

รูปแบบการจัดการความรู้ของกลุ่มงานอาจารย์ กองบัญชาการศึกษา  
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0: กรณีศึกษา  
การพัฒนาภาษาอังกฤษและความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน  
Knowledge Management Model of Faculty Division, Police Education  
Bureau, Royal Thai Police Using Web 2.0 Technology: Case Study of  
Development of English and Good Relationship with Citizens

สิทธิพงษ์ ศรีเลอจันทร์ / Sitthipong Srilorchan<sup>1</sup>

มธุรส จงชัยกิจ / Maturros Chongchaikit<sup>2</sup>

ชานนท์ จันทร์ / Chanon Chuntra<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) พัฒนาระบบการจัดการความรู้ ด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษและความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ของกลุ่มงานอาจารย์ กองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 2) ศึกษาผลการใช้ระบบการจัดการความรู้ ที่พัฒนาขึ้น และ 3) สังเคราะห์และประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ที่พัฒนาขึ้น ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติราชการประจำกลุ่มงานอาจารย์ จำนวน 25 คน เครื่องมือวิจัย ได้แก่ 1) แบบฟอร์มสำหรับการจัดทำแผนการจัดการความรู้ของสำนักงาน ก.พ.ร. แบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจสำหรับผู้เชี่ยวชาญและกลุ่มประชากร และ 2) แบบสัมภาษณ์ปลายเปิดในการประชุมสนทนากลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติพื้นฐานร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการเขียนเรียงเรียงเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระบบการจัดการความรู้ด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษและความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนของกลุ่มงานอาจารย์ กองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ได้รับการออกแบบตามแผนการจัดการความรู้ที่ผ่านการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิและผู้บริหารสูงสุด และจัดทำในรูปแบบเว็บไซต์ ไว้ที่ URL: <http://edupol.org/ins/KM/> ประกอบด้วย 4 เมนูหลัก คือ หน้าแรก คลังความรู้ชัดแจ้งทั้งที่เป็นความรู้ที่องค์กรมีอยู่เดิมและความรู้ใหม่ ผลผลิต KM เกี่ยวกับเรา 2) ผู้เชี่ยวชาญและประชากรของงานวิจัย เห็นด้วยและพึงพอใจต่อการทดลองใช้เว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ ในระดับมากและมากที่สุด ทั้งด้านเนื้อหาและการนำเสนอ และด้านองค์ประกอบและ

<sup>1</sup> นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

<sup>3</sup> รองศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เทคโนโลยีที่ใช้ เฉลี่ยรวมคิดเป็น 3.95, 3.75 และ 4.53, 4.56 ตามลำดับ 3) รูปแบบการจัดการความรู้ที่พัฒนาขึ้น ผ่านการสังเคราะห์และประเมินโดยกลุ่มประชากร โดยได้ข้อสรุปสุดท้ายในการประชุมสนทนากลุ่มว่า เป็นรูปแบบการจัดการความรู้ ที่ประกอบด้วย (1) ปัจจัย (2) องค์ประกอบ และ (3) ผลผลิต ที่ได้แก่ (1) ภาวะผู้นำของผู้บริหารและข้าราชการตำรวจด้านการศึกษา (2) แผนการจัดการความรู้ คู่กับกระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ.ร. พร้อมทั้งคู่มือการจัดการความรู้ และ (3) ระบบการจัดการความรู้ในรูปแบบเว็บไซต์ ประกอบด้วย หัวข้อความรู้และลิงค์เชื่อมโยงไปยังแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ 3 รูปแบบ คือ (1) เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (2) คลิปวิดีโอจากยูทูป และ (3) เว็บไซต์ ผลผลิตจากกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) ได้แก่ เอกสารแนวทางและแผนพับประชาสัมพันธ์ด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษและความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน พร้อมสำหรับการเผยแพร่ใช้งานบนเว็บไซต์ที่ปรับปรุงใหม่

**คำสำคัญ:** รูปแบบการจัดการความรู้ กลุ่มงานอาจารย์ เทคโนโลยีเว็บ 2.0 การพัฒนาภาษาอังกฤษ การพัฒนาความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน

### Abstract

The objectives of this research were: 1) to develop the Knowledge Management System of Faculty Division, Police Education Bureau, Royal Thai Police, Using Web 2.0 Technology on “Development of English and Good Relationship with Citizens”; 2) to study the usage of the developed KMS; and 3) to synthesize and evaluate the developed KMS. The population used in this research were twenty-five police officers and staffs in Faculty Division. The research instruments were the OPDC forms for KM Action Plan development, the opinion and satisfaction questionnaires for the experts and population, and the open-ended focus group interview. The data were analyzed using frequencies and descriptive narration.

The research findings showed that: 1) the developed KMS was designed according to the KM Action Plan already approved by the KM expert and the CKO, and developed as a website situated at the URL: <http://edupol.org/ins/KM/> with 4 main menus; HOME, KM Asset: Explicit Knowledge (both the existing and the new ones), KM Product, and About Us; 2) the experts and the population’s agreement and satisfaction for the KMS Usage were at the high and the highest levels for the content and presentation and for the components and used technology respectively at 3.95, 3.75 and at 4.53, 4.56; and 3) the developed KMS was synthesized and evaluated by the population with the conclusion, in the focus group meeting, on the Model as

follows: this KM Model comprises the (1) support factors; (2) components; and (3) products as follows: (a) the leadership of the administrators and police officers in educational field; (b) the KM Action Plan and KM Manual developed along with the assigned CMP (Change Management Process) according to OPDC KM Process; and (c) the redesigned KMS Website for the use of Web 2.0 tools and services in every step of KM Process that was approved by the experts; the explicit knowledge bases on “Development of English and Good Relationship with Citizens”, comprising knowledge topics and links to the resources in 3 types of media: (1) e-Documents, (2) Video Clips from YouTube and (3) Websites. The KM products from CoP Activities (Community of Practices) were brochures on “Development of English and Good Relationship with Citizens”, and ready to be published on the redesigned KMS Website.

