

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวางแผนนโยบายการจัดการความรู้ของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คณะผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) กับการวิจัยเชิงนโยบาย (Policy Research) โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนในการวางแผนเพื่อการจัดการความรู้ โดยมีลำดับขั้นการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
2. เพื่อเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระหว่างศูนย์ที่จัดตั้งระยะแรก กับศูนย์ที่จัดตั้งระยะที่สอง
3. เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
4. เพื่อประเมินผลการส่งเสริมการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
5. เพื่อการวางแผนและจัดทำนโยบายการจัดการความรู้ของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

#### สมมติฐานการวิจัย

1. ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการใช้ประโยชน์อยู่ในระดับมาก
2. การใช้ประโยชน์ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระหว่างศูนย์ที่จัดตั้งระยะแรกกับศูนย์ที่จัดตั้งระยะที่สองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก
4. ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการส่งเสริมการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมอยู่ในระดับมาก

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ แกนนำ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการ จากศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ทั้งหมดที่จัดตั้งขึ้นในระหว่างปี พ.ศ.2550-2552 จำนวน 260 ศูนย์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาผลการใช้ประโยชน์ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน คือ ผู้ให้บริการ จากศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน จำนวน 393 คน ได้จากการสุ่มอย่างง่าย
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานและประเมินผลการส่งเสริมการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน จำนวน 344 คน ได้จากการเลือกเจาะจง
3. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวางแผนและจัดทำนโยบาย คือ แกนนำศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ที่เป็นศูนย์นำร่องระยะที่ 1 จำนวน 15 คน ที่ได้รับจากคัดเลือกเพื่อเป็นตัวแทนในการวางแผนนโยบาย ร่วมกับตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 5 คน รวมเป็น 20 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามการใช้ประโยชน์ของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 1 ชุด

แบบประเมินผลการดำเนินการ โครงการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 1 ชุด

แบบประเมินผลการส่งเสริมการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน จำนวน 1 ชุด

แบบประเมินแผนการจัดการความรู้ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน จำนวน 1 ชุด

## การสร้างเครื่องมือวิจัย

1. การสร้างแบบสอบถามการใช้ประโยชน์ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

1.1 ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เพื่อกำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามการใช้ประโยชน์ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์ของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ตาม

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและผู้ดูแลศูนย์ใน 4 ด้านคือ ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้านการฝึกอบรม ด้านการจัดเก็บข้อมูล และด้านการใช้บริการอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวางแผน นโยบายการจัดการความรู้และการบริหารจัดการศูนย์อย่างยั่งยืน

1.2 สร้างแบบสอบถามการใช้ประโยชน์ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน กระทรวง เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 4 ด้านคือ ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้านการฝึกอบรม ด้านการจัดเก็บข้อมูล และด้านการใช้บริการอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนนโยบายการจัดการความรู้และการบริหารจัดการศูนย์อย่างยั่งยืน การตอบแบบสอบถาม ข้อคำถามทั้งหมดมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 การใช้ประโยชน์ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการใช้ประโยชน์ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน

ตัวอย่าง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องตามที่ท่านต้องการ

การใช้ประโยชน์ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน	ระดับการใช้ประโยชน์				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ก. การสืบค้นหาความรู้			✓		
ข. การรับส่งข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ต		✓			
ค. การใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในด้านความบันเทิง	✓				

ถ้าข้อ ก เลือกระดับปานกลาง แสดงว่าระดับการใช้ประโยชน์ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน มีการสืบค้นหาความรู้อยู่ในระดับปานกลาง

ถ้าข้อ ข เลือกระดับมาก แสดงว่าระดับการใช้ประโยชน์ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน มีการรับส่งข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ต ในระดับมาก

ถ้าข้อ ค เลือกระดับมากที่สุด แสดงว่าระดับการใช้ประโยชน์ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน มีการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในด้านความบันเทิงในระดับมากที่สุด

1.3 นำแบบสอบถามการใช้ประโยชน์ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่พัฒนาขึ้นเสนอผู้ทรงคุณวุฒิด้านการใช้ประโยชน์ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการประเมินเนื้อหาของข้อถามเป็นรายข้อ และหาค่าดัชนีความเหมาะสม (IOC: Index of item Objective Congruence) กำหนดเกณฑ์ในเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความเหมาะสมมากกว่า 0.6 ขึ้นไป ได้ข้อคำถาม 21 ข้อ โดยมีค่าดัชนีความเหมาะสม 0.66-1.00 และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิก่อนนำไปทดสอบนำร่อง

