

บทคัดย่อ

ชื่อโครงการ การจัดการความรู้ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไทย
Knowledge Management in the Thai Internet

ชื่อผู้วิจัย นาง ทศนา สัตตะยะนันท์ หัวหน้าโครงการ
อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์) ผู้ร่วมวิจัย
นาง อังสนา ธงไชย
M.A. (Library Science)

หน่วยงานที่สังกัด ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เชียงใหม่ 50200 โทรศัพท์ 0533238-40
โทรสาร 0533267
e-mail: tasanas@chiangmai.ac.th , angšana@chiangmai.ac.th

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยประเภท กำหนดเรื่อง ประจำปี 2544 สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและนิเทศ
ศาสตร์ จำนวนเงิน 91,280 บาท

ระยะเวลาทำการวิจัย 1ปี 5 เดือน ตั้งแต่ มีนาคม 2545 ถึง ธันวาคม 2546

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษารูปแบบ วิธีการและปัญหาการจัดการความรู้ในอินเทอร์เน็ต
ของไทย และเพื่อนำเสนอรูปแบบการจัดการความรู้ในอินเทอร์เน็ตที่สะดวกต่อการเข้าถึง วิธีวิจัยที่ใช้
ได้แก่ การศึกษาเอกสาร การสำรวจ ประเมิน สอบถามและสัมภาษณ์ โดยสำรวจและประเมินเว็บไซต์
ของส่วนราชการ เอกชน และสถาบันการศึกษา 312 แห่ง สอบถามผู้ดูแลเว็บไซต์จำนวน 62 ราย และ
สัมภาษณ์ผู้ใช้เว็บไซต์ไทย 93 ราย ประมวลผลโดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และประมวล
ข้อคิดเห็น วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า เว็บไซต์ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งสารสนเทศ ประชาสัมพันธ์
องค์กร เผยแพร่ความรู้ และสื่อสารกับบุคคลภายนอก ผู้รับผิดชอบอยู่ในรูปคณะกรรมการมากที่สุด
รองลงไปเป็นนักวิชาการ ระบบผู้ดูแลและพัฒนาเว็บไซต์ส่วนมากมีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศ แต่มักขาดทักษะด้านการออกแบบสื่อ โปรแกรมที่ใช้มากที่สุดคือตรีมวีฟเวอร์ ภาษาที่ใช้
มากที่สุด ได้แก่ เอชทีเอ็มแอล มีการประเมินเว็บไซต์และสำรวจผู้ใช้อย่างไม่เป็นทางการ การเผยแพร่
เว็บไซต์ที่ใช้มากที่สุด คือเข้าอยู่ในทำเนียบนามของเครื่องมือค้น มีการสร้างสรรค์ความรู้ในองค์กร จับ
เก็บความรู้จากภายนอกและเผยแพร่ บริการที่ให้ ได้แก่ เครื่องมือค้น นิตยสารและจดหมายข่าว
กระดานประกาศและไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ข้อจำกัดในการจัดการความรู้คือไม่มีระบบในการจัด

หมวดหมู่ความรู้และการทำธุรกรรมในขณะที่ผู้ใช้เว็บไซต์ค้นโดยใช้ธุรกรรมภาษาไทยมากที่สุด ผู้ใช้พบ
ปัญหาด้านเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล ปริมาณข้อมูล ความครอบคลุมและความทันสมัยของเนื้อหา
รูปแบบของเว็บ วิธีค้น ผู้วิจัยให้ข้อเสนอแนะด้านการบริหารจัดการเว็บไซต์การพัฒนาบุคลากร การ
จัดการเนื้อหาความรู้ เทคนิคและบริการ

The research objectives are to study formats, methods and problems in knowledge management in the Thai internet and to present the convenient access form of knowledge management. Study methods used are documentary and surveying research. 312 Websites of government, private and academic institutes are evaluated, 62 webmasters answered questionnaires, and 93 users of Thai web sites are interviewed

The result of the study revealed that objectives of most web sites are to be information resources, to do public relation, knowledge publicize and to communicate with outsiders. Responsibility of web sites belong to committees mostly and academic staff secondly. Most web masters have knowledge and skills in information technology, but lack skills in media design. Program used mostly is Dream Weaver, language used mostly is HTML. Informal evaluation and user survey have been done. Publicity of web sites is done mostly by linking to the directories of search engines. There are knowledge creation and knowledge capture from outside the organizations and distribution of those knowledge. Services provided are: search engines; magazines and newsletters; bulletin boards; and e-mails. Limitation of knowledge management is that there is no system in knowledge classification and indexing while web users search by using Thai index mostly.

Problems users face are information and communication technology, amount, coverage and updating of information, appearance of the webs and searching method. Suggestions on the web site management, personnel development, content management, technique and services are given.