

การใช้เว็บไซต์ของพนักงานทีโอทีเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กร

Website Usage of TOT Employees Supportive of Organizational Knowledge Management

สาวิตรี โพธิ์กัน

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

E-mail: twinbee_sk@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) สภาพการใช้เว็บไซต์ของพนักงานทีโอทีเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กร (2) ความต้องการการใช้เว็บไซต์ของพนักงานทีโอทีเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กร (3) ปัญหาและอุปสรรคการใช้เว็บไซต์ของพนักงานทีโอทีเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กร และ (4) เปรียบเทียบสภาพการใช้ ปัญหา และอุปสรรคในการใช้เว็บไซต์ของพนักงานทีโอทีเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กร ตามปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ทั้งในส่วนนครหลวงและส่วนภูมิภาค จำนวน 366 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย t test (independent samples) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว F test (one-way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

1. สภาพความต้องการในการใช้เว็บไซต์สนับสนุนการจัดการความรู้ โดยรวมมีอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน
2. การใช้เว็บไซต์การจัดการความรู้มีปัญหาและอุปสรรคระดับปานกลาง โดยด้านอุปกรณ์และระบบ มีปัญหามากที่สุด และด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง
3. ผลการเปรียบเทียบสภาพการใช้ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เว็บไซต์ของพนักงานทีโอทีเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กร ตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า
 - 3.1 จำแนกตามสังกัด ระดับการศึกษา ไม่พบความแตกต่างในการใช้เว็บไซต์การจัดการความรู้
 - 3.2 จำแนกตามตำแหน่งงาน จำแนกตามกลุ่มงาน และประสบการณ์ทำงานพบความแตกต่างในการใช้เว็บไซต์การจัดการความรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ การจัดการความรู้ เว็บไซต์การจัดการความรู้

ABSTRACT

In this thesis, the researcher investigates (1) the website use supportive of organizational knowledge management evinced by selected Telecom of Thailand Corporation Public Company Limited (TOT) employees. Moreover, the researcher examines (2) TOT employee needs for using websites in support of organizational knowledge management. Furthermore, the researcher studies (3) problems in and obstacles to website use by the employees under study. Finally, the researcher compares (4) use, problems, and obstacles vis-à-vis accessing websites by these employees by reference to demographical factors.

The sample population consisted of 366 TOT employees whose employment loci were both metropolitan and regional. The instrument of research was a questionnaire.

Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data collected in terms of percentage, mean and standard deviation. Hypotheses were tested. Independent samples *t* test was employed by the researcher in uaddition to *F* test (one-way analysis of variance [ANOVA]) and the Least Significant Difference (LSD) multiple comparison method.

Findings are as follows:

1. The need to use websites by the employees under study as supportive of knowledge management was overall evinced at a moderate level in all aspects.

2. In using websites for purposes of knowledge management, the employees examined encountered problems and obstacles at a moderate level. Problems at the highest level were encountered vis-à-vis the aspect of equipment and system. In the case of the aspect of personnel, the personnel under examination encountered problems at a moderate level.

3. In comparing use, problems and obstacles in utilizing websites by the personnel under study for purposes of organizational knowledge management by reference to demographical factors, the researcher found the following:

3.1 As classified by work unit and educational level, concomitant differences were not found in the use of websites for knowledge management purposes.

3.2 As classified by work position, working group, and work experience, corresponding differences were found in the use of websites for knowledge management purposes at the statistically significant level of .05.