1.4 ดำเนินการทดสอบนำร่อง โดยนำแบบสอบถามการใช้ประโยชน์ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้กับผู้ใช้บริการและผู้ดูแลศูนย์ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 คน ในการอบรมการใช้ประโยชน์การเรียนรู้ ICT ชุมชน กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาราช

1.5 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการใช้ประโยชน์ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยใช้สูตรค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ คอนบาร์ช (Cronbach's Alpha Coefficient :  $\alpha$  coefficient) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Open Stat ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม คือ 0.92

2. การสร้างแบบประเมินผลโครงการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเพื่อการจัดการความรู้ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2.1 ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลโครงการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเพื่อการจัดการความรู้ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2.2 สร้างแบบประเมินผลโครงการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเพื่อการจัดการความรู้ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แบบประเมินผลโครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการดำเนินโครงการ ตามกรอบการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ตามเกณฑ์การพิจารณา คัดเลือกจากชุมชนที่มีความพร้อมใน 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านสถานที่ พร้อมต่อการติดตั้ง แข็งแรง สะดวกให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการ
- 2) ด้านบุคลากร ต้องมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์คอยดูแลตลอดอย่างน้อย 2 คน และในชุมชนจะต้องมีความสามัคคี มีความร่วมมือ ระหว่างส่วนราชการท้องถิ่น / ผู้นำท้องถิ่น และชาวบ้าน ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าเมื่อศูนย์ฯ ไปตั้ง จะได้รับการสนับสนุนอย่างดีจากทุกฝ่ายนั่นเอง
- 3) ด้านงบประมาณ จะต้องมีการบริหารจัดการด้านงบประมาณ เช่น เปิดอบรมคอมพิวเตอร์เบื้องต้นและจัดเก็บค่าสมัครในราคาถูกลง หรือเก็บค่าใช้บริการในราคาถูกลง เนื่องจาก

กระทรวงฯ จะสนับสนุนค่าอินเทอร์เน็ต และค่าบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ให้ 1 ปีเท่านั้น หลังจากนั้นทางชุมชนจะต้องเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายทั้งหมดเอง

4) ด้านข้อมูล องค์ความรู้ - ชุมชนจะต้องมีองค์ความรู้ท้องถิ่นที่คิดว่าเป็นภูมิปัญญา แต่ท้องถิ่นนั้นๆ หรือเป็นความรู้ภูมิปัญญาเก่าๆ ที่ควรสืบสานอนุรักษ์ไว้ เพื่อนำมาเสนอและเผยแพร่ต่อไป

5) ด้านวิสัยทัศน์การมีส่วนร่วมของชุมชนและผู้นำ - ผู้นำชุมชนนั้นๆ จะต้องมีความรู้ในการบริหารจัดการศูนย์ในระยะยาว ทั้งด้านแผนการบริหารจัดการกิจกรรมต่างๆ แผนการบริหารการเงิน แผนการบริหารบุคลากร และอื่นๆที่จะทำให้ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ยั่งยืนต่อไป

2.3 นำแบบประเมินผลโครงการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเพื่อการจัดการความรู้ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่พัฒนาขึ้นเสนอผู้ทรงคุณวุฒิด้านการประเมินผลโครงการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเพื่อการจัดการความรู้ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการประเมินเนื้อหาของข้อถามเป็นรายข้อ และหาค่าดัชนีความเหมาะสม (IOC: Index of item Objective Congruence) กำหนดเกณฑ์ในเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความเหมาะสมมากกว่า 0.6 ขึ้นไป โดยมีค่าดัชนีความเหมาะสม 0.66-1.00 และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

3. การสร้างแบบประเมินผลการส่งเสริมการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน

3.1 ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการส่งเสริมการปรับ โครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน

3.2 สร้างแบบประเมินผลการส่งเสริมการปรับ โครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน จะมีทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านยุทธศาสตร์และทิศทางกระบวนการของศูนย์เรียนรู้ที่จะนำไปสู่การสร้างชุมชนเข้มแข็ง ด้านกระบวนการหลักเกี่ยวกับการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้เพื่อชุมชน และด้านกระบวนการหลักเกี่ยวกับการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้เพื่อชุมชน

