

ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การจัดการความรู้บริษัทคอมพิวเตอร์ (ไทย) จำกัด โดยใช้โปรแกรมอินโนเวทีฟ

KNOWLEDGE MANAGEMENT FOR KOMPAKAR (THAI) USING
PROGRAM INNOVATIVE



H006034

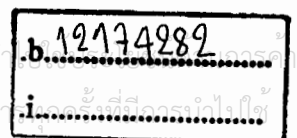


รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาโครงการศึกษาระณีพิเศษ
หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

อพ.
ทช๒๓๗
๒๕๕๑

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ภาคเรียนที่ ๒ ปีการศึกษา ๒๕๕๑

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน 06034
วัน,เดือน,ปี ๕ ๗ ๒๕๕๓



สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไป
ห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสาร
i.....ครั้งที่มีควรนำไปใช้

**KNOWLEDGE MANAGEMENT FOR KOMPAKAR (THAI) USING
PROGRAM INNOVATIVE**



**A SPECIAL STUDY PROJECT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF SCIENCE PROGRAM IN INFORMATION TECHNOLOGY
FACULTY OF INFORMATION TECNOLOGY
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อ **2/ 2008** เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2009

FACULTY OF INFORMATION TECHNOLOGY

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เมื่อผู้ใดเห็นชอบใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อ	การจัดการความรู้บริษัทคอมพาคาร์ (ไทย) จำกัด โดยใช้โปรแกรมอินโนเวทีฟ
นักศึกษา	นางสาวพัชรีย์ พิงครุฑ
รหัสนักศึกษา	50066625
ปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	เทคโนโลยีสารสนเทศ
แขนงวิชา	การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
ปีการศึกษา	2551
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.ดร.พรฤดี เนติโสภาคกุล

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันนี้เป็นยุคของการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งด้านความรู้และเทคโนโลยี องค์กรจำเป็นต้องมีการจัดการความรู้ที่เป็นระบบเพื่อช่วยให้บุคลากรขององค์กรสามารถใช้ความรู้ได้อย่างรวดเร็วและเกิดประโยชน์ เพื่อเพิ่มศักยภาพและนำไปสู่องค์กรที่เป็นเลิศ และได้เปรียบในการแข่งขัน ในการจัดการความรู้จำเป็นต้องมีเครื่องมือเข้ามาช่วยในการจัดเก็บ ค้นหา แลกเปลี่ยนความรู้ และรวบรวมความรู้ที่กระจัดกระจายทั้งที่อยู่ในรูปแบบของเอกสารคู่มือ รายงานผลการปฏิบัติงานและความรู้ที่อยู่ในตัวบุคลากรให้มาอยู่ที่ศูนย์กลาง โปรแกรมอินโนเวทีฟ (Knowledge Management for Kompakar (Thai) using Program Innovative) เป็นเครื่องมือที่จะนำมาจัดเก็บความรู้ของบริษัทคอมพาคาร์ (ไทย) มีลักษณะการจัดเก็บโดยการแบ่งเป็นหมวดหมู่และหัวข้อย่อย เพื่อง่ายต่อการค้นหาข้อมูล นำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

Title	Knowledge Management for Kompakar (Thai) using Program Innovative
Student	Mrs. Patcharee Phungkrut
Student ID.	50066625
Degree	Master of Science
Programme	Information Technology Management
Academic Year	2008
Advisor	Asst. Prof. Dr. Pornrudee Netisopakul

ABSTRACT

Currently in today's age of technology, the increased level of competition and the ability for a company to change quickly, an organization must develop some type of Knowledge Base Management Tool to be more effective and efficient. This tool will enable any employee to access data very easily. Being able to access data very easy will benefit all employees, and help bring about a more productive working environment. The Knowledge Base Management Tool will enable an organization to quickly search, store, and retrieve various data types. This data can include: Knowledge documents, company handbooks, practice exercises, and manuals that have been developed by experienced personnel. All the data can be organized by specific subjects which will speed up the searching process. Having such a dynamic tool as this will give the company an edge over the competition that does not have such a tool, especially in regards to training new employees. A company that can incorporate a necessary tool as this will see that the outcome will produce a more effective and efficient work environment which in turn will improve their customer satisfaction.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาโครงการศึกษาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยคำแนะนำ คำปรึกษา ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของโครงการจาก ผศ.ดร.พรฤดี เนติโสภากุล ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ ข้าพเจ้ารู้สึกทราบบ้างในความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณอาจารย์คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ข้าพเจ้า

ขอขอบคุณเพื่อนๆ ITM 21 ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลืออยู่เสมอตลอดช่วงเวลาที่ศึกษาอยู่
สุดท้ายนี้ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และเพื่อนสนิทของข้าพเจ้าที่เป็นกำลังใจและช่วยเหลือมาโดยตลอดระยะเวลาการศึกษา



สารบัญ (ต่อ)

หน้า

4.5 การใช้งานโปรแกรม.....	31
บทที่ 5 การทดลองใช้งานและการประเมินผล.....	33
บทที่ 6 สรุปผลและข้อเสนอแนะ.....	34
บรรณานุกรม.....	35
ประวัติผู้เขียน.....	36



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
5.1 แบบประเมินผลการทดลองใช้โปรแกรมอิน โนเวทีฟ.....	33
6.1 สรุปผลการประเมินการใช้งาน โปรแกรมอิน โนเวทีฟ.....	34
6.2 สรุปผลการประเมินการใช้งาน โปรแกรมอิน โนเวทีฟเป็นเปอร์เซ็นต์.....	35



สารบัญ

รูปที่	หน้า
2.1 พีรามิดแสดงลำดับขั้นของความรู้.....	6
3.1 สถาปัตยกรรมที่ใช้กับระบบ InnoKB.....	12
3.2 About InnoKB	13
3.3 Database Maintenance.....	13
3.4 User Account Management	14
3.5 Group Account Management ..	14
3.6 Group Access Privilege.....	15
3.7 Anonymous Accesses.....	15
3.8 Active Web Sessions.....	16
3.9 New Item.....	16
3.10 New Labels.....	17
3.11 Upload file as attachment.....	17
3.12 การใช้งานในแบบ Viewer Interface.....	18
3.13 Viewer Interface แยกหน้าต่าง.....	19
3.14 Searching Databases.....	19
3.15 โครงสร้างองค์กรบริษัทคอมพิวเตอร์ (ไทย).....	20
3.16 รูปแบบการให้บริการ.....	21
3.17 กระบวนการในการทำงาน.....	22
4.1 การสร้างฐานข้อมูล.....	26
4.2 การกำหนดชื่อฐานข้อมูล.....	27
4.3 การกำหนดชื่อผู้ใช้งาน.....	26
4.4 การสร้างสารบัญความรู้.....	27
4.5 การกำหนดชื่อสารบัญความรู้.....	28
4.6 การสร้างหัวข้อย่อยสารบัญความรู้.....	28
4.7 การสร้างรายละเอียดของความรู้.....	29
4.8 การสร้างชื่อรายการของความรู้และการนำไปใช้กับสารบัญ.....	29
4.9 การพิมพ์รายละเอียดของความรู้.....	29
4.10 ส่วนของรายละเอียดของความรู้.....	30
4.11 การแนบเอกสาร.....	30
4.12 การล็อกอินเพื่อเข้าใช้งาน.....	31

เอกสารนี้ การล็อกอินเพื่อเข้าใช้งานเป็นการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาของการศึกษา

บริษัท คอมพาคาร์ (ไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่ให้บริการงานสนับสนุนด้านเทคนิคทั้งด้านซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ให้กับบริษัทน้ำมันรายใหญ่ของไทย 3 แห่ง ที่ดำเนินธุรกิจค้าปลีกหรือสถานีบริการน้ำมัน ลักษณะการให้บริการแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1. ส่วนงานบริการลูกค้า (Customer Service Center)
2. ส่วนงานสนับสนุนทางเทคนิคและแก้ไขปัญหา ณ สถานีบริการน้ำมัน (Technical Support and On-site Service)

การปฏิบัติงานจะเริ่มจากการรับแจ้งปัญหาจากสถานีบริการน้ำมันทั่วประเทศจากนั้นทำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามข้อตกลงที่ให้ไว้ในสัญญาการให้บริการและภายใต้ขอบเขตของงานที่กำหนด หากส่วนรับแจ้งงานสามารถแนะนำวิธีการแก้ไขเบื้องต้นให้กับสถานีบริการน้ำมันได้ พนักงานจะทำการบันทึกปัญหาและวิธีการแก้ไขลงระบบบันทึกงานบริการ หากปัญหานั้นไม่สามารถแก้ไขได้โดยส่วนงานรับแจ้งและแก้ไขปัญหาพนักงานจะต้องพิจารณาส่งต่องานนั้นไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร การส่งต่องานภายในองค์กรจะรับช่วงต่อโดยส่วนงานซ่อมบำรุงและแก้ไขปัญหา โดยการส่งเจ้าหน้าที่ดูแลระบบไปแก้ไขปัญหาที่สถานีบริการน้ำมัน จะเห็นได้ว่าในแต่ละส่วนงานจะประกอบไปด้วยความรู้ที่หลากหลายรูปแบบเพราะระบบที่ลูกค้าใช้งานมีความแตกต่างกัน อีกทั้งยังรวมไปถึงลักษณะเฉพาะของอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมไปถึงกฎเกณฑ์ในการดำเนินธุรกิจอีกด้วย ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีความรู้อย่างถ่องแท้ในแต่ละชนิดของงาน ประเภทของความรู้ในบริษัทส่วนใหญ่อยู่ที่ตัวบุคคล (Tacit Knowledge) และอยู่ในเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานหรือเอกสารที่พนักงานแต่ละคนบันทึกไว้ในสมุดช่วยจำหรือบันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์ (Explicit Knowledge)

ปัญหาที่เกิดขึ้นกับบริษัทคือ

1. เอกสารความรู้ที่มีอยู่ถูกจัดเก็บอย่างไม่เป็นระบบทำให้ยากต่อการศึกษาหาความรู้
2. ใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการซึ่งส่วนใหญ่หาไม่ค่อยพบหรือถ้าพบข้อมูลก็ไม่ทันสมัยหรือไม่สมบูรณ์
3. มีข้อมูลความรู้อยู่ท่วมท้นแต่ไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง
4. ผู้ที่มีความรู้มีอยู่มากมายแต่สมาชิกในองค์กรไม่มีความสนใจในการเพิ่มพูนและแบ่งปันความรู้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรไม่ได้ถูกนำมาใช้ แลกเปลี่ยน ต่อยอดความรู้ใหม่ๆ แต่เป็นการทำงานซ้ำซ้อนกับคนอื่นที่ได้ทำมาแล้ว
6. เมื่อมีพนักงานลาออกมักมีผลกระทบต่อทำงานเพราะความรู้ที่อยู่กับบุคคลผู้นั้นได้สูญหายไปด้วย

1.2 ความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ในรายงานฉบับนี้เป็นการศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศหรือเครื่องมือที่จะนำมาใช้ในการจัดการความรู้ (Knowledge Management) โดยการจัดเก็บและรวบรวมความรู้โดยจะกล่าวถึงบทบาทและหน้าที่ของพนักงานในองค์กรซึ่งแสดงถึงความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรและกล่าวถึงความสามารถของระบบว่าสามารถนำความรู้เข้าไปจัดเก็บได้อย่างไร

จากที่ได้กล่าวมาแล้วว่างานสนับสนุนทางด้านเทคนิคให้กับสถานีบริการน้ำมันของบริษัทน้ำมันรายใหญ่ทั้ง 3 ทำให้เกิดความต้องการในการจัดรวบรวมความรู้ให้อยู่ในที่ที่เดียวเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ การศึกษาระบบจัดการความรู้ของบริษัทคอมพิวเตอร์ (ไทย) จึงเกิดขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระบบสารสนเทศที่สามารถเก็บรวบรวมความรู้จากบุคคลและความรู้จากเอกสารตำรา
2. เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการลูกค้า โดยลดเวลาการตอบกลับ
3. เพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายและบรรลุตามข้อตกลงที่บริษัทให้ไว้กับลูกค้า
4. เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
5. เพื่อพัฒนาองค์กร ไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

1.3 ทฤษฎีหรือแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ เน้นการพัฒนากระบวนการงาน (Business Process) ควบคู่ไปกับการพัฒนาการเรียนรู้ (Learning Process) ผ่านกระบวนการจำแนก วิเคราะห์ และจัดระเบียบความรู้ เพื่อสรรหา คัดเลือกจัดการ และเผยแพร่สารสนเทศ ที่ถูกต้องเหมาะสม และเอื้ออำนวยให้เกิดการแบ่งปันความรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งขององค์กร เพื่อปรับปรุงและหรือเพื่อเพิ่มขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน หรือเพื่อให้ได้มุมมองในองค์กรมากขึ้น

การจัดการความรู้ มีขั้นตอนในการดำเนินงานใน 6 ขั้นตอน คือ

1. การค้นหาความรู้ (Knowledge Identification) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนการค้นหาความรู้ขององค์กรมีอะไรบ้าง รูปแบบใด อยู่ที่ใครและความรู้อะไรที่องค์กรจำเป็นต้องมี ทำให้องค์กรทราบว่าขาดความรู้อะไรหรือการทำแผนที่ความรู้ (Knowledge Mapping) เพื่อหาว่าความรู้

ใดมีความสำคัญแล้วจัดลำดับความรู้นั้น เพื่อให้องค์กรวางขอบเขตของการจัดการความรู้และสามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) จากแผนที่ความรู้ องค์กรจะทราบว่ามีความรู้ที่จำเป็นต้องมียู่หรือไม่ ถ้ามีแล้วองค์กรก็จะต้องหาวิธีการในการดึงความรู้จากแหล่งต่างๆ ที่อาจจะกระจัดกระจายมารวมไว้เพื่อจัดทำเนื้อหาให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ สำหรับความรู้ที่จำเป็นต้องมีแต่ยังไม่มีนั้น องค์กรอาจจะสร้างความรู้จากความรู้เดิมที่มีอยู่ หรือนำความรู้จากภายนอกองค์กรมาใช้ก็ได้ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ขั้นตอนนี้ประสบความสำเร็จคือบรรยากาศและวัฒนธรรมขององค์กรที่เอื้อให้บุคลากรกระตือรือร้นในการเรียนรู้ ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันเพื่อใช้ในการสร้างความรู้ใหม่ๆ ตลอดเวลา นอกจากนี้ระบบสารสนเทศก็ยังมีส่วนช่วยให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนความรู้จากกัน ได้รวดเร็วและการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ จากภายนอกก็ทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) เมื่อมีเนื้อหาความรู้ที่ต้องการแล้วองค์กรต้องจัดความรู้ให้เป็นระบบ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ได้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบหมายถึงการจัดทำสารบัญ การจัดเก็บความรู้ประเภทต่างๆ เพื่อให้การเก็บรวบรวม การค้นหา การนำมาใช้ทำได้ง่ายและรวดเร็ว การแบ่งชนิดหรือประเภทของความรู้จะขึ้นอยู่กับว่าผู้ใช้นำไปใช้ได้อย่างไรและลักษณะการทำงานของบุคลากรเป็นแบบใด โดยทั่วไปแบ่งตามสิ่งต่อไปนี้