**Keywords:** knowledge management model, faculty division, web 2.0 technology, English development, development of good relationship with citizens

## บทนำ

ปัจจุบัน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา  
ระบบราชการ (ก.พ.ร.) และสถาบันเพิ่มผลผลิต  
แห่งชาติ (2548) ได้ให้แนวทางหน่วยงานต่าง ๆ  
ในภาครัฐใช้กระบวนการจัดการความรู้  
(Knowledge Management Process: KMP)  
7 ขั้น ที่จะช่วยให้เข้าใจถึงขั้นตอนการจัดการ  
ความรู้และพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้น  
ภายในองค์กร ได้แก่ ขั้นที่ 1 การบ่งชี้ความรู้  
ขั้นที่ 2 การสร้างและแสวงหาความรู้ ขั้นที่ 3  
การจัดความรู้ให้เป็นระบบ ขั้นที่ 4 การประมวล  
และกลั่นกรองความรู้ ขั้นที่ 5 การเข้าถึงความรู้  
ขั้นที่ 6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และขั้น  
ที่ 7 การเรียนรู้ ซึ่งต้องดำเนินการควบคู่ไปกับ  
กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง  
(Change Management Process: CMP) อัน  
เป็นปัจจัยแวดล้อมภายในองค์กรที่จะมี  
ผลกระทบต่อการจัดการความรู้ 6 องค์ประกอบ

ได้แก่ 1) การเตรียมการและปรับเปลี่ยน  
พฤติกรรม 2) การสื่อสาร 3) กระบวนการและ  
เครื่องมือ 4) การเรียนรู้ 5) การวัดผล และ  
6) การยกย่องชมเชยและให้รางวัล ซึ่งการ  
จัดการความรู้เป็นเครื่องมือเพื่อการบรรลุ  
เป้าหมายหลายประการ เช่น เป้าหมายของงาน  
เป้าหมายการพัฒนาคน พัฒนาองค์กร และ  
พัฒนาสังคม เป็นต้น (วิจารณ์ พานิช, 2548;  
จิรัชฉา วิเชียรปัญญา, 2555)

กลุ่มงานอาจารย์ กองบัญชาการศึกษา  
เป็นหน่วยงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติใน  
ส่วนของการจัดการศึกษา มีอำนาจหน้าที่ใน  
การจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพ  
ของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดสำนักงานตำรวจ  
แห่งชาติ โดยมีภารกิจ เป็นหน่วยงาน ที่มุ่งมั่น  
สนับสนุน การจัดการเรียนการสอน เพื่อสร้าง  
ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะแก่ผู้เข้ารับ  
การฝึกอบรม ให้เป็นผู้ที่มีความรู้ มีคุณธรรม  
จริยธรรม และมีจิตสำนึกให้บริการรับใช้

ประชาชน การปฏิบัติงานของกลุ่มงานอาจารย์ได้ก่อให้เกิดองค์ความรู้หลายด้านที่จำเป็นต้องได้รับการจัดการความรู้ที่มีอยู่ให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันการสูญหายของความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ราชการต่างๆ รวมทั้ง เป็นการปฏิบัติตามนโยบายการบริหารราชการของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2559) ที่ได้มุ่งเน้นการสร้างเครือข่ายเพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจ

การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ทำให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องพัฒนาศักยภาพของข้าราชการตำรวจ ให้มีทักษะความรู้ภาษาอังกฤษที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2558) ให้เป็นผู้ที่สามารถให้บริการประชาชนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่าประชาชนบางส่วนมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งอาจสะท้อนให้เห็นภาพลักษณ์ด้านการมีคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ยังไม่ค่อยดีนักในสายตาประชาชน ตำรวจจึงต้องเร่งพัฒนาความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและศรัทธา ทำให้การพัฒนาภาษาอังกฤษ และความสัมพันธ์อันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน เป็นประเด็นสำคัญที่ควรเร่งนำมาดำเนินการจัดการความรู้

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ ได้รับการยอมรับกันโดยทั่วไปในปัจจุบันว่าสามารถช่วยเพิ่ม

ประสิทธิภาพในการนำความรู้ไปใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาฐานความรู้ขององค์กรหรือหน่วยงาน และประเทศชาติ เพราะเป็นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานความรู้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ต่อไป เทคโนโลยีเว็บ 2.0 เป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการบริหารจัดการความรู้ด้วยบทบาทที่มีได้หลากหลายสำหรับการจัดการความรู้ทั้งในระดับบุคคล และระดับองค์กร ในการติดต่อสื่อสาร การร่วมมือ และการแบ่งปันความรู้ฝังลึกระหว่างพนักงานในองค์กร (Razmerita, Kirchner, and Sudzina, 2009; Nath, 2012) เช่น การแสดงความคิดเห็นผ่านระบบออนไลน์ในหัวข้อที่สนใจ (Online Discussion forum) บล็อก (Blogs) และวิกิ (Wikis) (Kent, Surrey, and Deanery, 2010) ให้เกิดการเผยแพร่ความรู้สู่วงกว้างได้อย่างไม่จำกัดผ่านระบบออนไลน์ เทคโนโลยีเว็บ 2.0 เป็นแนวทางใหม่ที่เน้นให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์องค์ความรู้ด้วยการเพิ่มเติม ปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาได้ตลอดเวลา ส่งผลให้ฐานความรู้เติบโตได้อย่างรวดเร็ว ถือเป็นการพัฒนาเทคโนโลยีสำหรับเว็บไซต์ที่ให้ความสำคัญกับผู้ใช้งานมากกว่าผู้ดูแลเว็บไซต์หรือผู้พัฒนาระบบ เทคโนโลยีเว็บ 2.0 มีเครื่องมือและบริการหลากหลายที่สามารถสนับสนุนกิจกรรมตามกระบวนการจัดการความรู้ขั้นต่าง ๆ เช่น เครื่องมือสำหรับการติดต่อสื่อสาร (Communication Tools) เครื่องมือส่งเสริมการเป็นชุมชนออนไลน์ (Online Community Tools) เครื่องมือสำหรับการแบ่งปันข้อมูล (File Sharing Tools) เป็นต้น อันมีลักษณะเป็นการสร้างปัญญาาร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพใน

การทำงาน และพัฒนาความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ ตลอดจนส่งเสริมให้เกิดศักยภาพในการปรับปรุง แบ่งปัน และสร้างความรู้ (Bebensee, Helms, and Spruit., 2011; Boughzala, 2012)

ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการ เป็นอาจารย์ประจำกลุ่มงาน อาจารย์กองบัญชาการศึกษาศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดการความรู้ขององค์กร จึงได้ดำเนินการวิจัยและพัฒนา เรื่อง รูปแบบการจัดการความรู้ของกลุ่มงานอาจารย์ กองบัญชาการศึกษาศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0: กรณีศึกษา “การพัฒนาภาษาอังกฤษและความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน” เพื่อให้เกิดการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบทั้งความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) เกิดการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management System: KMS) ที่จะมาช่วยให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทำให้กลุ่มงานอาจารย์ เป็นหน่วยงานที่สามารถพัฒนาหลักสูตร จัดการเรียนการสอน และการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถส่งเสริมการจัดการความรู้ในส่วนอื่น และในหน่วยงานอื่นของกองบัญชาการศึกษาศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยั่งยืนสืบไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาระบบการจัดการความรู้ด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษ และความสัมพันธ์

อันดีกับประชาชนของกลุ่มงานอาจารย์กองบัญชาการศึกษาศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0

2. เพื่อศึกษาผลการใช้ระบบการจัดการความรู้ ด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษ และความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนของกลุ่มงานอาจารย์ กองบัญชาการศึกษาศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0

3. เพื่อสังเคราะห์ และประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ของกลุ่มงานอาจารย์ กองบัญชาการศึกษาศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0

### วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ เป็นงานวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งการดำเนินงานเป็น 3 ส่วน ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ ส่วนที่ 1 การพัฒนาระบบการจัดการความรู้ ด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษ และความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนของกลุ่มงานอาจารย์ กองบัญชาการศึกษาศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ส่วนที่ 2 การศึกษาผลการใช้ระบบการจัดการความรู้ และส่วนที่ 3 การสังเคราะห์และประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ โดยประกอบด้วยระเบียบวิธีวิจัย ดังต่อไปนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยได้กำหนดประชากรเป้าหมาย ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่จะเข้ามาศึกษา และใช้ประโยชน์จากระบบการจัดการความรู้ของกลุ่มงานอาจารย์ กองบัญชาการศึกษาศึกษา จำนวน 25 คน ประกอบด้วย ข้าราชการตำรวจ

ที่ปฏิบัติราชการประจำกลุ่มงานอาจารย์  
กองบัญชาการการศึกษา ได้แก่ 1) ผู้บริหารกลุ่ม  
งานอาจารย์ ได้แก่ อาจารย์ระดับผู้บังคับการ  
จำนวน 1 คน และอาจารย์ระดับรองผู้บังคับการ  
(ทำหน้าที่บริหาร) จำนวน 4 คน รวมจำนวน 5 คน  
2) อาจารย์กลุ่มงานอาจารย์ ได้แก่ อาจารย์  
ระดับสารวัตรถึงรองผู้บังคับการ (ทำหน้าที่  
อาจารย์) จำนวน 14 คน 3) ข้าราชการตำรวจ  
ฝ่ายอำนวยการ (เจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการ) จำนวน  
6 คน

## 2. เครื่องมือวิจัย

2.1 เอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ  
เกี่ยวกับการจัดทำแผนการจัดการความรู้ตาม  
แนวทางของสำนักงาน ก.พ.ร.ฯ

2.2 แบบสอบถามเพื่อการประเมิน  
เว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ สำหรับ  
ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.3 แบบสอบถามความคิดเห็น และ  
ความพึงพอใจที่มีต่อร่างระบบการจัดการความรู้  
สำหรับกลุ่มประชากร

2.4 แบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อ  
ประเมินการออกแบบโครงสร้างระบบการ  
จัดการความรู้ และสตอรี่บอร์ดสำหรับ  
ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

5) แบบบันทึกความคิดเห็นการ  
สนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) พร้อม  
ประเด็นคำถามเพื่อการสังเคราะห์ ประเมิน  
รูปแบบการจัดการความรู้

## 3. ขั้นตอนการดำเนินงาน

ผู้วิจัยดำเนินงาน ตามกระบวนการ  
จัดการความรู้ของสำนักงาน ก.พ.ร. ในแต่ละส่วน  
ดังต่อไปนี้

## ส่วนที่ 1 การพัฒนาระบบการ จัดการความรู้ ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 1-4 ของกระบวนการจัดการความรู้

### ขั้นที่ 1 การบ่งชี้ความรู้

1) ผู้วิจัยร่วมกับคณะกรรมการจัดการ  
ความรู้ของกลุ่มงานอาจารย์ ค้นหาความรู้  
ความสามารถหลักของหน่วยงาน โดยใช้  
ประเด็นประกอบการพิจารณา ที่ได้แก่  
วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายขององค์กร แล้ว  
วางแผน การกำหนดสิ่งที่ต้องเรียนรู้ ด้วยการ  
คัดเลือกตัววิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ มาบรรยายให้  
ความรู้แก่ประชากร เพื่อเป็นแนวทางในการ  
บ่งชี้องค์ความรู้ที่ต้องการสำหรับการจัดการ  
ความรู้ รวมถึงจัดประชุมประชากรเพื่อรับฟัง  
การบรรยายจากวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ พร้อมทั้ง  
จัดทำแบบบันทึกประเด็นการสนทนากลุ่ม

2) ผู้วิจัยร่วมกับคณะกรรมการ  
จัดการความรู้ของกลุ่มงานอาจารย์  
กองบัญชาการการศึกษา ดำเนินการจัดทำข้อมูล  
ด้วยแบบฟอร์มต่าง ๆ ของสำนักงาน  
คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)  
ได้แก่ แบบฟอร์มที่ 1 ขอบเขต KM แบบฟอร์ม  
ที่ 2 การตัดสินใจเลือกขอบเขต KM ของหน่วยงาน  
และแบบฟอร์มที่ 3 เป้าหมาย KM (Desired State)

### ขั้นที่ 2 การสร้างและแสวงหาความรู้

3) ผู้วิจัยร่วมกับคณะกรรมการ  
จัดการความรู้ของกลุ่มงานอาจารย์  
กองบัญชาการการศึกษา จัดการสนทนากลุ่ม โดย  
แบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ตามความ  
ถนัดและความสนใจ เพื่อร่วมกันบ่งชี้หัวข้อหลัก  
และหัวข้อย่อยของความรู้ที่ต้องการตาม  
เป้าหมาย KM ที่กำหนด รวมทั้งจัดทำข้อมูล

ด้วยแบบฟอร์มของสำนักงาน ก.พ.ร. ๗ แบบฟอร์มที่ 5-9 เพื่อสรุปผลการประเมินตนเอง เรื่องการจัดการความรู้และปัจจัยแห่งความสำเร็จ แล้วนำมาประชุมจัดทำร่างแผนการจัดการความรู้และงบประมาณการดำเนินงานจัดการความรู้

4) ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถาม เพื่อการประเมินร่างแผนการจัดการความรู้เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการความรู้ แล้วนำผลการประเมินมาสรุปเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขจนสมบูรณ์ จากนั้นจึงนำกลับไปใช้ในการกำหนดโครงสร้างที่งาน KM และนำเสนอต่อผู้บริหารองค์กรเพื่อขอรับการอนุมัติแผนการจัดการความรู้ของหน่วยงาน

ขั้นที่ 3 การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ

5) ผู้วิจัยนำผลผลิตจากขั้นการสร้างและแสวงหาความรู้ มาจัดหมวดหมู่เป็นคลังความรู้จัดแจ้ง ประกอบด้วย คลังความรู้เดิมและคลังความรู้ใหม่ ทั้งด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษและด้านการพัฒนาความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน โดยสืบค้นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้บนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับองค์ความรู้ที่ต้องการเพิ่มเติม แล้วจัดประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ขององค์กร ร่วมกันเสนอผู้เชี่ยวชาญภายในหน่วยงานตรวจสอบความถูกต้อง และยืนยันคลังความรู้จัดแจ้งที่จัดทำขึ้นตามการจำแนกประเภท

ขั้นที่ 4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้

6) ผู้วิจัยออกแบบโครงสร้างระบบการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับแผนการจัดการความรู้ที่จัดทำขึ้นศึกษา และเลือก