Keywords Knowledge Management KM TOT-KBS

1. บทนำ

ในระบบเศรษฐกิจระดับโลกนั้น ความรู้ อาจเป็นความได้เปรียบการแข่งขันที่ยิ่งใหญ่ที่สุด เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการธุรกิจที่ดี และจะได้เปรียบยิ่งกว่าหากสามารถนำความรู้ที่มี มาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้เกิดประโยชน์ ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความรู้เป็นสินทรัพย์ที่มีค่าที่สุด เป็นสินทรัพย์ที่มีลักษณะเฉพาะโดดเด่นมากกว่าสินทรัพย์อื่น คือ สินทรัพย์ที่ไม่มีขีดจำกัด ยิ่งใช้ ยิ่งเพิ่ม ยิ่งใช้มากเท่าไรยิ่งเพิ่มคุณค่ามากเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ทำให้องค์กรและสถาบันชั้นนำต่าง ๆ ได้มีการปรับตัวและพัฒนาความรู้ที่อยู่ในองค์กรกันอย่างต่อเนื่องโดยการรวบรวมองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่มีหลากหลายและกระจัดกระจาย ทั้งที่อยู่ในตัวบุคคล และอยู่ในรูปแบบอื่น ๆ นำมารวบรวมให้เป็นองค์ความรู้ภายในองค์กรและประยุกต์ใช้ (บุญดี บุญญาภิจ และนงลักษณ์ ประสพสุขโชคชัย, 2547, หน้า 6)

ในแต่ละองค์กรจะมีข้อมูล ความรู้ต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและเพิ่มขึ้นตลอดเวลา ซึ่งความรู้เหล่านี้ได้มาจากความรู้ภายในองค์กรในลักษณะนี้เป็น ความรู้ที่เปิดเผยชัดแจ้ง (explicit knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวมถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึก เป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม พร้อมทั้งจะให้บุคลากรมาศึกษาและความรู้อีกประเภทหนึ่ง คือ ความรู้ที่ได้มาจากตัวบุคลากร ซึ่งแต่ละคนจะมีทักษะความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการปฏิบัติงานที่เป็นความรู้ซ่อนอยู่ภายใน (tacit knowledge) เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอด

ออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย จึงเรียกว่า เป็นความรู้แบบนามธรรมโดยที่รูปแบบของ Tacit Knowledge จะปรากฏออกมาเมื่อบุคลากรได้ลงมือปฏิบัติงาน และเมื่อมีการปฏิบัติงานเป็นกลุ่มก็จะเกิดการแลกเปลี่ยนทักษะ และประสบการณ์ที่อาจจะต่างกันหรือคล้ายคลึงกันจนเกิดเป็นความรู้ใหม่ องค์กรจึงมีการจัดการความรู้ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรและได้ใช้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือเพื่อบรรลุความสำเร็จและความมั่นคงในระยะยาว การจัดการความรู้จึงมีบทบาทสำคัญยิ่งสำหรับองค์กรเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาตนเอง พัฒนาคน และพัฒนางานขององค์กรก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ คุณภาพ และเพิ่มสมรรถนะขององค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการนำพาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ หรือความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน (พรณีสวนเพลง, 2552, หน้า 13)

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (2550) เป็นองค์กรที่ให้บริการธุรกิจโทรคมนาคม ที่ได้ให้ความสำคัญและตระหนักดีว่าบริษัทคู่แข่งรายอื่น ๆ เกิดขึ้นมาอย่างมากมาย ส่งผลให้เกิดการแข่งขันทางด้านธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมที่สูงขึ้น ทำให้ต้องมีการปรับกลยุทธ์ทางการบริหาร เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน จึงไม่เพียงแคให้ความสำคัญกับทางด้านทรัพยากรต่าง ๆ เท่านั้นแต่ได้เล็งเห็นถึงคุณค่าและความสำคัญของการจัดการความรู้ด้วย ว่าความรู้เป็นแหล่งทุนทรัพย์ทางปัญญาจึงได้นำการจัดการความรู้เข้ามาปรับใช้ในองค์กร ตั้งแต่วันที่ 3 ธันวาคม พ.ศ. 2547 และได้เลือกใช้เครื่องมือในลักษณะสังคมความรู้ เป็นตัวช่วยจัดการความรู้ ซึ่งจะมี