การตอบแบบสอบถาม ข้อคำถามทั้งหมดมี 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 การดำเนินงานโครงการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน

ตอนที่ 3 การส่งเสริมการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการดำเนินการโครงการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน

ตัวอย่าง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องตามที่ท่านต้องการ

โครงการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน	ระดับการดำเนินการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ก. หัวหน้าโครงการมีการจัดทำแผน KM			✓		
ข. การจัดการความรู้ของศูนย์อย่างต่อเนื่อง		✓			
ค. การบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	✓				

- ถ้าข้อ ก เลือกระดับปานกลาง แสดงว่าระดับการดำเนินโครงการศูนย์เรียนรู้ ICT ชุมชนของหัวหน้าโครงการมีการจัดทำแผน KM ในระดับปานกลาง
- ถ้าข้อ ข เลือกระดับมาก แสดงว่าระดับการดำเนินโครงการศูนย์เรียนรู้ ICT ชุมชนมีการจัดการความรู้ของศูนย์อย่างต่อเนื่องในระดับมาก
- ถ้าข้อ ค เลือกระดับมากที่สุด แสดงว่าระดับการดำเนินโครงการศูนย์เรียนรู้ ICT ชุมชนมีการบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในระดับมากที่สุด

3.3 นำแบบประเมินผลการส่งเสริมการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนที่พัฒนาขึ้นเสนอผู้ทรงคุณวุฒิด้านการประเมินผลการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการประเมินเนื้อหาของข้อถามเป็นรายข้อ และหาค่าดัชนีความเหมาะสม (IOC: Index of item Objective Congruence) กำหนดเกณฑ์ในเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความเหมาะสมมากกว่า 0.6 ขึ้นไป โดยมีค่าดัชนีความเหมาะสม 0.66-1.00 และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

### ขั้นตอนการวางแผนนโยบาย

การวางแผนนโยบายการจัดการความรู้ (Knowledge Management Planning) เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ หรือพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้ – เช่น พิจารณาว่า วิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ เป้าหมาย คืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องรู้อะไร, ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง, อยู่ในรูปแบบใด, อยู่ที่ใคร
2. การสร้างและแสวงหาความรู้ – เช่น การสร้างความรู้ใหม่, แสวงหาความรู้จากภายนอก, รักษาความรู้เก่า, กำจัดความรู้ที่ใช้อย่างไม่คุ้มค่าแล้ว

3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ - เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต

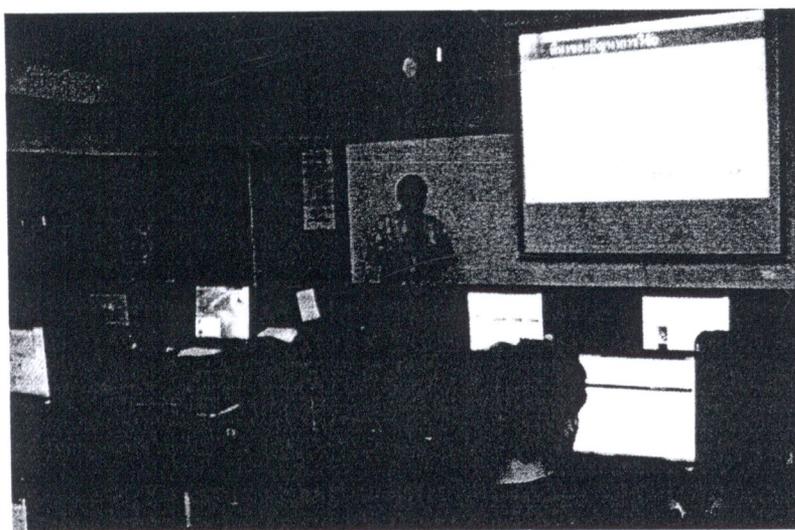
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ - เช่นปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน, ใช้ภาษาเดียวกัน, ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

5. การเข้าถึงความรู้ - เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT), Web board, บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