ซอฟต์แวร์โปรแกรมประเภทระบบการจัดการเนื้อหา(Content Management System: CMS) ที่ได้แก่ เวิร์ดเพรส (WordPress) สำหรับพัฒนาระบบการจัดการความรู้ รวมทั้ง เครื่องมือและบริการในเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ประเภทต่าง ๆ แล้วออกแบบจัดทำสตอรี่บอร์ด (Storyboard) ของระบบการจัดการความรู้ด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษและความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน นำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิด้านการออกแบบเว็บไซต์และระบบ แล้วนำผลการประเมินมาดำเนินการปรับปรุงแก้ไขจนสมบูรณ์

7) ผู้วิจัยร่วมกับโปรแกรมเมอร์พัฒนาเว็บไซต์ ระบบการจัดการความรู้ของกลุ่มงานอาจารย์กองบัญชาการศึกษาศาสตร์และอำนวยการขึ้นไว้ที่เครื่องแม่ข่ายบนพื้นที่ของกลุ่มงานอาจารย์ ที่ URL: <http://edupol.org/ins/KM/> จัดทำแบบสอบถามเพื่อการประเมิน นำเสนอพร้อมกับเว็บไซต์ต่อผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เก็บรวบรวมผลและจัดประชุมสรุปผลการตอบแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญเพื่อนำไปวางแผนดำเนินงานในขั้นต่อไป

ส่วนที่ 2 การศึกษาผลการใช้ระบบการจัดการความรู้ ๗ ประกอบด้วยขั้นตอนที่ 5-6 ของกระบวนการจัดการความรู้

ขั้นที่ 5 การเข้าถึงความรู้ และขั้นที่ 6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

8) ผู้วิจัยร่วมกับคณะกรรมการจัดการความรู้ จัดทำแผนปฏิบัติการสำหรับกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) เพื่อการใช้ระบบการจัดการความรู้ ของประชากร รวมทั้งแบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจัดการความรู้ ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการสำหรับกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ

(CoP) เพื่อให้เกิดการส่งมอบความรู้จากคลังความรู้ชัดแจ้ง ด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษ และด้านการพัฒนาความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนที่จัดทำไว้ไปยังผู้รับ คือ ประชากรกลุ่มงานอาจารย์ และเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ตามกระบวนการจัดการความรู้ขั้นที่ 5 และขั้นที่ 6 ผ่านเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ที่ได้จัดทำขึ้น รวมทั้งเครื่องมือและบริการเว็บ 2.0 ประเภทบล็อก เพื่อการอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันเป็นกลุ่มย่อย และจัดทำนำเสนอผลผลิตต่อกัน จากนั้นให้กลุ่มประชากรตอบแบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจที่มีต่อการลงใช้ระบบแล้วเก็บรวบรวมผลมาสรุป

**ส่วนที่ 3 การสังเคราะห์และประเมินรูปแบบการจัดการความรู้**  
ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 7 ของกระบวนการจัดการความรู้

ขั้นที่ 7 การเรียนรู้

9) ผู้วิจัยออกแบบจัดทำสตอรี่บอร์ด และร่างระบบการจัดการความรู้ ด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษและความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ที่มีการใช้เครื่องมือและบริการในเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ทุกขั้นตอน รวมทั้งพื้นที่สำหรับการนำเสนอผลผลิตที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว เพื่อการเรียนรู้ร่วมกัน นำเสนอผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการประเมิน แล้วเก็บรวบรวมผลมาสรุปและดำเนินการแก้ไขปรับปรุงจนสมบูรณ์

10) ผู้วิจัยและคณะกรรมการจัดการความรู้ จัดการประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ร่วมกับกลุ่มประชากร เพื่อนำเสนอผลผลิตจากการจัดการความรู้ทั้งหมด รวมทั้งร่างระบบการจัดการความรู้ที่มีการใช้

เครื่องมือและบริการในเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ทุกขั้นตอน แล้วร่วมกันอภิปราย สังเคราะห์ และประเมิน สรุปรูปแบบการจัดการความรู้ ของกลุ่มงานอาจารย์ กองบัญชาการศึกษาศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ: กรณีศึกษากการพัฒนาภาษาอังกฤษ และความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน โดยใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0

## ผลการวิจัย

**1. ระบบการจัดการความรู้ด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษและความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ของกลุ่มงานอาจารย์ กองบัญชาการศึกษาศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0** ประกอบด้วย 1) ผลการจัดทำแผนการจัดการความรู้ของกลุ่มงานอาจารย์ 2) ผลการพัฒนาเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ และ 3) ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

**1.1 ผลการจัดทำแผนการจัดการความรู้ของกลุ่มงานอาจารย์ และ คลังความรู้ชัดแจ้ง**

### แผนการจัดการความรู้

กลุ่มงานอาจารย์ กองบัญชาการศึกษาศึกษา ได้ออกคำสั่งที่ 15/2558 ลงวันที่ 1 ตุลาคม 2558 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ของกลุ่มงานอาจารย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 โดยคณะกรรมการจัดการความรู้มีหน้าที่จัดทำแผนการจัดการความรู้ วิเคราะห์องค์ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการจัดการความรู้ ดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ และรวบรวมองค์ความรู้ที่ได้จากการจัดการ



ความรู้เพื่อเผยแพร่ระบบการจัดการความรู้ของ กลุ่มงานอาจารย์ โดยการพิจารณา วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และความรู้ของหน่วยงาน เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับคัดเลือกหัวข้อองค์ความรู้สำหรับการจัดการความรู้ของหน่วยงาน แผนการจัดการความรู้ที่ได้รับการจัดทำภายใต้กระบวนการจัดการความรู้ ชั้นที่ 1 และชั้นที่ 2 คือ ชั้นการบ่งชี้ความรู้ และชั้นการสร้างและแสวงหาความรู้ ประกอบด้วย ผลการดำเนินงานตามลำดับที่ 1-4 ดังนี้

1. บทสรุปผู้บริหาร และประกาศแต่งตั้งทีมงาน KM และ CKO (Chief Knowledge Officer) พร้อมรายละเอียดและหน้าที่รับผิดชอบ ทำให้ทราบถึงภาพรวมการจัดการความรู้ของหน่วยงานตัวบุคลากรที่เกี่ยวข้อง พร้อมหน้าที่รับผิดชอบในบทบาทต่าง ๆ ได้แก่ การเป็นผู้บริหารจัดการความรู้ (CKO), ที่ปรึกษา KM Team, หัวหน้า KM Team, KM Team, เลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการ KM Team ของหน่วยงาน

2. การกำหนดขอบเขต KM (KM Focus Area) เป้าหมาย KM (Desired State) (แบบฟอร์มที่ 1-4) ทำให้ทราบถึงการจัดการความรู้ที่จำเป็นต้องมีในกระบวนการ (Work Process) ว่าประกอบด้วยขอบเขต KM จำนวน 3 ขอบเขต ประกอบด้วย (1) การพัฒนาภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจ (2) การพัฒนาความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน และ (3) การพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานวิจัย ซึ่งหน่วยงานได้ตัดสินใจเลือกดำเนินการตามขอบเขต KM ที่ 1 และ 2 รวมทั้งได้กำหนดเป้าหมาย KM ว่าบุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ด้านภาษาอังกฤษและความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ร่วมดำเนินกิจกรรมการจัดการ