การรวมตัวของกลุ่มบุคคลที่ทำงานประเภทเดียวกัน หรือเกี่ยวข้องกันจนเกิดเป็นสังคมแห่งความรู้ โดยที่บุคคลเหล่านั้นมีความต้องการที่สอดคล้องกันในการที่จะแก้ปัญหาในการทำงาน แบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กัน โดยอาจจะมีการประสานงานที่ช่วยทำหน้าที่จุดประเด็นให้พิจารณา ควบคุมจังหวะการแลกเปลี่ยนความรู้ หาข้อมูล หรือปรึกษาแนวทางการแก้ปัญหาต่าง ๆ พร้อมทั้งจะรวมกันปรับปรุงคุณภาพของงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สนับสนุนให้มีสังคมแห่งการเรียนรู้ร่วมกันแบบออนไลน์ขึ้นเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และรวบรวมองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้เป็นแหล่งความรู้กลางขององค์กรเป็นช่องทางเพื่อการไหลเวียนของความรู้ ทำให้ความรู้เข้าไปถึงผู้ที่ต้องการใช้ได้ง่าย ทั้งนี้จะสนับสนุนให้พนักงานที่มุ่งเน้นการนำความรู้ ที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อประโยชน์ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยมีหน่วยงาน คือ สถาบันวิชาการ ทีโอที และมีส่วนงานได้สังกัด คือ ส่วนพัฒนาองค์ความรู้และสนับสนุนการเรียนรู้ (รสก.) เป็นผู้รับผิดชอบเว็บไซต์เพื่อ ก า ร จั ด ก า ร ค ว า ม รู้ (Knowledge Management--KM) ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผ่านบริการอินเทอร์เน็ต ที่จัดทำขึ้น สนับสนุนให้มีการจัดการความรู้ในองค์กรสำหรับเป็นช่องทางหนึ่งในการติดต่อและค้นหาความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายขององค์กร ฐานข้อมูลบนเว็บไซต์สนับสนุนการจัดการความรู้ (TOT Knowledge Based Society--TOT KBS) นั้น มี

พนักงานที่ปฏิบัติงานทางด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านช่าง เลขานุการ นักบริหาร นักกฎหมาย งานขาย และบริการลูกค้า ได้เข้ามาร่วมกันสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือปัญหาเพื่อช่วยเหลือในการทำงานในระดับหนึ่ง เว็บไซต์สนับสนุนการจัดการความรู้ TOT KBS ซึ่งเป็นจุดศูนย์กลางในการพบปะแลกเปลี่ยนประสบการณ์และเทคนิคต่าง ๆ โดยการนำข้อมูลปัญหาที่เกิดจากการทำงานมาเสนอและแลกเปลี่ยนปัญหาหรือข้อมูลที่ได้พบ หรือปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่ที่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น เพื่อให้เว็บไซต์สนับสนุนการจัดการความรู้ TOT KBS มีเนื้อหา ตลอดจนองค์ความรู้ต่าง ๆ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการใช้เว็บไซต์สนับสนุนการจัดการความรู้ TOT KBS ของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลการศึกษาวิเคราะห์มาใช้นำแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ TOT KBS ให้มีประสิทธิภาพและมีเนื้อหาที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้ตอบสนองต่อนโยบายขององค์กรและนโยบายการศึกษาของชาติในด้านของการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และสามารถเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างรากฐานสำหรับสังคมแห่งการเรียนรู้และสังคมแห่งภูมิปัญญา และสามารถนำข้อมูลสารสนเทศเหล่านั้นมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กร เพื่อที่จะผลักดันองค์กรให้สามารถแข่งขันกับผู้ดำเนินธุรกิจโทรคมนาคมรายอื่นได้

2.วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้เว็บไซต์ของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กร

2. เพื่อศึกษาความต้องการการใช้เว็บไซต์ของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กร

3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการใช้เว็บไซต์ของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กร

4. เพื่อเปรียบเทียบสภาพการใช้ ปัญหา และอุปสรรคในการใช้เว็บไซต์ของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กร ตามปัจจัยส่วนบุคคล

