งในการขจัดความแปรปรวน ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความผิดพลาดให้เหลือน้อยที่สุด ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การนิยาม (Define) 2) การวัดผล (Measure) 3) การวิเคราะห์ (Analyze) 4) การปรับปรุง (Improve) และ 5) การควบคุม (Control)

4. **องค์กร** หมายถึง หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน องค์กร สถาบัน มูลนิธิ สมาคม สถานศึกษา สโมสร กลุ่ม ชมรม หรือหน่วยงานที่มีลักษณะคล้ายกัน

5. **ผู้เชี่ยวชาญ** หมายถึง เป็นบุคคลที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ/หรือการจัดการความรู้

6. **ผู้บริหารองค์กร** หมายถึง ผู้ที่เข้าชมและติดตามต้นแบบฯ ในระหว่างวันที่ 15 ตุลาคม 2555-16 พฤศจิกายน 2555 ที่มีสถานะเป็นผู้บริหารองค์กร

7. **บุคคลทั่วไป** หมายถึง ผู้ที่เข้าชมและติดตามต้นแบบฯ ในระหว่างวันที่ 15 ตุลาคม 2555-16 พฤศจิกายน 2555 ที่มีสถานะเป็นบุคคลทั่วไป

8. **ต้นแบบฯ** หมายถึง ต้นแบบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพจัดการความรู้ด้วยเว็บบล็อก

9. **ต้นแบบฯ** หมายถึง ต้นแบบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพจัดการความรู้ด้วยเว็บบล็อก ชื่อ “เว็บบล็อกราชบุรีศึกษา”

10. **การยอมรับประสิทธิภาพของผู้เชี่ยวชาญ และผู้บริหารองค์กรที่มีต่อต้นแบบฯ** หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้บริหารองค์กรที่มีต่อต้นแบบฯ ใน 8 ส่วนประกอบ ได้แก่ 1) การเปลี่ยนรูปแบบความรู้ 2) การสร้างความรู้ลงเว็บบล็อก 3) การจัดเก็บความรู้และการนำกลับมาใช้ 4) การแบ่งปันความรู้ให้แก่ผู้ใช้ 5) การเฝ้าติดตาม 6) การนำความรู้ไปใช้ 7) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 8) ระบบควบคุมคุณภาพกระบวนการจัดการความรู้

11. การยอมรับประสิทธิภาพของผู้บริหารองค์กรและบุคคลทั่วไปที่มีต่อต้นแบบฯ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้บริหารองค์กรและบุคคลทั่วไปที่มีต่อต้นแบบฯ ใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านส่วนนำเข้า 2) ด้านส่วนแสดงผล และ 3) ด้านส่วนต่อประสานผู้ใช้

12. เว็บบล็อก หมายถึง รูปแบบเว็บไซต์ประเภทหนึ่ง ที่เปิดโอกาสให้ทุกคนสามารถบันทึกข้อมูล เรื่องราวส่วนตัว การประกาศข่าวสาร การแสดงความคิดเห็น การเผยแพร่ผลงาน หรือบทความเฉพาะของตนเองได้ โดยการแสดงข้อมูลจะเรียงลำดับตามเวลาในการบันทึก โดยจะแสดงข้อมูลที่บันทึกล่าสุดก่อน ผู้เข้ามาอ่านข้อมูลในบล็อก สามารถแสดงความคิดเห็นต่อท้ายข้อมูลนั้นได้

13. เว็บบล็อกราชบุรีศึกษา หมายถึง ต้นแบบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพจัดการความรู้ด้วยเว็บบล็อก ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

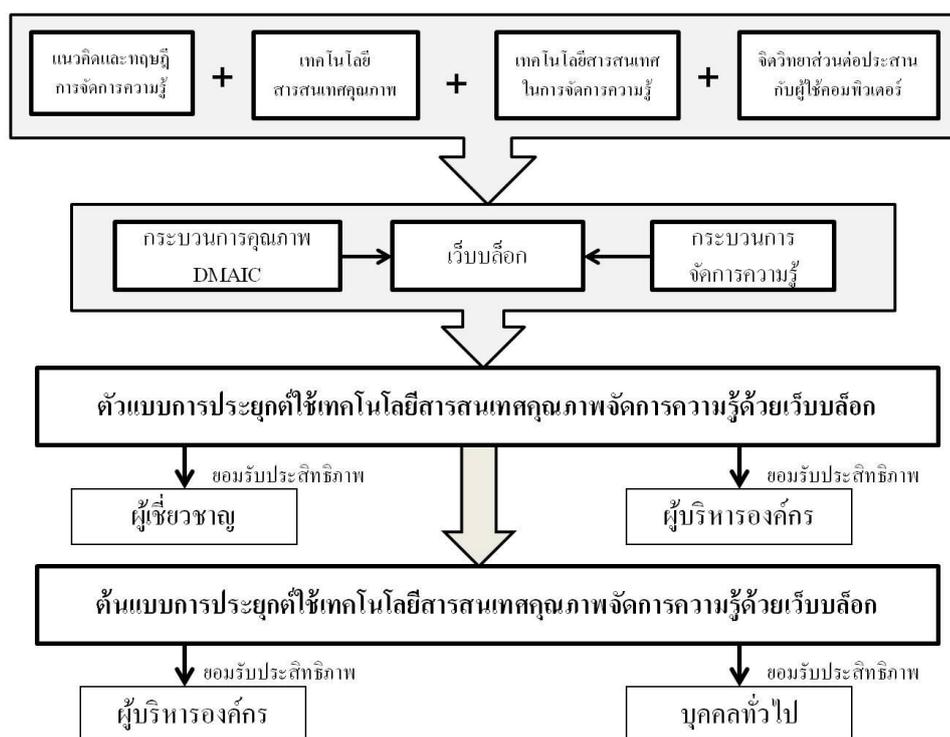
ในการวิจัยเรื่องการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพจัดการความรู้ด้วยเว็บบล็อกนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบความคิดไว้ว่า “จะนำวิธีการและเทคนิคคุณภาพมาประยุกต์กับเทคโนโลยีเว็บบล็อกเพื่อให้เกิดคุณภาพ แล้วนำไปใช้ในการจัดการความรู้ ซึ่งจะทำให้การจัดการความรู้ นั้น มีคุณภาพตามไปด้วย” โดยมีตัวแบบทางความคิดดังนี้

$$Q + IT_{(Weblog)} \longrightarrow QKM$$

(Q = Quality , KM = Knowledge Management , IT = Information Technology)

ตัวแบบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพจัดการความรู้ด้วยเว็บบล็อกที่พัฒนาขึ้น บูรณาการมาจากแนวคิดทฤษฎีการจัดการความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพ จิตวิทยาส่วนต่อประสานผู้ใช้คอมพิวเตอร์ แล้วนำระเบียบวิธีคุณภาพขั้นตอนพื้นฐานการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการซิกซ์ ซิกมา (Six Sigma) จำนวน 5 ขั้นตอน (วรภัทร ภูเจริญ และคณะ, 2546 : 14-18) ได้แก่ 1) การนิยาม (Define) 2) การวัดผล (Measure) 3) การวิเคราะห์ (Analyze) 4) การปรับปรุง (Improve) และ 5) การควบคุม (Control) ที่เรียกร้อยว่า ดีเมอิก (DMAIC) และกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) ทั้ง 7 ขั้นตอน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548 : 5-6) ได้แก่ 1) การบ่งชี้ความรู้ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ 4) การประมวล

และกลั่นกรองความรู้ 5) การเข้าถึงความรู้ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ 7) การเรียนรู้ มาตรฐานการร่วมกันโดยอยู่บนฐานของเทคโนโลยีเว็บล็อก แล้วดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศ ให้เป็นตัวแบบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพจัดการความรู้ด้วยเว็บล็อก ตามที่ดั่ง วัตถุประสงค์ไว้ โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1.1



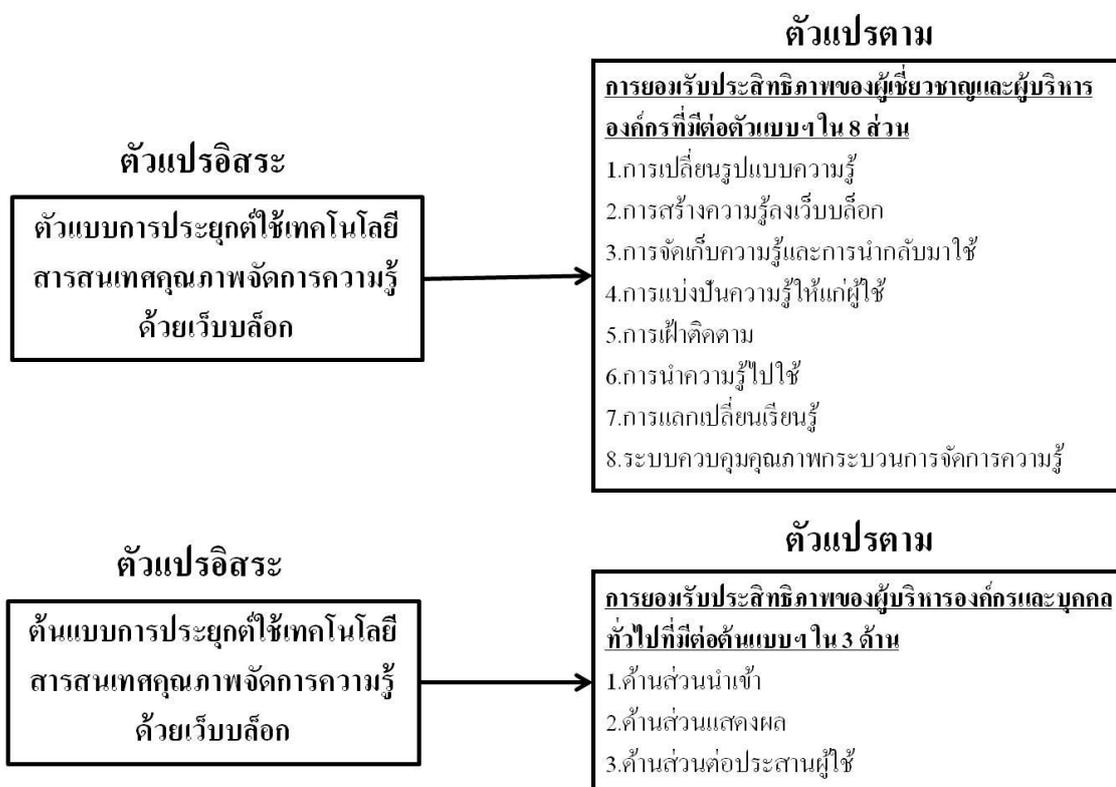
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่องการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพ จัดการความรู้ด้วยเว็บล็อก

ในขั้นการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระ 2 ตัว คือ ตัวแบบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพจัดการความรู้ด้วยเว็บล็อก และต้นแบบการ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพจัดการความรู้ด้วยเว็บล็อก โดยมีตัวแปรตาม 2 ตัว คือ

1. ด้านการยอมรับประสิทธิภาพของผู้เชี่ยวชาญและผู้บริหารองค์กร ที่มีต่อตัวแบบฯ ใน 8 ส่วนประกอบ ได้แก่ 1) การเปลี่ยนรูปแบบความรู้ 2) การสร้างความรู้ลงเว็บล็อก 3) การ จัดเก็บความรู้และการนำกลับมาใช้ 4) การแบ่งปันความรู้ให้แก่ผู้ใช้ 5) การเฝ้าติดตาม 6) การนำ ความรู้ไปใช้ 7) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ 8) ระบบควบคุมคุณภาพกระบวนการจัดการความรู้

2. ด้านการยอมรับประสิทธิภาพของผู้บริหารองค์กรและบุคคลทั่วไป ที่มีต่อ ต้นแบบฯ ใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านส่วนนำเข้า 2) ด้านส่วนแสดงผล และ 3) ด้านส่วนต่อประสานผู้ใช้

ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามนี้ ผู้วิจัยได้แสดงไว้ดังภาพประกอบที่ 1.2



ภาพที่ 1.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ได้ตัวแบบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพจัดการความรู้ด้วยเว็บล็อก ซึ่งมีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับของผู้เชี่ยวชาญ และผู้บริหารองค์กร
2. ได้ต้นแบบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพจัดการความรู้ด้วยเว็บล็อก ซึ่งมีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับของผู้บริหารองค์กร และบุคคลทั่วไป
3. องค์กรภาครัฐ เอกชน สถาบัน สถานศึกษา และหน่วยงานประเภทต่าง ๆ ที่ขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทางคอมพิวเตอร์อย่างลึกซึ้ง และไม่มิงงบประมาณในการจ้างผู้เชี่ยวชาญมาจัดทำเว็บไซต์เพื่อจัดการความรู้ขององค์กร สามารถนำตัวแบบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพจัดการความรู้ด้วยเว็บล็อก ไปประยุกต์ใช้ในการจัดการความรู้ภายในองค์กรได้
4. เป็นแนวทางสำหรับการวิจัยและพัฒนา ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบอื่น ๆ มาใช้ในการจัดการความรู้ขององค์กรต่อไป