ความรู้ในองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน และมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้

3. การประเมินองค์กรตนเอง เรื่องการจัดการความรู้ใน 5 หมวด ได้แก่ กระบวนการจัดการความรู้ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมเรื่องการจัดการความรู้ เทคโนโลยีการจัดการความรู้ และการวัดผลการจัดการความรู้ สรุปผลการประเมินตนเอง และปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor) (แบบฟอร์มที่ 5-9) เพื่อให้ทราบถึงจุดอ่อน-จุดแข็ง/โอกาส-อุปสรรคที่จะเป็นปัจจัยสำคัญต้องปรับปรุง-รักษาไว้/พัฒนาให้การจัดการความรู้บรรลุผลตามเป้าหมาย KM

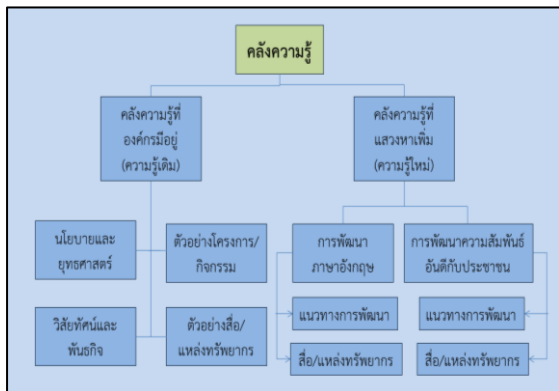
4. แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) และสรุปงบประมาณการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ (แบบฟอร์มที่ 11-13) เพื่อให้ทราบถึงแผนงานที่แสดงถึงรายละเอียดการดำเนินงานของกิจกรรมการจัดการความรู้ต่าง ๆ เพื่อให้หน่วยงานบรรลุผลตามเป้าหมาย KM (Desired State) ที่กำหนดดังภาพที่ 1

กิจกรรม	เดือน				รวม
	มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	เมษายน	
พัฒนาภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจ	5	5	5	5	20
พัฒนาความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน	5	5	5	5	20
รวม	10	10	10	10	40

ภาพที่ 1 ตัวอย่างแผนการจัดการความรู้ของกลุ่มงานอาจารย์ กองบัญชาการศึกษา

**คลังความรู้ชุดแจ้ง**

จากผลการจัดการความรู้ในขั้นที่ 1 การบ่งชี้ความรู้ และขั้นที่ 2 การสร้างและแสวงหาความรู้ กลุ่มงานอาจารย์กองบัญชาการศึกษาค้นคว้าดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ โดยได้เชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิมาบรรยายให้ความรู้ด้านการจัดการความรู้แก่บุคลากร จากนั้นได้สืบค้นรวบรวม และจัดทำคลังความรู้ชุดแจ้งด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษและความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน โดยแบ่งเป็นคลังความรู้ (ที่องค์กรมีอยู่)เดิม ได้แก่ โครงการกิจกรรม ตัวอย่างสื่อ และแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ และคลังความรู้ใหม่ ได้แก่ แนวทางการพัฒนาภาษาอังกฤษ / ความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน และสื่อ/แหล่งทรัพยากรเกี่ยวกับการพัฒนาภาษาอังกฤษและความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ปรากฏตามโครงสร้างคลังความรู้ ชุดแจ้ง ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 โครงสร้างคลังความรู้ชุดแจ้งด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษและความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน

**แนวทางการพัฒนาความรู้**

กำหนดให้กลุ่มประชากร ศึกษานโยบายแนวทางการพัฒนาความรู้ด้านภาษาอังกฤษ

และความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนจากคลังความรู้ที่รวบรวม และจัดทำขึ้นไว้บนระบบการจัดการความรู้ ประกอบกับการศึกษาเพิ่มเติมจากสื่อ/แหล่งทรัพยากร เกี่ยวกับการพัฒนาความรู้ภาษาอังกฤษ และความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ใน 3 รูปแบบสื่อ คือ (1) เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) (2) คลิปวิดีโอจากยูทูป (YouTube) และ (3) เว็บไซต์ (Website) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาความรู้เฉพาะทางที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ทั้งด้วยตนเอง และในระหว่างการทำกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันผ่านทางฟอรัม (Forum) และบล็อก (Blog) ที่มีให้บนระบบ KMS

**1.2 ผลการพัฒนาเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้**

เว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ของกลุ่มงานอาจารย์ กองบัญชาการศึกษานักงานตำรวจแห่งชาติได้รับการพัฒนาขึ้นด้วยโปรแกรมเวิร์ดเพรส (WordPress) และอัปโหลดขึ้นไว้ที่เครื่องแม่ข่ายบนพื้นที่กลุ่มงานอาจารย์ กองบัญชาการศึกษาค้นคว้าที่ URL: <http://edupol.org/ins/KM/> ประกอบด้วย เมนูหลักจำนวน 4 เมนู และเมนูย่อย ดังนี้

1. เมนูหลัก HOME - หน้าแรก แสดงข่าวประชาสัมพันธ์
2. เมนูหลัก คลังความรู้ เมนูย่อยความรู้ที่องค์กรมีอยู่ (ความรู้เดิม) ความรู้ที่แสวงหาเพิ่ม (ความรู้ใหม่)
3. เมนูหลัก ผลผลิต KM เมนูย่อยผลผลิตขั้นที่ 1-2 ผลผลิตขั้นที่ 3-4 ผลผลิตขั้นที่ 5-6 และ ผลผลิตในขั้นที่ 7

4. เมนูหลัก เกี่ยวกับเรา เมนูย่อย ประวัติความเป็นมา โครงสร้างหน่วยงาน และ บุคลากร ดังตัวอย่างเว็บไซต์ระบบการจัดการ ความรู้ของกลุ่มงานอาจารย์ ในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ตัวอย่างเว็บไซต์ระบบการจัดการ ความรู้ ของ กลุ่มงาน อาจารย์ กองบัญชาการศึกษา

### 1.3 ผลการประเมินเว็บไซต์ระบบ การจัดการความรู้ของผู้เชี่ยวชาญด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 2 คน มีอายุระหว่าง 36-50 ปี จบการศึกษาสูงสุดใน ระดับปริญญาโท ทั้งหมดมีทักษะทาง คอมพิวเตอร์ในระดับดีเยี่ยม มีประสบการณ์ใช้ งานอินเทอร์เน็ตในการค้นคว้าเพื่อพัฒนาตนเอง และเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำทุกวัน

ผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด เห็นด้วยกับ รายการประเมินเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ ด้านเนื้อหาและการนำเสนอของเมนูหลักทั้ง 4 ในระดับมาก เฉลี่ยรวม 3.95 ได้แก่ เมนูหลัก 1:

หน้าแรก เมนูหลัก 2: คลังความรู้ เมนูหลัก 3: ผลผลิต KM และเมนูหลัก 4: เกี่ยวกับเรา คิด เป็นค่าเฉลี่ย 4.00, 3.95, 3.80 และ 4.05 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ ระบบการจัดการความรู้ ในระดับมาก เฉลี่ยรวม 3.75 ในรายการประเมินด้านองค์ประกอบและ ด้านเทคโนโลยีที่ใช้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.70 และ 3.80 ตามลำดับ

## 2. ผลการใช้ระบบการจัดการความรู้ ของกลุ่มประชากร

ประชากรจำนวน 25 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย จำนวน 15 คน มีอายุเฉลี่ย 51 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน สำเร็จการศึกษาสูงสุดในระดับ ปริญญาโท จำนวน 14 คน ดำรงตำแหน่งระดับ รองผู้บังคับการถึงผู้บังคับการ จำนวน 10 คน ทักษะทางคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี จำนวน 14 คน ประชากรทั้งหมดมีประสบการณ์ ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสาร รองลงมา ได้แก่ การใช้ค้นคว้าเพื่อพัฒนา ตนเอง จำนวน 23 คน

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นของกลุ่ม ประชากร ที่มีต่อการใช้งานเว็บไซต์ระบบการ จัดการความรู้

(N=25)

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
<b>ด้านเนื้อหาและการนำเสนอ</b>			
เมนูหลัก 1: หน้าแรก	4.54	0.52	มากที่สุด
เมนูหลัก 2: คลังความรู้	4.51	0.60	มากที่สุด
เมนูหลัก 3: ผลผลิต KM	4.52	0.60	มากที่สุด
เมนูหลัก 4: เกี่ยวกับเรา	4.55	0.55	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.53</b>	<b>0.57</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 1 พบว่าประชากรผู้ใช้เว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ เห็นด้วยกับรายการประเมินด้านเนื้อหาและการนำเสนอ สำหรับเมนูหลักทั้ง 4 ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.53 โดยมีเมนูหลักเกี่ยวกับเรา เป็นเมนูที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เมนูหลักหน้าแรก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.55 และ 4.54 ตามลำดับ

**ตารางที่ 2** ระดับความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการใช้งานเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ (N=25)

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น		การแปลผล
	$\bar{x}$	S.D.	
<b>ด้านองค์ประกอบและเทคโนโลยีที่ใช้</b>			
ด้านองค์ประกอบ	4.55	0.56	มากที่สุด
ด้านเทคโนโลยีที่ใช้	4.56	0.54	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.56</b>	<b>0.55</b>	<b>มากที่สุด</b>

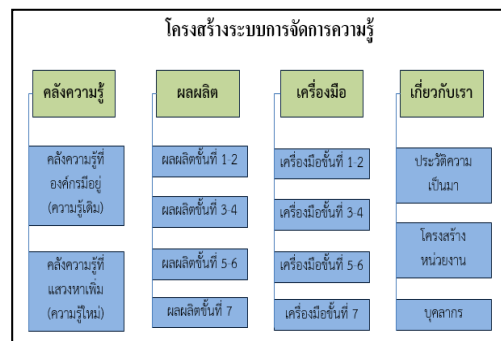
จากตารางที่ 2 พบว่าประชากรมีความพึงพอใจต่อการใช้เว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ในระดับมากที่สุด ทั้งด้านองค์ประกอบและด้านเทคโนโลยีที่ใช้

**3. ผลการสังเคราะห์และประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ของกลุ่มงานอาจารย์ กองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0**

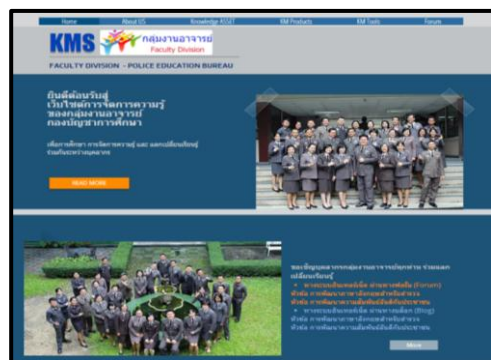
**3.1** ร่างเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ในทุกขั้นตอนของกระบวนการจัดการความรู้ และผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ

ผู้วิจัยประมวลผลการใช้เว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ที่จัดทำด้วยโปรแกรม

เวิร์ดเพรส (Word Press) ของผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและของกลุ่มประชากรนำมาออกแบบจัดทำสตอร์ปอร์ตและร่างเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ โดยใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ในทุกขั้นตอนของกระบวนการจัดการความรู้ด้วยบริการของ Wix.com ที่ URL: <https://sitthipong56.wixsite.com/kmsnew1> ปรากฏผลดังตัวอย่างภาพที่ 4-5



ภาพที่ 4 โครงสร้างเว็บไซต์ใหม่ของระบบการจัดการความรู้ โดยใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ในทุกขั้นตอนของกระบวนการจัดการความรู้



ภาพที่ 5 ร่างเว็บไซต์ใหม่ ระบบการจัดการความรู้ โดยใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 - หน้าแรก

**ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ**  
ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด 4 ท่าน เห็นด้วยกับร่างเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้โดยใช้

เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ในทุกขั้นตอนของกระบวนการจัดการความรู้ทุกรายการที่ประเมินทั้งด้านเนื้อหาการนำเสนอ และด้านองค์ประกอบและเทคโนโลยีที่ใช้

**3.2 ผลการสังเคราะห์และประเมินรูปแบบการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของกลุ่มงานอาจารย์กองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ**

ผลการประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ร่วมกันระหว่างผู้วิจัย คณะกรรมการจัดการความรู้ และกลุ่มประชากร กลุ่มงานอาจารย์ กองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อสังเคราะห์และประเมินสรุปรูปแบบการจัดการความรู้ โดยใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษและความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ของกลุ่มงานอาจารย์ กองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า

3.2.1 รูปแบบการจัดการความรู้ของกลุ่มงานอาจารย์ กองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 เป็นรูปแบบการจัดการความรู้ ที่ใช้กระบวนการจัดการความรู้ (KMP) 7 ขั้นตอนของสำนักงาน ก.พ.ร.๙ ควบคู่ไปกับกระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (CMP) และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Web 2.0) เพื่อให้การจัดการความรู้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

**ขั้นที่ 1 การบ่งชี้ความรู้** ใช้การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม คือ ผู้บริหารเข้ามีส่วนร่วมสนับสนุนกิจกรรมการ

จัดการความรู้ โดยการจัดตั้งทีมงานจัดการความรู้ขององค์กร

**ขั้นที่ 2 การสร้างและแสวงหาความรู้** ใช้การเรียนรู้ คือ การจัดให้ผู้ทรงคุณวุฒิมาบรรยายให้ความรู้แก่บุคลากร เพื่อสร้างความเข้าใจ ความตระหนักถึงความสำคัญและหลักการจัดการความรู้

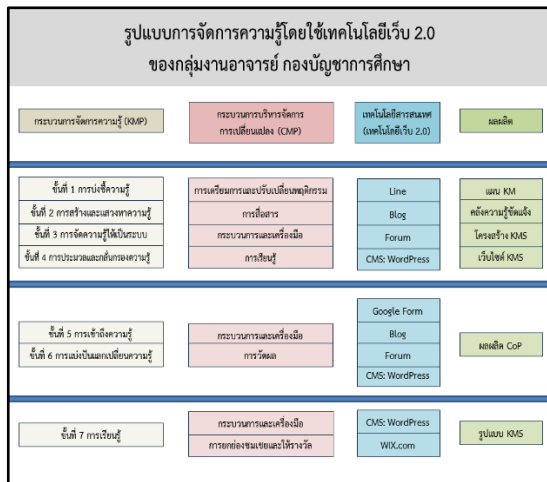
**ขั้นที่ 3 การจัดความรู้ให้เป็นระบบ** ใช้การสื่อสาร คือ การทำให้บุคลากรทุกคนเข้าใจถึงสิ่งที่องค์กรจะดำเนินการและประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น

**ขั้นที่ 4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้** ใช้กระบวนการและเครื่องมือ คือ การจัดทำคลังความรู้จัดแจ้งเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ และเครื่องมือบริการเว็บ 2.0 ประเภทเครื่องมือติดต่อสื่อสาร เพื่อช่วยให้การเข้าถึง ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้สะดวกเร็วขึ้น มีการสร้างชุมชนออนไลน์ แบ่งปันข้อมูล นำเสนอผลงานด้วย ไลน์ (Line) บล็อก (Blog) ฟอรัม (Forum) และเว็ทเพรส (CMS: WordPress)

**ขั้นที่ 5 การเข้าถึงความรู้ และขั้นที่ 6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้** ใช้กระบวนการและเครื่องมือ คือ การจัดให้ประชากรเข้าใช้เว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ และดำเนินกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ และใช้การวัดผล คือ การให้ประชากรแสดงความคิดเห็นและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้เว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ขององค์กร เพื่อให้ทราบถึงผลการใช้ระบบการจัดการความรู้ และเพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงให้ดีขึ้นต่อไป

**ขั้นที่ 7 การเรียนรู้ ใช้กระบวนการ**

และเครื่องมือ คือ การออกแบบระบบการจัดการความรู้ ให้มีการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ในทุกชั้นของกระบวนการจัดการความรู้ และมีพื้นที่สำหรับการจัดการความรู้ขั้นที่ 7 โดยจัดทำสตอรี่บอร์ดและร่างเว็บไซต์ แล้วใช้การวัดผล คือ การประเมินเห็นชอบของผู้เชี่ยวชาญ และการสังเคราะห์ประเมินของกลุ่มประชากรในการประชุม Focus group สำหรับการติดตั้งผลผลิต KM ที่ผ่านการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องแล้ว บนเว็บไซต์ที่จัดทำใหม่ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และนำไปใช้งานอย่างหมุนเวียนและยั่งยืนต่อไปดังแผนภาพตามภาพที่ 6



ภาพที่ 6 แผนภาพรูปแบบการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของกลุ่มงานอาจารย์

3.2.2 สรุปปัจจัยแห่งความสำเร็จ องค์ประกอบ และผลผลิตของรูปแบบการจัดการความรู้ โดยใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ของกลุ่มงานอาจารย์ กองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

1) ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ได้แก่ ภาวะผู้นำ ของผู้บริหารกลุ่มงานอาจารย์ กองบัญชาการศึกษา ที่สร้างความตระหนักแก่บุคลากรที่เป็นผู้ได้บังคับบัญชา โดยเฉพาะการเป็นที่ปรึกษา และเป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อให้การจัดการความรู้ของหน่วยงานให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึง วัฒนธรรมองค์กรของข้าราชการตำรวจ ที่มีบทบาทรับผิดชอบในส่วนการศึกษาหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2) องค์ประกอบหลักของการจัดการความรู้ ได้แก่ เครื่องมือ คือ แผนการจัดการความรู้พร้อมทั้งคู่มือ กระบวนการจัดการความรู้ ควบคู่กับการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (CMP) โดยเฉพาะชุมชนนักปฏิบัติแบบออนไลน์ (CoP) และเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้คู่กับเครื่องมือและบริการในเว็บ 2.0

3) ผลผลิต ได้แก่ ผลผลิตจากกระบวนการจัดการความรู้ ขั้นสร้างและแสวงหาความรู้ คือ คลังความรู้ชุดแจ้งด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษและความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน และ ผลผลิตจากกิจกรรม CoP ในขั้นการเข้าถึงและการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ คือ ร่างเอกสารที่แสดงแนวทางจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรฝ่ายอำนวยการตำรวจ และร่างแผนพับแสดงกิจกรรมการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมของกลุ่มงานอาจารย์ กองบัญชาการศึกษา

## บทสรุปและข้อเสนอแนะ

### บทสรุป

แผนการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการขับเคลื่อนกระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรให้ดำเนินไปอย่างเป็นระบบ ด้วยแนวทางและเป้าหมายที่ชัดเจนที่จะนำไปสู่ประสิทธิผลและการปฏิบัติได้จริง จากการที่กลุ่มงานอาจารย์ไม่เคยมีประสบการณ์ในการจัดทำแผนการจัดการความรู้มาก่อน จึงต้องใช้ระยะเวลามาก ทั้งในการศึกษาวิธีและการจัดทำ การมีผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการความรู้ที่มีประสบการณ์ และความชำนาญสูง มาช่วยตรวจสอบแผนที่จัดทำขึ้น และให้คำปรึกษาชี้แนะ ถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญจำเป็น และเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง โดยเฉพาะการให้ตัวอย่าง และแนวทางที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมของหน่วยงานที่ดำเนินการเสร็จแล้วที่ทำให้เกิดแนวคิดในการจัดทำคู่มือการจัดการความรู้ควบคู่กันไปกับการทำแผนการจัดการความรู้

การวางเป้าหมายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างเช่น การพัฒนาเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ ที่มีเครื่องมือและบริการเว็บ 2.0 ประเภทต่าง ๆ ตั้งแต่ปีแรกของการจัดการความรู้ แม้ว่าจะเป็นอีกสาเหตุหนึ่ง ที่ส่งผลให้กลุ่มงานอาจารย์ ต้องใช้เวลาค่อนข้างมาก ก่อนที่จะพร้อมดำเนินการในขั้นที่ 5 และ 6 ของกระบวนการจัดการความรู้ แต่ผลที่ได้รับในตอนสุดท้ายนั้น ถือได้ว่าคุณค่า ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาผลการใช้งานเว็บไซต์ ซึ่งมีการจัดทำชุมชนออนไลน์ ทั้งด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษ และด้านความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนของกลุ่มประชากร ที่พบว่ามีความเห็นด้วยและ