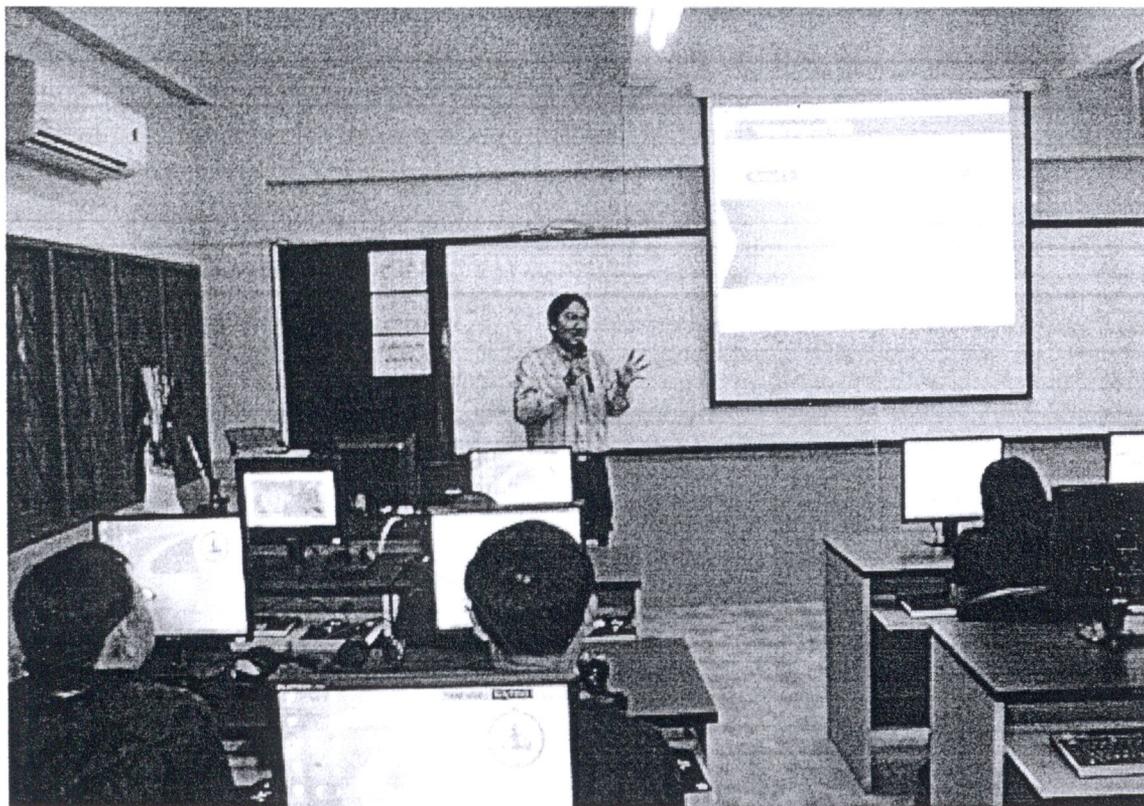
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ - ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็น เอกสาร, ฐานความรู้, เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน, กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม, ชุมชนแห่งการเรียนรู้, ระบบพี่เลี้ยง, การสับเปลี่ยนงาน, การยืมตัว, เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

7. การเรียนรู้ - ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่นเกิดระบบการเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้ การนำความรู้ไปใช้ การเกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

คณะผู้วิจัยนำข้อมูลเบื้องต้นที่ได้จากแบบสอบถามการใช้ประโยชน์ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และแบบประเมินผลการดำเนินการโครงการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จัดการประชุมระดมสมองจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนที่เป็นศูนย์แกนนำจำนวน 20 แห่ง ที่มาร่วมในการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างแกนนำของศูนย์การเรียนรู้ชุมชนในเขตภาคกลาง ณ โรงเรียนนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง จำนวน 24 คน ได้ร่วมกันพิจารณาแบบสอบถาม



ภาพแสดง ผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียดแบบสอบถาม



ภาพแสดง ผู้วิจัย ได้อธิบายกรอบของการวิจัย



ภาพแสดงแกนนำศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ร่วมประเมินแบบสอบถาม