3.วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ทั้งในส่วนนครหลวง จำนวน 2,488 คน และส่วนภูมิภาคจำนวน 1,782 คน ที่เป็นสมาชิกเว็บไซต์สนับสนุนการจัดการความรู้ TOT KBS จำนวนสมาชิกทั้งหมดจำนวน 4,270 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 366 คน โดยจำแนกเป็นพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัดในส่วนนครหลวง จำนวน 213 คน และส่วนภูมิภาค จำนวน 153 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามการใช้เว็บไซต์ของพนักงาน-ทีโอที แบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการใช้เว็บไซต์การจัดการความรู้

ตอนที่ 3 ความต้องการในการใช้เว็บไซต์สนับสนุนการจัดการความรู้

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคการใช้เว็บไซต์การจัดการความรู้

3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

3.1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษาคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยวิธี แจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ในช่วงเดือนพฤษภาคม ถึง กรกฎาคม พ.ศ. 2555

3.3. เก็บ รว บ ร ร ม แ บ บ ส อบ ท า ม ได้ทั้งหมด 366 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

3.4. นำแบบสอบถามที่ได้จากการทดลองไปวิเคราะห์ทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการตามขั้นตอน โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่สมบูรณ์ มาวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ

4.2 นำข้อมูลจากแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 เกี่ยวกับสภาพการใช้เว็บไซต์การ
จัดการความรู้

ตอนที่ 3 ความต้องการในการใช้เว็บไซต์
สนับสนุนการจัดการความรู้ และตอนที่ 4 ปัญหา
และอุปสรรคการใช้เว็บไซต์การจัดการความรู้
วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน โดยกำหนดคะแนนคำตอบในแต่ละ
ระดับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อได้รับ
แบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการ
ตามขั้นตอนโดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่
สมบูรณ์ มาวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยใช้
โปรแกรมสำเร็จรูปตามขั้นตอน ดังนี้

5.1 นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอน
ที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบ
แบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ
วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ

5.2 นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอน
ที่ 2 เกี่ยวกับสภาพการใช้เว็บไซต์การจัดการ
ความรู้
ตอนที่ 3 ความต้องการในการใช้เว็บไซต์
สนับสนุนการจัดการความรู้ และตอนที่ 4 ปัญหา
และอุปสรรคการใช้เว็บไซต์การจัดการความรู้
วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ (percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ย (mean)

1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(Standard Deviation--SD)

การแปลความหมายของส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.51 ขึ้นไป ห ม า ย ถึ ง

สอดคล้องกันต่ำ

1.01-1.50 ห ม า ย ถึ ง

สอดคล้องกันปานกลาง

0.00-1.00 ห ม า ย ถึ ง

สอดคล้องกันสูง

6.2 เปรียบเทียบความต้องการใช้
เว็บไซต์ และปัญหาอุปสรรคการใช้เว็บไซต์โดย
จำแนกตามตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ t
test และ F test (one-way ANOVA) ในกรณี
พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะทำการทดสอบ
เป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ

4. สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่าง
ที่เป็นพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่
ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งงานเป็นวิศวกร กลุ่ม
ตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงาน 16-20 ปี ส่วนกลุ่มงานเป็นกลุ่มงานบริการลูกค้า
สภาพการใช้เว็บไซต์การจัดการความรู้ พบว่า
ระยะเวลาที่พนักงานเข้าใช้เว็บไซต์มากที่สุด คือ
ช่วงเวลา 1-2 ชั่วโมง/สัปดาห์ และความถี่ที่ผู้ตอบ
แบบสอบถามเข้าใช้เว็บไซต์มากที่สุด คือ น้อยกว่า
1 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็น สถานที่ที่ผู้ตอบ
แบบสอบถามเข้าใช้เว็บไซต์มากที่สุด คือ ที่บ้าน
และร้านอินเทอร์เน็ต และวัตถุประสงค์ที่ผู้ตอบ
แบบสอบถามใช้เว็บไซต์ มากที่สุด คือ ใช้
ห้องสมุด

2. สภาพความต้องการในการใช้เว็บไซต์สนับสนุนการจัดการความรู้ พบว่า โดยรวมมีสภาพความต้องการในการใช้เว็บไซต์สนับสนุนการจัดการความรู้ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

2.1. ด้านความต้องการในการใช้เว็บไซต์สนับสนุนการจัดการความรู้ด้านเนื้อหา อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานทีโอที ต้องการให้มีการจัดหมวดหมู่ตามกลุ่มเนื้อหาให้เหมาะสม รองลงมา ได้แก่ สามารถนำเนื้อหาไปใช้ประโยชน์ได้ และเว็บไซต์นี้มีเนื้อหาชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ระดับปานกลางข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การพิสูจน์ความถูกต้องของเนื้อหา

2.2. ด้านความต้องการใช้เว็บไซต์สนับสนุนการจัดการความรู้ด้านคุณสมบัติของเว็บไซต์ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ภาษาที่ใช้ชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด

2.3. ด้านความต้องการใช้เว็บไซต์สนับสนุนการจัดการความรู้ด้านระบบและอุปกรณ์ อยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ มากที่สุด ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับปานกลาง

3. ปัญหาและอุปสรรค พบว่า การใช้เว็บไซต์การจัดการความรู้มีปัญหาและอุปสรรคระดับปานกลาง โดยด้านระบบและอุปกรณ์ มีปัญหามากที่สุด และด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

3.1 ปัญหาและอุปสรรคการใช้เว็บไซต์การจัดการความรู้ด้านระบบและอุปกรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

ระบบเครือข่ายไม่มีเสถียรภาพในการทำงานมากที่สุด ผู้ดูแลระบบไม่เพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.2 ปัญหาและอุปสรรคการใช้เว็บไซต์การจัดการความรู้ด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานทีโอที มีเวลาน้อยในการเข้าใช้เว็บไซต์การจัดการความรู้ ซึ่งอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับปานกลาง

3.3 ปัญหาและอุปสรรคการใช้เว็บไซต์การจัดการความรู้ด้านองค์กร พนักงานมีความต้องการระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า องค์กรให้การสนับสนุนการใช้เว็บไซต์ในการพัฒนาความรู้ ความสามารถอย่างเพียงพอเหมาะสม ระดับมากที่สุด การจัดการความรู้ที่อยู่ในองค์กรสามารถเข้าถึงได้และสะดวกต่อการศึกษาค้นคว้า ระดับมาก และองค์กรมีการประชาสัมพันธ์การเข้าใช้เว็บไซต์ TOT KBS น้อยที่สุด

4. เปรียบเทียบสภาพการใช้ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เว็บไซต์ของพนักงาน ทีโอที เพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กร ตามปัจจัยส่วนบุคคล

4.1 จำแนกตามสังกัด ไม่พบความแตกต่างในการใช้เว็บไซต์การจัดการความรู้

4.2 จำแนกตามระดับการศึกษา ไม่พบความแตกต่างในการใช้เว็บไซต์การจัดการความรู้

4.3 จำแนกตามตำแหน่งงาน พบความแตกต่างในการใช้เว็บไซต์การจัดการความรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อ

พิจารณารายด้าน พบความแตกต่างด้านเนื้อหา ด้านคุณสมบัติของเว็บไซต์ ด้านระบบและอุปกรณ์

4.4 จำแนกตามกลุ่มงาน พบความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบความแตกต่างทั้งในด้านเนื้อหา ด้านคุณสมบัติของเว็บไซต์ ด้านระบบและอุปกรณ์

4.5 จำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน พบความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบความแตกต่างทั้งในด้านเนื้อหา ด้านคุณสมบัติของเว็บไซต์ ด้านระบบและอุปกรณ์

5. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในด้านข้อมูลพื้นฐานสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้เข้าใช้บริการเว็บไซต์ส่วนใหญ่เป็นพนักงาน-สังกัดนครหลวง จำแนกตามตำแหน่งเป็นวิศวกร สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมีประสบการณ์ 16-20 ปี และเป็นกลุ่มงานทั่วไป

2. สภาพการใช้เว็บไซต์การจัดการความรู้ พบว่า ระยะเวลาที่พนักงานเข้าใช้เว็บไซต์มากที่สุด คือ ช่วงเวลา 1-2 ชั่วโมง/สัปดาห์ และความถี่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้เว็บไซต์มากที่สุด คือ น้อยกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม

3. สภาพการความต้องการในการใช้เว็บไซต์สนับสนุนการจัดการความรู้ พบว่า โดยภาพรวมมีสภาพความต้องการในการใช้เว็บไซต์สนับสนุนการจัดการความรู้ อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน พิจารณาเป็นรายคำพบว่า

3.1 ด้านเนื้อหาโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานต้องการให้มีการจัดหมวดหมู่ตามกลุ่มเนื้อหาเหมาะสม รองลงมา ได้แก่ เนื้อหาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และเว็บไซต์นี้มีความชัดเจนถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ตามลำดับ และในระดับปานกลางข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการพิสูจน์ความถูกต้องของเนื้อหา ซึ่งตามทฤษฎีการออกแบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้นพบว่า ต้องมีการจัดหมวดหมู่ของเนื้อหาเพื่อความสะดวก สำหรับการค้นหา โดยการจัดหมวดหมู่เนื้อหานั้นมีวิธีการต่าง ๆ ดังนั้น เพื่อให้การใช้เว็บไซต์เกิดประโยชน์สูงสุด จึงต้องพิจารณาการจัดหมวดหมู่เนื้อหาของเว็บไซต์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และประการสำคัญ คือ การจัดหมวดหมู่เนื้อหานั้นต้องเน้นความเป็นสากล โดยอาจจะจัดเรียงตามลำดับอักษร ลำดับเหตุการณ์ ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อไม่สร้างความสับสนให้กับผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อูระมณี ธรรมสระ (2543) พบว่า ต้องการให้เผยแพร่สารสนเทศด้วยความเร็ว ถูกต้องครบถ้วน มีรายละเอียดมากขึ้น และควรจัดแยกประเภทข้อมูลในแต่ละหัวข้อให้ง่ายต่อการเข้าถึง รวมทั้งควรมีสารสนเทศที่ให้ความรู้เฉพาะสาขาแก่พนักงาน

3.2. ด้านความต้องการใช้เว็บไซต์สนับสนุนการจัดการความรู้ด้านคุณสมบัติของเว็บไซต์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ภาษาที่ใช้ชัดเจนเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณสมบัติ และด้านอุปกรณ์ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ ธวัชชัย ศรีสุเทพ (2544) ที่กล่าวไว้

ว่า คุณสมบัติของเว็บไซต์ที่ต้องการ คือ เนื้อหาที่มีประโยชน์ ออกแบบให้ผู้ใช้งานเข้าใจได้ง่ายและใช้งานสะดวก โดยใช้กราฟิกที่สื่อความหมายร่วมกับคำอธิบายที่ชัดเจน รวมทั้งมีรูปแบบและลำดับของรายการที่สม่ำเสมอ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการยังเห็นว่า เว็บไซต์ควรจะมีการปรับปรุงคุณสมบัติเว็บไซต์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นของเสียงบรรยายประกอบเว็บไซต์ อาจจะมีสื่อมัลติมีเดียด้านการสอนภาษา เช่น การสนทนาภาษาอังกฤษ การพูดภาษาอังกฤษ ให้พนักงานได้ฟังเพื่อฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษตลอดจนภาษาอื่น ๆ และในปัจจุบันรูปแบบของสารสนเทศที่นำเสนอบนเว็บไซต์นั้นมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ข้อความ รูปภาพ เสียง สื่อมัลติมีเดีย แต่ทั้งนี้การนำเสนอสารสนเทศมัลติมีเดียบนเว็บไซต์นั้นต้องพิจารณาตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยอาจจะทำการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการก่อนนำเสนอบนเว็บไซต์ทั้งนี้เพื่อให้สารสนเทศนั้นตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

3.3. ด้านความต้องการใช้เว็บไซต์สนับสนุนการจัดการความรู้ด้านระบบและอุปกรณ์ในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง ถ้าพิจารณารายข้อ พบว่า ต้องการเครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณมณี ธรรมสระ (2543) พบว่า ต้องการความทันสมัยของข้อมูล และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอต่อจำนวนการใช้งาน

4. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการใช้เว็บไซต์การจัดการความรู้ พบว่า มีปัญหาและ

อุปสรรคระดับปานกลาง โดยพบว่า ด้านระบบและอุปกรณ์มากที่สุด และด้านบุคลากรตามลำดับเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

4.1 ปัญหาและอุปสรรคการใช้เว็บไซต์การจัดการความรู้ด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการวิจัยต้องมีการจัดอบรมการเข้าใช้เว็บไซต์การจัดการความรู้โดยอาจจะจัดอบรม 2 เดือน ครั้งเพื่อเป็นการกระตุ้นผู้ให้บริการ นอกจากนั้นยังสามารถนำเสนอวิธีการเข้าใช้เว็บไซต์การจัดการความรู้แบบออนไลน์ ทั้งนี้เพื่อแก้ปัญหาการมีเวลาน้อยในการเข้าใช้เว็บไซต์ และประเด็นต่อมา คือ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ให้บริการเห็นความสำคัญของความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร โดยที่ทางห้องสมุดอาจจะหากลวิธีที่จะกระตุ้นให้ผู้ให้บริการเข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น เช่น มีการแข่งขันตอบปัญหา ขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ในการเขียนบทความเพื่อสร้างเป็นคลังความรู้ ฯลฯ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลาวัลย์ สุขยิ่ง (2549), สวรรส บัวมีรูป (2547) และ จิรชาติ ตั้งคุปตานนท์ (2546) พบว่า อุปสรรคที่สำคัญทำให้การบริหารความรู้ไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควรนั้นมาจากพนักงานขาดความเข้าใจในการบริหารจัดการความรู้ พนักงานยังไม่สนใจกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ ขาดแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรม หวังหาความรู้ ขณะทำงานต้องให้ความสำคัญ คือ การสร้างความตระหนักให้ผู้บริหารและพนักงานเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการความรู้ ที่มีผลต่อการพัฒนาตน พัฒนางาน และพัฒนาองค์กรโดยองค์กรต้องมีการสร้างแรงจูงใจกระตุ้น และสื่อสารให้พนักงานได้รับรู้และเข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง

4.2 ปัญหาและอุปสรรคการใช้เว็บไซต์การจัดการความรู้ด้านระบบและอุปกรณ์อยู่ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณารายชื่อ พบว่าระบบเครือข่ายไม่มีเสถียรภาพในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ผู้ดูแลระบบไม่เพียงพอ และน้อยที่สุด เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิพันธ์ ภคสกุลวงศ์ (2550), Coukos (2002) และ Gold (2002) พบว่า เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัญหาอันดับแรก คือ ด้านเทคโนโลยีในการจัดการความรู้ เทคโนโลยีเป็นกลยุทธ์ที่ใช้มากที่สุด และการลงทุนพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีจะส่งผลต่อความสำเร็จต่อการจัดการความรู้ในองค์กร ดังนั้น องค์กรต้องลงทุนสร้าง