พึงพอใจในระดับมากที่สุด หรือผลการประชุมสังเคราะห์และประเมินรูปแบบการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ร่วมกับผู้บริหารและกลุ่มประชากรทั้งหมด ที่ได้รับความเห็นชอบให้ปรับเป็นรูปแบบการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ในทั้ง 7 ชั้นของ KM Process ทำให้ผู้วิจัยเกิดความมั่นใจต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเว็บ 2.0 ว่าสามารถเป็นปัจจัยหนึ่งแห่งความสำเร็จของการจัดการความรู้ ที่จะช่วยขับเคลื่อนกระบวนการสร้างความรู้ของกลุ่มงานอาจารย์ กองบัญชาการศึกษา ให้ดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน เนื่องด้วยเว็บ 2.0 เป็นเทคโนโลยีที่มุ่งให้ผู้มีส่วนร่วมสร้างสรรค์และแก้ไขเนื้อหาความรู้ในระบบได้ตลอดเวลาอันเป็นลักษณะของการสร้างปัญญาาร่วมกัน จึงมั่นใจได้ว่าจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และพัฒนาความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ รวมถึงสร้างศักยภาพในการปรับปรุง แบ่งปันสร้างความรู้ให้แก่บุคลากรของกลุ่มงานอาจารย์

### ข้อเสนอแนะ

การดำเนินงานจัดการความรู้ของหน่วยงานต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการจัดทำแผนการจัดการความรู้เพื่อเป็นแนวทางการขับเคลื่อนการจัดการความรู้ของหน่วยงานให้ดำเนินไปอย่างเป็นระบบและมีแนวทางที่ชัดเจน มีการสร้างความรู้ความเข้าใจและมอบหมายบทบาทหน้าที่ให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน ให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ มีการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ ให้เป็นแหล่งเก็บสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการทำกิจกรรมตามกระบวนการจัดการความรู้ของหน่วยงานที่

บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ได้ตามต้องการ โดยสะดวกและง่ายดายจากทุกสถานที่และเวลา

ผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในการ ดำเนินงานการจัดการความรู้ รวมถึงการจัด สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ให้เหมาะสมและ เอื้ออำนวยต่อการจัดการความรู้ของหน่วยงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดการความรู้ตามกระบวนการจัด ความรู้ทั้ง 7 ชั้นของสำนักงาน ก.พ.ร. ใน 2 ชั้นแรก นับเป็นการดำเนินงานพื้นฐานที่จำเป็นอันจะ นำไปสู่การจัดทำแผนการจัดการความรู้ได้อย่าง มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบริบท และปัจจัย แวดล้อมที่แตกต่างกันของแต่ละหน่วยงาน ส่วน ชั้นที่ 3 การบ่งชี้ความรู้ เป็นจุดเริ่มต้นสำคัญ ของการทำกิจกรรม CoP ในชั้นที่ 5 และ 6 จึง จำเป็นต้องดำเนินงานให้ได้ผลผลิตที่มีทั้ง ปริมาณและคุณภาพเพียงพอต่อการนำไปใช้ใน ชั้นทั้งสองนั้น รวมทั้งยังต้องคำนึงถึงเวลาที่ต้อง ใช้ในการรับรองคุณภาพของคลังความรู้ที่ เกิดขึ้นทั้งเก่าและใหม่อีกด้วย จึงควรให้เวลากับ การดำเนินงานในชั้นเหล่านี้ และใช้เทคนิค กลยุทธ์ เครื่องมือ KM และเครื่องมือทางเทคโนโลยี เพื่อ ขับเคลื่อนคนในองค์กรได้อย่างมั่นใจว่าการ ดำเนินงานและผลผลิตต่าง ๆ นั้นไม่ได้มาจาก คน ๆ เดียว หรือคนส่วนน้อยขององค์กร โดยสรุป การที่บุคลากรจะนำความรู้ที่ได้จากกระบวนการ จัดการความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน จนกระทั่งเกิดเป็นความรู้ใหม่นั้น จำเป็นต้องใช้ ระยะเวลาอันพอสมควรในการดำเนินการให้ ครบวงจรดังกล่าว ซึ่งหน่วยงานควรกำหนด แนวทางในการจัดการความรู้ใหม่ของบุคลากรที่ เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดการหมุนเวียนของความรู้ อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย ประเภทบัณฑิตศึกษา จากสำนักงาน คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ประจำปี 2558 ซึ่ง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณสำนักงานคณะกรรมการ วิจัยแห่งชาติ เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

## เอกสารอ้างอิง

- จิรัชมา วิเชียรปัญญา. (2555). **สรุปการ บรรยายหลักสูตร “การจัดการ ความรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพคน งาน และองค์กร”**. ค้นข้อมูล 2555, จาก [www.oae.go.th/ots\\_web/download/KM/P2.pdf](http://www.oae.go.th/ots_web/download/KM/P2.pdf).
- วิจารณ์ พานิช. (2548). **การจัดการความรู้ ฉบับนักปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). **คู่มือการทำแผนการ จัดการความรู้**. ค้นข้อมูล จาก [http://www.opdc.go.th/oldweb/thai/frame\\_kpi\\_49/handbook\\_2549.doc](http://www.opdc.go.th/oldweb/thai/frame_kpi_49/handbook_2549.doc).
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2559). **นโยบาย การบริหารราชการพลตำรวจเอก จักรทิพย์ ชัยจินดา ผู้บัญชาการ ตำรวจแห่งชาติ ประจำปี บพ.พ.พ. 2559**. ม.ป.ท.
- \_\_\_\_\_. (2558). **ประชาคมอาเซียนปี 2558 กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.



- Bebensee, T., Helms, R., & Spruit, M. (2011). **Exploring web 2.0 applications as a mean of bolstering up knowledge management.** Retrieved, from <http://www.ejkm.com/issue/download.html?idArticle=269>.
- Boughzala, I. (2012). **Collaboration 2.0 through the new organization (2.0) transformation.** Retrieved, from <http://www.irma-international.org/viewtitle/59855/>.
- Kent, S., & Deanery. (2010). **Web 2.0 tools for knowledge management.** Retrieved, from [ww.ksslibraries.nhs.uk/elearning/km/web2/w2/](http://www.ksslibraries.nhs.uk/elearning/km/web2/w2/)
- Nath, A. K. (2012). **Web 2.0 technologies for effective knowledge management in organizations: a qualitative analysis.** Retrieved, from [https://libres.uncg.edu/ir/uncg/f/Nath\\_uncg\\_0154D\\_10898.pdf](https://libres.uncg.edu/ir/uncg/f/Nath_uncg_0154D_10898.pdf).
- Razmerita, L., Kirchner, K., & Sudzina, F. (2009). **Personal knowledge management: The role of Web 2.0 tools for managing knowledge at individual and organizational levels.** Retrieved, from <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/14684520911010981>.