### ตารางการวางแผนการจัดการความรู้

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)			
ชื่อศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน : .....			
เป้าหมาย KM (Desired State) : .....			
หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : .....			
ลำดับ	กิจกรรม	องค์ประกอบของแผน	แผนการจัดการความรู้
1	การบ่งชี้ความรู้	วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย คืออะไร เราจำเป็นต้องรู้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง ความรู้อยู่ในรูปแบบใด ความรู้อยู่ที่ใคร	
2	การสร้างและแสวงหา ความรู้	การสร้างความรู้ใหม่ การแสวงหาความรู้จากภายนอก การรักษาความรู้เก่า การกำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว	
3	การจัดความรู้ให้เป็น ระบบ	การวางโครงสร้างความรู้ เพื่อ เตรียมพร้อมสำหรับการเก็บ ความรู้ อย่างเป็นระบบใน อนาคต	
4	การประมวลและ กลั่นกรองความรู้	การปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้ เป็นมาตรฐาน การใช้ภาษาเดียวกัน การปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์	

ตารางแสดงลำดับของแผนการจัดการความรู้

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) (ต่อ)			
ชื่อศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน : .....			
เป้าหมาย KM (Desired State) : .....			
หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : .....			
ลำดับ	กิจกรรม	องค์ประกอบของแผน	แผนการจัดการความรู้
(ต่อ)			
5	การเข้าถึงความรู้	การทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึง ความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและ สะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ (IT)  Web board  บอร์ดประชาสัมพันธ์  Weblog	
6	การแบ่งปันแลกเปลี่ยน ความรู้	Explicit Knowledge จัดทำเป็น เอกสาร, ฐานความรู้, เทคโนโลยีสารสนเทศ  Tacit Knowledge ทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและ นวัตกรรม  ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้	
7	การเรียนรู้		

ตารางแสดงกระบวนการจัดการความรู้

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)									
ชื่อหน่วยงาน : .....									
เป้าหมาย KM (Desired State) : .....									
หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : .....									
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
1	การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม								
2	การสื่อสาร								
3	กระบวนการและเครื่องมือ								
4	การเรียนรู้								
5	การวัดผล								
6	การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล								

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือการวิจัยและได้ทำการทดสอบกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ซึ่งจะได้นำเครื่องมือไปใช้ในการจัดประชุมจัดทำแผนนโยบายการจัดการความรู้ของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน โดยคณะผู้วิจัยทำการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานและเก็บข้อมูลภาคสนามในการลงพื้นที่ของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน มาจัดทำเป็นแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้สำหรับศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ตามลำดับกระบวนการเริ่มตั้งแต่

1. การกำหนดวิสัยทัศน์
2. การกำหนดพันธกิจ
3. การวิเคราะห์จุดอ่อน-จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรค
4. การกำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินการ

แผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ปี พ.ศ.2555-2558 ประกอบด้วย 4 องค์กรประกอบ ดังนี้

องค์กรประกอบที่ 1 ที่มาและความสำคัญของแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ปี พ.ศ.2555-2558

องค์กรประกอบที่ 2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ปี พ.ศ.2555-2558

วิสัยทัศน์

ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศและแหล่งการเรียนรู้ของชุมชน เป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน

พันธกิจ

1. ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน ทำหน้าที่จัดการความรู้ชุมชนผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2. ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน จัดเก็บข้อมูล ประมวลความรู้ และกลั่นกรองความรู้ เพื่อการเข้าถึงความรู้ของชุมชนผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

3. ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน ทำหน้าที่เผยแพร่ความรู้ของชุมชนเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการเรียนรู้ของคนในชุมชน

เป้าประสงค์

1. ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนมีชุมชนนักปฏิบัติซึ่งคือนักจัดการความรู้ที่สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนมีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้

3. ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนมีเครือข่ายการจัดการความรู้

องค์กรประกอบที่ 3 ยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด และเป้าหมาย การจัดการความรู้ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ปี พ.ศ.2555-2558

ประเด็นยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนานักจัดการความรู้ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน

กลยุทธ์ 1.1 การจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ

กลยุทธ์ 1.2 การอบรมการจัดการความรู้สำหรับนักจัดการความรู้

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้

กลยุทธ์ 2.1 การสร้างเว็บไซต์การจัดการความรู้ของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน

กลยุทธ์ 2.2 การจัดเก็บองค์ความรู้ของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเครือข่ายการจัดการความรู้

กลยุทธ์ 3.1 การจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติออนไลน์ระหว่างศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน

กลยุทธ์ 3.2 การแลกเปลี่ยนข้อมูลและการเรียนรู้ระหว่างศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน

กลยุทธ์ 3.3 การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์

องค์ประกอบที่ 4 แผนปฏิบัติการจัดการความรู้ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ปี พ.ศ.2555-2558