- หัวข้อหรือหัวเรื่อง
- หน้าที่หรือกระบวนการ
- ประเภทของผลิตภัณฑ์ บริการ ตลาด หรือกลุ่มลูกค้า เป็นต้น

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) นอกจากการจัดทำสารบัญความรู้อย่างเป็นระบบแล้ว องค์กรต้องประมวลความรู้ให้อยู่ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่ายและใช้ได้ง่ายซึ่งอาจทำได้หลายลักษณะคือ

- การจัดทำหรือปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ทำให้การป้อนข้อมูล การจัดเก็บ การค้นหาและการใช้ข้อมูลทำได้สะดวก
- การใช้ภาษาเดียวกันทั่วทั้งองค์กร โดยการจัดทำคำอธิบายศัพท์ของคำจำกัดความ ความหมายของคำต่างๆ ที่แต่ละหน่วยงานใช้ปฏิบัติงานเพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน มีการปรับปรุงให้ทันสมัยตลอดเวลารวมทั้งต้องให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและเปิดใช้ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
- การเรียบเรียง ตัดต่อ และปรับปรุงเนื้อหาให้มีคุณภาพดีในแง่ต่างๆ เช่นครบถ้วนเที่ยงตรง ทันสมัยสอดคล้องและตรงตามความต้องการของผู้ใช้

5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) องค์กรต้องมีวิธีการในการจัดเก็บและการกระจายความรู้เพื่อให้ผู้อื่นใช้ประโยชน์ได้ โดยทั่วไปการกระจายความรู้ให้ผู้ใช้มี 2 ลักษณะคือ

- การป้อนความรู้ (Push) คือการส่งข้อมูล ความรู้ให้ผู้รับโดยผู้รับไม่ได้ร้องขอ เช่น การส่งมอบหนังสือเวียนแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกิจกรรม ข่าวสารต่างๆ หรือข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร
- การให้โอกาสเลือกใช้ความรู้ (Pull) คือการที่ผู้รับสามารถเลือกรับหรือใช้แต่เฉพาะ ข้อมูล ความรู้ที่ต้องการเท่านั้น ซึ่งช่วยลดปัญหาการได้รับข้อมูล ความรู้ที่ไม่ต้องการ มากเกินไป องค์กรควรทำให้เกิดความสมดุลระหว่างการกระจายความรู้แบบ “Push” และ “pull” เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้ข้อมูลความรู้

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) การแบ่งปันความรู้ประเภท explicit วิธีที่นิยม เช่น การจัดทำเอกสาร จัดทำฐานความรู้หรือการจัดทำสมุดหน้าเหลืองโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ทำให้ สามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น การแบ่งปันความรู้ประเภท tacit สามารถทำได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับรูปแบบวัฒนธรรมขององค์กร ส่วนใหญ่มักจะใช้วิธีผสมผสานเพื่อผู้ใช้ข้อมูลสามารถเลือกใช้ได้ตามความสะดวก วิธีการหลักๆ มีดังนี้

- ทีมข้ามสายงาน
- ชุมชนแห่งการเรียนรู้ Community of Practice หรือ CoP
- ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System)
- การสับเปลี่ยนงาน (Job Rotation) และการยืมตัวบุคลากรมาช่วยงาน
- เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Forum)
- การเรียนรู้ (Knowledge Access)

1.4 ขอบเขตการศึกษา

ในโครงการฉบับนี้เป็นการศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศหรือเครื่องมือที่จะนำมาใช้ในการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ในองค์กรซึ่งแสดงถึงความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร และจะกล่าวถึงความสามารถของระบบว่าสามารถนำความรู้เข้าไปจัดเก็บได้อย่างไร เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ได้ แสดงการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ เช่น การจัดทำสารบัญ การจัดเก็บความรู้ตามหมวดหมู่ต่างๆ เพื่อให้การเก็บรวบรวม การค้นหา การนำมาใช้ทำได้ง่ายและรวดเร็ว การแบ่งชนิดหรือประเภทของความรู้โดยทั่วไปแบ่งตามสิ่งต่อไปนี้

- ประเภทของผลิตภัณฑ์ บริการ ตลาด หรือกลุ่มลูกค้า เป็นต้น
- หัวข้อหรือหัวเรื่อง
- หน้าที่หรือกระบวนการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4 ขั้นตอนของการศึกษา

โครงการฉบับนี้ได้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 บทด้วยกันคือ

บทที่ 1 บทนำกล่าวถึงความเป็นมาของโครงการ ความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ ทฤษฎีหรือแนวคิดที่ใช้ ขอบเขตของการศึกษา และขั้นตอนการศึกษา

บทที่ 2 กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3 การวิเคราะห์และออกแบบระบบ โดยทำการศึกษาเครื่องมือที่นำมาใช้ในการเก็บรวบรวมความรู้ ศึกษาโครงสร้างและความต้องการของหน่วยงานและทำการออกแบบการจัดหมวดหมู่การจัดการความรู้สำหรับบริษัทคอมพิวเตอร์ (ไทย) จำกัด

บทที่ 4 การนำความรู้เข้าระบบคอมพิวเตอร์จะทำการนำความรู้ที่รวบรวมได้เข้าไปจัดเก็บในระบบที่ศึกษาโดยการจัดแยกลำดับตามหมวดหมู่

บทที่ 5 การทดลองการใช้งานและการประเมินผล กล่าวถึงการนำความรู้ที่จัดเก็บไว้ไปใช้งานและทำการประเมินผล

บทที่ 6 สรุปผลและข้อเสนอแนะ กล่าวถึงผลการทดลองใช้งานและเสนอแนวทางในการปรับปรุง

บทที่ 2

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในรายงานฉบับนี้เป็นการศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศหรือเครื่องมือที่จะนำมาใช้ในการจัดการความรู้ (Knowledge Management) โดยการจัดเก็บและรวบรวมความรู้โดยจะกล่าวถึงปัญหาที่เกิดขึ้น วัตถุประสงค์ในการศึกษา บทบาทและหน้าที่ของพนักงานในองค์กรซึ่งแสดงถึงความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรและจะกล่าวถึงความสามารถของระบบว่าสามารถนำความรู้เข้าไปจัดเก็บได้อย่างไร

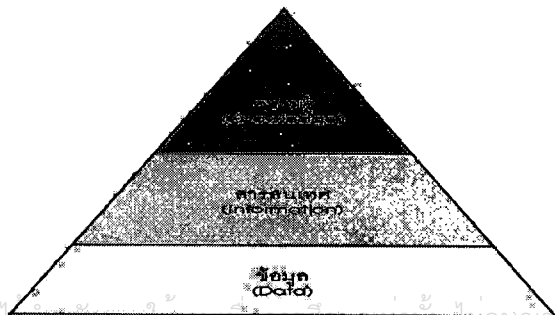
2.1 คำนิยาม

ความรู้ หมายถึง การใช้ประสบการณ์ คุณค่า สารสนเทศ ความชำนาญ และสติปัญญา เพื่อกำหนดสภาพแวดล้อมและกรอบการทำงานสำหรับการประเมินเพื่อให้ได้สารสนเทศใหม่ ความรู้ไม่ได้มีอยู่เพียงในรูปเอกสารแต่อยู่ในประสบการณ์การทำงานประจำ กระบวนการ วิธีการ ปฏิบัติ และความเชื่อในองค์กรนั้น

2.2 ประเภทของความรู้

ความรู้แบ่งออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

- ความรู้แบบซ่อนเร้นหรือความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ซ่อนอยู่ในสมองของคนแต่ละบุคคลเกิดจากประสบการณ์การเรียนรู้หรือพรสวรรค์ต่างๆ ความรู้ประเภทนี้สามารถพัฒนาและแบ่งปันกันได้
- ความรู้แจ้งชัด (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผลสามารถรวบรวมและถ่ายทอดออกมาในรูปแบบต่างๆ ได้ เช่น หนังสือ คู่มือ เอกสารและรายงานต่างๆซึ่งทำให้คนสามารถเข้าถึงได้ง่าย



รูปที่ 2.1 พีระมิดแสดงลำดับชั้นของความรู้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูล (Data) เป็นข้อเท็จ / จริงที่ถูกรับที่ตกลงไปและยังไม่มีการนำมาแปลความหมาย โดยอาจมีจุดประสงค์เพื่อการตรวจสอบหรือสอบกลับว่างานมีปัญหาหรือมีเหตุการณ์ใดเกิดขึ้นบ้าง ถือว่าการบันทึกข้อมูลเป็นเรื่องพื้นฐานที่ต้องจัดทำ เช่น การบันทึกยอดขายในแต่ละครั้ง หรือระดับปริมาณน้ำฝนในแต่ละวัน เป็นต้น

สารสนเทศ (Information) เป็นข้อมูลที่ผ่านการกลั่นกรอง วิเคราะห์ หรือสังเคราะห์ ให้ข้อมูลเกิดการตกผลึก มีการแปลงรูปของบันทึกและข้อมูลให้เข้าใจมากขึ้น เช่น การรวบรวมยอดขายในแต่ละวันว่าช่วงเวลาใด หรือสินค้าใดขายดีมีลูกค้าเข้าร้านมากหรือน้อย หรือระดับปริมาณน้ำฝนที่ตกในรอบปีว่าเดือนใดมีฝนตกชุกหรือฝนตกน้อย เป็นต้น

ความรู้ (Knowledge) เป็นสารสนเทศที่มีกระบวนการคิดหรือเรียบเรียงจากสารสนเทศต่างๆ แปลงสภาพให้พร้อมใช้งานหรือช่วยในการตัดสินใจกับงานต่างๆ เช่น เมื่อเห็นข้อมูลการขายในแต่ละช่วงเวลาแล้วทำการกำหนดจำนวนพนักงานขายให้มีจำนวนมากขึ้นในช่วงที่ลูกค้าเข้าร้านเยอะ และลดจำนวนพนักงานลงในช่วงที่ไม่ค่อยมีลูกค้า หรือการวางแผนการเพาะปลูกในช่วงที่มีน้ำฝนตกสม่ำเสมอทำให้ผลผลิตเกิดคุณภาพสูง เป็นต้น

2.3 แนวคิดการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ เน้นการพัฒนากระบวนการงาน (Business Process) ควบคู่ไปกับการพัฒนาการเรียนรู้ (Learning Process) ผ่านกระบวนการจำแนก วิเคราะห์ และจัดระเบียบความรู้ เพื่อสรรหา คัดเลือกจัดการ และเผยแพร่สารสนเทศ ที่ถูกต้องเหมาะสม และเอื้ออำนวยให้เกิดการแบ่งปันความรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งขององค์กร เพื่อปรับปรุงและหรือเพื่อเพิ่มขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน หรือเพื่อให้ได้มุมมองในองค์กรมากขึ้น การจัดการความรู้มีขั้นตอนในการดำเนินงานใน 7 ขั้นตอน คือ

1. การค้นหาความรู้ (Knowledge Identification) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนการค้นหาความรู้ขององค์กรมีอะไรบ้าง รูปแบบใด อยู่ที่ใครและความรู้อะไรที่องค์กรจำเป็นต้องมี ทำให้องค์กรทราบว่าคุณค่าความรู้อะไรหรือการทำแผนที่ความรู้ (Knowledge Mapping) เพื่อหาว่าความรู้ใดมีความสำคัญแล้วจัดลำดับความรู้นั้น เพื่อให้องค์กรวางขอบเขตของการจัดการความรู้และสามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) จากแผนที่ความรู้ องค์กรจะทราบว่ามีความรู้ที่จำเป็นต้องมีอยู่หรือไม่ ถ้ามีแล้วองค์กรก็ต้องหาวิธีการในการดึงความรู้จากแหล่งต่างๆ ที่อาจจะกระจัดกระจายมารวมไว้เพื่อจัดทำเนื้อหาให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ สำหรับความรู้ที่จำเป็นต้องมีแต่ยังไม่มีนั้น องค์กรอาจจะสร้างความรู้จากความรู้เดิมที่มีอยู่หรือนำความรู้จากภายนอกองค์กรมาใช้ก็ได้ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ขั้นตอนนี้ประสบความสำเร็จคือบรรยากาศและวัฒนธรรมขององค์กรที่เอื้อให้บุคลากร

กระตือรือร้นในการเรียนรู้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันเพื่อใช้ในการสร้างความรู้ใหม่ๆ ตลอดเวลา นอกจากนี้ระบบสารสนเทศก็ยังมีส่วนช่วยให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกัน ได้รวดเร็วและการเสาะแสวงหาความรู้ใหม่ๆ จากภายนอกก็ทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) เมื่อมีเนื้อหาความรู้ที่ต้องการแล้วองค์กรต้องจัดความรู้ให้เป็นระบบ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ได้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบหมายถึงการจัดทำสารบัญ การจัดเก็บความรู้ประเภทต่างๆ เพื่อให้การเก็บรวบรวม การค้นหา การนำมาใช้ทำได้ง่ายและรวดเร็ว การแบ่งชนิดหรือประเภทของความรู้จะขึ้นอยู่กับว่าผู้ใช้นำไปใช้ได้อย่างไรและลักษณะการทำงานของบุคลากรเป็นแบบใด โดยทั่วไปแบ่งตามสิ่งต่อไปนี้

- หัวข้อหรือหัวเรื่อง
- หน้าที่หรือกระบวนการ
- ประเภทของผลิตภัณฑ์ บริการ ตลาด หรือกลุ่มลูกค้า เป็นต้น

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) นอกจากการจัดทำสารบัญความรู้ที่เป็นระบบแล้ว องค์กรต้องประมวลความรู้ให้อยู่ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่ายและใช้ได้ง่ายซึ่งอาจทำได้หลายลักษณะคือ

- การจัดทำหรือปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ทำให้การป้อนข้อมูล การจัดเก็บ การค้นหาและการใช้ข้อมูลทำได้สะดวก
- การใช้ภาษาเดียวกันทั่วทั้งองค์กร โดยการจัดทำคำอธิบายศัพท์ของคำจำกัดความ ความหมายของคำต่างๆ ที่แต่ละหน่วยงานใช้ปฏิบัติงานเพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน มีการปรับปรุงให้ทันสมัยตลอดเวลารวมทั้งต้องให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและเปิดใช้ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
- การเรียบเรียง ดัดต่อ และปรับปรุงเนื้อหาให้มีคุณภาพดีในแง่ต่างๆ เช่น ครบถ้วนเที่ยงตรง ทันสมัยสอดคล้องและตรงตามความต้องการของผู้ใช้

5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) องค์กรต้องมีวิธีการในการจัดเก็บและการกระจายความรู้เพื่อให้ผู้อื่นใช้ประโยชน์ได้ โดยทั่วไปการกระจายความรู้ให้ผู้ใช้มี 2 ลักษณะคือ

● การป้อนความรู้ (Push) คือ การส่งข้อมูลความรู้ให้ผู้ใช้รับ โดยผู้รับไม่ได้ร้องขอ เช่น การส่งมอบหนังสือเวียนแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกิจกรรม ข่าวสารต่างๆ หรือข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร

● การให้โอกาสเลือกใช้ความรู้ (Pull) คือ การที่ผู้รับสามารถเลือกรับหรือใช้แต่เฉพาะข้อมูล ความรู้ที่ต้องการเท่านั้น ซึ่งช่วยลดปัญหาการได้รับข้อมูล ความรู้ที่ไม่ต้องการมากเกินไป องค์กรควรทำให้เกิดความสมดุลระหว่างการกระจายความรู้แบบ “Push” และ “pull” เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้ข้อมูล ความรู้

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) การแบ่งปันความรู้ประเภท explicit วิธีที่นิยมเช่น การจัดทำเอกสาร จัดทำฐานความรู้หรือการจัดทำสมุดหน้าเหลืองโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ทำให้ สามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น การแบ่งปันความรู้ประเภท tacit สามารถทำได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับรูปแบบวัฒนธรรมขององค์กร ส่วนใหญ่มักจะใช้วิธีผสมผสานเพื่อผู้ใช้ข้อมูลสามารถเลือกใช้ได้ตามความสะดวก วิธีการหลักๆ มีดังนี้

1. ทีมข้ามสายงาน
2. Innovation & Quality Circles
3. ชุมชนแห่งการเรียนรู้
4. ระบบพี่เลี้ยง
5. การสับเปลี่ยนงาน
6. เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้

7. การเรียนรู้ (Learning) วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดในการจัดการความรู้คือการเรียนรู้ของบุคลากรและนำความรู้นั้นไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาและปรับปรุงองค์กร

2.4 เทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านการจัดการความรู้

ในเรื่องของการจัดการความรู้ นั้น มีงานวิจัยจำนวนมากที่อธิบายความสัมพันธ์และบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศกับการจัดการความรู้ ดังที่ปรากฏว่าเป็นเรื่องราวจำนวนมากที่แสดงถึงความสำเร็จในการจัดการความรู้ขององค์กรผ่านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แม้ว่าการจัดการความรู้จะเป็นกระบวนการไม่ใช่เทคโนโลยีแต่เทคโนโลยีกลับถูกคาดหวังว่าเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จขององค์กรส่วนใหญ่จึงมีการจัดสรรงบประมาณในการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมีผลต่อความสำเร็จในระบบการจัดการความรู้เข้ามาเป็นเครื่องมือช่วยในการจัดการความรู้ทั้งในส่วนของพนักงานและองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและมีบทบาทในการจัดการความรู้ประกอบด้วยเทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication Technology) เทคโนโลยีการทำงานร่วมกัน (Collaboration Technology) และเทคโนโลยีการจัดเก็บ (Storage technology)

- เทคโนโลยีการสื่อสาร ช่วยให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น รวมทั้งสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ ค้นหาข้อมูลสารสนเทศและความรู้ที่ต้องการได้ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เอ็กซ์ตราเน็ตหรืออินเทอร์เน็ต
- เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานร่วมกัน ช่วยให้สามารถประสานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดอุปสรรคในเรื่องของระยะทาง ตัวอย่างเช่น โปรแกรมกลุ่ม groupware ต่างๆ หรือระบบ Screen Sharing เป็นต้น

- เทคโนโลยีในการจัดเก็บ ช่วยในการจัดเก็บและจัดการความรู้ต่างๆ จะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการจัดการความรู้ขององค์กรนั้นประกอบด้วยเทคโนโลยีที่สามารถครอบคลุมกระบวนการต่างๆ ในการจัดการความรู้ให้ได้มากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ เช่นมีระบบฐานข้อมูลและระบบการสื่อสารที่ช่วยในการสร้าง ค้นหา แลกเปลี่ยน จัดเก็บความรู้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

การวิเคราะห์และออกแบบระบบ

ในรายงานฉบับนี้เป็นการศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศหรือเครื่องมือที่จะนำมาใช้ในการจัดการความรู้ (Knowledge Management) โดยการจัดเก็บและรวบรวมความรู้โดยจะกล่าวถึงบทบาทและหน้าที่ของพนักงานในองค์กรซึ่งแสดงถึงความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรและจะกล่าวถึงความสามารถของระบบว่าสามารถนำความรู้เข้าไปจัดเก็บได้อย่างไร

จากที่ได้กล่าวมาแล้วว่างานสนับสนุนทางด้านเทคนิคให้กับสถานีบริการน้ำมันของบริษัทน้ำมันรายใหญ่ทั้ง 3 ทำให้เกิดความต้องการในการจัดรวบรวมความรู้ให้อยู่ในที่ที่เดียวเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ การศึกษาระบบจัดการความรู้ของบริษัททอมพาคาร์ (ไทย) จึงเกิดขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบสารสนเทศที่สามารถเก็บรวบรวมความรู้จากบุคคลและความรู้จากเอกสารตำราเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการลูกค้า โดยลดเวลาการตอบกลับโดยทำให้งานบรรลุตามเป้าหมายและบรรลุตามข้อตกลงที่บริษัทให้ไว้กับลูกค้าและให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและท้ายสุดเพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

3.1 การศึกษาเครื่องมือ (Tools) ที่ใช้งาน

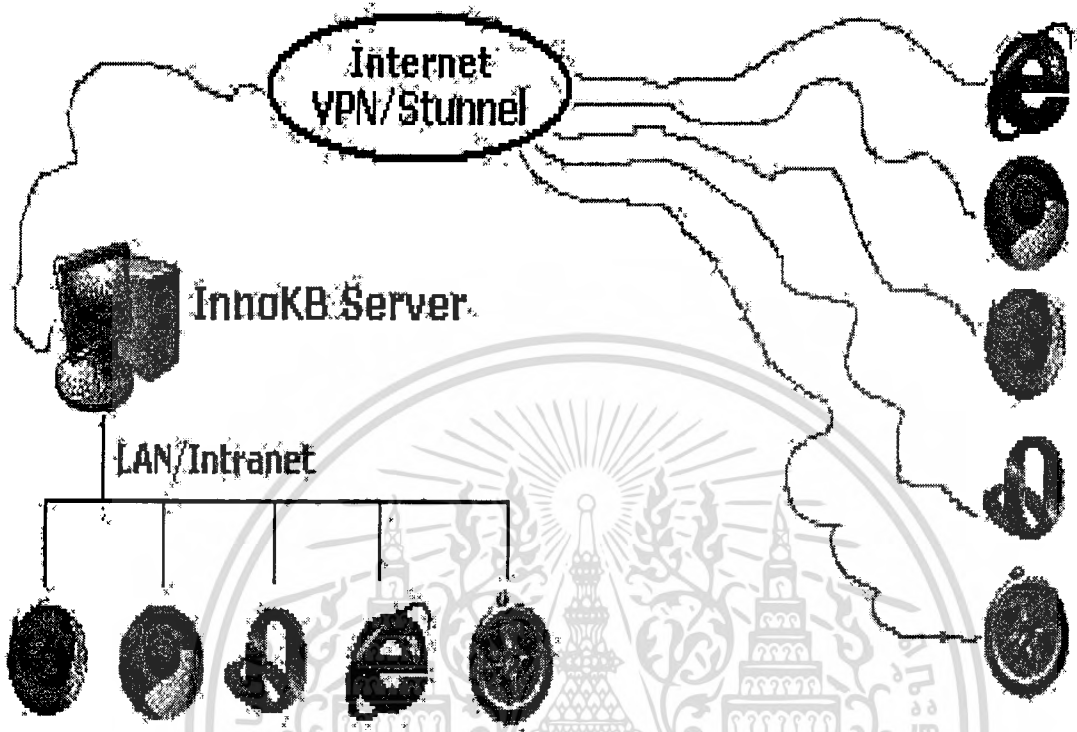
ในการจัดการความรู้จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือในการจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและช่วยให้บุคลากรสามารถค้นหาข้อมูลได้สะดวก ดึงเอาความรู้ไปใช้ การวิเคราะห์ข้อมูลและการจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ โปรแกรม Innovative Web-Base Knowledge Base Management หรือเรียกสั้นๆ ว่า InnoKB เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสร้าง จัดการ และการแบ่งปันข้อมูลที่มีลักษณะเป็นตัวอักษร สามารถค้นหาข้อมูลโดยใช้ web browser ผ่านระบบเครือข่าย ฐานข้อมูลประกอบด้วยการเก็บข้อมูลเป็นรายการ (Info Item) ในแต่ละรายการสามารถทำให้อยู่ในรูปแบบ HTML ไฟล์ การแนบเอกสาร ผู้ใช้สามารถแก้ไขและเพิ่มเติมรายละเอียดได้อย่างสะดวกเพราะมีการนำเอาโปรแกรม Rich text Editor เข้าไว้ด้วย Info item สามารถจัดแบ่งเป็น category และหมวดหมู่ย่อย ในลักษณะโครงสร้างแบบทรี (Tree Structures) การสืบค้นเอกสารทำได้อย่างรวดเร็ว

3.1.1 สถาปัตยกรรมที่ใช้กับระบบ InnoKB

ประกอบด้วยโปรแกรม Server ที่รันบนระบบปฏิบัติการ Windows / UNIX server และใช้ JavaScript เป็นตัวโหลดโปรแกรม Web Brower ของเครื่องคอมพิวเตอร์ฝั่งผู้ใช้งาน (Client side)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

InnoKB สามารถรันได้บนเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะโดยไม่ต้องการการปรับแต่ง configuration ที่ยุ่งยาก ดังแสดงในรูปที่ 3.1



รูปที่ 3.1 สถาปัตยกรรมที่ใช้กับระบบ InnoKB

3.1.2 ความต้องการของระบบ InnoKB

โปรแกรม InnoKB มีความต้องการทรัพยากรของระบบดังนี้

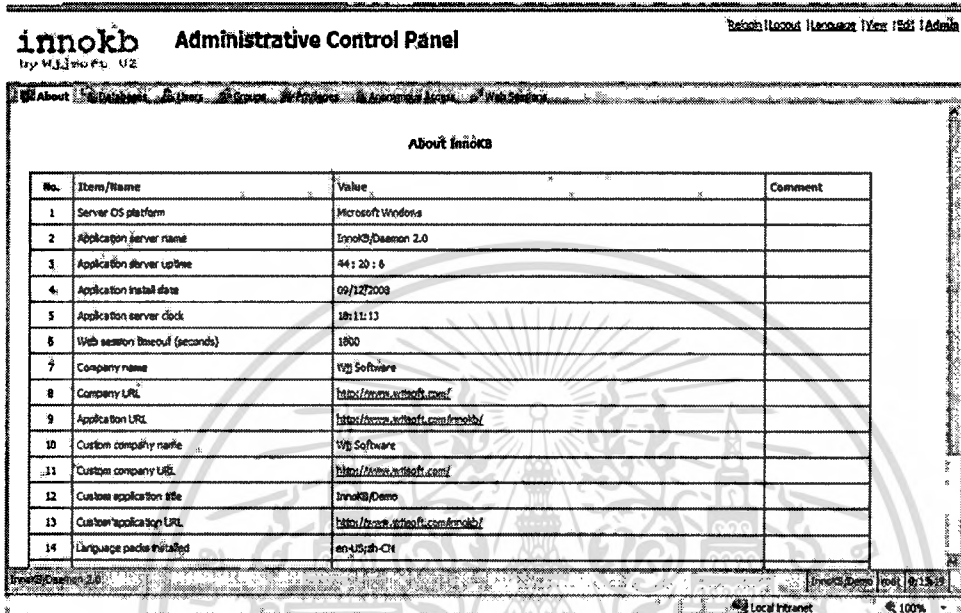
- ระบบปฏิบัติการ “Windows 2000 / XP / 2003 / Vista / Sun Solaris (x86/sparc)
- Web Browser: Internet Explorer 7.0+ / Mozilla Firefox 2.0+ / Opera 9.0+ / Apple Safari 2.0+ / Google Chrome 0.2+

3.1.3 รูปแบบของโปรแกรม InnoKB

ผู้ใช้งานระบบถูกจัดกลุ่มตามการเข้าถึงข้อมูลออกเป็น 3 กลุ่มคือ ผู้ดูแลระบบ (Admin) สามารถดำเนินการต่างๆ บนระบบได้แก่ การกำหนดผู้ใช้งานและสิทธิต่างๆ การปรับปรุงและแก้ไขฐานข้อมูล ผู้ใช้ที่สามารถแก้ไขข้อมูล (Editor) สามารถดำเนินการต่างๆ กับระบบได้ดังนี้ การสร้าง categories และการสร้าง labels การแก้ไขรายละเอียดของข้อมูล การแนบเอกสารและรูปภาพลงในระบบ การลบข้อมูลและเอกสารในระบบ และกลุ่มสุดท้ายคือกลุ่มผู้ใช้งานระบบที่สามารถดูเอกสารได้อย่างเดียว (Viewer)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

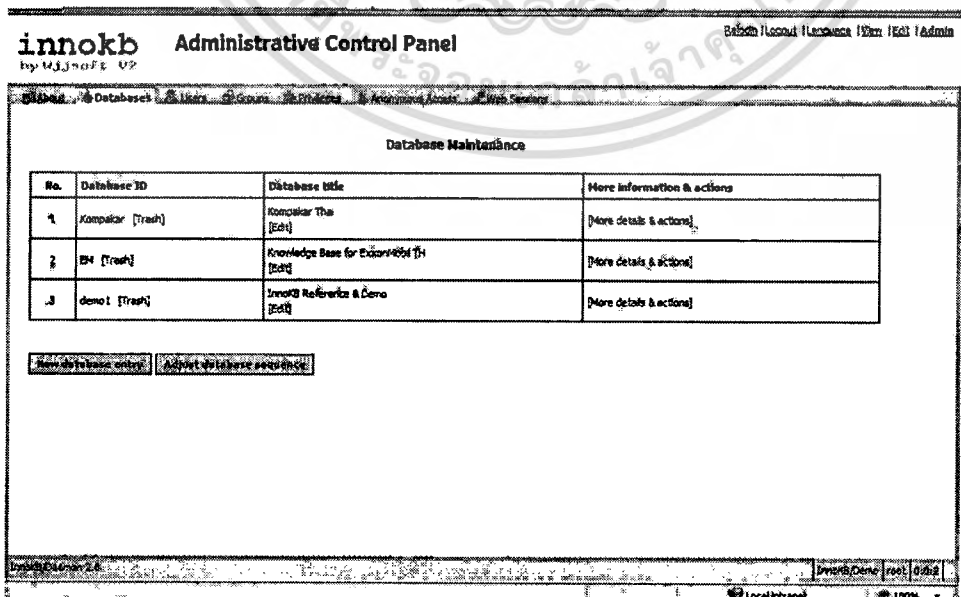
Admin Interface คือหน้าจอการใช้งานสำหรับผู้ดูแลระบบ ประกอบไปด้วยฟังก์ชันการทำงานทั้งหมด 7 หน้าคือ หน้าแรกจะบอกรายละเอียดของโปรแกรม About InnoKB เช่น รูปแบบของระบบปฏิบัติการ ชื่อ Server วันที่ที่ทำการติดตั้ง เวลาปัจจุบัน ชื่อบริษัทที่ใช้โปรแกรมจำนวน license ดังแสดงในรูปที่ 3.2



No.	Item/Name	Value	Comment
1	Server OS platform	Microsoft Windows	
2	Application server name	InnoKB/Daemon 2.0	
3	Application server uptime	44 : 20 : 6	
4	Application install date	09/12/2008	
5	Application server clock	18:11:13	
6	Web session timeout (seconds)	1800	
7	Company name	WJ Software	
8	Company URL	http://www.wjsoft.com/	
9	Application URL	http://www.wjsoft.com/innokb/	
10	Custom company name	WJ Software	
11	Custom company URL	http://www.wjsoft.com/	
12	Custom application title	InnoKB/Demo	
13	Custom application URL	http://www.wjsoft.com/innokb/	
14	Language packs installed	en-US;th-TH	

รูปที่ 3.2 About InnoKB

หน้าที่สอง เป็นฐานข้อมูล (Database) คือการสร้าง ปรับปรุงและแก้ไขฐานข้อมูล จัดเรียงลำดับ ดังแสดงในรูปที่ 3.3



No.	Database ID	Database title	More information & actions
1	Kompear [Trash]	Kompear The [Edit]	[More details & actions]
2	EM [Trash]	Knowledge Base for Education [Edit]	[More details & actions]
3	demo1 [Trash]	InnoKB Reference & Demo [Edit]	[More details & actions]

รูปที่ 3.3 Database Maintenance

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน้าที่สาม เป็นการสร้างรหัสผู้ใช้งาน (Users) โดยกำหนดชื่อที่ใช้ในการล็อกอิน รหัสผ่าน กลุ่มผู้ใช้และสิทธิ์ในการใช้งาน ดังแสดงในรูปที่ 3.4

innokb Administrative Control Panel Reloading | Logout | Language | View | Edit | Admin
by WJ, Jao P K V2

innokb | Users | Groups | Anonymous Access | Web Sessions

User Accounts

No.	User ID	Login password	Owner groups	Description	Action
1	anonymous [Disable]	[Disable]	viewer - Viewer group [Change]	Anonymous visitor [Edit]	[Delete]
2	patcharee [Disable]	[Change]	admin - Administrator group [Change]	Admin account [Edit]	[Delete]
3	ponmp [Disable]	[Disable]	[Change]	staff who handle BM TH account [Edit]	[Delete]
4	root [Disable]	[Disable]	admin - Administrator group [Change]	Administrator account [Edit]	[Delete]
5	soatay [Disable]	[Disable]	[Change]	staff who handle BM TH account [Edit]	[Delete]

[New user accounts](#)

innokb/Server 2.0 innokb/Demo root [Edit]

Local intranet 9 100%

รูปที่ 3.4 User Account Management

หน้าที่สี่ การกำหนดกลุ่มผู้ใช้งาน (Group) สามารถสร้าง ลบ แก้ไข ทำการ disable ทำการ enable ได้ comment ให้กับกลุ่มผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มคือ admin, editor และ viewer ดังแสดงในรูปที่ 3.5

innokb Administrative Control Panel Reloading | Logout | Language | View | Edit | Admin
by WJ, Jao P K V2

innokb | Users | Groups | Anonymous Access | Web Sessions

Group Accounts

No.	Group ID	Description	Action
1	admin [Disable]	Administrator group [Edit]	[Delete]
2	editor [Disable]	Editor group [Edit]	[Delete]
3	viewers [Disable]	Viewer group [Edit]	[Delete]

[New groups accounts](#)

innokb/Server 2.0 innokb/Demo root [Edit]

Local intranet 9 100%

รูปที่ 3.5 Group Account Management

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน้าที่ห้า การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล (Privilege) ทำโดยผู้ดูแลระบบเพื่อกำหนดขอบเขตการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม ดังแสดงในรูปที่ 3.6

No.	To group	On databases	Privileges granted	Description	Action
1	admin [Change]	* (Full) [Change]	* (Full) [Change]	Full privileges [Edit]	[Delete]
2	editors [Change]	* (Full) [Change]	<ul style="list-style-type: none"> 1. /contentget - Retrieve html content of info items (viewer/editor) 2. /contentput - Update html content of info items (editor) 3. /dblist - List database entries (viewer/editor) 4. /dbtitle - Change title of database (editor) 5. /rename - Change attachment file names (editor) 6. /fileput - Upload files as attachments (editor) 7. /itemcopy - Copy info items to specified database (editor) 8. /iteminfo - Retrieve summary info of info items (viewer/editor) 9. /itemnew - Create new info items (editor) 10. /itemtitle - Change title of info item (editor) 11. /label - Apply labels to selected info items (editor) 12. /labelist - List labels and sub labels (viewer/editor) 13. /labelmove - Move labels up/down or to elsewhere (editor) 14. /labelname - Rename labels (editor) 15. /labelnew - Create new labels (editor) 16. /lock - Lock info items for editing (editor) 17. /profile - Load/save user profiles from/to server (viewer/editor) 18. /pwdchg - Change current user login password (viewer/editor) 	Editor privileges [Edit]	[Delete]

รูปที่ 3.6 Group Access Privilege

หน้าที่หก การกำหนดรหัสสำหรับผู้เยี่ยมชม ผู้ดูแลระบบสามารถทำการกำหนดว่าจะปิดหรือเปิดระบบให้กับผู้ที่ไม่มีรหัสผ่านเข้ามาดูรายละเอียดในระบบได้หรือไม่ ดังแสดงในรูปที่ 3.7

รูปที่ 3.7 Anonymous Accesses

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับ **รูปที่ 3.7 Anonymous Accesses** ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน้าที่เจ็ด การตรวจสอบการทำงานของ Web session ระบบจะแจ้งให้ทราบว่ามีเว็บใดบ้างที่ใช้งานอยู่ ผู้ดูแลระบบสามารถควบคุมส่วนนี้โดยสามารถปิด session ที่ไม่ต้องการ ดังแสดงในรูปที่ 3.8

innokb Administrative Control Panel Reboot | Logout | Language | View | Edit | Admin

by W.J.Jeoff M2

Labels | Databases | Users | Groups | Privileges | Anonymous Access | **Web Sessions**

Active Web Sessions

No.	Session ID	Login ID	Remote address	Time logged in	Seconds in idle	User agent (web browser)	Locked Items	Action
1	Sef141bb (Me)	root	127.0.0.1	07:05:45	0	Mozilla/4.0 (compatible; MSIE 7.0; Windows NT 5.1; InfoPath.1; .NET CLR 1.1.4322)		

innokb Daemon 2.0 innokb/Demo root 0.0.1

รูปที่ 3.8 Active Web Sessions

Editor Interface คือหน้าจอกำหนดการใช้งานที่ให้ผู้ใช้งานทำการสร้างเอกสาร เมื่อผู้ใช้งานต้องการที่จะสร้างรายละเอียดรายการ หรือ Info Items ดังแสดงในรูปที่ 3.9

innokb Reboot | Logout | Language | Password | View | Edit | Admin

by W.J.Jeoff M2

Labels | Search | | Kompakar Thai | Action...

Labels | Search |

Info Items | | | | |

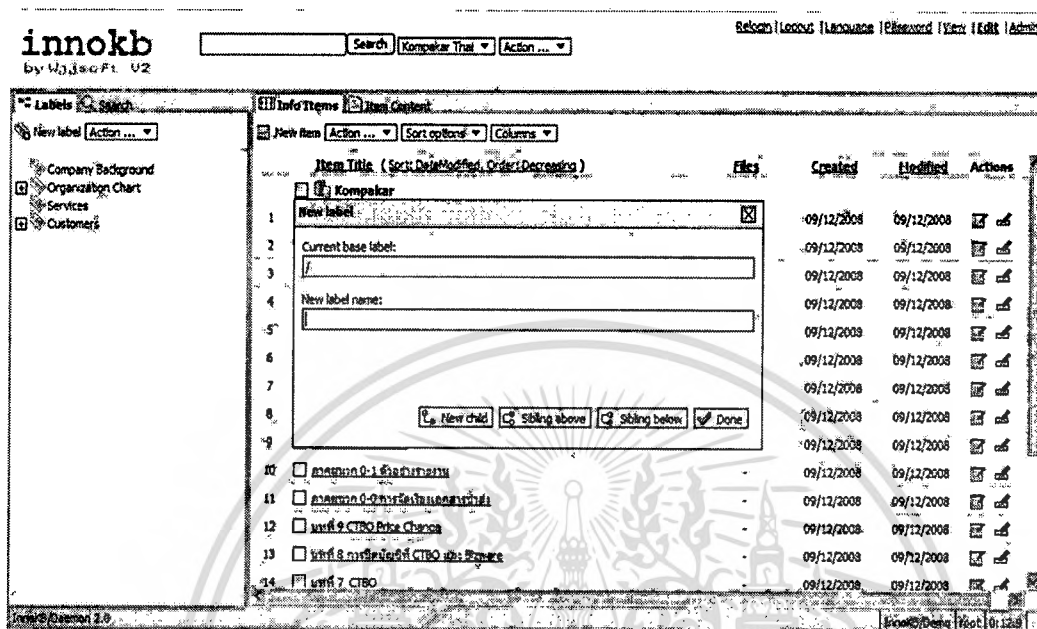
	Item title (Sort: Date/modified, Order: Descending)	Files	Created	Modified	Actions
	New Info Item				
1	Content database:		09/12/2008	09/12/2008	<input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/>
2	Kompakar - Kompakar Thai		08/12/2008	09/12/2008	<input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/>
3	Item title:		09/12/2008	09/12/2008	<input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/>
4	Apply label:		09/12/2008	09/12/2008	<input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/>
5			09/12/2008	09/12/2008	<input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/>
6			09/12/2008	09/12/2008	<input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/>
7			09/12/2008	09/12/2008	<input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/>
8			09/12/2008	09/12/2008	<input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/>
9			09/12/2008	09/12/2008	<input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/>
10	<input type="checkbox"/> ควบคุมการนำ- ลวดลายกราฟ		09/12/2008	09/12/2008	<input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/>
11	<input type="checkbox"/> ควบคุมการนำ- ลวดลายกราฟแบบกราฟ		09/12/2008	09/12/2008	<input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/>
12	<input checked="" type="checkbox"/> บทที่ 9 CTBO Price Change		09/12/2008	09/12/2008	<input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/>
13	<input type="checkbox"/> บทที่ 10 การนำ- ลวดลายกราฟ CTBO และ Business		09/12/2008	09/12/2008	<input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/>
14	<input type="checkbox"/> บทที่ 7 CTBO		09/12/2008	09/12/2008	<input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/>

innokb Daemon 2.0 innokb/Demo root 0.0.1

รูปที่ 3.9 New Items

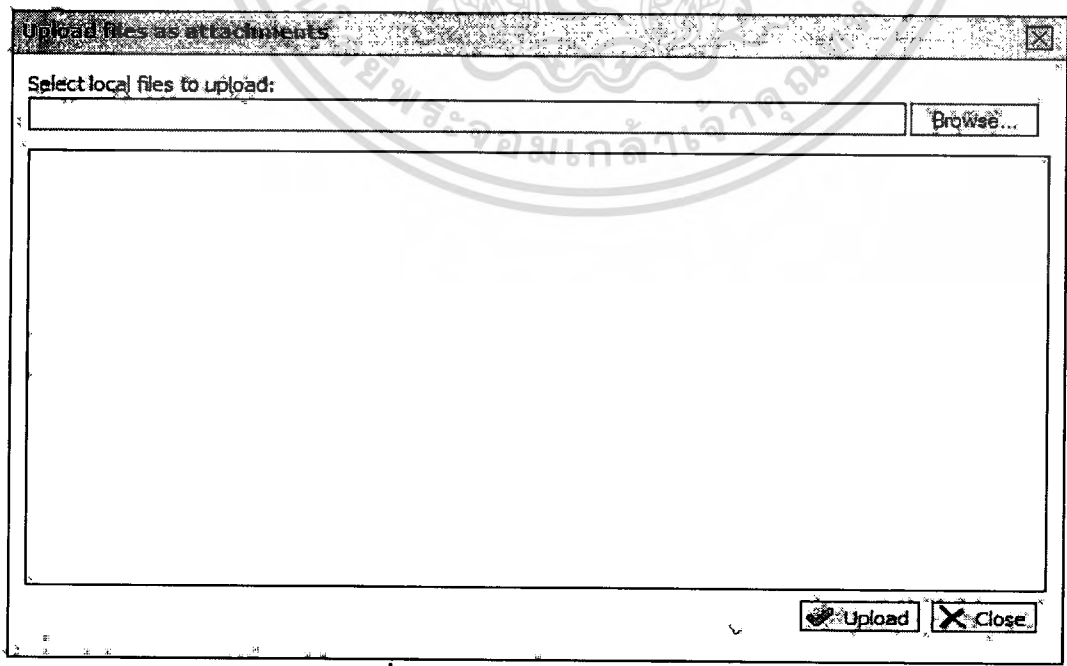
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การสร้าง Labels และ Sub Labels ทำได้โดยการเลือกที่ New Label จากนั้นตั้งชื่อตามที่ต้องการและ หากต้องการที่จะสร้าง Sub Label ผู้ใช้ต้องเลือก Label หลักเสียก่อนจากนั้นเลือกว่าจะใส่ Sub Label ที่ใด ดังแสดงในรูปที่ 3.10



รูปที่ 3.10 New Labels

การแนบเอกสารลงใน Info Item สามารถทำได้โดยการกดที่ Attach จากนั้นเลือกไฟล์หรือเอกสารที่ ผู้ใช้ต้องการจะแนบลงในระบบดังแสดงในรูปที่ 3.11



รูปที่ 3.11 Uploading Files as Attachments

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Viewer Interface เมื่อผู้ใช้งานทำการล็อกอินเข้าสู่ระบบหน้าแรกของระบบฐานข้อมูลจะแสดงขึ้นมาโดยอัตโนมัติและจะแสดงรายการเอกสารต่างๆ ที่ถูกจัดเก็บไว้ตามหมวดหมู่ โดยผู้ใช้งานสามารถจัดเรียงลำดับของเอกสารได้ทั้งตามชื่อเรื่อง วันที่ที่สร้างเอกสาร วันที่ที่เอกสารได้รับการแก้ไข ดังแสดงตัวอย่างในรูปที่ 3.12

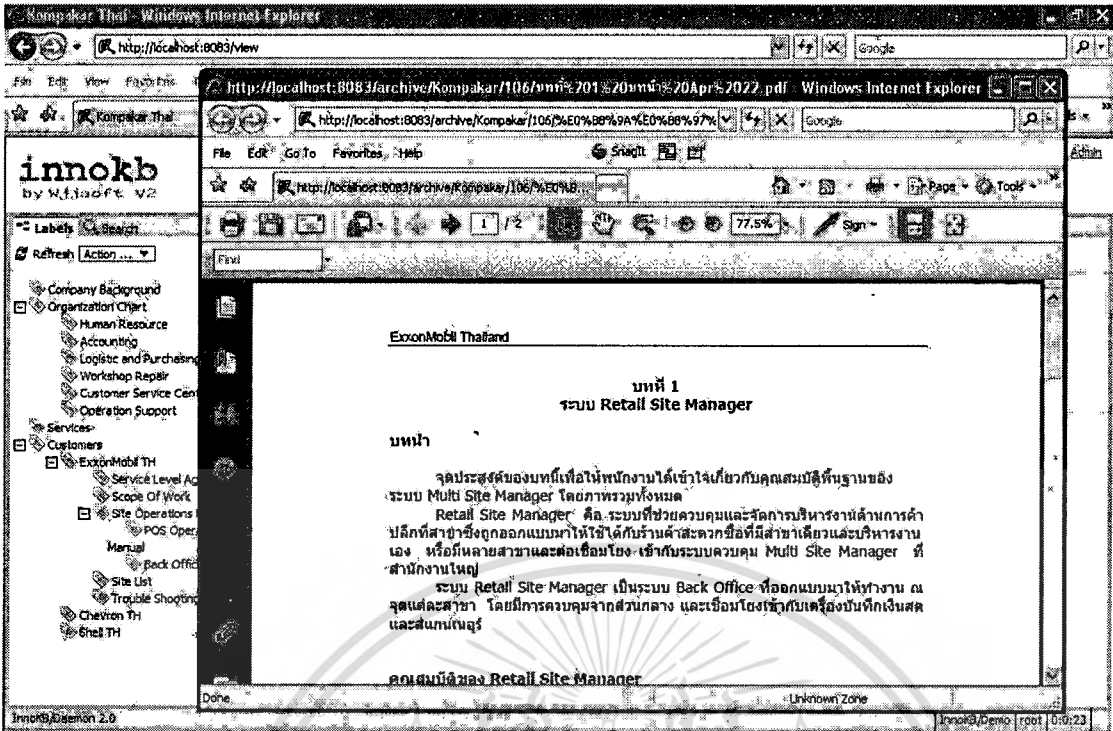
The screenshot shows the 'innokb' application interface. At the top, there is a search bar and a dropdown menu set to 'Kompeker Thai'. Below the search bar, there are navigation tabs for 'Labels' and 'Info Items'. The 'Info Items' tab is active, displaying a table of documents. The table has columns for 'Item Title (Sort: Descending Order Descending)', 'Files', 'Created', and 'Modified'. The table contains 15 rows of data, each with a checkbox, a document title, and dates. A large watermark of a university seal is visible in the background of the screenshot.

Item Title (Sort: Descending Order Descending)	Files	Created	Modified
1 <input type="checkbox"/> คอมพิวเตอร์	1	09/12/2008	09/12/2008
2 <input type="checkbox"/> บทที่ 2 บทบาททั่วไป Retail Site Manager	1	09/12/2008	09/12/2008
3 <input type="checkbox"/> บทที่ 1 บทนำ	1	09/12/2008	09/12/2008
4 <input type="checkbox"/> บทที่ 0 Computer Knowledge	1	09/12/2008	09/12/2008
5 <input type="checkbox"/> บทที่ 0-5 Contact Number	-	09/12/2008	09/12/2008
6 <input type="checkbox"/> บทที่ 0-4 4-POS Check Reference Kit 27.9.07	-	09/12/2008	09/12/2008
7 <input type="checkbox"/> บทที่ 0-3 CTBO POS Trouble Shooting	-	09/12/2008	09/12/2008
8 <input type="checkbox"/> บทที่ 0-2 CTBO RSM Program	-	09/12/2008	09/12/2008
9 <input type="checkbox"/> บทที่ 0-1 CTBO	-	09/12/2008	09/12/2008
10 <input type="checkbox"/> บทที่ 0-1 คู่มือการใช้งาน	-	09/12/2008	09/12/2008
11 <input type="checkbox"/> บทที่ 0-0 การเชื่อมโยงเอกสาร	-	09/12/2008	09/12/2008
12 <input type="checkbox"/> บทที่ 9 CTBO Price Change	-	09/12/2008	09/12/2008
13 <input type="checkbox"/> บทที่ 8 บทที่ 0-1 CTBO และ Billing	-	09/12/2008	09/12/2008
14 <input type="checkbox"/> บทที่ 7 CTBO	-	09/12/2008	09/12/2008
15 <input type="checkbox"/> บทที่ 6 ระบบ POS	-	09/12/2008	09/12/2008

รูปที่ 3.12 การใช้งานในแบบ Viewer Interface

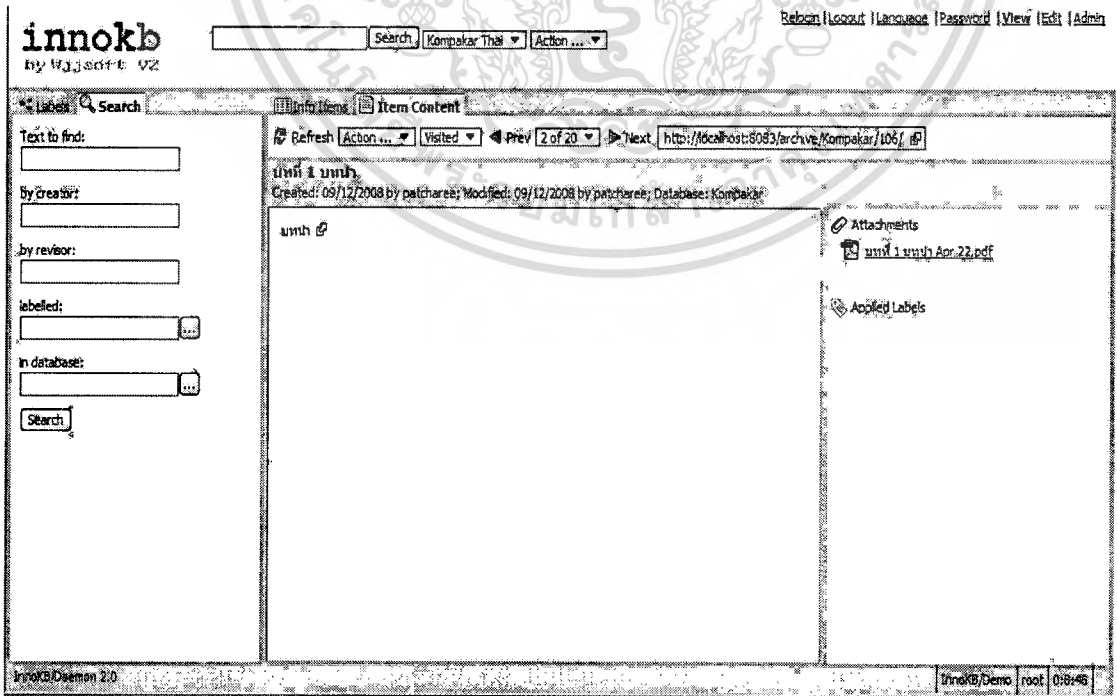
ภายในหน้าจอ Viewer Interface จะถูกแบ่งแยกย่อยเป็นรายการตามลักษณะโครงสร้างแบบทรีซึ่งจะเห็นได้ในกรอบด้านซ้ายมือการจัดการลำดับแบบโครงสร้างทรีมีประโยชน์กับผู้ใช้งานในแง่ของการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้สะดวกและรวดเร็วเพราะเนื้อหาได้ถูกจัดไว้อย่างเป็นหมวดหมู่แล้วผู้ใช้งานสามารถดูรายละเอียดตามหัวข้อต่างๆ ที่จัดไว้ได้ตามความต้องการ หากเนื้อหาภายในมีลักษณะของการเชื่อมต่อไปยังเอกสารภายนอกหรือเอกสารที่ฝังตัวอยู่ในโปรแกรมนี้ผู้ใช้งานสามารถเลือกที่เอกสารที่ต้องการได้ในทันทีโดยที่หน้าต่างเดิมจะยังอยู่เพราะเอกสารจะถูกเปิดด้วยหน้าต่างใหม่หรือเปิดโดยใช้โปรแกรมที่เหมาะสมกับเอกสารชนิดนั้นๆ ดังแสดงในรูปที่ 3.13

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 3.13 Viewer Interface แยกหน้าต่าง

การค้นหาข้อมูล (Searching Database) ฟังก์ชันการค้นหาข้อมูลจัดเป็นสิ่งสำคัญอีกสิ่งหนึ่งสำหรับการนำความรู้ไปใช้เพราะการค้นหาที่สะดวกและรวดเร็วจะช่วยลดเวลาในการทำงานและช่วยให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ดังแสดงในรูปที่ 3.14

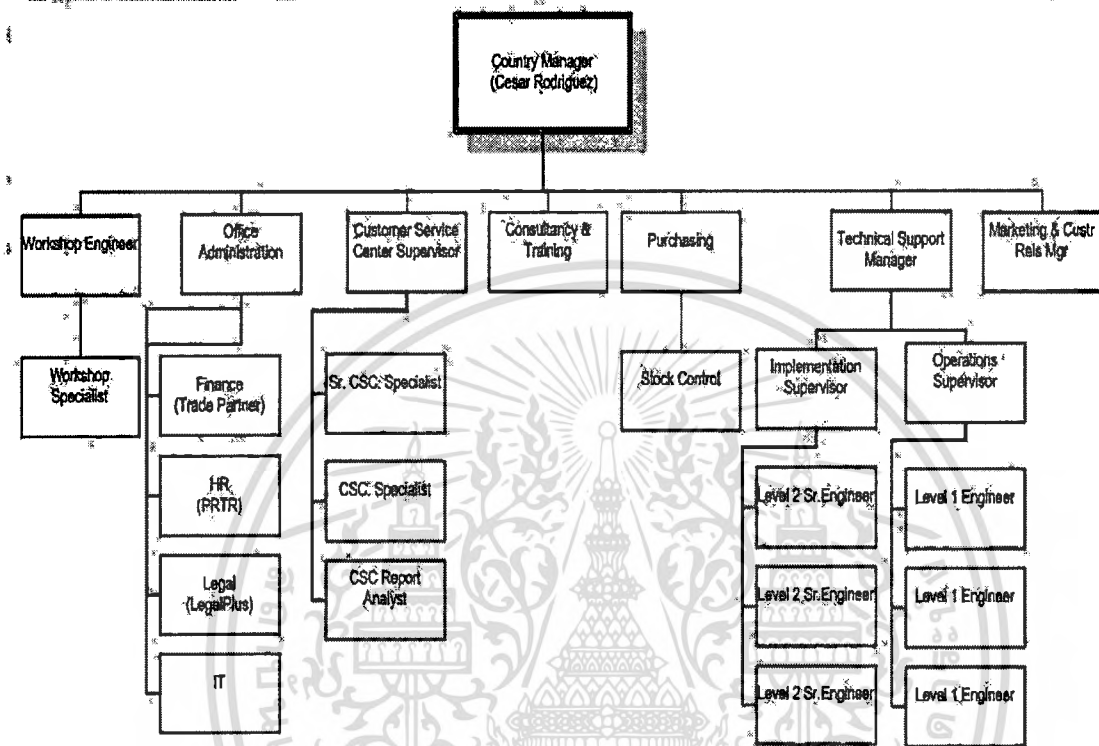


รูปที่ 3.14 Searching Databases

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2 การศึกษาโครงสร้างและความต้องการของหน่วยงาน

โครงสร้างองค์กรบริษัทคอมพาคาร์ (ไทย) จำกัด ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลางหรือหัวหน้าสายงานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ดังแสดงในรูปที่ 3.15



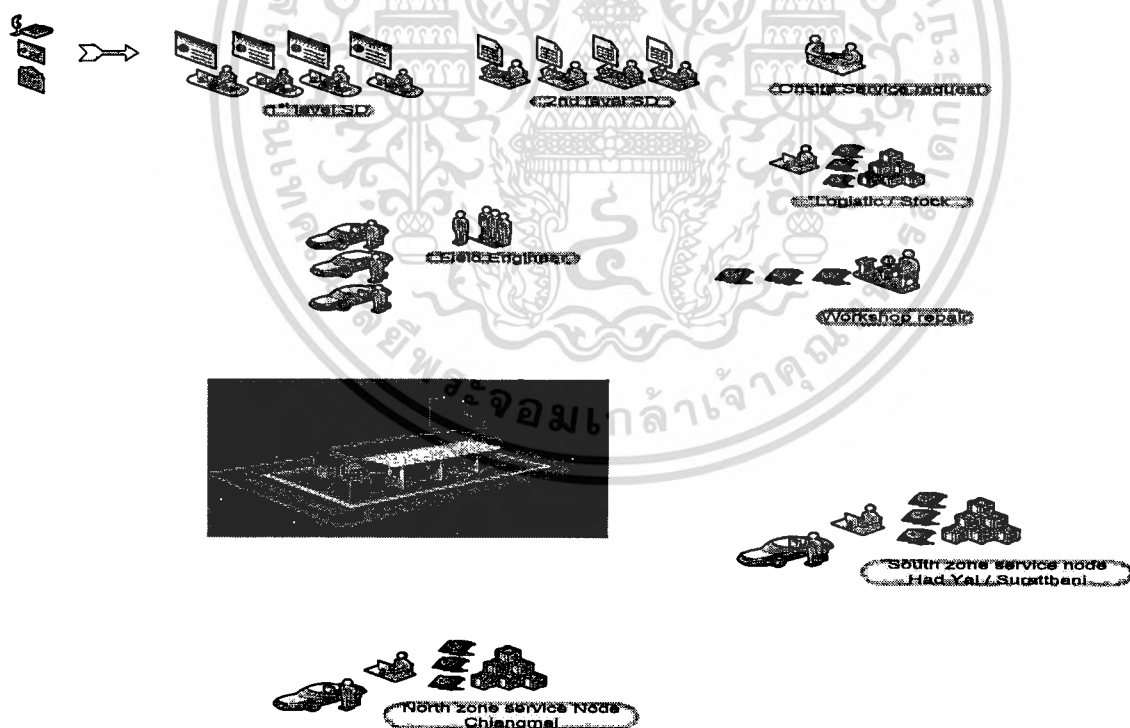
รูปที่ 3.15 โครงสร้างองค์กรบริษัทคอมพาคาร์ (ไทย)

ความรู้ที่มีอยู่ในปัจจุบันจะอยู่ในระดับของพนักงานระดับปฏิบัติการคือส่วนงานบริการลูกค้า (Customer Service) และส่วนงานสนับสนุนทางเทคนิค (Technical Support) โดยความรู้ส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบของเอกสารที่เป็นคู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือการติดตั้งและซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ รวมไปถึงความรู้ที่มาจากพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งบันทึกไว้ในสมุดช่วยจำและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ลักษณะของปัญหาที่พบบ่อยและวิธีแก้ไขปัญหาเบื้องต้นดังนั้นทั้งสองส่วนงานนี้จึงเป็นส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ที่จะนำมาพัฒนาในระบบการจัดการความรู้นี้ โดยทั้งสองส่วนงานมีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

1. ส่วนงานบริการลูกค้า (Customer Service Center) ทำหน้าที่ในการรับแจ้งปัญหาจากลูกค้าสถานบริการน้ำมัน ลักษณะการบริการจะเป็นการให้คำปรึกษาและแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น สามารถแบ่งประเภทของการบริการได้เป็น 2 แบบ คือ ปัญหาที่แก้ไขทางโทรศัพท์ รับผิดชอบโดยพนักงานระดับที่ 1 และปัญหาที่ต้องแก้ไขผ่านการเชื่อมต่อทางไกลรับผิดชอบโดยพนักงานระดับที่ 2 ปัญหาที่แก้ไขได้จะถูกบันทึกลงระบบการบริการเพื่อใช้ทำรายงานผลการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบเวลาสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปฏิบัติงานและส่งต่อให้ลูกค้าต่อไป รายงานจะประกอบไปด้วย รายละเอียดของปัญหาและวิธีแก้ไข ปัญหาและจะถือว่าสิ้นสุดงานนั้นๆ หากปัญหาไม่สามารถแก้ไขได้โดยการแนะนำทางโทรศัพท์ หรือการเชื่อมต่อทางไกล พนักงานจะส่งต่องานไปยังส่วนงานสนับสนุนทางเทคนิค (Technical Support) เพื่อทำการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาคือต่อไป

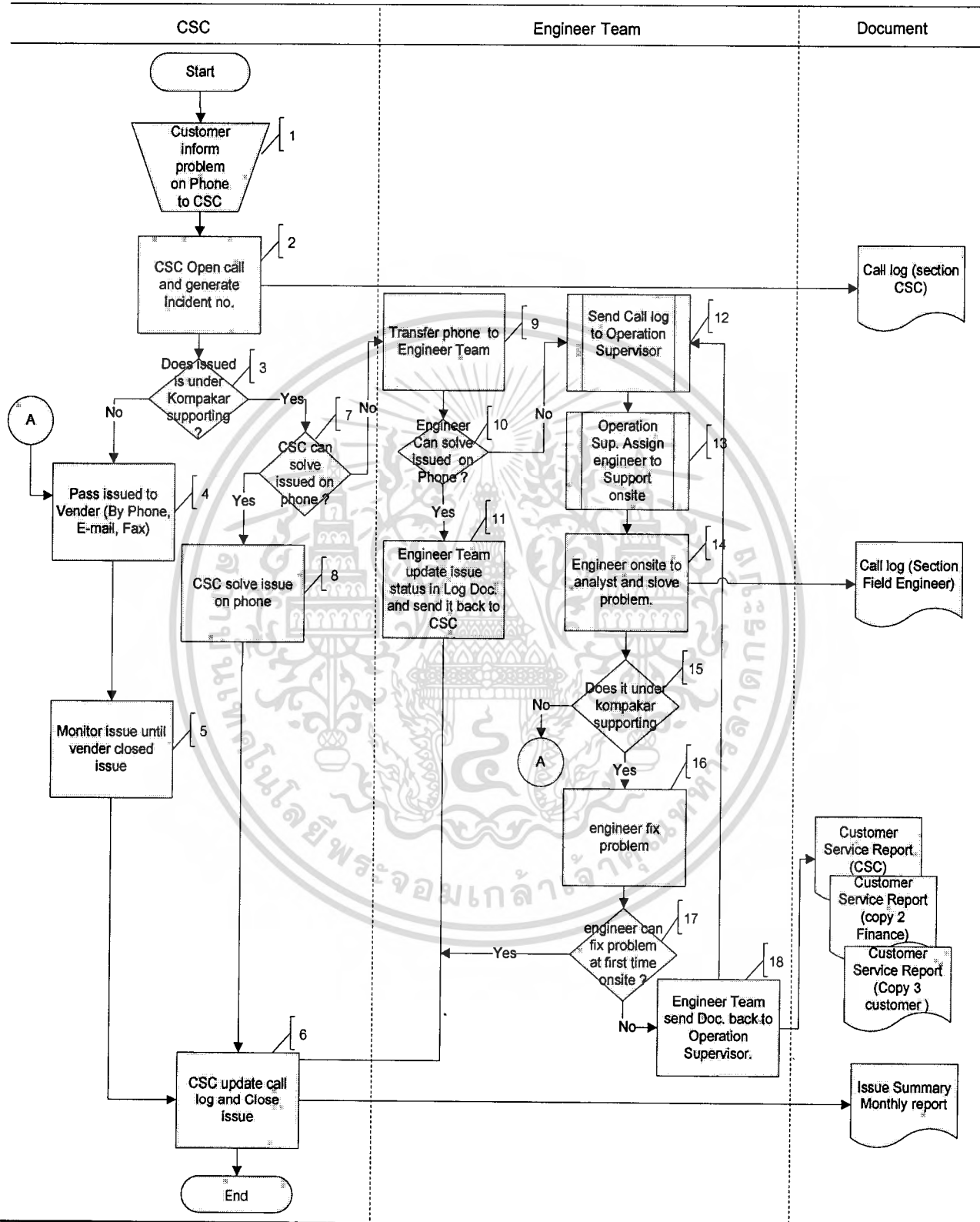
2. ส่วนงานสนับสนุนทางเทคนิคและแก้ไขปัญหา ณ สถานีบริการน้ำมัน (Technical Support and On-site Service) มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาที่ส่งผ่านมาจากส่วนงานรับแจ้งปัญหา โดยแบ่งลักษณะของปัญหาได้ 2 แบบคือ ปัญหาเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ และปัญหาเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์ การแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับซอฟต์แวร์โดยส่วนใหญ่จะทำได้โดยการเชื่อมต่อระบบรีโมทเพื่อเข้าไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ของสถานีสบริการน้ำมันจากนั้นทำการแก้ไขปัญหาซึ่งส่วนใหญ่สามารถแก้ไขปัญหาได้ โดยพนักงานระดับที่ 2 ของส่วนงานรับแจ้งปัญหา หากเป็นปัญหาเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์ โดยส่วนมาก จะต้องการการเปลี่ยนอุปกรณ์ตัวใหม่ให้สถานีสบริการน้ำมันโดยการเดินทางไปยังสถานีสบริการ จากการกระบวนการทำงานดังกล่าว ทั้ง 2 ส่วนงานจำเป็นต้องมีความรู้ในการให้บริการลูกค้าทั้ง 3 ราย เป็นอย่างดีและบริการด้วยความรวดเร็วเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า รูปแบบการให้บริการและ กระบวนการในการทำงานของบริษัททอมพาคาร์ (ไทย) สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 3.16 และ 3.17



รูปที่ 3.16 รูปแบบการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Customer Service Center over all work flow



 = Process
 = Predefined Processes
 = Manual Operation
 = Document
 = Decision
 = Connector

รูปที่ 3.17 กระบวนการในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 การออกแบบหมวดหมู่การจัดการความรู้สำหรับบริษัทคอมพิวเตอร์ (ไทย) จำกัด

การจัดหมวดหมู่ของความรู้ได้แยกออกเป็นหัวข้อ เพื่อให้การศึกษาระบบการจัดการความรู้ของบริษัทคอมพิวเตอร์ (ไทย) เป็นไปตามหลักการของการจัดการความรู้ดังที่กล่าวไปแล้วและเพื่อความครบถ้วนสมบูรณ์ผู้ศึกษายังจัดให้มีความรู้ในส่วนอื่นที่ไม่เกี่ยวกับงานสนับสนุนด้านเทคนิค รวมเข้าอยู่ใน โปรแกรมอิน โนเวทิฟนี้ด้วยทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในแง่ของการเรียนรู้สำหรับพนักงานใหม่ในการศึกษาภาพรวมขององค์กร เช่น การรวบรวมความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาของบริษัท วิสัยทัศน์ โครงสร้างขององค์กร รูปแบบการให้บริการ และกลุ่มลูกค้าปัจจุบัน เป็นต้น โดยการจัดหมวดหมู่ของความรู้ลงในระบบคอมพิวเตอร์หรือในโปรแกรมอิน โนเวทิฟนี้มีลักษณะเป็นโครงสร้างแบบทรีดังแสดงเป็นลำดับได้ดังนี้

1. ประวัติความเป็นมาของบริษัท (Company Background)
2. วิสัยทัศน์ของบริษัท (Vision)
3. โครงสร้างขององค์กร (Organization Chart)
4. การให้บริการ (Services) ส่วนการให้บริการนี้สามารถแบ่งออกเป็นลำดับย่อยดังนี้
 - การบริการภาคสนาม (Field Service)
 - การให้คำปรึกษาทางเทคนิค (Service Desk)
 - บริการการติดตั้ง (Installation Service)
 - บริการให้คำปรึกษา (Consulting)
5. กลุ่มลูกค้า (Customers) ภายใต้กลุ่มลูกค้าสามารถแบ่งออกเป็นลำดับย่อยและแสดงรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการดังนี้
 - 5.1 บริษัทเอกซอน โมบิล (ExxonMobil)
 - กระบวนการทำงานและขอบเขตการบริการ(Business process and scope of work)
 - ข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreements)
 - กระบวนการในการให้บริการ (Support Process-Work Flow)
 - คู่มือการใช้งาน (Manual for Support)
 - ระบบสนับสนุนงานหลังร้าน (Back Office System)
 - ระบบปฏิบัติการขายหน้าร้าน (Point Of Sales)
 - คู่มือการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (Trouble Shooting Guide)
 - อื่นๆ (Others)
 - 5.2 บริษัทเชฟรอน (Chevron)
 - กระบวนการทำงานและขอบเขตการบริการ(Business process and scope of work)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreements)
- กระบวนการในการให้บริการ (Support Process-Work Flow)
- คู่มือการใช้งาน (Manual for Support)
 - ระบบปฏิบัติการขายหน้าร้าน (Point Of Sales for COCO)
 - ระบบปฏิบัติการขายหน้าร้าน (Point Of Sales for CORO)
 - ระบบปฏิบัติการขายหน้าร้าน (Point Of Sales for CA)
 - ระบบสนับสนุนงานหลังร้าน (Back Office System for COCO)
 - ระบบสนับสนุนงานหลังร้าน (Back Office System for CORO)
 - ระบบสนับสนุนงานหลังร้าน (Back Office System for CA)
- คู่มือการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (Trouble Shooting Guide)
- อื่นๆ (Others)

5.3 บริษัทเชลล์แห่งประเทศไทย (Shell)

- กระบวนการทำงานและขอบเขตการบริการ(Business process and scope of work)
- ข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreements)
- กระบวนการในการให้บริการ (Support Process-Work Flow)
- คู่มือการใช้งาน (Manual for Support)
 - ระบบสนับสนุนงานหลังร้าน (Back Office System)
 - ระบบปฏิบัติการขายหน้าร้าน (Point Of Sales)
- คู่มือการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (Trouble Shooting Guide)
- อื่นๆ (Others)

บทที่ 4

การนำความรู้เข้าระบบคอมพิวเตอร์

โปรแกรม Innovative Web-Base Knowledge Base Management หรือ InnoKB คือ โปรแกรมที่ผู้ศึกษาเลือกมาใช้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสร้างและจัดเก็บความรู้ให้กับบริษัทคอมพิวเตอร์ (ไทย) จำกัด โดยการดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ ทั้ง 7 ขั้นตอน ในขั้นตอนแรกคือการค้นหาความรู้ซึ่งพบว่าความรู้หลักๆ ขององค์กรซึ่งใช้ในการให้บริการอยู่ที่ส่วนงานบริการลูกค้าและส่วนสนับสนุนทางเทคนิคซึ่งเป็นทั้งความรู้แบบชัดแจ้งที่อยู่ในรูปแบบของเอกสารและคู่มือและความรู้แบบฝังลึกที่พนักงานได้ถ่ายทอดและบันทึกไว้ ความรู้เหล่านี้ถูกจัดเก็บอย่างไม่เป็นระเบียบ กระจุกกระจายอยู่ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ต่างๆ ของพนักงานแต่ละคน ดังนั้นจึงเกิดการดำเนินการสร้างและแสวงหาความรู้โดยการนำเอกสารเหล่านั้นมาคัดเลือกเฉพาะส่วนที่เป็นปัจจุบันและยังใช้งานอยู่ จากนั้นนำมาจัดหมวดหมู่โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้าโดยวิธีการนำความรู้เข้าสู่โปรแกรมอินโคโนเวทฟินีมีขั้นตอนการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. การสร้างฐานข้อมูล (Databases)
2. การกำหนดชื่อผู้ใช้งาน (Users)
3. การสร้างสารบัญความรู้ (Contents)
4. การสร้างรายละเอียดของความรู้ (Info Items)
5. การใช้งาน โปรแกรม

4.1 การสร้างฐานข้อมูล (Databases)

ขั้นตอนแรกในการใช้งานโปรแกรมอินโคโนเวทฟินีเพื่อสร้างความรู้ เริ่มจากการสร้างฐานข้อมูลโดยต้องกำหนดว่าจะให้มีฐานข้อมูลใดบ้าง ในที่นี้ผู้ศึกษาใช้ชื่อบริษัทเป็นฐานข้อมูล ดังแสดงในรูปที่ 4.1 และรูปที่ 4.2

innokb Administrative Control Panel Reboot | Logout | Language | View | Edit | Admin
by Wj.jjoo.FE V2

Home | Databases | Users | Roles | Profiles | Anonymous Access | Web Sessions

Database Maintenance

No.	Database	More information & actions
1	kompa	[More details & actions]
2	demo1	[More details & actions]

คลิกที่ปุ่ม New database entry

[New database entry] [Adjust database sequence]

innokb/innokb | innokbadmin | 07:22

รูปที่ 4.1 การสร้างฐานข้อมูล

innokb Administrative Control Panel Reboot | Logout | Language | View | Edit | Admin
by Wj.jjoo.FE V2

Home | Databases | Users | Roles | Profiles | Anonymous Access | Web Sessions

Database Maintenance

No.	Database ID	Database title	More information & actions
1	kompa [Trash]	Kompak Knowledge Base [Edit]	[More details & actions]
2	demo1 [Trash]	innokb Reference & Demo [Edit]	[More details & actions]

[New database entry] [Adjust database sequence]

New Database

Name or ID (e.g. mydb_123):

Title:

[OK] [Cancel]

พิมพ์ชื่อ Database ที่ต้องการ

innokb/innokb | innokbadmin | 07:21

รูปที่ 4.2 การกำหนดชื่อฐานข้อมูล

4.2 การกำหนดชื่อผู้ใช้งาน (Users)

ขั้นตอนการกำหนดชื่อผู้ใช้งานเป็นการกำหนดว่าจะให้ใครบ้างเข้าใช้งาน โดยการกำหนดตามสิทธิ์การเข้าใช้งานคือ ผู้ดูแลระบบ (Admin) ผู้สร้างและแก้ไข (Editor) และผู้ที่ดูได้อย่างเดียว (Viewer) ดังแสดงในรูปที่ 4.3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบให้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

innokb Administrative Control Panel Rebon/Locout | Language | View | Edit | Admin

by WJ Joo et al. v2

Home | Databases | Users | Groups | Privileges | Anonymous Access | Web Sessions

User Accounts

No.	User ID	Login password	Owner groups	Description	Action
1	Knowledge [Disable]	***** [Change]	admin - Administrator group [Change]	Knowledge Management Admin [Edit]	[Delete]
2	Editor [Disable]	***** [Change]	editors - Editor group [Change]	Knowledge Management Editor [Edit]	[Delete]
3	Viewer [Disable]	[Disable]	viewers - Viewer group [Change]	Knowledge Management Viewer [Edit]	[Delete]
4	anonymous [Disable]	[Disable]	viewers - Viewer group [Change]	Anonymous Visitor [Edit]	[Delete]
5	root [Disable]	[Disable]	admin - Administrator group [Change]	Administrator account [Edit]	[Delete]

innokb v2.0.0.0

innokb v2.0.0.0

รูปที่ 4.3 การกำหนดชื่อผู้ใช้งาน

4.3 การสร้างสารบัญความรู้อ (Contents)

เป็นขั้นตอนการนำความรู้ที่กำหนดหมวดหมู่ไว้แล้วมาไว้ในโปรแกรมโดยจัดทำสารบัญตามลำดับ ดังแสดงในรูปที่ 4.4 และรูปที่ 4.5

innokb Administrative Control Panel Rebon/Locout | Language | Password | View | Edit | Admin

by WJ Joo et al. v2

Home | Databases | Users | Groups | Privileges | Anonymous Access | Web Sessions

Labels

คลิกที่ New Label เพื่อสร้างหัวข้อสารบัญความรู้อ

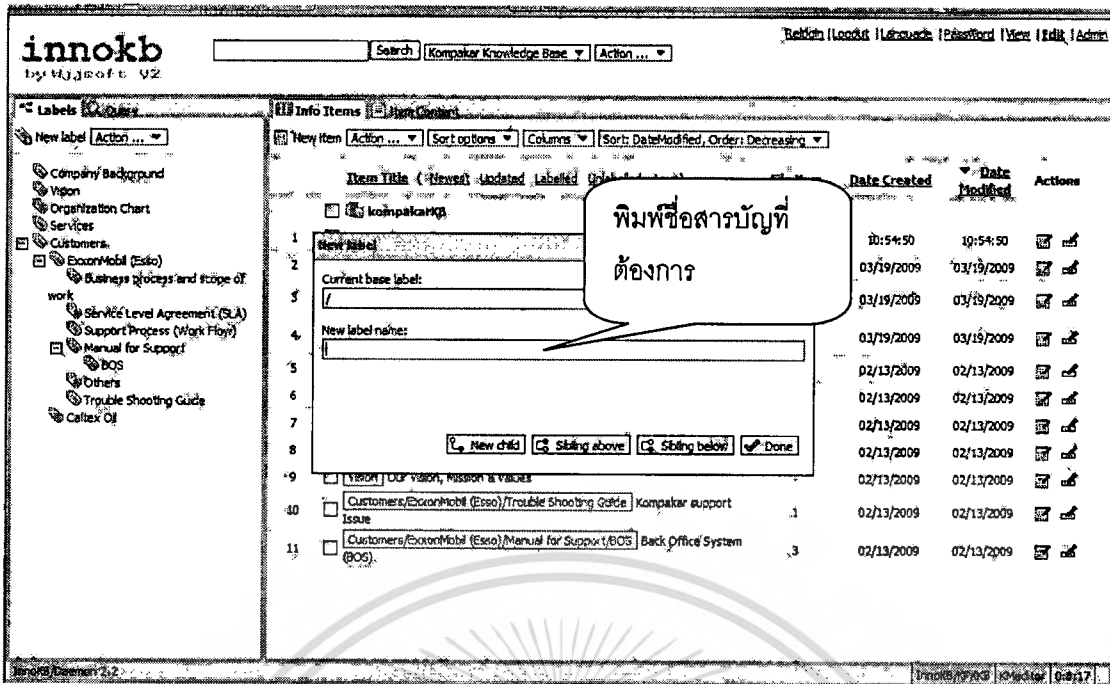
No.	File Name	Date Created	Date Modified	Action
1	Customers/Extranet/Eso/Support Process (Work Flow)	03/19/2009	03/19/2009	[Edit] [Delete]
2	Customers/Extranet/Eso/Service Level Agreement (SLA)	03/19/2009	03/19/2009	[Edit] [Delete]
3	Customers/Extranet/Eso/Business process and scope of work	03/19/2009	03/19/2009	[Edit] [Delete]
4	Services Our Support Model	02/13/2009	02/13/2009	[Edit] [Delete]
5	Services Our Solutions	02/13/2009	02/13/2009	[Edit] [Delete]
6	Services Our Services	02/13/2009	02/13/2009	[Edit] [Delete]
7	Company Background	02/13/2009	02/13/2009	[Edit] [Delete]
8	Vision Our Vision, Mission & Values	02/13/2009	02/13/2009	[Edit] [Delete]
9	Customers/Extranet/Eso/Trouble Shooting Guide	02/13/2009	02/13/2009	[Edit] [Delete]
10	Customers/Extranet/Eso/Manual for Support/BOS	02/13/2009	02/13/2009	[Edit] [Delete]

innokb v2.0.0.0

innokb v2.0.0.0

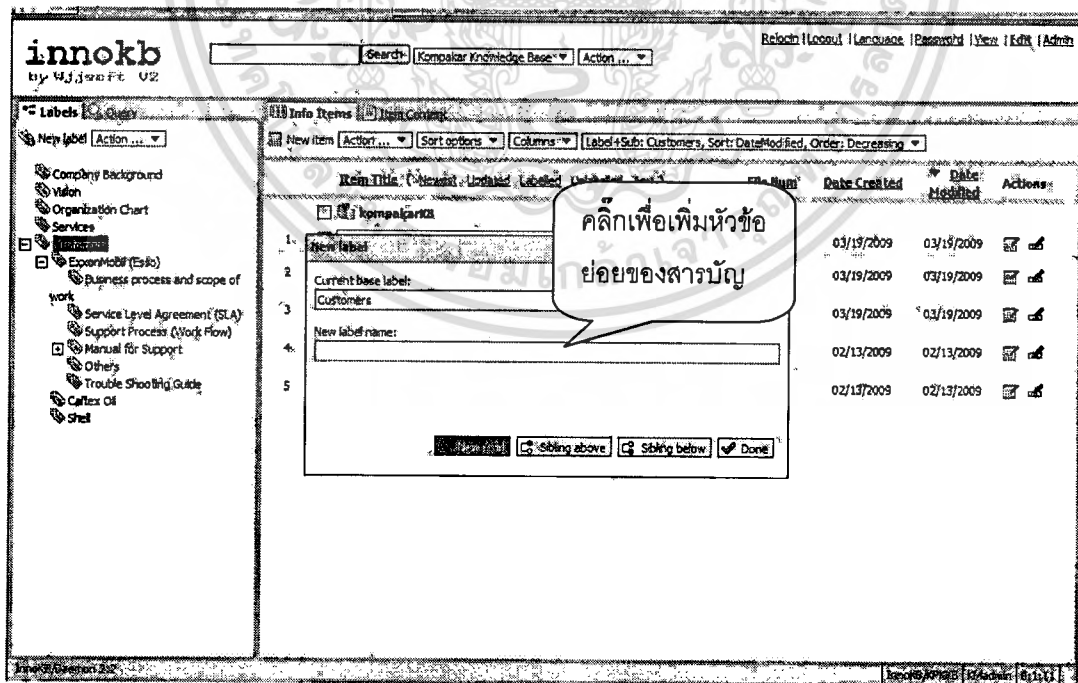
รูปที่ 4.4 การสร้างสารบัญความรู้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 4.5 การกำหนดชื่อสารบัญความรู้

ถ้าต้องการสร้างหัวข้อย่อยของสารบัญความรู้สามารถทำได้โดยการเลือกที่หัวข้อสารบัญความรู้นั้นๆ จากนั้นกดที่ปุ่ม New Label และพิมพ์ชื่อของหัวข้อย่อยแล้วเลือกที่ปุ่ม New Child เพื่อเพิ่มหัวข้อย่อยดังแสดงในรูปที่ 4.6

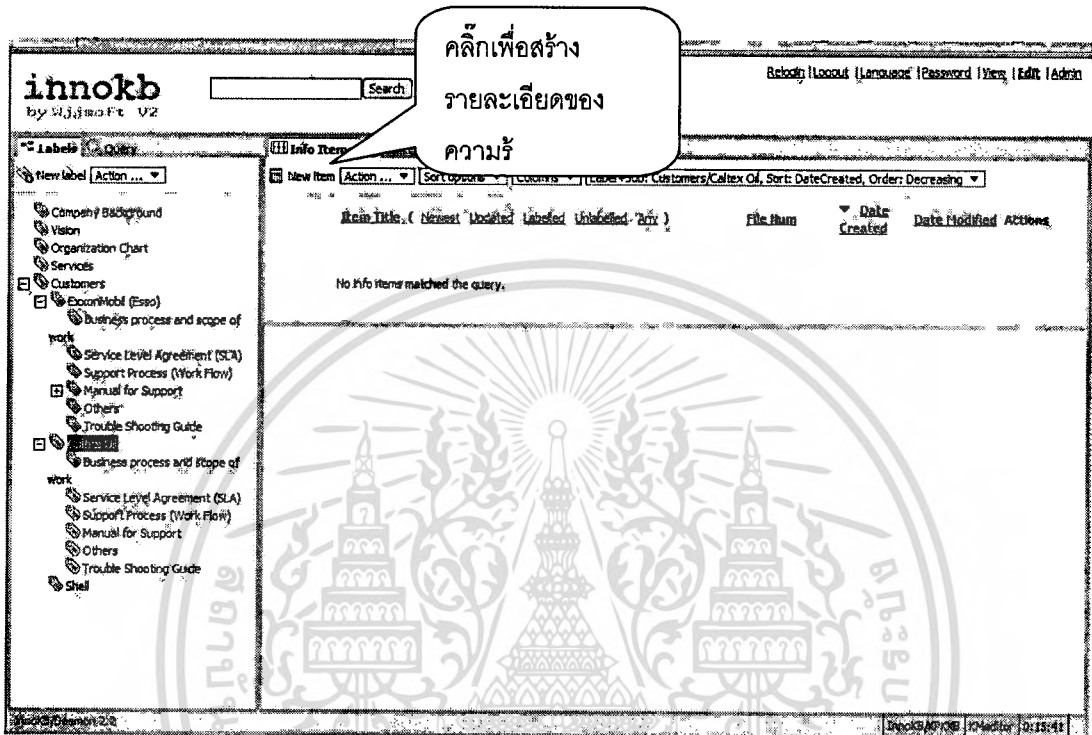


รูปที่ 4.6 การสร้างหัวข้อย่อยสารบัญความรู้

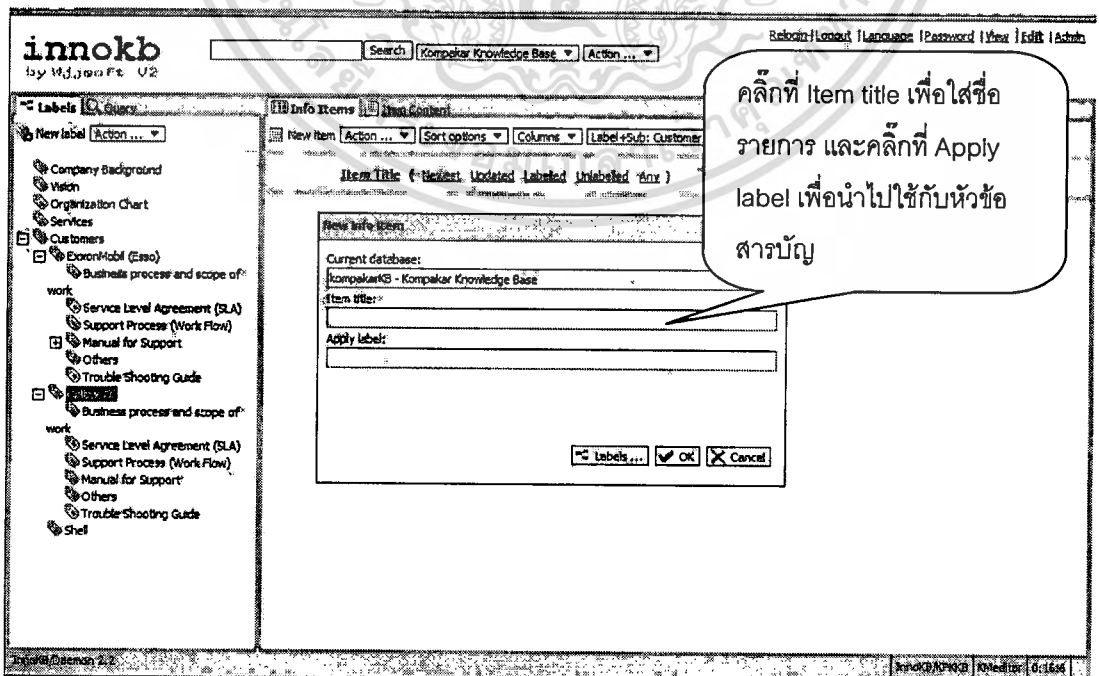
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4 การสร้างรายละเอียดของความรู้ (Info Items)

การสร้างรายละเอียดของความรู้สามารถทำได้ทั้งการพิมพ์ลงไปบนเอกสารหรือการแนบไฟล์ที่มีอยู่แล้วลงไปอีกทั้งยังสามารถทำเป็นลักษณะของการเชื่อมโยงไปยังข้อมูลหรือเว็บไซต์ ดังแสดงในรูปที่ 4.7 และ 4.8



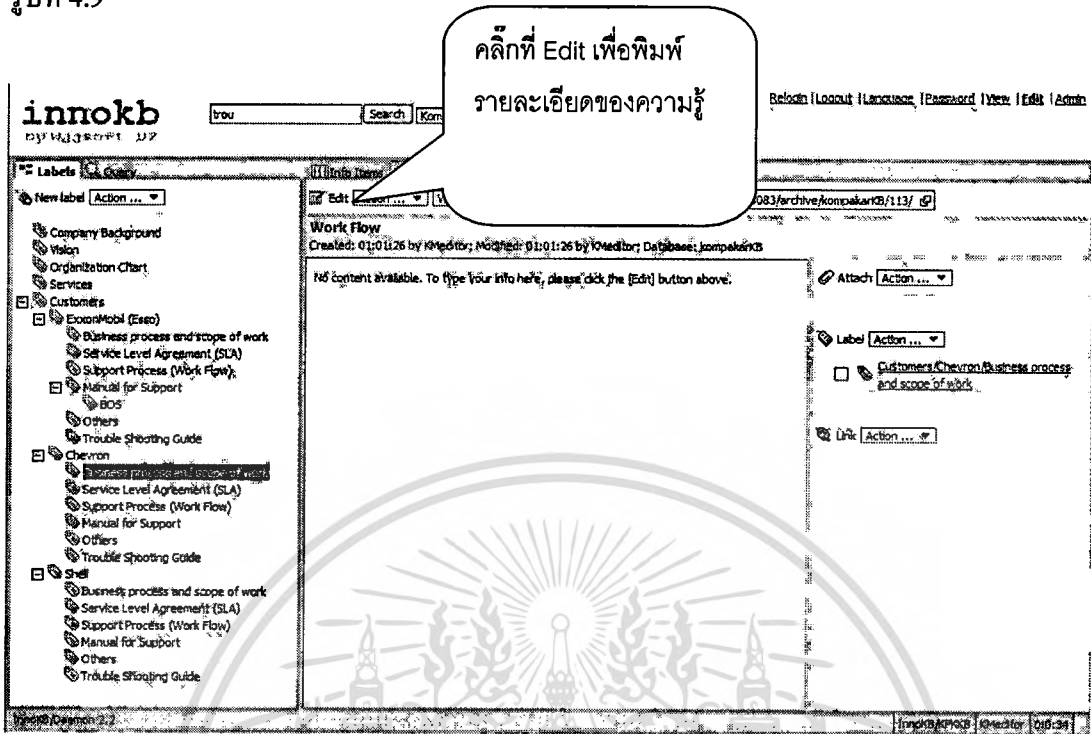
รูปที่ 4.7 การสร้างรายละเอียดของความรู้



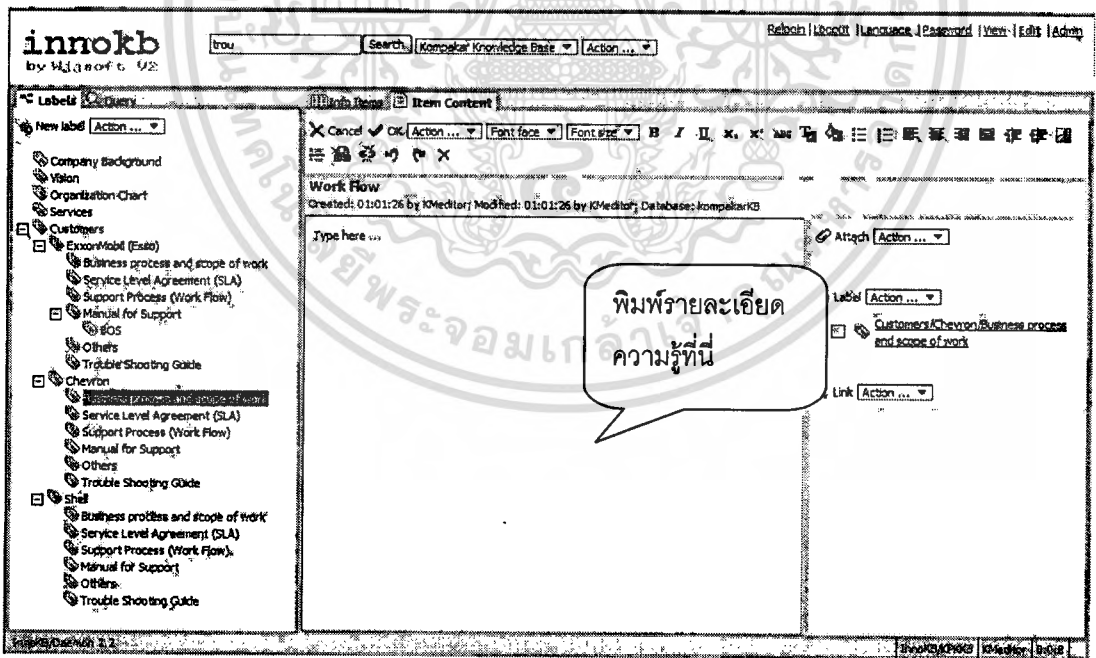
รูปที่ 4.8 การสร้างชื่อรายการของความรู้และการนำไปใช้กับสารบัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำมาใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อได้รายการความรู้แล้วขั้นตอนต่อไปคือการพิมพ์รายละเอียดของความรู้ลง ไปดังแสดงในรูปที่ 4.9



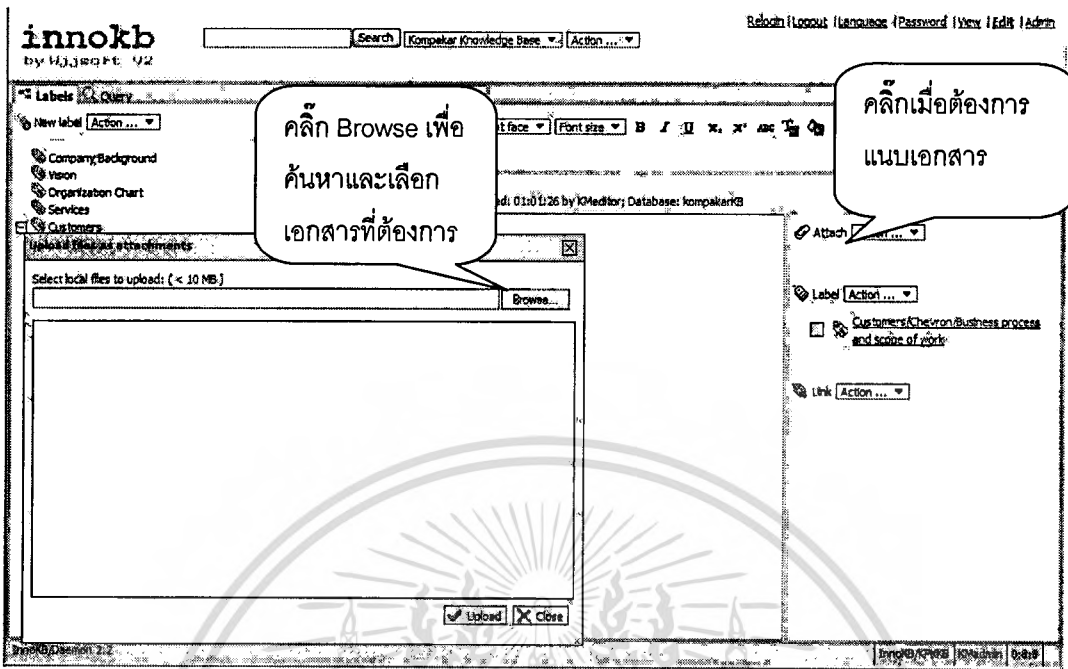
รูปที่ 4.9 การพิมพ์รายละเอียดของความรู้



รูปที่ 4.10 ส่วนของรายละเอียดของความรู้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การแนบเอกสารความรู้สามารถทำได้ดังแสดงในรูปที่ 4.11



รูปที่ 4.11 การแนบเอกสาร

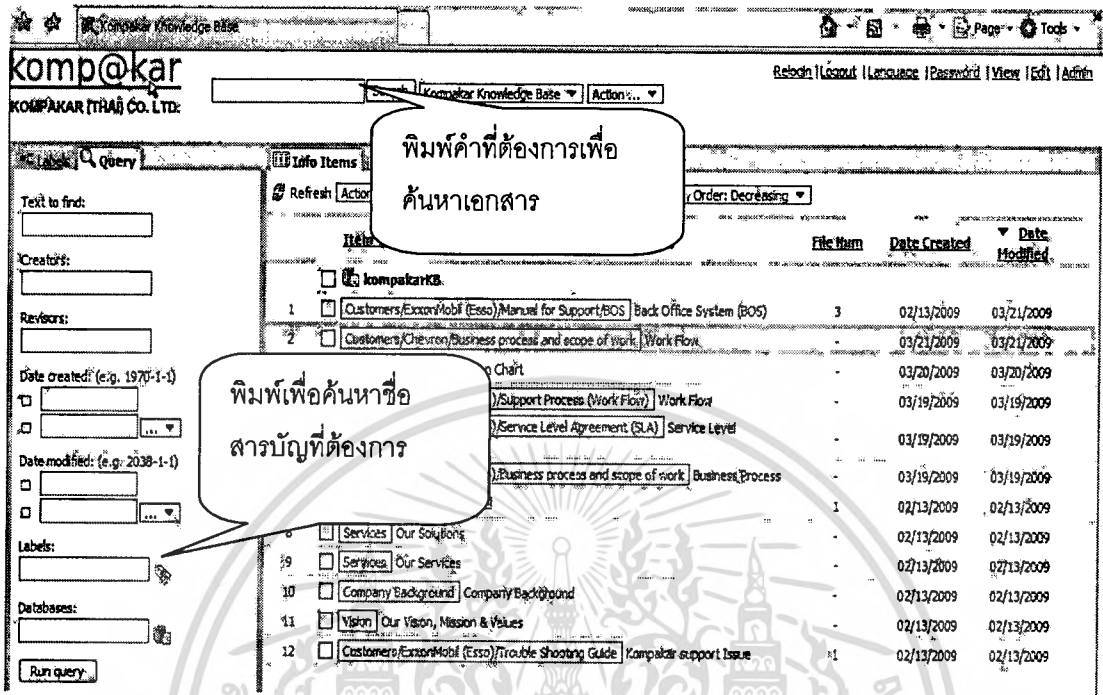
4.5 การใช้งานโปรแกรม

ขั้นตอนการเข้าใช้งานโปรแกรมอินโคโนเวทีย เริ่มจากจากใส่รหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน รวมถึงเลือกสิทธิ์ในการใช้ซึ่งถูกกำหนดไว้โดยผู้ดูแลระบบ ผู้ที่ได้รับสิทธิ์สูงสุดจะสามารถเลือกถือกินในโหมดของสิทธิ์ที่ต่ำกว่าได้ เช่น Admin สามารถถือกินเป็น Editor และ Viewer ได้ ดังแสดงในรูปที่ 4.12 และ 4.13

รูปที่ 4.12 การถือกินเพื่อเข้าใช้งาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ภายในเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อเข้าสู่หน้าจอการใช้งานผู้ใช้สามารถเลือกค้นหาเอกสารที่ตนเองต้องการได้โดยการใส่คำที่ต้องการค้นหาได้ ดังแสดงในรูปที่ 4.13



รูปที่ 4.13 การค้นหาเอกสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

การทดลองใช้งานและการประเมินผล

จากการศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศหรือเครื่องมือเข้ามาช่วยในการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ของบริษัทคอมพิวเตอร์ (ไทย) จำกัด โดยการใช้โปรแกรมอินทราเน็ตพีในการจัดเก็บและรวบรวมความรู้ในส่วนที่เป็นความรู้แบบชัดแจ้ง หรือความรู้ที่เป็นเอกสาร คู่มือ ทั้งนี้ เพื่อให้ความรู้รวมอยู่ในที่ที่เดียวเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ เมื่อทำการทดลองใช้โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนของการบริการลูกค้า (Customer Service Center) และส่วนงานสนับสนุนทางเทคนิค (Technical Support and Onsite Service) จำนวน 5 คนซึ่งได้ทำการประเมินผลโดยการทำแบบสอบถามดังแสดงในตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 แบบประเมินผลการทดลองใช้โปรแกรมอินทราเน็ตพี

ลำดับ	หัวข้อการประเมิน	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง
ขั้นตอนการทำงานของระบบ					
1	ความง่ายในการใช้งาน	2	2	1	
2	ความเร็วในการค้นหาข้อมูล	3	2		
3	การจัดวางองค์ประกอบของโปรแกรม ดูง่ายและสวยงาม	1	3	1	
4	ความเหมาะสมในการทำงานของระบบ โดยรวม	2	2	1	
เนื้อหาของความรู้					
1	ความเหมาะสมของการจัดหมวดหมู่ของ ความรู้	4	1		
2	ความถูกต้องของเนื้อหาความรู้	2	2	1	
3	เนื้อหาความรู้มีความเป็นปัจจุบัน	2	1	2	
4	เนื้อหาความรู้สามารถนำมาใช้งานได้จริง	3	1	1	
5	สามารถเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานที่ ปฏิบัติอยู่	2	3		
6	สามารถช่วยในการแก้ไขปัญหาให้กับ ลูกค้าได้รวดเร็วมากขึ้น	2	1	2	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 6

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลจากการศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศหรือเครื่องมือเข้ามาช่วยในการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ของบริษัทคอมพิวเตอร์ (ไทย) จำกัด โดยการใช้โปรแกรมอินโนเวทีฟในการจัดเก็บและรวบรวมความรู้ในส่วนที่เป็นความรู้แบบชัดแจ้ง หรือความรู้ที่เป็นเอกสารคู่มือ ทั้งนี้ เพื่อให้ความรู้รวมอยู่ในที่ที่เดียวเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ สามารถสรุปผลได้ว่าพนักงานผู้ทำการทดลองใช้จำนวน 5 คน จะเห็นได้ว่าความง่ายในการใช้งาน ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล การจัดวางองค์ประกอบของโปรแกรมดูง่ายและสวยงามและความเหมาะสมในการทำงานของระบบโดยรวมแสดงผลการทดสอบสูงสุดที่ระดับดี ความเหมาะสมของการจัดหมวดหมู่ของความรู้ ความถูกต้องของเนื้อหาความรู้ เนื้อหาความรู้มีความเป็นปัจจุบัน เนื้อหาความรู้สามารถนำมาใช้งานได้จริง สามารถเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่และสามารถช่วยในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้รวดเร็วมากขึ้นแสดงผลการทดสอบสูงสุดอยู่ในระดับที่ดีมาก

ทั้งนี้ผู้ศึกษาเห็นว่าการศึกษาครั้งนี้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้แต่ไม่สามารถครอบคลุมถึงการจัดการความรู้ทั่วทั้งองค์กรได้เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศหรือเครื่องมือที่นำมาใช้ไม่สามารถจัดการความรู้ประเภทฝังลึกที่เกิดจากประสบการณ์ของตัวบุคคลได้ ดังนั้นองค์กรจึงต้องมุ่งเน้นไปที่การแก้ปัญหการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคลในองค์กรที่ต้องผ่านกระบวนการปฏิสัมพันธ์และความเชื่อใจกันของคนในองค์กรให้ได้เสียก่อน แม้ว่าบุคลากรทุกคนรู้ว่าการแบ่งปันความรู้เป็นสิ่งที่ดีและการแบ่งปันความรู้นั้นไม่ได้ทำให้ความรู้ลดน้อยลงเลยแต่กลับยังทำให้ความรู้นั้นเพิ่มพูนขึ้น แต่หลายคนยังมีความกังวลในการแบ่งปันความรู้กับผู้อื่น เช่น ความกังวลว่าตัวเองจะลดบทบาทและความสำคัญลงหลังจากที่แบ่งปันความรู้ให้กับผู้อื่น องค์กรจำเป็นต้องมีมาตรการและนโยบายที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานยินดีในการแลกเปลี่ยนความรู้ การกระจายความรู้เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพทั้งของบุคลากรและองค์กรเอง

ดังนั้นความสำเร็จของการจัดการความรู้ขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ขององค์กรและบุคลากร สิ่งที่สำคัญที่สุดคือการพัฒนาบุคลากรให้มีความปรารถนาในการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งจะนำไปสู่การปรับตัวสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

- กীরติ ชัยยิ่งยง. 2549. การจัดการความรู้ในองค์กรและกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ: มิสเตอร์กอบปี่.
- ประพนธ์ ผาสุขยืน. 2549. การจัดการความรู้ฉบับขับเคลื่อน LO. กรุงเทพฯ: ไชยใหม่.
- สุวรรณ เจริญเสาวภาคย์ และคณะ. 2548. การจัดการความรู้. โครงการพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: ก.พลพิมพ์.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวพัชรีย์ พึ่งครุฑ
วัน เดือน ปีเกิด	17 ธันวาคม 2521
สถานที่เกิด	อุทัยธานี
ที่อยู่	200/622 กิตติวรรณแมนชั่น ถนนแจ้งวัฒนะ ซอย 10 แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210
ประวัติการศึกษา	เทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2544-48 ตำแหน่ง Hotline Assistant บริษัทน้ำมันคาลเท็กซ์ (ไทย) จำกัด พ.ศ. 2549 – ปัจจุบัน ตำแหน่ง Customer Service Manager บริษัทคอมพิวเตอร์ (ไทย) จำกัด