4.3 ปัญหาและอุปสรรคการใช้เว็บไซต์การจัดการความรู้ด้านองค์กรพนักงานมีความต้องการในการใช้เว็บไซต์สนับสนุนการจัดการความรู้ด้านองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ถ้าพิจารณารายชื่อ พบว่า องค์กรให้การสนับสนุนการใช้เว็บไซต์ ในการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเพียงพอเหมาะสม มีระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การจัดการความรู้ที่อยู่ในองค์กรสามารถเข้าถึงได้และสะดวกต่อการศึกษาค้นคว้า และ น้อยที่สุด องค์กรมีการประชาสัมพันธ์การใช้เว็บไซต์ TOT KBS ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลาวัลย์ สุขยง (2549), อภิชาติ สวัสดิ์นพรัตน์ (2549), Emery (2002), Gold (2002) และ McCarthy (2002) พบว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน จะส่งผลต่อความสำเร็จต่อการจัดการความรู้ในองค์กร ซึ่งงานวิจัยของ สวรรส บัวมีรูป

(2547) พบว่า สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กรเป็นประเด็นที่บริหารจัดการได้ยากที่สุด แต่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการความรู้มากที่สุด และได้เสนอแนวทาง คือ การสำรวจความพร้อมในด้านต่าง ๆ กล่าวคือ โครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคนิค เช่น เทคโนโลยี และโครงสร้างพื้นฐานทางด้านกฎระเบียบข้อบังคับ ตลอดจนโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของพนักงาน การจัดตั้งคณะกรรมการที่มีผู้รับผิดชอบชัดเจน ตลอดจนยอมรับในความสำคัญและเข้าร่วมในกิจกรรมการจัดการความรู้ อีกทั้งตระหนักว่าองค์กรที่เรียนรู้และปรับตัวอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่านั้น จึงจะเป็นองค์กรที่ดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงในยุคเศรษฐกิจและสังคมบนพื้นฐานความรู้

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประสิทธิภาพการทำงาน กลุ่มงาน ตำแหน่งงานแตกต่างกัน ความต้องการในการใช้เว็บไซต์แตกต่างกัน ดังนั้นเว็บไซต์การจัดการความรู้ต้องมีการจัดหมวดหมู่ความรู้ที่นำเสนอให้เหมาะสมกับงาน รวดเร็วและถูกต้องโดยพิจารณาในด้านกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ พนักงาน ทั้งนี้เพื่อให้การเข้าใช้เว็บไซต์การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

6. ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ประโยชน์

การใช้เว็บไซต์ของพนักงานที่ไอทีเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรศึกษาการจัดการความรู้ในด้านอื่น ๆ ขององค์กร เพื่อ ความ สะ ดวก

ในการนำองค์ความรู้แต่ละสาขาวิชาไปใช้ประโยชน์

2. ควบคู่กับปัญหาการใช้เว็บไซต์การจัดการความรู้ในแต่ละด้านเพื่อหาวิธีการและแนวทางการแก้ไข

3. ควบคู่กับปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดทำเว็บไซต์สนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กร

7. เอกสารอ้างอิง

- [1] .บุญดี บุญญาภิก และนางลักษณ์ ประสพสุขโชคชัย. (2547). การจัดการความรู้ จากทฤษฎี-
- a. สู่การปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- [2] พรณี สวนเพลง. (2552). เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมสำหรับการจัดการความรู้ (information technology and innovation for knowledge management.)

- [3] สวรรส บัวมีรูป. (2547). การจัดการความรู้ในองค์กร: กรณีศึกษาการประปานครหลวง.
- [4] อภิชาติ สวัสดิ์นพรัตน์. (2549). การศึกษาการจัดการความรู้ในองค์กรบริษัทผู้รับเหมาก่อสร้าง.
- a. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- [5] อภิพันธ์ ภคสกุลวงศ์. (2550). แนวทางการจัดการความรู้ในฝ่ายเภสัชกรรมโรงพยาบาล-
- [6] อุระมณี ธรรมสระ. (2543). การใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษาบริษัท บีโตร์
- [7] Coukos, E.D. (2002). Knowledge management: Processes and strategies used in United States research universities. *Dissertation Abstracts International*. 63(02), 516-A (UMI No. 3041780)
- [8] Gold, A. H. (2002). Towards a theory of organizational knowledge management