ประเด็นยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ข้อที่ 1 การพัฒนานักจัดการความรู้ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน

กลยุทธ์ 1.1 การจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ

กลยุทธ์ 1.2 การอบรมการจัดการความรู้สำหรับนักจัดการความรู้

เป้าหมายการจัดการความรู้

1. จำนวนชุมชนนักปฏิบัติของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน 20 ชุมชน
2. ศูนย์ระบุนวัตกรรมที่ชุมชนของตนเอง ได้อย่างน้อย 4 เรื่อง
3. เอกสารความรู้เฉพาะชุมชน ไม่น้อยกว่า 5 เรื่อง
4. รายชื่อผู้มีปัญญาและผู้รู้ในชุมชน ไม่น้อยกว่า 20 คน
5. มีเว็บบล็อกเผยแพร่คำบอกเล่าประสบการณ์ของผู้รู้ในชุมชนจัดเก็บในเว็บไซต์การจัดการความรู้ของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน ไม่น้อยกว่า 20 เรื่อง
6. ผู้เข้ารับการอบรมการจัดการความรู้สำหรับนักจัดการความรู้พึงพอใจมาก
7. ผู้เข้ารับการอบรมการจัดการความรู้มีการนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมการจัดการความรู้สำหรับนักจัดการความรู้ไปใช้ประโยชน์มาก

ประเด็นยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ข้อที่ 2 การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้

กลยุทธ์ 2.1 การสร้างเว็บไซต์การจัดการความรู้ของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน

กลยุทธ์ 2.2 การจัดเก็บองค์ความรู้ของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน

เป้าหมายการจัดการความรู้

1. เว็บไซต์การจัดการความรู้ ของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน จำนวน 1 เว็บไซต์
2. หมวดหมู่ของความรู้ภายในเว็บไซต์การจัดการความรู้ของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน ไม่น้อยกว่า 4 หมวดหมู่
3. เว็บไซต์การจัดการความรู้ของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน เชื่อมโยงเว็บศูนย์ต่างๆ ไม่น้อยกว่า 20 ศูนย์
4. เว็บไซต์การจัดการความรู้ของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน มีผู้เข้ามาศึกษาหาความรู้ไม่น้อยกว่า 100 คนต่อเดือน

5. ผู้ใช้เว็บไซต์การจัดการความรู้ของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนมีความพึงพอใจมาก

6. ผู้ใช้เว็บไซต์การจัดการความรู้ของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนการนำความรู้ที่ได้รับจากเว็บไซต์ไปใช้ประโยชน์มาก

ประเด็นยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ข้อที่ 3 การพัฒนาเครือข่ายการจัดการความรู้

กลยุทธ์ 3.1 การจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติออนไลน์ระหว่างศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน

กลยุทธ์ 3.2 การแลกเปลี่ยนข้อมูลและการเรียนรู้ระหว่างศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน

กลยุทธ์ 3.3 การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์

เป้าหมายการจัดการความรู้

1. มีชุมชนนักปฏิบัติออนไลน์ระหว่างศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน 20 ชุมชน
2. สมาชิกของศูนย์มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทุกสัปดาห์
3. มีผู้เข้ามาแลกเปลี่ยนความรู้ไม่น้อยกว่า 100 คนต่อเดือน
4. ผู้ใช้งานเครือข่ายการจัดการความรู้มีการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์มากกว่าร้อยละ 50
5. ผลการประเมินเว็บการจัดการความรู้อยู่ในระดับดี

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามกระบวนการและขั้นตอนของการจัดเก็บข้อมูล และนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ได้แก่

1. การวิเคราะห์ผลการใช้ประโยชน์ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผลการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผลประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ผลการส่งเสริมการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน จะใช้การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การเปรียบเทียบผลการใช้ประโยชน์ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผลการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผลประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ผลการดำเนินงานของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนต่อยุทธศาสตร์ทิศทาง และการบริหารจัดการศูนย์ฯ เพื่อการสร้างชุมชนเข้มแข็ง จะใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบด้วย t-test แบบ independent

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผนนโยบายของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะใช้การวิเคราะห์เอกสาร (Content Analysis) และการสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อแผนยุทธศาสตร์จะใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน