



การวิจัยเชิงสำรวจด้านอุปสรรคเชิงบุคคลและสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อความตั้งใจใน  
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ GotoKnow.org  
An Exploratory Study of the Individual and Environmental Barriers  
toward Knowledge Sharing Intention of Users in  
the GotoKnow.org Online Community

สุนทรี แซ่ตัน

Soontaree Sae-Tan

วิทยานิพนธ์นี้สำหรับการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Thesis Submitted in Fulfillment of the Requirements for the Degree of  
Master of Business Administration

Prince of Songkla University

2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



ชื่อวิทยานิพนธ์	การวิจัยเชิงสำรวจด้านอุปสรรคเชิงบุคคลและสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์GotoKnow.org
ผู้เขียน	นางสาวสุนทรี แซ่ตัน
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2554

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ของผู้ใช้งานสามกลุ่มในชุมชนออนไลน์ GotoKnow.org ได้แก่ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,743 ราย พบว่าการปฏิสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างตำแหน่งในองค์กรและระดับการศึกษาส่งผลต่อความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นและความถี่ในการอ่านข้อมูล นอกจากนี้โดยเฉลี่ยแล้วเจ็ดในยี่สิบอุปสรรคของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าอยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป ยิ่งกว่านั้นอุปสรรคทั้งหมดด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชน ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ และด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ รวมทั้งสามปัจจัยที่เป็นอุปสรรค ได้แก่ ปัจจัยด้านชุมชน ปัจจัยด้านส่วนบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญกับความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ นอกจากนี้การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มพบว่าค่าเฉลี่ยของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ผลการศึกษาได้แสดงให้เห็นว่าอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ส่งผลให้ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ลดลง และอุปสรรคส่วนใหญ่มีผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์แก่ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้สูงกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ อีกทั้งผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ต่ำกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ดังนั้นการบริหารจัดการชุมชนออนไลน์อย่างยั่งยืนนั้น ผู้ดูแลชุมชนออนไลน์จึงต้องหาแนวทางในการลดอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์แก่ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และต้องส่งเสริมให้ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งร่วมแลกเปลี่ยนรู้มากยิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกันควรรักษาระดับการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ

**Thesis Title**            **An Exploratory Study of the Individual and Environmental Barriers toward Knowledge Sharing Intention of Users in the GotoKnow.org Online Community**

**Author**                    **Miss Soontaree Sae-Tan**

**Major Program**        **Business Administration**

**Academic Year**        **2011**

### **ABSTRACT**

This study aims to explore barrier factors of online knowledge sharing and online knowledge sharing intentions in the near future of the three user groups in the GotoKnow.org online community, i.e., the frequent posters, the infrequent posters, and the lurkers. The analysis of the results from 1,748 survey respondents shows that interactions between career levels and educational levels significantly affect on frequencies of content commenting and reading. On average, seven out of the twenty ratings on the lurkers' knowledge sharing barriers are neutral or above. In addition, six online knowledge sharing barriers, namely, personal-related outcome expectation, perceived self-efficacy, community-related outcome expectation, content, perceived ease of use in online community and perceived usefulness in online community, and three barrier factors, specifically, the community factor, the individual factor and the technological factor, significantly correlate with online knowledge sharing intentions in the opposite direction. Furthermore, comparisons of user groups show that averages on the online knowledge sharing barriers and intentions among the groups are significantly different. The results also reveal that the barriers reduce the intentions in the near future. Most of the barriers prevent knowledge sharing of the lurkers more than the frequent posters. The online knowledge sharing intentions in the near future of the lurkers are lower than the intentions of the frequent posters as well. The results suggest that for managing a sustainable online community, an online community leader must think about ways to reduce lurkers' barriers, encourage more knowledge sharing from lurkers and infrequent posters, and maintain levels of frequent posters' knowledge sharing.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จได้ด้วยความสำเร็จและความช่วยเหลือจากหลาย ๆ ท่าน ทั้งนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.จันทวรรณ ปิยะวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ดร.ยุวบุษ ทินนะลักษณ์ ซึ่งเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ กรรมการสอบโครงร่างวิทยานิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธวัชชัย ปิยะวัฒน์ซึ่งเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และกรรมการสอบโครงร่างวิทยานิพนธ์ ที่ได้มอบความเมตตาสละเวลาในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำในการศึกษา การดำเนินงาน ตลอดจนกำลังใจในการศึกษาและการวิจัยครั้งนี้ นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ นพ.จิตเจริญ ไซยาคำ และ ดร.นิภาพร ลครวงศ์ ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow.org ทุกท่านที่ได้มอบความกรุณาสละเวลาในการทดสอบแบบสอบถามและร่วมตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ อีกทั้งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณปาริฉัตร สิงห์ศักดิ์ตระกูล ที่ได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ยุวพาวดี สมบูรณ์กุลและขอขอบคุณเจ้าหน้าที่หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้ช่วยเหลือให้คำแนะนำต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกระบวนการและขั้นตอนต่างๆ ในการจัดทำเอกสารเพื่อใช้ในการวิจัยและการศึกษา

นอกจากนี้ที่สำคัญเป็นอย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดา พี่ น้องและเพื่อนทุกคนที่ได้มอบกำลังใจในการศึกษาในระดับปริญญาโทในครั้งนี้ รวมทั้งชุมชนออนไลน์ GotoKnow.org ที่ได้มอบทุนวิจัยภายใต้โครงการระบบออนไลน์เพื่อการจัดการความรู้สุขภาพ ซึ่งสนับสนุนโดยสำนักงานกองทุนสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ที่ได้มอบการสนับสนุนในการวิจัยครั้งนี้ จนสามารถดำเนินการสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุนทรี แซ่ตัน

## สารบัญ

	หน้า
สารบัญ	(6)
รายการตาราง	(9)
รายการภาพประกอบ	(13)
<b>บทที่</b>	
1	บทนำ
	ความเป็นมาของปัญหา
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย
	คำถามการวิจัย
	สมมติฐานการวิจัย
	ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย
	ขอบเขตของการวิจัย
	กรอบแนวคิดในการวิจัย
	นิยามศัพท์เฉพาะ
2	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
	แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้
	แนวคิดเกี่ยวกับบล็อก
	แนวคิดเกี่ยวกับชุมชนออนไลน์
	ทฤษฎีทุนทางสังคม
	ทฤษฎีปัญญาทางสังคม
	แนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี
	แนวคิดเกี่ยวกับผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์
	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับชุมชนออนไลน์ GotoKnow
3	วิธีการวิจัย
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
	การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
	การเก็บรวบรวมข้อมูล
	การวิเคราะห์ข้อมูล

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	105
	ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	107
	1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์	107
	2. พฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow	131
	3. อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์	163
	4. ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้	190
	5. การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์	195
	ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1-16	202
	1. ความสัมพันธ์ระหว่างอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้	202
	2. ความแตกต่างของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม	209
	3. ความแตกต่างของความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม	223
	4. การวิเคราะห์อิทธิพลร่วมระหว่างอายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งในองค์กรที่มีผลต่อความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล ความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น และความถี่ในการอ่านข้อมูล	227
	5. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	234
	ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม	236
	1. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้	236
	2. ความแตกต่างของปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม	238
	3. ข้อเสนอแนะในการกระตุ้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้ตอบแบบสอบถาม	244

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ
	สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล
	ข้อเสนอแนะเพื่อการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการบริหารจัดการ
	ชุมชนออนไลน์อย่างยั่งยืน
	ข้อจำกัดในการวิจัย
	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป
บรรณานุกรม	302
ภาคผนวก	317
	แบบสอบถามฉบับร่างสำหรับทดสอบกับผู้ใช้งานรอบที่ 1
	คะแนนความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม
	แบบสอบถามออนไลน์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
ประวัติผู้เขียน	333



## รายการตาราง

ตาราง		หน้า
1	สถิติการใช้งานสะสมของชุมชนออนไลน์ GotoKnow	87
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดและประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และตำแหน่งในองค์กร	109
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำแนกตามจังหวัดที่อยู่อาศัย	125
4	จำนวนและร้อยละของประเภทผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow	132
5	จำนวนและร้อยละของประเภทผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง จำแนกตามพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow	137
6	จำนวนและร้อยละของประเภทผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow	138
7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดและประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	141
8	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดและประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล	146
9	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดและประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น	151
10	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดและประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการอ่านข้อมูล	155
11	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดและประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในการใช้งานระบบ	160
12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับตนเองของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และจำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน	165
13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และจำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน	169

## รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชนของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดและจำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน	173
15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และจำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน	177
16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และจำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน	182
17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และจำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน	186
18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และจำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน	191
19	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ ครั้งที่ 1	196
20	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ ครั้งที่ 2	198
21	ค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์	201
22	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์จำนวน 6 ด้านและความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้	204
23	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1-7	209
24	ผลการตรวจสอบความเป็นเอกพันธ์ของความแปรปรวนของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์จำนวน 6 ด้าน	213

## รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
25	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชน ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม ด้วยสถิติเอฟ	214
26	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ ด้วยวิธีสถิติเวลช์	215
27	ผลการเปรียบเทียบพหุคูณของอุปสรรคการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม	216
28	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 8-14	220
29	ผลการตรวจสอบความเป็นเอกพันธ์ของแปรปรวนของความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้	224
30	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวของความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม ด้วยสถิติเวลช์	224
31	ผลผลการเปรียบเทียบพหุคูณของความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้รายคู่ของผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม ด้วยวิธีดันทันท์	225
32	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 15	227
33	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุนามระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในองค์กร กับพฤติกรรมการใช้งาน GotoKnow ประกอบด้วย ความถี่ในการอ่านข้อมูล ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล (การเขียนบันทึก อนุทิน และแบ่งปันไฟล์) และความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น ในชุมชนออนไลน์ GotoKnow	229
34	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความถี่ในการอ่านข้อมูล ความถี่ในแบ่งปันข้อมูล(การเขียนบันทึก อนุทิน และแบ่งปันไฟล์) และความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น กรณีพบการปฏิสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาและตำแหน่งในองค์กร	230
35	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 16	233
36	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1-16	234

## รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
37	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้	236
38	ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ จำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน	239
39	ผลการตรวจสอบความเป็นเอกพันธ์ของความแปรปรวนของปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์	239
40	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวของปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์	240
41	ผลการเปรียบเทียบพหุคูณของปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม	241
42	สรุปข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม	244

## รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	10
2 พีระมิดอธิบายลำดับขั้นของความรู้	15
3 องค์ประกอบและปัจจัยพื้นฐานโครงสร้างชุมชนออนไลน์	37
4 ปัจจัยที่ทำให้เกิดผลซึ่งกันและกันระหว่างปัจจัยของทฤษฎีปัญญาทางสังคม	52
5 ความสัมพันธ์ของเงื่อนไขความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น	54
6 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังผลที่เกิดขึ้น	54
7 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี	57
8 แผนภูมิมวงกลมแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำแนกตามเพศ	115
9 แผนภูมิแท่งแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 กลุ่ม จำแนกตามเพศ	116
10 แผนภูมิมวงกลมแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำแนกตามอายุ	117
11 แผนภูมิแท่งแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 กลุ่ม จำแนกตามอายุ	118
12 แผนภูมิมวงกลมแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำแนกตามระดับการศึกษา	119
13 แผนภูมิแท่งแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 กลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษา	120
14 แผนภูมิมวงกลมแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำแนกตามอาชีพ	121
15 แผนภูมิแท่งแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 กลุ่ม จำแนกตามอาชีพ	122
16 แผนภูมิมวงกลมแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำแนกตามตำแหน่งในองค์กร	123
17 แผนภูมิแท่งแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 กลุ่ม จำแนกตามตำแหน่งในองค์กร	124
18 แผนภูมิแท่งแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 กลุ่ม จำแนกตามตำแหน่งในองค์กร	129
19 แผนภูมิแท่งแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน	140
20 แผนภูมิมวงกลมแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	143

## รายการภาพประกอบ (ต่อ)

ภาพประกอบ	หน้า
21 แผนภูมิแท่งแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 กลุ่ม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	144
22 แผนภูมिवงกลมแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำแนกตามความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล (การเขียนบันทึก อนุทินและแบ่งปันไฟล์)	148
23 แผนภูมิแท่งแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 กลุ่ม จำแนกตามความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล (เขียนบันทึก อนุทินและแบ่งปันไฟล์)	149
24 แผนภูมिवงกลมแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำแนกตามความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น	152
25 แผนภูมิแท่งแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 กลุ่ม จำแนกตามความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น	153
26 แผนภูมिवงกลมแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำแนกตามความถี่ในการอ่านข้อมูล	157
27 แผนภูมิแท่งแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 กลุ่ม จำแนกตามความถี่ในการอ่านข้อมูล	158
28 แผนภูมิแท่งแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้งานระบบ GotoKnow จำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม	161
29 แผนภูมิแท่งแสดงค่าเฉลี่ยอุปสรรคด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเอง จำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม	167
30 แผนภูมิแท่งแสดงค่าเฉลี่ยอุปสรรคของการรับรู้ความสามารถของตนเอง จำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม	171
31 แผนภูมิแท่งแสดงค่าเฉลี่ยอุปสรรคด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชน จำแนกตามผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม	175
32 แผนภูมิแท่งแสดงค่าเฉลี่ยอุปสรรคของเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ จำแนกตามผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม	180
33 แผนภูมิแท่งแสดงค่าเฉลี่ยอุปสรรคของเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ จำแนกตามผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม	184
34 แผนภูมิแท่งแสดงค่าเฉลี่ยอุปสรรคของการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ จำแนกตามผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม	188
35 แผนภูมิแท่งค่าเฉลี่ยความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดต้อันใกล้	193

## รายการภาพประกอบ (ต่อ)

ภาพประกอบ	หน้า
36 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์สัมประสิทธิ์เพียร์สันระหว่างอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์จำนวน 6 ด้านและความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้	208
37 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีระดับการศึกษาและตำแหน่งในองค์กรที่แตกต่างกัน	231
38 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความถี่ในอ่านข้อมูลของผู้ใช้งานที่มีระดับการศึกษาและตำแหน่งในองค์กรที่แตกต่างกัน	232
39 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้	238

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาของปัญหา

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นเครื่องมือสำคัญและมีประสิทธิภาพต่อการบรรลุเป้าหมายในการพัฒนาองค์กร เนื่องจากกระบวนการจัดการความรู้มีลักษณะเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นให้กลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง อันได้แก่ บุคคล หน่วยงาน องค์กร และชุมชนได้มีชุดความรู้เป็นของตนเอง เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยชุดความรู้ดังกล่าวเกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกคนในการช่วยกันสร้างและพัฒนา จนทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามต้องการ (วิจารณ์ พานิช, 2549)

ทั้งนี้การจัดการความรู้มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของกลุ่มบุคคลผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามแนวคิดการจัดการความรู้ กระบวนการจัดการความรู้จึงจำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบสำคัญ คือ พื้นที่สำหรับใช้เป็นตลาดความรู้ (Knowledge Market) เพื่อสร้างโอกาสให้แก่ผู้มีส่วนร่วมทั้งที่เป็นผู้ต้องการแสวงหาความรู้และผู้ต้องการมอบความรู้ได้พบปะเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน โดยปัจจุบันได้มีการสร้างตลาดนัดความรู้อิเล็กทรอนิกส์ (Davenport & Prusak, 1998) ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างและพัฒนาพื้นที่สำหรับการแบ่งปันความรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ในระบบอินเทอร์เน็ตหรืออินทราเน็ต ซึ่งส่งผลให้กระบวนการจัดการความรู้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ปัจจุบันตลาดความรู้อิเล็กทรอนิกส์ได้มีการสร้างขึ้นในหลากหลายรูปแบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ชุมชนออนไลน์ (Online Community)” ที่มีอยู่ในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ชุมชนออนไลน์เป็นพื้นที่เสมือนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีผู้ใช้งานเข้ามารวมกลุ่มกันอย่างมีวัตถุประสงค์และผลประโยชน์ร่วมกัน เช่น ความต้องการในการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนข้อมูล และความรู้ในเรื่องที่มีความสนใจร่วมกัน เป็นต้น โดยรูปแบบการรวมตัวมีทั้งรูปแบบชั่วคราวและรูปแบบถาวร นอกจากนี้แล้วเมื่อผู้ใช้งานมีการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกันในช่วงระยะเวลาหนึ่งแล้ว จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาความรู้สึกของผู้ใช้งาน โดยสมาชิกในชุมชนจะเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือชุมชนและยังมีผลต่อการสร้างทรัพยากรในชุมชนร่วมกัน เช่น ทักษะทางปัญญา เป็นต้น อีกทั้งสมาชิกในชุมชนจะมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติร่วมกันในชุมชน อันได้แก่ นโยบาย บรรทัดฐาน กฎและระเบียบ เป็นต้น อย่างไรก็ตามการรวมกลุ่มกันนั้นไม่อาจเกิดขึ้นได้หากขาดสื่อกลางในการเชื่อมโยงกลุ่มคนดังกล่าวมาพบปะทำกิจกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปฏิสัมพันธ์ทางสังคมร่วมกัน กล่าวคือ ถือได้ว่าคอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลางที่สำคัญต่อการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้งาน (de Souza & Preece, 2004; Matzat, 2004; Plant, 2004; Maloney-Krichmar & Preece, 2005; Chiu, Hsu & Wang, 2006; Laine, 2006)



นอกจากนี้การสร้างชุมชนออนไลน์ให้ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบและปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญ ซึ่งได้แก่ คน (People) วัตถุประสงค์ (Purposes) นโยบาย (Policies) และซอฟต์แวร์ (Software) อีกทั้งยังมีปัจจัยพื้นฐานสำคัญที่เป็นส่วนช่วยสนับสนุนให้ชุมชนออนไลน์ประสบความสำเร็จ ได้แก่ ปัจจัยทางสังคมที่จำเป็นต้องอาศัยการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างสมาชิก (Sociability) และคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนความสามารถในการใช้งานของผู้ใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Usability) ซึ่งปัจจัยดังกล่าวล้วนเป็นส่วนสำคัญต่อการส่งเสริมให้ชุมชนออนไลน์สามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน และยังเป็นเครื่องมือในการรองรับและส่งเสริมกระบวนการจัดการความรู้ (Preece, 2001b; Laine, 2006)

สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อส่งเสริมการจัดการความรู้ คือ การเลือกใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับรูปแบบการใช้งานและกระบวนการจัดการความรู้เพราะระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีคุณลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกัน การนำระบบดังกล่าวมาประยุกต์จึงต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการใช้งานในกระบวนการจัดการความรู้ดังเช่นกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ฝังลึกที่มีความยากในการถ่ายทอด การเลือกใช้เทคนิคการถ่ายทอดความรู้ด้วยเรื่องเล่า (Storytelling) จึงเป็นวิธีการที่มีเป้าหมายเพื่อให้ผู้มีความรู้ได้ถ่ายทอดความรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติจริงออกมาจากความคิด ความเชื่อ และการปฏิบัติในบริบทต่าง ๆ ด้วยการสื่อสารผ่านการพูดหรือการเขียน ดังนั้นการเลือกใช้เครื่องมือสำหรับกระบวนการนี้จึงจำเป็นต้องเลือกใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถช่วยกระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดการถ่าย แบ่งปัน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้อย่างสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน

ดังนั้นบล็อก (Blog หรือ Weblog) จึงเป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทหนึ่งที่ได้นำมาประยุกต์ใช้ในการรวบรวมเรื่องเล่าจากการถ่ายทอดความรู้ฝังลึก (วิจารณ์ พานิช, 2549) เพราะบล็อกมีคุณสมบัติโดยทั่วไปเหมาะสมต่อการใช้เป็นเครื่องมือบันทึกเรื่องเล่าในชีวิตประจำวัน ผู้เขียนสามารถใช้พื้นที่ในบล็อกเพื่อบอกเล่าเรื่องราวด้วยการสื่อสารผ่านตัวหนังสือที่สามารถบันทึกมุมมอง ความเชื่อ ประสบการณ์ความรู้และข้อมูลที่ถ่ายทอดความเป็นตัวตนของผู้เล่า และคุณลักษณะการแสดงผลเนื้อหาที่จัดเรียงตามลำดับเวลาและมีการจัดหมวดหมู่ของเนื้อหาที่ชัดเจน จึงส่งผลให้การเข้าถึงและการค้นหาความรู้สามารถทำได้อย่างสะดวกรวดเร็ว อีกทั้งเครื่องมือสำหรับการสร้างและการปรับปรุงเนื้อหาที่สามารถใช้งานได้ง่าย นอกจากนี้ยังสามารถเปิดให้ผู้อ่านร่วมแสดงความคิดเห็นได้ (จันทวรรณ น้อยวัน, 2548ข) บล็อกจึงเป็นเครื่องมือที่นิยมใช้ในการส่งเสริมกระบวนการจัดการความรู้

จากข้อดีและคุณสมบัติดังกล่าวของบล็อก จึงทำให้ชุมชนออนไลน์ GotoKnow.org (GotoKnow) ติดตั้งระบบบล็อกที่มีชื่อว่า ระบบการจัดการความรู้ในระดับองค์กร (Open-Source Web Based Enterprise Knowledge Management System) หรือซอฟต์แวร์ KnowledgeVolution ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์รูปแบบเปิดเผยต้นฉบับ (Open-Source

Software) (จันทวรรณ ปิยะวัฒน์, 2553ข) เพื่อสร้างชุมชนออนไลน์ที่ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคนไทย

นอกจากนี้ด้วยความมุ่งมั่นในการสร้างชุมชนออนไลน์เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แก่คนไทย ชุมชนออนไลน์ GotoKnow ซึ่งเป็นชื่อย่อมาจาก The Gateway of Thailand's Online Knowledge Management จึงได้เปิดให้บริการมาตั้งแต่วันที่ 27 พฤษภาคม 2548 เป็นต้นมา จนถึงปัจจุบัน โดยได้รับการสนับสนุนในการก่อตั้งจากสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม และปัจจุบันได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (จันทวรรณ ปิยะวัฒน์, 2553ข)

ชุมชนออนไลน์ GotoKnow มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการใช้งานบล็อกแก่กลุ่มคนวัยทำงานและชุมชนนักปฏิบัติ (Community of practice) และมีเป้าหมายในการเป็นคลังความรู้ของประเทศไทย โดยให้บริการเครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างเครือข่ายระหว่างสมาชิก ซึ่งเมื่อปีพ.ศ. 2553 ชุมชนออนไลน์ได้เปิดให้บริการเป็นปีที่ 5 โดยข้อมูลสถิติการใช้งาน ณ วันที่ 25 กันยายน 2553 ได้แสดงให้เห็นว่า GotoKnow มีผู้สมัครเป็นสมาชิกจำนวน 131,101 ผู้ใช้งาน จำนวนบล็อก 77,693 บล็อก และมีจำนวนบันทึก 365,728 บันทึก (จันทวรรณ ปิยะวัฒน์, 2553ค) อีกทั้งจากการจัดอันดับเว็บไซต์ที่ลงทะเบียนเพื่อเก็บข้อมูลการใช้งานของเว็บไซต์ Truehits.net (Truehits.net, 2553) ชุมชนออนไลน์ GotoKnow จัดอยู่ในอันดับที่ 54 ของประเทศไทย

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน GotoKnow มีผู้ให้ความสนใจเข้ามาใช้งานเพื่อร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องต่าง ๆ จำนวนหนึ่ง โดยได้มีการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสาขาอาชีพของตนเองหรือความรู้ด้านอื่น ๆ ที่สนใจผ่านเครื่องมือต่าง ๆ ภายในชุมชนออนไลน์ เช่น การเขียนบล็อก การเขียนอนุทิน การจัดเก็บไฟล์และการร่วมแสดงความคิดเห็น เป็นต้น แต่ในขณะเดียวกันจากข้อมูลการเข้าใช้งานที่เก็บรวบรวมยอดการเข้าใช้งานสะสมจากเว็บไซต์ Truehits.net และ Google Analytic ของ GotoKnow ซึ่งมีจำนวนกว่า 26 ล้านหมายเลขไอพีของเครื่องคอมพิวเตอร์ (IP Address) ตลอดระยะเวลาที่ให้บริการ 5 ปี ได้แสดงให้เห็นถึงปริมาณของผู้ใช้งานทั้งหมดที่มีจำนวนสูงมากเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนบันทึกซึ่งเป็นเนื้อหาที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในระยะเวลาเท่ากัน

ดังข้อมูลที่กล่าวไปแล้วข้างต้นได้แสดงให้เห็นว่า GotoKnow มีปริมาณผู้ใช้งานเข้ามาอ่านข้อมูลต่าง ๆ ภายในชุมชนออนไลน์มากกว่าการมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ด้วยการสร้างเนื้อหาหรือการร่วมแสดงความคิดเห็น ซึ่งลักษณะการใช้งานเพื่อการติดตามอ่านข้อมูลเป็นหลักเป็นพฤติกรรมในการใช้งานชุมชนออนไลน์ของกลุ่มผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Lurkers) ซึ่งมีการประมาณการว่ามีสัดส่วนถึงร้อยละ 90 จากผู้ใช้งานทั้งหมด และในทางตรงกันข้ามผู้ใช้งานที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพียงร้อยละ 10 ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นผู้ใช้งานที่ส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอหรือเป็นประจำเพียงร้อยละ 1 เท่านั้น และที่เหลือ

อีกร้อยละ 9 เป็นกลุ่มที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง (Nielsen, 2006) ทั้งนี้ จากสัดส่วนของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีสัดส่วนมากที่สุดนั้นได้สะท้อนให้เห็น ปริมาณความรู้ฝังลึกจำนวนมากที่ยังไม่ได้นำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และยังไม่ได้จัดเก็บในระบบที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและประเทศ กล่าวคือ ผู้ที่ต้องการความรู้ สามารถค้นหาและเข้าถึงความรู้ดังกล่าวผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้สะดวกและสามารถนำ ความรู้ดังกล่าวไปต่อยอดในรูปแบบต่าง ๆ นอกจากนี้สัดส่วนของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยน เรียนรู้ยังได้สะท้อนให้เห็นศักยภาพในการขยายฐานผู้ใช้งานที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มากยิ่งขึ้นด้วยการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้ร่วม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์

ถึงแม้ว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งมีพฤติกรรมการใช้งานชุมชน ออนไลน์ในการอ่านข้อมูลเป็นหลักถือได้ว่าเป็นพฤติกรรมที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไปในชุมชน ออนไลน์ก็ตาม (Preece, Nonnecke & Andrews, 2004) แต่สำหรับ GotoKnow ซึ่งเป็นชุมชน ออนไลน์ที่มุ่งเน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานวัยทำงานนั้น หากพฤติกรรมการใช้งานชุมชน ออนไลน์โดยไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แผ่ขยายวงกว้างมากขึ้นอาจส่งผลให้มีผู้ร่วมแลกเปลี่ยน เรียนรู้ปริมาณน้อยลงซึ่งจะส่งผลเสียต่อการดำรงอยู่อย่างยั่งยืนของชุมชนออนไลน์ในระยะยาวได้ ดังนั้นเพื่อการขับเคลื่อนชุมชนออนไลน์ให้ดำรงอยู่อย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และบรรลุ เป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้ใช้งานที่มีพฤติกรรมการใช้งานเพื่อติดตามอ่านข้อมูลเป็นหลักจึงควร ได้รับการส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์มากยิ่งขึ้นเพื่อเพิ่ม สัดส่วนของผู้ใช้งานที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้มากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้การส่งเสริมให้ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถือได้ว่าเป็น ภารกิจหลักของชุมชนออนไลน์ เนื่องจากกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นกิจกรรมหลักตาม วัตถุประสงค์และเป้าหมายของชุมชนออนไลน์ และยังส่งผลให้เกิดข้อมูลที่เคลื่อนไหวอย่าง ต่อเนื่องในชุมชนออนไลน์ซึ่งเป็นสัญลักษณ์ที่สะท้อนถึงการคงอยู่ของชุมชนออนไลน์ กล่าวคือ ชุมชนออนไลน์เป็นพื้นที่เสมือนทางออนไลน์ที่มีผู้มอบความรู้และผู้รับความรู้เข้ามาใช้บริการเพื่อ เป็นช่องทางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งความรู้และข้อมูลซึ่งกันและกัน ทั้งนี้การเข้ามารับข้อมูล โดยไม่แบ่งปันข้อมูลใด ๆ เป็นเพียงการแสดงให้เห็นว่า GotoKnow เป็นคลังความรู้ที่เข้ามารับ ข้อมูลได้ แต่ในทางตรงกันข้ามการดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนของชุมชนออนไลน์จำเป็นต้องอาศัย กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ที่มีการใช้งานเพื่อการถ่ายทอด การแบ่งปัน และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก

ดังนั้นการส่งเสริมให้ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชน ออนไลน์จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งมีสัดส่วน มากที่สุดจากปริมาณผู้ใช้งานทั้งหมด การศึกษาอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ และการศึกษาแนวโน้มการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตด้วย

การศึกษาความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ของผู้ใช้งานจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการชุมชนออนไลน์ให้สามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน และยังเป็นประโยชน์ในการกำหนดวิธีการ แนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงชุมชนออนไลน์และกระตุ้นผู้ใช้งานเข้ามามีส่วนร่วมในชุมชนออนไลน์มาก

ยิ่งกว่านั้น เมื่อมีผู้ใช้งานเข้ามามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในชุมชนออนไลน์มากยิ่งขึ้นแล้วผลที่ตามมา คือ ชุมชนออนไลน์จะมีความเคลื่อนไหวและมีเนื้อหาที่เกิดจากการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ฝังลึกมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ GotoKnow สามารถจัดเก็บความรู้ฝังลึกที่เกิดจากการถ่ายทอดประสบการณ์วิธีการปฏิบัติงาน และข้อมูลอื่นๆ จากผู้ใช้งานในหลากหลายสาขาอาชีพ และเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มผู้ช่วยทำงาน อีกทั้งยังช่วยให้สามารถบรรลุเป้าหมายสำคัญในการเป็นคลังความรู้ในระดับประเทศ

จากที่กล่าวไปแล้วข้างต้น งานวิจัยในชั้นนี้จึงได้มุ่งเน้นศึกษาอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านเชิงบุคคลและสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ GotoKnow โดยได้ทำการศึกษาผู้ใช้งานทั้งที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิกของชุมชนออนไลน์ GotoKnow ซึ่งผลการศึกษาที่ได้รับจากงานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นข้อมูลที่สำคัญต่อการหาแนวทางในการบริหารจัดการชุมชนออนไลน์อย่างยั่งยืนต่อไป และยังเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการกระตุ้นให้ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการใช้ชุมชนออนไลน์ GotoKnow ของผู้ใช้งาน
2. เพื่อศึกษาสาเหตุที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ GotoKnow
3. เพื่อศึกษาความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ GotoKnow
4. เพื่อเปรียบเทียบอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ GotoKnow ที่ต่างกันระหว่างกลุ่มผู้ใช้ 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ
5. เพื่อหาแนวทางในการส่งเสริมและกระตุ้นผู้อ่านหรือผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เข้ามาใช้งานในชุมชนออนไลน์ GotoKnow ในการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากยิ่งขึ้น

### คำถามการวิจัย

1. อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ส่งผลอย่างไรต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้
2. อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์แตกต่างอย่างไร ระหว่างกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ กลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และกลุ่มผู้ใช้งานที่ไม่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
3. ความถี่ในการอ่านข้อมูล ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล (การเขียนบันทึก อนุทิน และแบ่งปันไฟล์) และความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นขึ้นกับลักษณะบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งในองค์กรหรือไม่

จากคำถามการวิจัยดังกล่าวสามารถนำเสนอกรอบแนวคิดการวิจัยได้ตามภาพประกอบที่ 1

### สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีการวิจัย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งได้รวบรวมไว้ในบทที่ 2 จึงได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยสามารถแสดงได้รายชื่อดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1-7 เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

**สมมติฐานที่ 1:** อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความแตกต่างทางลักษณะบุคคลจะส่งผลในทางตรงกันข้ามต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้

**สมมติฐานที่ 2:** อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเองจะส่งผลในทางตรงกันข้ามต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้

**สมมติฐานที่ 3:** อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองจะส่งผลในทางตรงกันข้ามต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้

**สมมติฐานที่ 4:** อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชนจะส่งผลในทางตรงกันข้ามต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้



**สมมติฐานที่ 14:** ค่าเฉลี่ยของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการรับรู้ในการใช้งานง่ายของชุมชนออนไลน์ จะต่ำกว่าในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และต่ำสุดในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ

**สมมติฐานที่ 15:** ค่าเฉลี่ยของความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ ในอนาคตอันใกล้จะสูงกว่าในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งและสูงสุดในกลุ่มผู้ใช้งานที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ

สมมติฐานสุดท้ายเป็นการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วมของการใช้งานและลักษณะบุคคล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

**สมมติฐานที่ 16:** ความถี่ในการอ่านข้อมูล ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล (การเขียนบันทึก อนุทิน และแบ่งปันไฟล์) และความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นขึ้นกับลักษณะบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งในองค์กร

#### ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงสาเหตุและปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งเป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในชุมชนออนไลน์ GotoKnow และเป็นข้อมูลที่แสดงถึงทัศนคติของผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ กลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และกลุ่มผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการประเมินอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ที่ทำการศึกษา ทั้งนี้หากระดับการประเมินปัจจัยใดอยู่ในระดับที่สูง แสดงว่าผู้ใช้งานประเมินว่าปัจจัยนั้นส่งผลกระทบต่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ และข้อมูลดังกล่าวสามารถนำไปใช้ในการกำหนดแนวทางและกลยุทธ์ในการกระตุ้นและส่งเสริมให้ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น

2. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow โดยข้อมูลดังกล่าวจะทำให้เข้าใจลักษณะการเข้ามาใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow ของผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ กลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และกลุ่มผู้ใช้งานที่ไม่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ว่าเป็นอย่างไร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการใช้เป็นข้อมูลในการเปรียบเทียบลักษณะพฤติกรรมของผู้ใช้งาน

3. ทำให้ทราบถึงลักษณะบุคคลที่เข้ามาใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow โดยข้อมูลดังกล่าวจะทำให้เข้าใจว่าผู้ใช้งานที่เข้าใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow ส่วนใหญ่มีลักษณะบุคคลเป็นอย่างไร ซึ่งข้อมูลดังกล่าวมีประโยชน์ต่อการวางแผน กำหนดกลยุทธ์ในการกระตุ้นและส่งเสริมให้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ได้เหมาะสมต่อกลุ่มผู้ใช้งานที่มีลักษณะที่แตกต่างกัน

4. ทำให้ทราบถึงแนวโน้มในการเข้าใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานที่ทำการศึกษา โดยข้อมูลดังกล่าวช่วยให้ทราบถึงความตั้งใจในการ

เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้และสามารถจัดกลุ่มผู้ใช้งานจากแนวโน้มความตั้งใจเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการกระตุ้นส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานให้มากยิ่งขึ้น

5. หน่วยงานและองค์กรที่เปิดบริการชุมชนออนไลน์เพื่อการจัดการความรู้สามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงชุมชนออนไลน์ในด้านต่าง ๆ ซึ่งสามารถส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์มากยิ่งขึ้น

### ขอบเขตการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ GotoKnow ทั้งที่เป็นผู้ใช้งานที่ได้สมัครเป็นสมาชิกและไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกของชุมชนออนไลน์

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้ใช้งานอย่างน้อย 400 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ

#### 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ตัวแปรอิสระ เป็นตัวแปรอิสระในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ ซึ่ง ได้แก่

##### 1) อุปสรรคเชิงบุคคล ประกอบไปด้วย

- 1.1) ความแตกต่างทางลักษณะบุคคล
- 1.2) ความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับตนเอง
- 1.3) การรับรู้ความสามารถของตนเอง
- 1.4) ความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับชุมชน

##### 2) อุปสรรคด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย

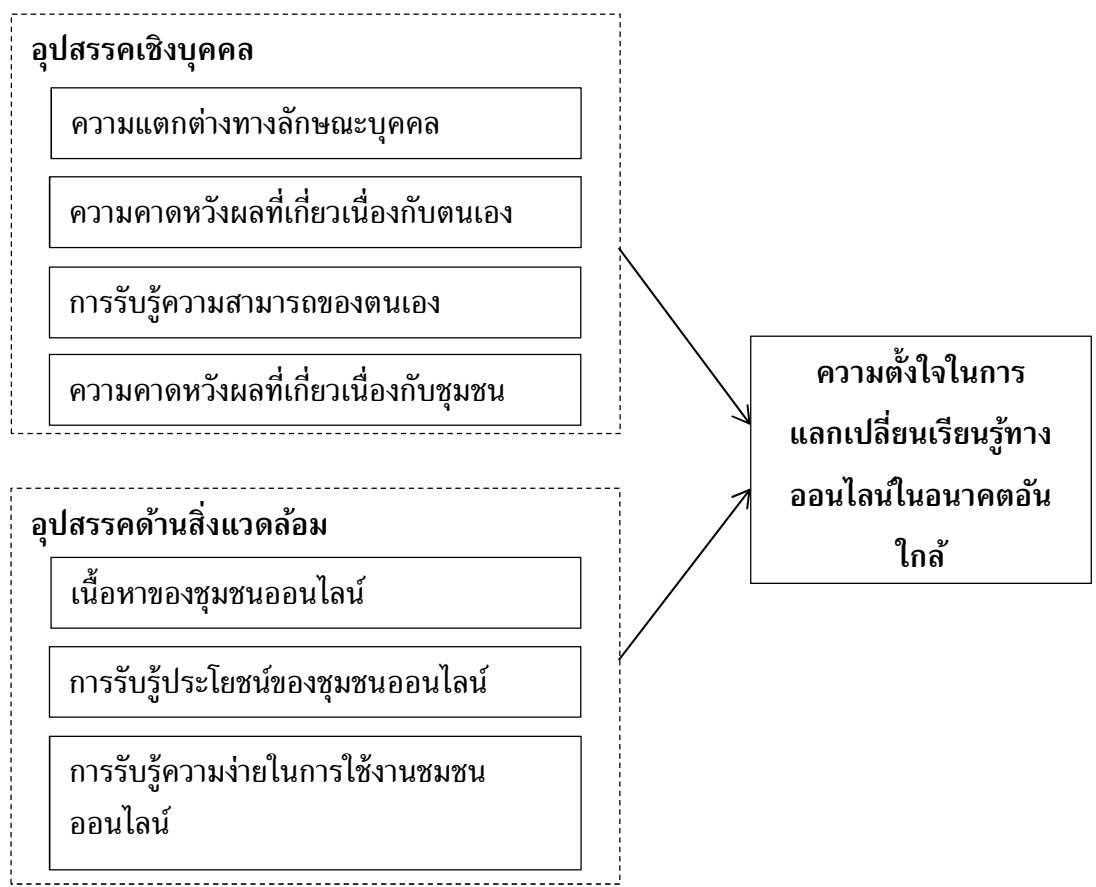
- 2.1) เนื้อหาในชุมชนออนไลน์
- 2.2) การรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์
- 2.3) การรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์

1.2 ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้



### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเชิงสำรวจด้านอุปสรรคเชิงบุคคลและสิ่งแวดล้อมที่มีผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ GotoKnow ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพประกอบที่ 1



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการกับความรู้ เช่น การรวบรวมความรู้ การจัดเก็บความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการนำความรู้ไปใช้งาน เป็นต้น เพื่อสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ตามที่ต้องการ เช่น เป้าหมายในการพัฒนาคน เป้าหมายในการพัฒนางาน เป้าหมายในการพัฒนาองค์กร เป้าหมายในการพัฒนาให้เกิดชุมชนที่มีการเอื้ออาทรต่อกัน และเป้าหมายในการร่วมกันสร้างชุดเครื่องมือเพื่อนำไปใช้ในการทำงาน เป็นต้น โดยการดำเนินการด้านการจัดการความรู้สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็น

เครื่องมือสนับสนุนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในแบ่งปันและเผยแพร่ความรู้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

2. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งเป็นขั้นตอนที่เกิดการให้และการรับความรู้ อันประกอบไปด้วยความรู้ชัดแจ้งและความรู้ฝังลึก โดยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ทั้งสองประเภทมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ชัดแจ้งสามารถอาศัยสื่อกลางเพื่อช่วยในการถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้ เช่น เอกสาร ฐานข้อมูลความรู้ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถเข้าถึงและรับความรู้ชัดแจ้งไปใช้งาน แต่ความรู้ฝังลึกซึ่งเป็นความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติจนเกิดเป็นทักษะ แนวคิด หรือประสบการณ์ที่อาจสื่อสารได้ยาก จึงจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเพื่อให้เกิดการถ่ายทอดจากผู้มีความรู้ไปสู่ผู้ที่ต้องการรับความรู้

3. ชุมชนออนไลน์ หมายถึง กลุ่มคนที่มารวมตัวกันด้วยวัตถุประสงค์หรือผลประโยชน์ร่วมกัน เช่น เพื่อแลกเปลี่ยนแบ่งปันข้อมูลและความรู้ เพื่อทำกิจกรรมที่มีความสนใจร่วมกัน เป็นต้น โดยการรวมตัวกันของแต่ละกลุ่มบุคคลในชุมชนออนไลน์ จำเป็นต้องอาศัยระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลางในการสร้างเป็นพื้นที่เสมือน อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือในการสื่อสารสำหรับแลกเปลี่ยนความรู้และปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างสมาชิกในช่วงระยะเวลาหนึ่ง จนสร้างให้สมาชิกในชุมชนเกิดความรู้สึกร่วมกันว่าสมาชิกในกลุ่มหรือในชุมชนล้วนเป็นส่วนหนึ่งกลุ่มหรือชุมชน อีกทั้งต้องมีการกำหนดนโยบาย บรรทัดฐาน กฎและระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้สมาชิกของชุมชนออนไลน์ยึดถือและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติในทิศทางเดียวกันภายในชุมชนออนไลน์

4. ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง กลุ่มผู้ใช้งานที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกคนอื่น ๆ ผ่านการเขียนข้อความและสร้างเนื้อหาต่าง ๆ ภายในชุมชนออนไลน์ ซึ่งสามารถแบ่งย่อยได้ 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง

5. ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ หมายถึง กลุ่มผู้ใช้งานที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ด้วยการเขียนข้อความและสร้างเนื้อหาต่าง ๆ ในชุมชนออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ โดยมีความถี่ในการแบ่งปันข้อมูลและความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นมากกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งและผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

6. ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง หมายถึง กลุ่มผู้ใช้งานที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ด้วยการเขียนข้อความและการสร้างเนื้อหาต่าง ๆ ในชุมชนออนไลน์เป็นบางครั้งบางคราว โดยมีความถี่ในการแบ่งปันข้อมูลและความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นน้อยกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำแต่มากกว่าผู้ใช้งานที่ไม่

ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นอกจากนี้ยังมีการเข้าใช้งานเพื่อการติดตามอ่านข้อมูลเป็นบางครั้งบางคราว โดยมีความถี่ในการอ่านข้อมูลน้อยกว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

7. ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือผู้อ่าน หมายถึง กลุ่มผู้ใช้งานที่เข้าใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อการติดตามอ่านข้อมูลภายในชุมชนออนไลน์เป็นหลัก และมักจะไม่มีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือมักไม่ร่วมปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับสมาชิกคนอื่น ๆ ด้วยการเขียนข้อความหรือสร้างเนื้อหาใด ๆ ในชุมชนออนไลน์ โดยมีความถี่ในการติดตามอ่านข้อมูลมากกว่าความถี่ในการแบ่งปันข้อมูลและความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ยังมีความถี่ในการแบ่งปันข้อมูลและความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นน้อยกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำและผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง หรืออาจไม่มีการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใดๆ ในชุมชนออนไลน์

8. ความแตกต่างทางลักษณะบุคคล หมายถึง ความแตกต่างทางด้านการศึกษา อายุ และตำแหน่งงานของบุคคล ซึ่งความแตกต่างทางลักษณะของบุคคลมีผลต่อการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์

9. ความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับตนเอง หมายถึง ผลลัพธ์ที่ผู้ใช้งานคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นต่อตนเองอันเนื่องมาจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของตนเอง

10. การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง ความเชื่อของบุคคลที่ตัดสินใจและประเมินความสามารถของตนเองในด้านความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์

11. ความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับชุมชน หมายถึง ผลลัพธ์ที่ผู้ใช้งานความคาดหวังจากผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์และจากชุมชนออนไลน์ที่จะมีผลต่อตนเองอันเนื่องมาจากการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์

12. เนื้อหาในชุมชนออนไลน์ หมายถึง รูปแบบลักษณะของเนื้อหาในชุมชนออนไลน์ โดยเกี่ยวข้องกับปริมาณความเคลื่อนไหวของข้อมูลที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ รูปแบบการมีส่วนร่วมในแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ และลักษณะของข้อมูลที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์

13. การรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ หมายถึง ระดับความเชื่อมั่นในประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานชุมชนออนไลน์ของบุคคลเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการสร้างเครือข่าย

14. การรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ หมายถึง ระดับความคาดหวังเกี่ยวกับการใช้งานระบบชุมชนออนไลน์ของผู้ใช้งานซึ่งเกี่ยวข้องกับความง่ายในการใช้งานและความพยายามในการเรียนรู้ระบบของชุมชนออนไลน์

15. ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ หมายถึง แนวโน้มในการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ของ

บุคคลด้วยการกระทำหรือแสดงพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วยการมีส่วนร่วมในแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการงานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษาด้านอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ GotoKnow ซึ่งเป็นชุมชนออนไลน์ด้านการจัดการความรู้ในระดับประเทศที่ได้ใช้ระบบบล็อกเป็นเครื่องมือหลักในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ ทั้งนี้จึงได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้
2. แนวคิดเกี่ยวกับบล็อก
3. แนวคิดเกี่ยวกับชุมชนออนไลน์
4. ทฤษฎีทุนทางสังคม
5. ทฤษฎีปัญญาทางสังคม
6. แนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี
7. แนวคิดเกี่ยวกับผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์
8. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
9. ข้อมูลเกี่ยวกับชุมชนออนไลน์ GotoKnow

#### แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้

แนวคิดด้านการจัดการความรู้เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมให้เกิดการนำกระบวนการจัดการความรู้ไปใช้ในการพัฒนาบุคคล หน่วยงาน องค์กร และชุมชน โดยงานวิจัยชิ้นนี้ได้รวบรวมหัวข้อที่สำคัญดังต่อไปนี้ คือ ความหมายของความรู้ ประเภทของความรู้ ความหมายของการจัดการความรู้ กระบวนการจัดการความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ฝังลึก กระบวนการสร้างความรู้ ปัจจัยขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้

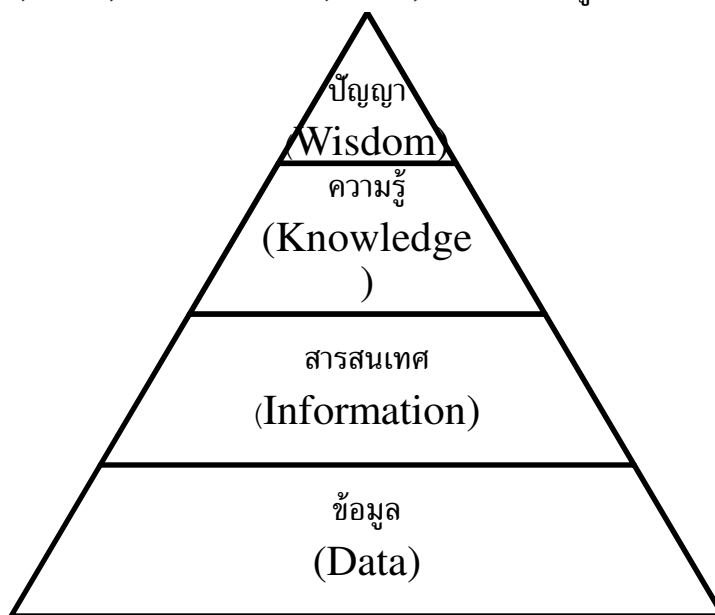
##### 1. ความหมายของความรู้

ดาเวนพอร์ตและพรุแซค (Davenport & Prusak, 1998) ได้กล่าวไว้ว่าความรู้ไม่ได้เป็นทั้งข้อมูลและสารสนเทศ แต่ได้อธิบายความหมายของความรู้ในมุมมองที่แสดงถึงความแตกต่างและความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ไว้ว่าข้อมูลเปรียบเสมือนเป็นข้อมูลดิบที่เกิดจากข้อเท็จจริง กิจกรรม หรือเหตุการณ์ดังตัวอย่างเช่น ตัวเลขที่เกิดขึ้นจริงจากการเก็บข้อมูล เป็นต้น หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ข้อมูลเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้ผ่านการแปลความใด ๆ อีกทั้งข้อมูลยังเป็นส่วนสำคัญในการสร้างสารสนเทศ โดยสารสนเทศเปรียบเสมือนข้อความที่อยู่ในรูปแบบเอกสารหรือการสื่อสารที่มีผู้รับและผู้ส่งสารสนเทศซึ่งเกิด

จากการสังเคราะห์ข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม และสุดท้ายได้อธิบายความหมายของความรู้ไว้ว่า “Knowledge is a fluid mix of framed experience, values, Contextual information, and expert insight that provided a framework for evaluating and incorporating new experiences and information. It originates and is applied in the minds of knowers.” (Davenport & Prusak, 1998, p. 5)

จากความหมายของความรู้ที่ดาเวนพอร์ตและพรุซัคได้อธิบายไว้ข้างต้นนั้น ได้แสดงให้เห็นว่า สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ผ่านการแปลความหมายหรือการสังเคราะห์และสารสนเทศยังเป็นส่วนหนึ่งของความรู้เพราะความรู้เป็นการผสมผสานระหว่างประสบการณ์และสารสนเทศซึ่งเป็นข้อมูลที่บุคคลนั้นได้รับมา โดยที่ความรู้อาจจะแฝงอยู่ในหลากหลายบริบทที่แตกต่างกันไป

นอกจากนี้ยังมีการอธิบายความแตกต่างและความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล สารสนเทศและความรู้ด้วยการใช้แผนภาพแสดงลำดับชั้นเพื่ออธิบายความหมายในเชิงเปรียบเทียบของข้อมูล สารสนเทศ ความรู้และปัญญา ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (ยุทธนา แซ่เตียว, 2547; Awad & Ghaziri, 2004) โดยสามารถดูจากภาพประกอบที่ 2



ภาพประกอบที่ 2 แผนภาพปิรามิดแสดงลำดับชั้นของความรู้

ที่มา : เอวาดและกาทซ์ิริ (Awad & Ghaziri, 2004)

จากภาพปิรามิดสามารถอธิบายความหมายแต่ละชั้นของความรู้ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูล (Data) เป็นข้อมูลดิบที่ไม่ได้ผ่านการสังเคราะห์ใด ๆ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าไม่ได้มีการแปลความหมายใด ๆ ของข้อมูลนั้น

2. สารสนเทศ (Information) เป็นข้อมูลที่ผ่านการแปลความหมาย ดีความ เรียบเรียงและวิเคราะห์แล้ว

3. ความรู้ (Knowledge) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการใช้กระบวนการคิด เปรียบเทียบ และเชื่อมบางความรู้ที่ได้รับจากข้อมูลข่าวสารของแหล่งต่าง ๆ ของบุคคล จนทำให้เกิดความเข้าใจและการนำไปใช้ให้ก่อให้เกิดประโยชน์

4. ปัญญา (Wisdom) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการประยุกต์ความรู้ที่มีอยู่ หลากหลายของตนเองไปใช้งานจนเกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้จนกลายเป็นความรู้ที่ตกผลึกอยู่ในตัวบุคคล

จากการอธิบายความหมายข้างต้น การนิยามความหมายที่แสดงถึงความแตกต่างและความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ทำให้เข้าใจถึงความหมายของความรู้ที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น และทำให้สามารถสรุปได้ว่าความรู้เป็นสิ่งที่เกิดจากการผสมผสานระหว่างข้อมูล สารสนเทศและการใช้ทักษะความสามารถของแต่ละบุคคลที่เกิดจากการรับรู้และทำความเข้าใจ ส่งผลให้เกิดการเรียนรู้และนำไปประยุกต์ใช้จนเกิดเป็นประสบการณ์และความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง และกลายเป็นความรู้ที่ฝังลึกในตัวบุคคล

## 2. ประเภทของความรู้

การจำแนกประเภทของความรู้ที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายคือ ความรู้ตามคำนิยามของโนนากะ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้ โดยได้แบ่งประเภทของความรู้ ออกเป็น 2 ประเภท คือ ความรู้ฝังลึกและความรู้ชัดแจ้ง (Nonaka & Toyama, 2003) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) คือ ความรู้ที่จัดอยู่ในรูปแบบที่สามารถศึกษาผ่านสื่อต่าง ๆ ได้อย่างเป็นรูปธรรม หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นความรู้ที่สามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมได้ง่าย โดยความรู้ในลักษณะนี้เป็นความรู้ที่ได้ผ่านการวิเคราะห์ สังเคราะห์ การทำวิจัยหรือกระบวนการพิสูจน์มาแล้ว เช่น ผลงานวิจัย ทฤษฎีต่าง ๆ เป็นต้น และยังสามารถแสดงในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เอกสารตำรา คู่มือ วารสาร หนังสือ เป็นต้น (ประพนธ์ ฝาสุขยัต, 2550)

2. ความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) คือ ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลและเป็นความรู้ที่อยู่ในลักษณะที่ไม่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนนัก เนื่องจากความรู้ประเภทนี้เป็นความรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติของแต่ละบุคคล ซึ่งเกิดจากการใช้ความสามารถเฉพาะบุคคล เช่น ไหวพริบ วิจารณ์ญาณ เทคนิคเฉพาะบุคคล เป็นต้น และมีความยากในการอธิบาย แลกเปลี่ยน และถ่ายทอดให้อยู่ในรูปแบบสื่อต่าง ๆ (ประพนธ์ ฝาสุขยัต, 2550)

จากการอธิบายความหมายของความรู้ทั้งสองประเภทข้างต้นได้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของความรู้ทั้งสองประเภท ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจนทางด้านรูปธรรม กล่าวคือ ความรู้ชัดแจ้งเป็นความรู้ที่สามารถเข้าถึงและเสาะหาได้ง่ายกว่าความรู้ฝังลึก เพราะ

ความรู้ชัดแจ้งมีการจัดเก็บและบันทึกความรู้ดังกล่าวด้วยสื่อต่าง ๆ ได้ง่ายกว่าความรู้ฝังลึก ซึ่งมีความยากต่อการจัดเก็บ เพราะเป็นความรู้ที่มีความยากในการอธิบายและการถ่ายทอด

### 3. ความหมายของการจัดการความรู้

การนิยามความหมายของการจัดการความรู้ (Knowledge Management) มีผู้เชี่ยวชาญได้ให้คำจำกัดความไว้หลากหลายมุมมอง เช่น ดาเวนพอร์ตและพรูซาค (Davenport & Prusak, 1998) ได้อธิบายความหมายไว้ว่าการจัดการความรู้เป็นกระบวนการซึ่งประกอบไปด้วยการรวบรวมข้อมูล การจัดเก็บความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการนำความรู้ไปใช้

จากคำนิยามข้างต้นได้แสดงถึงความสอดคล้องกับความหมายของเอวาดและกาทซีริ (Awad & Ghaziri, 2004) ที่กล่าวถึงการจัดการความรู้ว่า เป็นกระบวนการสำหรับรวบรวมความรู้และการนำความรู้ที่ได้จากการรวบรวมความเชี่ยวชาญจากแหล่งความรู้ภายในองค์กรมาใช้งาน โดยแหล่งความรู้ดังกล่าวประกอบไปด้วย ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ซึ่งเป็นข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบเอกสารหรือฐานข้อมูล และความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) ซึ่งเป็นความรู้ที่อยู่ในสมองของบุคลากรขององค์กร

โดยจากการอธิบายความหมายข้างต้นตามคำนิยามของผู้เชี่ยวชาญ ได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการสำหรับการจัดการกับทั้งความรู้ชัดแจ้งและความรู้ฝังลึกเพื่อนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ยิ่งกว่านั้นการจัดการความรู้ยังมีความสำคัญในการเป็นเครื่องมือสนับสนุนให้บุคลากรภายในองค์กรสามารถสร้างความรู้และนำความรู้ไปใช้ร่วมกัน ดังความหมายของวิจารณ์ พานิช (2549) ที่ได้อธิบายความหมายของการจัดการความรู้ในทางปฏิบัติไว้ว่า การจัดการความรู้เปรียบเสมือนเครื่องมือสำหรับนำไปใช้ดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการ อันได้แก่ เป้าหมายในการพัฒนาคน เป้าหมายเกี่ยวกับงาน เป้าหมายในการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้และการส่งเสริมให้ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดการความรู้จนสามารถบรรลุเป้าหมายสุดท้ายด้วยการสร้างชุดความรู้ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ยังมีมุมมองการนิยามความหมายด้านการจัดการความรู้ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนกระบวนการจัดการความรู้ น้ำทิพย์ วิภาวิน (2547) ได้อธิบายความหมายไว้ว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการจัดการสารสนเทศ (Information) และการจัดการคน (People) ด้วยการจัดเก็บความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจากทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งช่วยให้เกิดการแบ่งปันและเผยแพร่สารสนเทศภายในองค์กร

จากความหมายของการจัดการความรู้ที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการกับความรู้ เช่น การรวบรวมความรู้การจัดเก็บความรู้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการนำความรู้ไปใช้งาน เป็นต้น เพื่อสนับสนุน



ให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ตามที่ต้องการ เช่น เป้าหมายในการพัฒนาคน เป้าหมายในการพัฒนางาน เป้าหมายในการพัฒนาองค์กร เป้าหมายในการพัฒนาให้เกิดชุมชนที่มีการเอื้ออาทรต่อกัน และเป้าหมายในการร่วมกันสร้างชุดเครื่องมือเพื่อนำไปใช้ในการทำงาน เป็นต้น โดยการดำเนินการด้านการจัดการความรู้สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสนับสนุนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแบ่งปันและเผยแพร่ความรู้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

#### 4. กระบวนการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ได้ถูกนำมาเป็นเครื่องมือสำหรับการบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยได้มีการประยุกต์ใช้กระบวนการด้านการจัดการความรู้ในหลายองค์กร ทั้งนี้ได้อธิบายกระบวนการจัดการความรู้ว่า ประกอบไปด้วย 7 ขั้นตอนหลัก (บุญดี บุญยกิจ นงลักษณ์ ประสพสุขโชคชัย ดิสพงษ์ พรชนกนาค และปรียวรรณ วรรณล้วน, 2547) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

##### 1. การค้นหาความรู้ (Knowledge Identification)

กระบวนการค้นหาความรู้เป็นขั้นตอนในการค้นหาว่าความรู้หลักที่ต้องการคืออะไร ความรู้ใดที่มีอยู่แล้ว หรือความรู้ใดที่ยังคงขาดหรือมีไม่เพียงพอ ซึ่งความรู้ดังกล่าวมีความจำเป็นต่อเป้าหมายที่ต้องการประสบความสำเร็จ โดยการดำเนินการค้นหาความรู้ที่มีอยู่แล้วนั้นจำเป็นต้องดำเนินการสำรวจเพื่อค้นหาว่าใครมีความรู้อะไรและอยู่ในรูปแบบใดบ้าง

##### 2. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)

กระบวนการสร้างและแสวงหาความรู้เป็นขั้นตอนที่มีเป้าหมายในการกำหนดตัวเนื้อหาของความรู้ที่ต้องการและยังรวมไปถึงการกำหนดแนวทางในการรวบรวมความรู้ด้วยการเริ่มต้นจากการดำเนินการสร้างความรู้ที่ขาดหรือมีไม่เพียงพอต่อการใช้งานด้วยการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร อีกทั้งยังต้องทำการต่อยอดพัฒนาเพื่อสร้างความรู้ใหม่จากความรู้เดิมและเสริมด้วยการหาความรู้จากภายนอก

โดยขั้นตอนในการสร้างและแสวงหาความรู้สามารถใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือประสบการณ์ระหว่างบุคคลเข้ามาเป็นเครื่องมือสนับสนุนและต้องอาศัยการสร้างวัฒนธรรมที่สนับสนุนให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยสนับสนุนการดำเนินการ เพื่อให้เกิดการสร้างและแสวงหาความรู้ที่สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2547)

##### 3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)

กระบวนการในการจัดความรู้ให้เป็นระบบเป็นขั้นตอนที่จำเป็นต้องคำนึงถึงการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการเข้าถึง โดยการจัดรูปแบบทำให้ความรู้เป็นระบบอาจมีการดำเนินการในการจัดทำหมวดหมู่ของความรู้หรือจัดแบ่งประเภทให้มีความง่ายในการเข้าถึงและใช้งาน เป็นต้น ทั้งนี้การจัดระบบสามารถจัดทำรูปแบบตามความเหมาะสมในการใช้งานของแต่ละกลุ่มและองค์กร

#### 4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)

กระบวนการประมวลและกลั่นกรองความรู้เป็นขั้นตอนในการปรับปรุงความรู้ให้อยู่ในลักษณะที่สามารถใช้งานได้ง่าย และใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายเพื่อให้การนำไปใช้งานสามารถทำได้ง่ายยิ่งขึ้น ทั้งนี้จะเป็นการปรับปรุงให้เนื้อหาความรู้ที่มีอยู่มีคุณภาพที่ครบถ้วนสมบูรณ์เป็นปัจจุบันและมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น โดยในขั้นตอนนี้จำเป็นต้องเลือกรูปแบบการจัดเก็บที่มีมาตรฐาน และนำเสนอด้วยการใช้ภาษาในการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้ที่นำความรู้ไปใช้งานหรือให้เหมาะสมกับสมาชิกภายในหน่วยงาน

#### 5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)

กระบวนการเข้าถึงความรู้เป็นขั้นตอนที่เน้นการทำให้สามารถเข้าถึงความรู้ทั้งที่เป็นความรู้ชัดแจ้งและความรู้ฝังลึกได้อย่างสะดวกเพื่อให้ผู้ต้องการความรู้สามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้อย่างสะดวก ในขณะเดียวกันสามารถกระจายความรู้ให้แก่ผู้รับความรู้ โดยในขั้นตอนนี้ความรู้จะถูกส่งหรือสามารถเข้าถึงได้ผ่านช่องทางต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้สามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์

#### 6. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing)

กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นขั้นตอนที่เกิดการให้และรับความรู้ซึ่งประกอบไปด้วยความรู้ชัดแจ้งและความรู้ฝังลึกและกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งสองประเภทมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ชัดแจ้งสามารถอาศัยสื่อกลางเพื่อช่วยในการถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น เอกสาร ฐานข้อมูลความรู้ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถเข้าถึงและรับความรู้ชัดแจ้งไปใช้งาน

ความรู้ฝังลึกเป็นความรู้ที่จำเป็นต้องอาศัยกระบวนการถ่ายทอดความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรูปแบบเฉพาะที่จำเป็นต้องอาศัยการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับความรู้ด้วยการพบปะและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันแบบตัวต่อตัวหรือแบบกลุ่มเพื่อให้เกิดการรวมตัวกันถ่ายทอดและสังเคราะห์ความรู้ฝังลึกออกมาแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน (ประพนธ์ ผาสุขยัต, 2550)

#### 7. การเรียนรู้ (Learning)

กระบวนการเรียนรู้ถือได้ว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญมากต่อการจัดการความรู้ เพราะการจัดการความรู้มีเป้าหมายที่มุ่งเน้นให้ผู้รับหรือผู้ใช้ความรู้เกิดการเรียนรู้จากการใช้ประโยชน์จากความรู้ด้วยการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนา แก้ไขและปรับปรุงการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังมุ่งเน้นการใช้ความรู้ในการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์จากการนำความรู้ไปใช้จริง ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาความรู้ใหม่ๆ ขึ้น โดยกระบวนการดังกล่าวจะส่งผลให้เกิดวงจรการเรียนรู้ที่ไม่มีวันสิ้นสุดและมีการดำเนินการอย่าง

ต่อเนื่อง ซึ่งจะก่อให้เกิดเป็นการสร้างความรู้ใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานจนสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ

### 5. กระบวนการสร้างความรู้

กระบวนการสร้างความรู้ (Knowledge Creation) (Nonaka, 1994; Nonaka & Konno, 1998; Nonaka, Toyama & Konno, 2000; Nonaka, Toyama & Nagata, 2000: ยูนุซ ทินนะลักษณ์, 2549) เป็นกระบวนการที่อธิบายถึงการสร้างความรู้ซึ่งไม่สามารถเกิดขึ้นจากความรู้ประเภทใดประเภทหนึ่ง กล่าวคือไม่อาจเกิดขึ้นจากความรู้ฝังลึกหรือความรู้ชัดแจ้งเพียงอย่างเดียว แต่จำเป็นจะต้องอาศัยการปฏิสัมพันธ์ระหว่างความรู้ทั้ง 2 ประเภท

การปฏิสัมพันธ์ระหว่างความรู้ทั้ง 2 ประเภทในกระบวนการสร้างความรู้ เรียกว่ากระบวนการเปลี่ยนกลับความรู้ (Knowledge Conversion) หรือแบบจำลองเซกิ (SECI Model) ซึ่งเป็นขั้นตอนที่อธิบายถึงการเปลี่ยนกลับของลักษณะความรู้ชัดแจ้งและความรู้ฝังลึก โดยจะมีการเปลี่ยนแปลงกลับไปกลับมาระหว่างความรู้ทั้ง 2 ประเภทอย่างไม่มีที่สิ้นสุดและเกิดขึ้นอย่างเป็นพลวัตจนส่งผลให้เกิดเป็นวงซึ่งมีลักษณะเป็นเกลียวที่ขยายกว้างขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่เดียวกันจะเกิดการยกระดับความรู้ให้สูงขึ้นจนกลายเป็นเกลียวความรู้ (Knowledge Spiral) ที่มีลักษณะเป็นกันหอยที่เริ่มต้นจากวงขนาดเล็กและขยายวงใหญ่ขึ้นจนเกิดเป็นเกลียวความรู้ที่มีขนาดใหญ่ขึ้นและสูงขึ้นเรื่อยๆ อย่างเป็นพลวัต โดยกระบวนการเปลี่ยนกลับความรู้ประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Socialization) การเผยแพร่วิทยาการ (Externalization) การผสมผสานความรู้ (Combination) และการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Internalization) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Socialization) เป็นขั้นตอนที่ต้องอาศัยกระบวนการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่จำเป็นต้องอาศัยความใกล้ชิดทางกายภาพระหว่างบุคคล โดยมุ่งเน้นให้บุคคลได้มีโอกาสมาพบปะกันในพื้นที่ทางกายภาพเพื่อให้ผู้ร่วมกิจกรรมหรือผู้ร่วมกระบวนการได้อยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกันหรือได้ใช้เวลาร่วมกัน เช่น ห้องประชุม เป็นต้น ซึ่งผู้ร่วมกิจกรรมจะสามารถรับรู้และทำความเข้าใจความรู้ฝังลึกผ่านประสบการณ์ที่มีร่วมกัน เช่น การลงมือปฏิบัติ การสังเกต เป็นต้น อีกทั้งในขั้นตอนนี้ยังก่อให้เกิดความเชื่อมั่นไว้วางใจระหว่างกัน

2. การเผยแพร่วิทยาการให้ปรากฏ (Externalization) เป็นขั้นตอนการแสดงออกทางความคิดของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นการที่ฝังอยู่ในตัวบุคคลให้เผยแพร่ออกมาด้วยการนำเสนอความรู้ฝังลึกให้อยู่ในลักษณะความรู้ชัดแจ้งที่สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย เช่น การอธิบายด้วยแบบจำลอง การอธิบายด้วยการอุปมาอุปมัยและการเปรียบเทียบ เป็นต้น ทั้งนี้ในขั้นตอนนี้แต่ละบุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วมจะเปิดเผยความรู้ของตนเองให้ปรากฏออกมาเพื่อเป็นการแสดงถึงการเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม โดยความรู้ที่เผยแพร่ออกมายังอยู่ในสถานะที่แยกออกจากกันตามความคิดของแต่ละบุคคล

3. การผสมผสานความรู้ (Combination) เป็นขั้นตอนที่เกิดจากการดำเนินการร่วมกันของสมาชิกภายในกลุ่มด้วยการนำความรู้ของแต่ละบุคคลในขั้นตอนการเผยแพร่วิทยาการและความรู้ที่จัดเก็บจากแหล่งอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกมาจัดให้อยู่ในรูปแบบที่เป็นระบบและมีความซับซ้อนขึ้นด้วยการพิจารณาเลือกและรวบรวมความรู้ที่จำเป็น ทั้งนี้ความรู้ที่ได้ในขั้นตอนนี้จะถูกนำไปเผยแพร่และประยุกต์ใช้งานจริงต่อไป

4. การเก็บซับซับความรู้ที่เรียนรู้จากการปฏิบัติไว้ภายในตัวบุคคล (Internalization) เป็นขั้นตอนที่เกิดความรู้ซึ่งเป็นการเรียนรู้ที่ได้เรียนรู้จากการนำความรู้ที่จัดเก็บไปปฏิบัติจริง เช่น ประสบการณ์จากการนำความรู้ที่ได้รับจากการอ่านหนังสือไปปฏิบัติด้วยตนเอง การอบรมเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น ทั้งนี้ความรู้ในขั้นตอนนี้เป็นการเรียนรู้จากลงมือปฏิบัติจนเกิดเป็นความรู้ฝังลึกที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งจะสะสมอยู่ในตัวของบุคคลนั้น และเมื่อบุคคลได้มีโอกาสปฏิสัมพันธ์ทางสังคมตามขั้นตอนที่ 1 จะส่งผลให้เกิดการหมุนเวียนใหม่ขององค์ความรู้ต่อไป

จากรายละเอียดทั้ง 4 ขั้นตอนของแบบจำลองเชกิตตามที่ถูกกล่าวไปแล้วข้างต้น จำเป็นต้องอาศัยพื้นที่หรือบา (Ba) ที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิสัมพันธ์และการแปลงกลับของความรู้ในแต่ละขั้นตอนเพื่อการขับเคลื่อนเปลี่ยนความรู้ และเอื้ออำนวยให้ผู้มีส่วนร่วมได้ใช้พื้นที่ร่วมกันอันเป็นพื้นที่ที่ความรู้จะถูกสร้าง แบ่งปันและใช้ประโยชน์ อีกทั้งจำเป็นต้องมีสภาวะที่เหมาะสม เช่น ความเชื่อมั่น ความมั่นใจ ความรัก ความเคารพซึ่งกันและกัน เป็นต้น ทั้งนี้ลักษณะของพื้นที่มีหลากหลายลักษณะ ไม่ว่าจะเป็นพื้นที่ซึ่งมีลักษณะทางกายภาพ (Physical Space) เช่น ห้องประชุม เป็นต้น หรือพื้นที่เสมือนที่มีลักษณะการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (Virtual Space) เช่น ชุมชนออนไลน์ การสื่อสารผ่านอีเมล เป็นต้น หรือเป็นพื้นที่ทางความคิด (Mental Space) เช่น อุดมคติที่มีร่วมกัน เป็นต้น

#### 6. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ฝังลึก

จากกระบวนการในการจัดการความรู้ทั้ง 7 ขั้นตอนหลัก ขั้นตอนในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามแนวคิดการจัดการความรู้เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติจริงด้วยโมเดลปลาของประพนธ์ ผาสุขยัต (2550) ได้อธิบายไว้ว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถือเป็นส่วนสำคัญที่เปรียบเสมือนหัวใจหลักของการจัดการความรู้ โดยได้อธิบายแนวคิดการจัดการความรู้ว่าการจัดการความรู้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก ได้แก่ 1) หัวปลาหรือวิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้ (Knowledge Vision) ซึ่งเป็นเป้าหมายของการนำความรู้ไปใช้ 2) ตัวปลาหรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) เป็นกระบวนการที่เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ถ่ายทอดความรู้ และการเรียนรู้ระหว่างกันซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้ที่กำหนดไว้ และ 3) ทางปลาหรือคลังความรู้ (Knowledge Asset) เป็นส่วนที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความรู้ได้แก่ แหล่งที่มาของความรู้และความรู้ทั้ง 2 ประเภท ทั้งนี้ยังช่วยป้องกันการสูญหาย สะดวกในการเข้าถึงและค้นหาความรู้ได้ง่าย

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่ากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ในการจัดการความรู้และยังเป็นกระบวนการที่ช่วยให้เกิดการถ่ายทอดแลกเปลี่ยน และสร้างความรู้ทั้ง 2 ประเภท ทั้งนี้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ฝังลึกมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดการความรู้ ดังคำกล่าวที่ว่า “The greatest factor in knowledge management is sharing tacit knowledge.” (Awad & Ghaziri, 2004, p. 442)

จากคำกล่าวข้างต้นได้แสดงให้เห็นว่าความรู้ฝังลึกถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญตั้งตัวอย่างในมุมมองด้านธุรกิจถือได้ว่าความรู้ฝังลึกเปรียบเป็นความได้เปรียบทางการแข่งขันที่มีความยากที่จะเลียนแบบ และยังมีลักษณะที่แตกต่างจากความรู้ชัดแจ้งอย่างสิ้นเชิง ดังประโยคที่ว่า “Tacit knowledge is “knowing how” while explicit knowledge is “knowing that.”” (Rubit, 2001, p. 166)

ด้วยลักษณะเฉพาะของความรู้ฝังลึกซึ่งเป็นความรู้ที่เกิดจากทักษะในการปฏิบัติจริงและประสบการณ์ อีกทั้งยังมีบริบทเฉพาะของแต่ละบุคคล เช่น ความเชื่อ วิจารณ์ญาณ เทคนิคเฉพาะตัว เป็นต้น (Alavi & Leidner, 2001) จึงทำให้ความรู้ฝังลึกยากต่อการถ่ายทอดแบ่งปัน อธิบายหรือสื่อสารผ่านสื่อรูปแบบต่าง ๆ ดังนั้นในมุมมองทางด้านธุรกิจที่ต้องการสร้างความได้เปรียบซึ่งเป็นการสร้างและพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันอย่างยั่งยืน จึงจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการจัดการความรู้ในการรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ฝังลึก (Rubit, 2001)

สำหรับวิธีการจัดการกับความรู้ฝังลึก กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีส่วนช่วยให้เกิดการถ่ายทอดความรู้จากบุคคลแก่ผู้ใช้งานที่ร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ฝังลึกจำเป็นต้องอาศัยเทคนิคที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน ซึ่งมักนิยมใช้เทคนิคการเล่าเรื่องที่จำเป็นต้องอาศัยความสมัครใจและความเต็มใจของบุคคลในการถ่ายทอดความรู้เพื่อแลกเปลี่ยนร่วมกับผู้อื่นหรือถ่ายทอดเพื่อจัดเก็บสู่ระบบที่ทำให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย (ประพนธ์ ผาสุขยัต, 2550)

ทั้งนี้การส่งเสริมให้เกิดความสมัครใจและเต็มใจในการถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้ฝังลึกในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้มีความรู้นั้น จำเป็นต้องอาศัยแรงจูงใจภายในของตัวบุคคลและแรงจูงใจภายนอกที่มีผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Bock, Zmud, Kim & Lee, 2005; Lin, 2007b) นอกจากนี้ปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างบุคคลถือเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ฝังลึกเช่นกัน เนื่องจากการแบ่งปันความรู้ฝังลึกของบุคคลจะเกิดการแลกเปลี่ยนระหว่างที่ผู้ร่วมกิจกรรมหรือผู้ร่วมกระบวนการมีปฏิสัมพันธ์กันทางสังคม (Nonaka, 1994)

ดังนั้นถึงแม้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ฝังลึกจะมีความยากในการถ่ายทอด แต่หากสามารถหาแนวทางในการกระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดความเต็มใจและความสมัครใจในการถ่ายทอดและแบ่งปัน โดยอาศัยการสร้างแรงจูงใจทั้งจากภายในและภายนอก อีกทั้งการสร้าง

ความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้ร่วมกิจกรรมหรือผู้ร่วมกระบวนการซึ่งจะส่งผลให้เกิดการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ในระหว่างที่มีการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

ดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้นถึงความสำคัญของปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์ทางสังคมที่ส่งผลให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ฝังลึก ปัจจุบันจึงได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เป็นเครื่องมือช่วยในกระบวนการจัดการความรู้โดยได้นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างพื้นที่ตลาดความรู้อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และส่งเสริมการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมซึ่งส่งผลให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้มอบและผู้รับความรู้ เพราะฉะนั้นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจึงถือเป็นเครื่องมือที่ช่วยลดข้อจำกัดทางด้านสถานที่ เวลา และเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้มากยิ่งขึ้น (Davenport & Prusak, 1998)

ชุมชนออนไลน์จึงถือเป็นตลาดความรู้อิเล็กทรอนิกส์หรือเป็นพื้นที่เสมือนในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งมีเครื่องมือที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งาน ดังนั้นการเปิดพื้นที่สาธารณะออนไลน์ลักษณะนี้จึงเหมาะต่อการให้ผู้ใช้งานสามารถเข้ามาใช้งานเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ในเรื่องที่มีความสนใจร่วมกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Plant, 2004; Laine, 2006)

## 7. ปัจจัยขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จำเป็นต้องอาศัยความเต็มใจและความสมัครใจของผู้มีความรู้ในการเผยแพร่และถ่ายทอดความรู้ของตนเองแก่ผู้อื่น ด้วยการอาศัยแรงจูงใจจากภายในตัวบุคคล เช่น ความสามารถของบุคคลและความพึงพอใจในการช่วยเหลือผู้อื่น เป็นต้น และแรงจูงใจจากภายนอกตัวบุคคลซึ่งเป็นแรงส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น ผลประโยชน์ที่จะได้รับจากความสัมพันธ์ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น (Bock et al., 2005; Lin, 2007b)

นอกเหนือจากปัจจัยที่ส่งเสริมให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดขึ้นแล้ว ยังมีปัจจัยที่ส่งผลทางด้านตรงกันข้ามกับปัจจัยที่สนับสนุนการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กล่าวคือ ปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่มีผลเป็นอุปสรรคขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยจากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับอุปสรรคที่มีผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กรของริกซ์ (Riege, 2005) ซึ่งได้แบ่งประเภทอุปสรรคออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ อุปสรรคด้านบุคคล อุปสรรคด้านองค์กร และอุปสรรคด้านเทคโนโลยี โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 1. อุปสรรคด้านบุคคล

ริกซ์ได้รวบรวมอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การรับรู้และการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในระดับบุคคล กล่าวคือ เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลเป็นหลัก และมีลักษณะที่มุ่งเน้นที่ความแตกต่างทางด้านปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคล โดยอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กรที่ได้รวบรวมไว้ประกอบด้วย ลักษณะพื้นฐานของแต่ละบุคคล ได้แก่ ความแตกต่างทางด้านอายุ เพศ ระดับการศึกษา ระดับประสบการณ์ ทักษะในการสื่อสารทั้งการ

พูด การเขียนและการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความตระหนักถึงคุณค่าและประโยชน์ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และวัฒนธรรม พื้นฐานทางชาติพันธุ์ คุณค่า และความเชื่อของแต่ละบุคคล

อีกทั้งยังมีอุปสรรคที่เกิดจากความกังวลหรือความกลัวของบุคคล ได้แก่ ความกังวลในความปลอดภัยในหน้าที่การงาน ขาดความไว้วางใจความรู้จะถูกนำไปใช้ในทางที่ไม่ถูกต้องหรือไม่ได้รับการอ้างอิงมายังผู้มอบความรู้ ความกลัวไม่ได้รับการยอมรับและการรับรอง ในทรัพย์สินทางปัญญาจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน ขาดความไว้วางใจในแหล่งความรู้ว่าอาจไม่ถูกต้องและไม่น่าเชื่อถือ

นอกจากนี้ยังมีอุปสรรคด้านบุคคลในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ไม่มีเวลาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และระบุนความรู้เฉพาะทางที่เป็นที่ต้องการ ไม่มีเวลาในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้มอบและผู้รับความรู้ ขาดเครือข่ายทางสังคม ข้อจำกัดของโครงสร้างตำแหน่งหน้าที่ในองค์กรที่มีผลลดบทบาทในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการแลกเปลี่ยนความรู้ขัดแย้งมากกว่าความรู้ฝังลึกซึ่งเป็นประสบการณ์และความรู้ที่จำเป็นต้องอาศัยกระบวนการเรียนรู้ การสังเกต การสนทนา และการโต้ตอบเพื่อการแก้ไขปัญหา อีกทั้งขาดการจัดประเด็น การประเมินผล ข้อเสนอแนะ การสื่อสาร และความอดทนในความผิดพลาดที่มีผลต่อการเรียนรู้ขององค์กรและบุคลากร

## 2. อุปสรรคด้านองค์กร

ริกซ์ได้รวบรวมอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่เป็นข้อจำกัดขององค์กร ซึ่งแสดงถึงลักษณะการบริหารจัดการองค์กรที่ไม่ส่งเสริมต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร และยังเกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร ได้แก่ ขาดการนำเสนอความชัดเจนในการผสมผสานกลยุทธ์ด้านการจัดการความรู้และการเริ่มต้นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและกลยุทธ์ขององค์กร ขาดพื้นที่สำหรับการแบ่งปัน สะท้อน และสร้างความรู้ในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ วัฒนธรรมองค์กรไม่ได้สนับสนุนต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ องค์กรไม่ให้ความสำคัญต่อการจัดเก็บความรู้จากบุคลากรที่มีประสบการณ์และทักษะในระดับสูง ขาดการปรับโครงสร้างพื้นฐานให้เหมาะสม องค์กรมีทรัพยากรไม่เพียงพอต่อการสนับสนุนต่อกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การแข่งขันภายนอกที่ส่งผลต่อองค์กรในเครือข่ายหรือหน่วยงานภายในองค์กรมีการแข่งขันกันสูง การไหลเวียนของความรู้และการสื่อสารถูกจำกัด การแข่งขันภายในหน่วยงานองค์กรหรือองค์กรในเครือข่ายสูง โครงสร้างองค์กรแบบลำดับชั้นและส่งผลให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดำเนินไปอย่างล่าช้า และขนาดของหน่วยงานมีขนาดใหญ่และมีขนาดที่ไม่เหมาะสมต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อีกทั้งยังมีความยากในการจัดการให้เอื้ออำนวยต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับแนวทางในการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร ได้แก่ ขาดผู้นำและแนวทางการบริหารจัดการเกี่ยวกับการสื่อสารถึงประโยชน์และคุณค่าของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการปฏิบัติ ขาดความโปร่งใสในการจัดการระบบรางวัลและ

ระบบสร้างการรับรู้เพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สภาพแวดล้อมทางกายภาพและแผนผังพื้นที่การทำงานไม่สนับสนุนต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

### 3. อุปสรรคด้านเทคโนโลยี

จากความหมายตามแนวคิดการจัดการความรู้ เทคโนโลยีถือเป็นเครื่องมือที่นำมาใช้ในการส่งเสริมและสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อสร้างความสะดวกรวดเร็วและเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น แต่ในทางกลับกันเทคโนโลยีอาจกลายเป็นปัจจัยขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยจากการรวบรวมของริกซ์ได้ระบุว่า การขาดกระบวนการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคคลใช้เครื่องมือทางด้านเทคโนโลยีและการเลือกใช้เครื่องมือที่ไม่สอดคล้องกับผู้ใช้งานซึ่งเป็นบุคลากรภายในองค์กรจะมีผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วยอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับจากเทคโนโลยี กระบวนการ และการใช้งานของบุคลากร ได้แก่ ลักษณะของเทคโนโลยีที่ใช้ไม่สอดคล้องกับความคาดหวังบนพื้นฐานความเป็นจริงที่บุคลากรต้องการ ขาดการสนับสนุนทางด้านเทคนิคจากทั้งภายในภายนอก และการบำรุงรักษาที่บูรณาการที่รวดเร็วจึงส่งผลให้เป็นอุปสรรคในการทำงานประจำและการสื่อสาร ขาดความสอดคล้องระหว่างกระบวนการปฏิบัติงานและเทคโนโลยีที่นำมาใช้ การบูรณาการระบบเทคโนโลยีและกระบวนการไม่สอดคล้องกับความต้องการบุคคล และผู้ใช้งานขาดความคุ้นเคยและประสบการณ์ในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

มากไปกว่านั้นยังมีอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการใช้งานเทคโนโลยีเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากองค์กร ได้แก่ ขาดการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและกระบวนการใช้งานเพื่อสร้างความคุ้นเคยให้แก่บุคลากร ขาดการสาธิตและแนะนำประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ขาดการบูรณาการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและกระบวนการทำงานที่ไม่สอดคล้องกับแนวทางในการปฏิบัติงาน

### 8. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้

เมื่อยุคสมัยเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคแห่งการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากยิ่งขึ้น เพราะระบบดังกล่าวถือว่าเป็นเครื่องมือสำหรับการอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานในด้านต่างๆ จึงทำให้เกิดการนำไปใช้งานทั้งในรูปแบบการใช้งานแบบองค์กรและส่วนบุคคล และเช่นเดียวกันกับการจัดการความรู้ที่ได้มีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้เป็นเครื่องมือสำหรับกระบวนการจัดการความรู้ดังจะเห็นได้จากการใช้เป็นที่เครื่องมือในกระบวนการบันทึก จัดเก็บและเผยแพร่ความรู้ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้มอบและผู้รับความรู้ได้อย่างสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดข้อจำกัดด้านสถานที่และเวลาด้วยการใช้เทคโนโลยีเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Davenport & Prusak, 1998)

ดังตัวอย่างการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนกลยุทธ์ทางด้านการจัดการความรู้ภายในองค์กรจนประสบความสำเร็จมาแล้ว โดยกลยุทธ์ดังกล่าวประกอบด้วยกลยุทธ์การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Codification Strategy) ซึ่ง



เป็นกลยุทธ์ที่เน้นการสังเคราะห์ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้รวบรวมและจัดเก็บความรู้ไว้ในฐานข้อมูลที่สามารถเข้าถึงและนำความรู้ไปใช้งานได้ง่าย และอีกกลยุทธ์หนึ่ง คือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Personalization Strategy) ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่เน้นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อส่งเสริมให้เกิดการสร้างเครือข่าย ด้วยการเน้นการเชื่อมโยงและสร้างความสัมพันธ์อันใกล้ชิดระหว่างบุคคลอันจะส่งผลให้เกิดการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน (Hansen, Nohria & Tierney, 1999)

นอกจากนี้ปัจจุบันได้มีการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System) ขึ้นมาโดยเฉพาะ ซึ่งระบบดังกล่าวเป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทหนึ่งที่ถูกออกแบบและพัฒนาขึ้นมาสำหรับใช้เป็นระบบสนับสนุนและรองรับกระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรหรือหน่วยงาน อีกทั้งระบบดังกล่าวยังช่วยส่งเสริม พัฒนาและยกระดับกิจกรรมทางด้านการจัดการความรู้แก่สมาชิกภายในองค์กรหรือเครือข่ายที่ต้องการใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการจัดการความรู้อีกด้วย (Alavi & Leidner, 2001)

### แนวคิดเกี่ยวกับบล็อก

บล็อกเป็นเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ประเภทหนึ่งที่มีความนิยมเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการจัดการความรู้ งานวิจัยชิ้นนี้จึงได้รวบรวมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดพื้นฐานของบล็อก วิวัฒนาการของบล็อก การใช้บล็อกเพื่อการจัดการความรู้และความสามารถของระบบบล็อกของชุมชนออนไลน์ GotoKnow ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับบล็อก

ปัจจุบันเทคโนโลยีเว็บ 2.0 (Web 2.0) (O'Reilly, 2005) กำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย ดังตัวอย่างเว็บไซต์ที่เป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไป Facebook Twitter Blogger และ Wikipedia เป็นต้น โดยเว็บไซต์เหล่านี้ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันสำหรับผู้ใช้งานในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพราะเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ได้รับการยอมรับว่าเป็นช่องทางที่สะดวกในการสื่อสาร การแบ่งปันข้อมูล ความรู้และเป็นเครื่องมือสนับสนุนการมีส่วนร่วมระหว่างผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือที่สนับสนุนกระบวนการจัดการความรู้อีกด้วย (Levy, 2009; Razmerita, Kirchner & Sudzina, 2009)

นอกจากนี้แล้วเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ถือได้ว่าเป็นเทคโนโลยีประเภทสื่อทางสังคม (Social Media) ด้วยความสามารถในการตอบสนองการใช้งานในรูปแบบการสื่อสารแบบสองทาง (Stephens & Collins, 2007) ที่ส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น การสนทนา การโต้ตอบ เป็นต้น และยังช่วยในการเชื่อมโยงเครือข่ายทางสังคม อีกทั้งเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ยังมีส่วนสำคัญในการเปลี่ยนแปลงบทบาทของผู้ใช้งาน โดยผู้ใช้งานไม่ได้เป็นผู้รับข้อมูลเพียงฝ่ายเดียวเท่านั้นแต่จะกลายเป็นผู้มีบทบาทหลักในการสร้างเนื้อหาต่าง ๆ ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

บล็อกหรือเว็บบล็อก (Huang, Cheng & Hyang, 2009) เป็นเครื่องมือประเภทหนึ่งของเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ได้รับความนิยมจากผู้ใช้งานอย่างแพร่หลาย ด้วยลักษณะการทำงานของระบบที่ใช้งานง่ายและผู้ใช้งานไม่จำเป็นต้องมีความรู้เฉพาะทางเกี่ยวกับการสร้างเว็บไซต์ (Du & Wagner, 2006) นอกจากนี้ยังสามารถจัดการเนื้อหาในรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก เช่น บทความ ภาพ เสียง เป็นต้น โดยไม่ว่าจะทำการเพิ่ม แก้ไข และลบข้อมูล ผู้ใช้งานสามารถจัดการด้วยตนเองได้ตลอดเวลา (Li & Li, 2009)

ด้วยความง่ายและความสะดวกในการจัดการเนื้อหาจึงส่งผลให้ผู้ใช้งานส่วนใหญ่นิยมใช้งานสำหรับการสร้างเว็บไซต์เพื่อเป็นพื้นที่ส่วนตัวในการนำเสนอบทความต่าง ๆ ด้วยตนเอง โดยส่วนใหญ่นิยมนำเสนอบทความที่ถ่ายทอดแนวคิด ประสบการณ์และความรู้ (Ives & Watlington, 2005) ด้วยการถ่ายทอดและบันทึกที่จัดเก็บลงในระบบบล็อก ซึ่งสามารถเผยแพร่บทความดังกล่าวแก่ผู้ที่สนใจในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ง่ายและรวดเร็ว

นอกจากการนำเสนอบทความแล้ว บล็อกยังสามารถนำเสนอข้อมูลประเภทอื่น เช่น ภาพหรือวิดีโอประกอบในการนำเสนอเรื่องราวต่าง ๆ เป็นต้น โดยที่เนื้อหาดังกล่าวที่ถูกสร้างขึ้นในบล็อกจะแสดงผลตามลำดับเวลาที่สร้างเนื้อหา (Shen & Chiou, 2009) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของบล็อก

ความนิยมในการใช้งานบล็อก ยังมีผลมาจากส่วนสำคัญอีกประการหนึ่งที่เป็นประโยชน์ที่ได้รับความนิยมจากการใช้งาน คือ การใช้บล็อกเป็นพื้นที่สำหรับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ซึ่งผู้ใช้งานหรือผู้อ่านทั่วไปสามารถมีส่วนร่วมในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้ใช้งานที่เป็นผู้ถ่ายทอดเนื้อหา ด้วยคุณลักษณะการใช้งานเช่นนี้จึงส่งผลให้บล็อกได้รับความนิยมเพื่อนำไปใช้ในวัตถุประสงค์อื่น ๆ นอกเหนือจากการสร้างเว็บไซต์ส่วนตัว

ด้วยความสะดวกในการใช้งานและการตอบสนองต่อการโต้ตอบระหว่างผู้ใช้งานจึงทำให้บล็อกได้ถูกนำไปใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการใช้งานในวัตถุประสงค์อื่นอีกด้วย เช่น การประชาสัมพันธ์ข้อมูล การเรียนการสอน การรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า การจัดการความรู้ส่วนบุคคลและองค์กรและการสร้างชุมชนออนไลน์ เป็นต้น (Blood, 2004; Razmerita et al., 2009; Baxter, Connolly & Stansfield, 2010; Cho & Huh, 2010; Halic, Lee, Paulus & Spence, 2010)

จากที่กล่าวไปแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าบล็อกเป็นเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่สนับสนุนการสร้างเนื้อหาเพื่อการเผยแพร่การแบ่งปัน และสามารถตอบสนองการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้ใช้งานได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว เช่น ความง่ายต่อการจัดการเนื้อหาประเภทต่าง ๆ และความสามารถหลักในการใช้งานเพื่อสร้างบทความสำหรับเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ เป็นต้น บล็อกจึงได้ถูกนำไปเป็นเครื่องมือในด้านต่าง ๆ สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้จะนำเสนอการประยุกต์ใช้บล็อกสำหรับการจัดการความรู้ซึ่งจะกล่าวถึงในหัวข้อถัดจากหัวข้อวิวัฒนาการของบล็อกซึ่งจะกล่าวถึงเป็นลำดับต่อไป

## 2. วิวัฒนาการของบล็อก

บล็อกที่เปิดให้บริการในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยทั่วไปและที่ใช้งานในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในองค์กรต่างมีคุณลักษณะการทำงานหลักที่คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ บล็อกเป็นเครื่องมือสำหรับการสร้างบทความเพื่อถ่ายทอดเรื่องราวตามที่ผู้ใช้งานต้องการ นอกจากนี้อาจมีการพัฒนาคุณลักษณะการทำงานอื่น ๆ ที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการใช้งาน

อย่างไรก็ตามก่อนที่จะมีบล็อกจะมีคุณลักษณะการทำงานดังที่เห็นกันทั่วไปในปัจจุบัน เช่น การจัดการเนื้อหาได้หลากหลายประเภท การแสดงผลข้อมูลที่น่าสนใจ เชื่อมโยงเครือข่ายได้ง่าย เป็นต้น บล็อกได้มีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง โดยได้มีนักวิจัยกล่าวถึงวิวัฒนาการของบล็อก โดยแบ่งเป็นสามช่วง (Du & Wagner, 2006; IP & Wagner 2008) คือ ในช่วงเริ่มต้น บล็อกเป็นระบบจัดการเนื้อหาที่ผู้ใช้งานส่วนใหญ่นิยมใช้เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับการสร้างเว็บไซต์ส่วนตัวเพื่อเขียนบันทึกประจำวันหรือเป็นช่องทางในการเผยแพร่แนวคิดของตนเอง โดยมีลักษณะการแสดงผลในรูปแบบพื้นฐานที่แสดงเฉพาะบทความเป็นหลักจึงทำให้ไม่น่าสนใจเท่าที่ควร

จากนั้นพัฒนาการของบล็อกในช่วงสองได้มีการปรับปรุงและเพิ่มความสามารถมากยิ่งขึ้น และถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อรูปแบบการทำงานของระบบบล็อก โดยคุณลักษณะการทำงานของเครื่องมือต่างๆ ของบล็อกได้กลายเป็นคุณลักษณะขั้นพื้นฐานของระบบบล็อกในช่วงต่อไปจากนี้ซึ่งมีการพัฒนาการทำงานของระบบให้สามารถจัดการเนื้อหาและตอบสนองการแลกเปลี่ยนที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานในรูปแบบความเป็นชุมชนมากยิ่งขึ้น กล่าวคือ มีเครื่องมือสนับสนุนกิจกรรมการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้ใช้งาน การเชื่อมโยงเครือข่ายทางสังคมและลิงก์ถาวรของบทความ นอกจากนี้ยังได้มีการปรับปรุงการแสดงผลข้อมูลให้มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น เช่น การแสดงผลข้อมูลที่มีความเคลื่อนไหวในแถบแสดงผลด้านข้างของหน้าเว็บ เป็นต้น

พัฒนาการของบล็อกในช่วงที่สาม ได้มีการเพิ่มความสามารถการทำงานของบล็อกให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเผยแพร่บทความจากบล็อกและการติดตามบทความจากระบบบล็อก เช่น ระบบติดตามบทความผ่านทางระบบอีเมล เป็นต้น ซึ่งความสามารถดังกล่าวช่วยเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานทั้งผู้อ่านและผู้เขียนใช้งานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น อีกทั้งบล็อกยังสามารถผสมผสานความสามารถอื่น ๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกและขยายขีดความสามารถในการสร้างเครือข่ายทางสังคมและการสร้างชุมชนหรือกลุ่ม

จากวิวัฒนาการที่กล่าวไปแล้วข้างต้น การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบล็อกยังคงมีการพัฒนาคุณลักษณะการทำงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้บล็อกสามารถรองรับและสอดคล้องกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้บล็อกสามารถขยายขีดความสามารถของเครื่องมือเพิ่มมากยิ่งขึ้นไปเรื่อย ๆ ดังจะเห็นได้จากปัจจุบันบล็อกสามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์

อื่น ๆ ที่ให้บริการเทคโนโลยีเว็บ 2.0 เช่น Facebook และ Twitter เป็นต้น ซึ่งความสามารถที่เพิ่มขึ้นเหล่านี้ส่งผลให้เกิดช่องทางการเผยแพร่และกระจายบทความจากบล็อกได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็ว ซึ่งส่งผลดีต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการสร้างเครือข่ายทางสังคมมากยิ่งขึ้นด้วย

### 3. การใช้บล็อกเพื่อการจัดการความรู้

ปัจจุบันเทคโนโลยีได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต และเช่นเดียวกันกับกระบวนการจัดการความรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างความรู้และการถ่ายทอดความรู้เทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการเอื้ออำนวยความสะดวกในหลากหลายรูปแบบ เช่น เป็นช่องทางสำหรับการสื่อสาร การจัดเก็บและการเข้าถึงข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ทั้งที่เป็นความรู้ชัดแจ้งและความรู้ฝังลึก เป็นต้น

บล็อกเป็นเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทหนึ่งที่ได้นำมาประยุกต์ใช้ในการกระบวนการจัดการความรู้อย่างแพร่หลาย เนื่องจากข้อดีและประโยชน์ที่ผู้ใช้ได้รับจากการใช้งาน เช่น ความง่ายในการใช้งาน ความยืดหยุ่น ประโยชน์จากการใช้งานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้การสร้างความสัมพันธ์และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้ เป็นต้น (Hsu & Lin, 2008; Shen & Chiou, 2009; Casaló, Flavián & Guinaliú, 2010; Park, Ahn & Kim, 2010)

ด้วยคุณลักษณะการทำงานของบล็อกซึ่งเป็นเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้งานเป็นศูนย์กลางในการสร้างเนื้อหาเป็นหลัก (Levy, 2009) และยังเป็นสื่อทางสังคมที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการสร้างเนื้อหาประเภทต่าง ๆ เพื่อถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้ใช้งานและเครือข่าย

การสร้างเนื้อหาโดยส่วนใหญ่ผู้ใช้งานนิยมเขียนบทความเพื่อถ่ายทอดเรื่องราวที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน การแสดงความรู้สึก ประสบการณ์การทำงาน การแสดงความคิดเห็นและนำเสนอแนวคิดในด้านต่างๆ เป็นต้น (Nardi, Schiano, Gumbrecht & Swartz, 2004) นอกจากนี้ ยังช่วยสนับสนุนการแบ่งปันข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ เช่น เว็บไซต์ที่สนใจ บล็อกที่ขอบติดตามอ่าน เป็นต้น

อย่างไรก็ตามการสร้างเนื้อหาต่างๆ ไม่อาจเกิดขึ้นได้หากผู้เขียนหรือผู้มีความรู้ขาดความเต็มใจและสมัครใจในการแบ่งปันเรื่องราวต่างๆ ด้วยตนเอง เนื่องจากจุดเด่นของระบบบล็อกซึ่งต้องอาศัยผู้ใช้เป็นผู้ใช้งานที่ร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ดังนั้นลักษณะการใช้งานของบล็อกจึงมีส่วนช่วยกระตุ้นผู้ที่มีความต้องการถ่ายทอด แบ่งปัน (Yu, Lu & Liu, 2010) และผู้ที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้สามารถใช้งานบล็อกสร้างพื้นที่สำหรับการจัดการความรู้และเผยแพร่ความรู้ได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้แล้ว บล็อกยังตอบสนองการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ตลอดเวลาไม่ว่าผู้ใช้งานจะมีความต้องการที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในในเวลาใดก็สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อเข้ามาเขียนบทความเพื่อบันทึกข้อมูลดังกล่าวได้ทันทีและบทความดังกล่าวจะถูกตีพิมพ์ในบล็อกเพื่อเผยแพร่ได้อย่างรวดเร็ว

การถ่ายทอดเรื่องราวต่างๆ ด้วยการเขียนบทความ จะช่วยให้ผู้เขียนสื่อสารแนวคิด ประสบการณ์ความรู้และแบ่งปันข้อมูลได้สะดวก ซึ่งการเขียนบทความมีความสอดคล้องกับรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ฝังลึกด้วยการใช้เรื่องเล่า (Levy, 2009) ในกระบวนการจัดการความรู้

การเขียนบันทึกบอกเล่าเรื่องราวผ่านตัวหนังสือแทนการพูดบรรยายด้วยบล็อก เป็นวิธีการสื่อสารที่สามารถทำความเข้าใจเนื้อหาได้ง่าย และยังมีประโยชน์ในการจัดเก็บความรู้ไม่ให้สูญหายไป ด้วย เนื่องจากสามารถใช้บล็อกเป็นเครื่องมือสำหรับการจัดเก็บความรู้ของตนเองและข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ เช่น เว็บไซต์หรือบล็อกอื่นๆ เป็นต้น ซึ่งระบบบล็อกจะทำการบันทึกข้อมูลเหล่านี้ลงในระบบฐานข้อมูลและมีเครื่องมือสำหรับการจัดการได้อย่างสะดวก การจัดเก็บความรู้ลงในฐานข้อมูลในระบบบล็อก ยังมีประโยชน์ต่อการค้นหาความรู้อีกด้วย (Yu et al., 2010) เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศได้อำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลต่างๆ ผ่านระบบฐานข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลให้ความรู้ที่ถูบันทึกไว้ถูกสืบค้นเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ ได้อย่างสะดวก

นอกเหนือจากการจัดเก็บความรู้แล้ว ในขณะเดียวกันบล็อกยังเป็นช่องทางสำหรับเผยแพร่บทความออกสู่สาธารณะ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อผู้คนเป็นจำนวนมาก เพราะความรู้ของบุคคลนั้นจะไม่สูญหายไปและไม่ได้ถูกจำกัดการเผยแพร่ในวงแคบ แต่ในทางกลับกันบล็อกช่วยเปิดโอกาสให้ความรู้ถูกขยายวงกว้างออกไปยังผู้คนอีกมากมายในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือในระบบอินเทอร์เน็ตขององค์กร

บล็อกยังมีจุดเด่นที่เป็นประโยชน์ต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อีกประการหนึ่งคือ สามารถติดตามความเคลื่อนไหวได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ด้วยเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดตามบทความใหม่ เช่น ระบบ RSS (Really Simple Syndication) (Levy, 2009) เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยดึงข้อมูลจากบล็อกได้อย่างอัตโนมัติ (IP & Wagner, 2009) จึงส่งผลให้การติดตามอ่านบล็อกต่างๆ ทำได้รวดเร็ว หรือความสามารถในการติดตามบทความด้วยระบบอีเมล เป็นต้น นอกจากนี้บล็อกยังแสดงผลบทความตามลำดับเนื้อหาล่าสุด จึงทำให้บล็อกมีการแสดงผลเนื้อหาที่เป็นปัจจุบันตลอดเวลา

การเข้าถึงเนื้อหาต่างๆ ในบล็อกด้วยแถบข้อมูลที่แสดงผลในด้านข้างของบล็อก เช่น ลิงก์บทความ ลิงก์บล็อกอื่น ๆ ติดตามอ่าน บทความที่ได้รับความคิดเห็น เป็นต้น จึงช่วยให้ผู้อ่านสามารถเข้าดูเนื้อหาที่น่าสนใจและเนื้อหาที่มีความเคลื่อนไหวได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งระบบคำสำคัญ (Tagging) (Levy, 2009) ที่สามารถเชื่อมโยงไปยังบทความหรือข้อมูลประเภทอื่นๆ ที่ใช้คำสำคัญเดียวกัน ก็ยังมีส่วนช่วยให้การเข้าถึงเนื้อหาที่สอดคล้องกันได้ง่ายอีกด้วย นอกจากนี้บล็อกยังมีปฏิทินแสดงเนื้อหาที่สร้างที่จัดเรียงตามวันที่และเวลาที่ตีพิมพ์บทความ ซึ่งช่วยให้ผู้อ่านสามารถเลือกอ่านข้อมูลได้สะดวกรวดเร็วตามช่วงเวลาที่ต้องการ

การเชื่อมโยงเนื้อหาเพื่อการอ้างอิงระหว่างบล็อกเป็นอีกคุณลักษณะหนึ่งที่ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสามารถเชื่อมโยงความรู้ด้วยคุณสมบัติของบล็อกที่สามารถสร้างลิงก์ถาวรแก่บทความที่ถูกสร้างขึ้นในบล็อก จึงช่วยอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้ในการเชื่อมโยงเนื้อหาที่ต้องการต่อยอดหรือเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับการอ้างอิงเพื่อใช้ในการเขียนบทความและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การกระจายบทความและข้อมูลต่าง ๆ ของบล็อกเป็นอีกจุดเด่นหนึ่งที่มีประโยชน์ต่อการจัดการความรู้เป็นอย่างมาก เพราะสามารถทำได้ง่ายและรวดเร็ว ด้วยความสามารถของระบบที่เชื่อมต่อกับเว็บไซต์เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ประเภทอื่น ๆ ได้ง่าย เช่น Facebook Twitter และ StumbleUpon เป็นต้น ซึ่งส่งผลให้การกระจายความรู้และข้อมูลต่าง ๆ จากบล็อกไปยังเครือข่ายผู้ใช้ในเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมอื่นก็สามารถทำได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น

บล็อกยังเป็นช่องทางการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้ใช้ (Martin-Niemi & Greatbanks, 2010) ด้วยระบบเปิดของบล็อกที่มีเครื่องมือสำหรับให้ผู้อ่านสามารถมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกับเจ้าของบล็อก ซึ่งไม่ว่าผู้ใช้อยู่ในสถานที่ใดก็ตาม สามารถเข้ามาอ่านและร่วมแลกเปลี่ยนได้ตลอดเวลา

เมื่อผู้ใช้มีการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมอย่างต่อเนื่องจึงส่งผลให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์จนกลายเป็นการสร้างมิตรภาพระหว่างกัน (Ali-Hasan & Adamic, 2007) และยังเป็นผลดีต่อการรวมตัวกันเป็นเครือข่ายทางสังคม ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเครือข่ายและการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมมีจุดเริ่มต้นมาจากเนื้อหาที่ผู้ใช้งานที่ร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถ่ายทอดและเผยแพร่ประสบการณ์ความรู้และแนวคิดในบล็อกผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางสำคัญที่ช่วยเชื่อมโยงและส่งเสริมให้ผู้ใช้ที่มีความสนใจเดียวกันได้เข้ามาพบและร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้จึงถูกพัฒนาขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมจนเกิดความไว้วางใจระหว่างกัน (Paroutis & Saleh, 2009) ซึ่งมีผลต่อการรักษาความสัมพันธ์และการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันอย่างต่อเนื่องของสมาชิกในเครือข่าย

บล็อกสามารถตอบสนองการเชื่อมโยงเครือข่ายได้เป็นอย่างดี กล่าวคือบล็อกมีคุณลักษณะการทำงานที่สนับสนุนกิจกรรมทางสังคมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนทนาระหว่างสมาชิกในเครือข่าย ด้วยการเปิดให้ผู้อ่านร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อแลกเปลี่ยนแนวคิดหรือประสบการณ์ร่วมกับผู้ใช้งานที่แบ่งปันเนื้อหาได้ นอกจากนี้บล็อกยังเป็นพื้นที่สำหรับการสร้างชุมชนออนไลน์ (Ives & Watlington, 2005) เพื่อให้สมาชิกในเครือข่ายสามารถใช้งานเพื่อสร้างพื้นที่เสมือนสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในอินเทอร์เน็ตอีกด้วย

บล็อกจึงเปรียบเสมือนพื้นที่ส่วนตัวของแต่ละบุคคลที่สามารถใช้ประโยชน์เพื่อการสื่อสาร การเผยแพร่เรื่องราวต่าง ๆ และการจัดการความรู้ของส่วนบุคคล อีกทั้งยังรวมไป

ถึงการมีส่วนร่วมทำหน้าที่เป็นพื้นที่เสมือนออนไลน์สำหรับการเชื่อมโยงเครือข่ายและสร้างชุมชนออนไลน์เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งเมื่อมีการใช้งานบล็อกอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลต่างๆ ในบล็อกก็จะเพิ่มมากขึ้น บล็อกจึงทำหน้าที่เป็นคลังความรู้ที่สำคัญของบุคคลและองค์กร

การสร้างชุมชนเสมือนด้วยบล็อกในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้นเปรียบเสมือนการสร้างพื้นที่เปิดให้ผู้ใช้งานที่มีความสนใจเดียวกันได้เข้ามาใช้งานเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นที่มีความสนใจร่วมกันกับผู้อื่นที่เข้ามาใช้งานในชุมชนออนไลน์เดียวกัน (Savolainen, 2011) โดยชุมชนออนไลน์ทำหน้าที่เสมือนเป็นตลาดนัดความรู้ทางออนไลน์ที่เปิดโอกาสให้ผู้ที่ต้องการความรู้และผู้ต้องการมอบความรู้ได้มีโอกาสพบปะและแลกเปลี่ยนในเรื่องที่มีความสนใจเดียวกันอีกด้วย

นอกจากนี้ การที่ผู้ใช้งานบล็อกเชื่อว่าบล็อกช่วยลดต้นทุนและเวลาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Chai & Kim, 2010) ผู้ที่ใช้งานจึงมีแรงจูงใจในการร่วมแบ่งปันข้อมูลและความรู้ในบล็อก และบล็อกเปิดโอกาสให้ผู้คนได้เข้าถึงความรู้ที่หลากหลายและมีประโยชน์ได้สะดวกและง่ายมากขึ้น ทั้งนี้ด้วยความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยให้การสืบค้นเพื่อเข้าถึงข้อมูลและความรู้ของผู้คนที่เขียนบล็อกได้ง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สามารถเข้าถึงความรู้จากทั่วโลกด้วยต้นทุนที่ต่ำและสะดวกรวดเร็ว

จากที่กล่าวไปแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าบล็อกมีคุณลักษณะต่างๆ ที่เหมาะต่อการใช้งานเพื่อการจัดการความรู้ได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ด้วยความสามารถหลักของบล็อกที่ใช้สำหรับบันทึกและเผยแพร่บทความ รวมทั้งรูปแบบการทำงานเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ซึ่งได้ผนวกเข้าไปในระบบบล็อก ดังนั้นบล็อกจึงเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์และสามารถอำนวยความสะดวกต่อกระบวนการจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการความรู้ทั้งในรูปแบบส่วนบุคคล แบบกลุ่มหรือองค์กร และการสร้างพื้นที่สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการสร้างเครือข่ายทางสังคม เป็นต้น

#### 4. ระบบบล็อกของชุมชนออนไลน์ GotoKnow

GotoKnow เป็นชุมชนออนไลน์ที่ได้ติดตั้งระบบบล็อกเพื่อสร้างพื้นที่เสมือนสำหรับการเป็นชุมชนออนไลน์โดยมีเป้าหมายสำหรับให้บริการระบบบล็อกแก่กลุ่มคนทำงานของประเทศไทยเพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับการจัดการความรู้และเป็นพื้นที่สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ชุมชนออนไลน์ GotoKnow ได้มีการพัฒนาเครื่องมือและคุณลักษณะความสามารถของระบบเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ของการให้บริการซึ่งประกอบไปด้วย การส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างพื้นที่เสมือนและเครื่องมือสำหรับชุมชนนักปฏิบัติ การสนับสนุนการเขียนเรื่องเล่าและการส่งเสริมให้ผู้ใช้งานไม่ละเมิดลิขสิทธิ์ในรูปแบบต่างๆ (จันทวรรณ ปิยะวัฒน์ , 2553ข) ด้วยวัตถุประสงค์ของชุมชนออนไลน์ที่กล่าวไปแล้วข้างต้น ทางชุมชนออนไลน์ GotoKnow จึงได้มีการพัฒนาเครื่องมือที่มีความสามารถในด้านต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับ

วัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้โดยในระบบบล็อกของชุมชนออนไลน์ GotoKnow ประกอบไปด้วย (จันทวรรณ ปิยะวัฒน์, 2553ง)

1. ระบบข้อมูลประวัติ เป็นระบบจัดการประวัติของสมาชิกในชุมชนออนไลน์ โดยการแสดงข้อมูลประวัตินี้จะส่งผลดีต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิก โดยผู้อ่านทั่วไปหรือสมาชิกในชุมชนออนไลน์สามารถทำความรู้จักกับผู้เป็นเจ้าของบทความได้เบื้องต้นจากข้อมูลในหน้าประวัติ เช่น ชื่อ-นามสกุล การศึกษา ความสนใจ และอาชีพ เป็นต้น

2. ระบบสมุดบันทึก (บล็อก) หรือสามารถเรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่าระบบสมุดบันทึก ซึ่งเป็นระบบหลักของระบบบล็อกของชุมชนออนไลน์ GotoKnow ที่มุ่งเน้นส่งเสริมการเขียนเรื่องเล่าแรงบันดาลใจสำหรับการแก้ปัญหา แนวคิด และประสบการณ์ของผู้เขียน โดยที่ผู้ใช้งานสามารถทำการเขียนบันทึกตามต้องการ สามารถเลือกหมวดหมู่ของบันทึก และยังสามารถเชื่อมโยงความรู้ไปยังบันทึกทั้งหมดที่มีอยู่ในชุมชนออนไลน์ด้วยระบบคำสำคัญ (Tag) อีกด้วย

3. ระบบรวมบล็อก ซึ่งในระบบของชุมชนออนไลน์ GotoKnow เรียกว่า แพลนเน็ต เป็นระบบที่ช่วยให้การติดตามอ่านบทความต่างๆ สามารถทำได้ง่ายขึ้น โดยผู้ใช้งานสามารถจัดกลุ่มของบล็อกที่สนใจเข้าด้วยกัน โดยใช้แพลนเน็ตเก็บรวบรวมบล็อกดังกล่าว ระบบนี้จะทำหน้าที่ดึงข้อมูลจากบล็อกที่เลือกมาแสดงผลในแพลนเน็ตเพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาและติดตามอ่านบันทึกต่างๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

4. ระบบจัดเก็บไฟล์ เป็นระบบสำหรับจัดเก็บไฟล์ประเภทต่างๆ ที่ผู้ใช้งานต้องการแบ่งปัน ระบบนี้สามารถรองรับไฟล์ได้หลากหลายประเภท เช่น ไฟล์เอกสาร ไฟล์ภาพ และไฟล์มัลติมีเดีย เป็นต้น อีกทั้งระบบไฟล์ยังสามารถเชื่อมโยงไปยังไฟล์อื่นๆ ในชุมชนออนไลน์ด้วยคำสำคัญ (Tag)

5. ระบบแสดงความคิดเห็น เป็นระบบที่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดีเพราะระบบแสดงความคิดเห็นจะปรากฏอยู่ในเนื้อหาทุกส่วนที่ผู้เป็นเจ้าของบล็อกได้สร้างไว้ไม่ว่าจะเป็นระบบบันทึก ระบบไฟล์ ระบบถามตอบ เป็นต้น และระบบของเนื้อหาดังกล่าวยังเปิดให้ผู้ที่สมาชิกและไม่เป็นสมาชิกได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นอกจากนี้ยังสามารถตั้งค่าการเปิดให้ร่วมแสดงความคิดเห็นได้ตามที่ต้องการอีกด้วย เช่น เฉพาะสมาชิกของชุมชนออนไลน์ สมาชิกในกลุ่ม หรือผู้อ่านโดยทั่วไป เป็นต้น

6. ระบบอนุทิน หรือที่รู้จักกันโดยทั่วไปว่าเป็นระบบไมโครบล็อก (Micro Blog) ที่เน้นการเขียนบันทึกเรื่องเล่าหรือประโยคแบบสั้นและกระชับ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความง่ายและรวดเร็วให้แก่การบันทึก ซึ่งมีความคล่องตัวกว่าระบบบล็อกที่ต้องอาศัยระยะเวลาในการเรียบเรียงบทความ



7. ระบบข้อความส่วนตัว เป็นระบบที่พัฒนาเพื่อรองรับการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกภายในชุมชน โดยผู้ใช้งานสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนตัวด้วยระบบนี้ นอกจากนี้แล้วยังอำนวยความสะดวกต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบกลุ่ม เพื่อให้สมาชิกได้ส่งข้อมูลต่าง ๆ ไปยังสมาชิกในกลุ่มได้พร้อมกัน อีกทั้งยังส่งผลให้การติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในเครือข่ายสามารถทำได้สะดวกและรวดเร็ว

8. ระบบอีเมลติดต่อ เป็นระบบที่อำนวยความสะดวกต่อสมาชิกในอีกรูปแบบหนึ่ง โดยมุ่งเน้นให้สมาชิกสามารถติดต่อและสื่อสารระหว่างกันโดยการใช้อีเมลเป็นแบบบุคคลต่อบุคคล ซึ่งจะช่วยให้สนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์แบบส่วนตัวได้อย่างสะดวกขึ้น

9. ระบบถามตอบ เป็นระบบสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการตั้งคำถามเป็นหลัก ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้งานทั่วไปและสมาชิกได้ตั้งคำถามในประเด็นที่ต้องการข้อมูลหรือแลกเปลี่ยนเพิ่มเติมได้โดยตรงแก่ผู้เป็นเจ้าของบล็อกซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์

10. ระบบข่าวประชาสัมพันธ์ เป็นระบบที่สนับสนุนและส่งเสริมการเผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ ของสมาชิกและองค์กรที่ต้องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ เช่น ข่าวจิตอาสา ข่าวอบรมและสัมมนา ข่าวการศึกษา หรือกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น ทั้งนี้ข่าวและกิจกรรมที่นำเสนอมีทั้งข่าวและกิจกรรมของสมาชิกภายในชุมชนที่ร่วมกันจัดกิจกรรม และข่าวขององค์กรหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่สมาชิกสังกัดอยู่

11. ระบบให้ดอกไม้ เป็นระบบที่มีเป้าหมายเพื่อกระตุ้นและสนับสนุนการสร้างเนื้อหาต่าง ๆ ทั้งนี้การให้ดอกไม้เปรียบเหมือนการให้กำลังใจแก่ผู้เขียน และยังเป็นระบบที่สนับสนุนการแสดงตัวตนของผู้อ่านที่เข้ามาอ่านข้อมูลต่าง ๆ โดยปัจจุบันสามารถใช้งานระบบให้ดอกไม้ได้ในบันทึกของระบบบล็อก ไฟล์ต่าง ๆ อนุทิน คำถามในระบบถามตอบ

12. ระบบกลุ่ม เป็นระบบสนับสนุนการสร้างชุมชนแนวปฏิบัติหรือกลุ่มผู้มีอาชีพ ความเชี่ยวชาญ หรือความสนใจในประเด็นเดียวกันได้สร้างและกระชับความสัมพันธ์ด้วยการเปิดพื้นที่เสมือนสำหรับกลุ่มของตนเอง ทั้งนี้เพื่อตอบสนองการแลกเปลี่ยนและการสร้างความสัมพันธ์ของผู้ใช้งานในแต่ละกลุ่ม และยังเป็นเครื่องมือสำหรับกลุ่มและชุมชนต่าง ๆ ที่อยากจัดตั้งพื้นที่เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มย่อยทางออนไลน์

13. ระบบกระจายข้อมูลแบบ RSS เป็นระบบที่เอื้ออำนวยความสะดวกติดตามบันทึกหรือข้อมูลอื่น ๆ เช่น บันทึกใหม่ที่ผู้ใช้งานแบ่งปันในระบบหรือในบล็อก บันทึกที่ได้รับความเห็นล่าสุด เป็นต้น โดยระบบ RSS ช่วยกระจายข้อมูลได้อัตโนมัติจึงช่วยเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานที่ต้องการติดตามอ่านข้อมูลต่าง ๆ จากชุมชนออนไลน์ GotoKnow

14. ระบบต่อเชื่อมกับ Twitter และ Facebook ในปัจจุบันการสื่อสารผ่านเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมมีความสำคัญต่อการกระจายข้อมูลข่าวสารมากยิ่งขึ้น จึงทำให้ชุมชนออนไลน์ GotoKnow ได้พัฒนาระบบให้สามารถเชื่อมต่อไปยังเว็บไซต์ Twitter และ Facebook ได้

สะดวกยิ่งขึ้น เมื่อสมาชิกทำการสร้างเนื้อหาใหม่ เช่น เพิ่มบันทึกใหม่แสดงความคิดเห็น ให้ดอกไม้ เป็นต้น ข้อมูลต่างๆ เหล่านี้จะถูกส่งไปยังระบบของเว็บไซต์ทั้งสอง เพื่อแสดงเนื้อหาได้ทันทีซึ่งส่งผลให้สามารถช่วยขยายและกระตุ้นให้เครือข่ายในเว็บไซต์ดังกล่าวสามารถติดตามความเคลื่อนไหวและข้อมูลที่ใช้ในชุมชนออนไลน์ได้เลือกที่จะแบ่งปันให้แก่เครือข่ายในเว็บไซต์นั้นๆ

15. ระบบเผยแพร่วิดีโอและเสียง (Podcast) ซึ่งกำลังอยู่ในขั้นตอนการพัฒนา ระบบดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อให้สามารถรองรับและสนับสนุนการแบ่งปันไฟล์ภาพเคลื่อนไหวและเสียงเพื่อใช้เป็นส่วนประกอบในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิกในเครือข่าย นอกจากนี้ระบบของชุมชนออนไลน์ GotoKnow ยังสามารถสร้างลิงก์ถาวรของเนื้อหาต่าง ๆ ได้แก่ ข้อมูลประวัติบล็อกและบันทึก แพลนเน็ต ไฟล์ความคิดเห็น คำถาม และข่าวประชาสัมพันธ์ซึ่งส่งผลต่อการอ้างอิงและเผยแพร่เนื้อหาต่างๆ ภายในชุมชนออนไลน์ GotoKnow

จากที่กล่าวไปแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าความสามารถของระบบบล็อกของชุมชนออนไลน์ GotoKnow ที่ได้พัฒนาขึ้นนั้นมีความสามารถหลักที่สอดคล้องกับวิวัฒนาการของบล็อกและความสามารถของระบบบล็อกที่สนับสนุนการจัดการความรู้ตามที่ได้กล่าวถึงข้างต้น นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาคุณลักษณะการทำงานอื่นๆ ของระบบเพื่อให้สามารถตอบสนองการใช้งานตามวัตถุประสงค์ชุมชนออนไลน์ที่มุ่งเน้นการเป็นชุมชนออนไลน์ที่ได้ให้บริการเครื่องมือและพื้นที่เสมือนออนไลน์เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แก่กลุ่มผู้ใช้งานที่อยู่ในกลุ่มวัยทำงาน

## แนวคิดเกี่ยวกับชุมชนออนไลน์

ชุมชนออนไลน์ถือได้ว่าเป็นพื้นที่เสมือนทางออนไลน์ที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการจัดกระบวนการด้านการจัดการความรู้ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้มอบและผู้รับความรู้สามารถใช้เป็นพื้นที่ส่วนกลางในการรวมตัวและปฏิสัมพันธ์ทางสังคมสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน โดยงานวิจัยชิ้นนี้ได้รวบรวมเนื้อหาเกี่ยวกับชุมชนออนไลน์ดังหัวข้อต่อไปนี้ คือ ความหมายของชุมชนออนไลน์ องค์ประกอบของชุมชนออนไลน์ ปัจจัยชี้วัดความสำเร็จของชุมชนออนไลน์ แนวทางการบริหารจัดการชุมชนออนไลน์อย่างยั่งยืน และปัจจัยส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์

### 1. ความหมายของชุมชนออนไลน์

ปัจจุบันเครื่องมือทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแบ่งปัน การแลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้และประสบการณ์อันเกิดจากการเรียนรู้ระหว่างบุคคล จึงส่งผลให้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเกิดการสร้างชุมชนออนไลน์ (Online Community) เพื่อตอบสนองกิจกรรมดังกล่าวของผู้ใช้งาน

นอกจากนี้จากการเติบโตอย่างต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต จึงส่งผลให้เกิดการสร้างชุมชนออนไลน์มากยิ่งขึ้น ด้วยเหตุผลดังกล่าว นักวิจัยจึงให้ความสนใจศึกษาเกี่ยวกับชุมชนออนไลน์มากยิ่งขึ้น และส่งผลให้เกิดการนิยามความหมายที่หลากหลายมูมมอง แมตแซต (Matzat, 2004) ได้นิยามความหมายของชุมชนออนไลน์ไว้ว่า เป็นชุมชนเสมือนที่มีการรวมตัวกันทางสังคมของกลุ่มคนเพื่อสร้างเครือข่ายทางอินเทอร์เน็ต สำหรับการแลกเปลี่ยนหรืออภิปรายกันผ่านพื้นที่ออนไลน์สาธารณะในช่วงระยะเวลาหนึ่งที่มีระยะนานพอที่จะทำให้สมาชิกภายในกลุ่มเกิดความรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในชุมชนออนไลน์และนำไปสู่การพัฒนาหรือสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือสมาชิกภายในกลุ่มผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากคำนิยามของชุมชนออนไลน์ข้างต้นยังได้มีการอธิบายความหมายของชุมชนออนไลน์เพิ่มเติมที่แสดงถึงบริบทของการสร้างชุมชนออนไลน์ได้ดียิ่งขึ้น โดยมีการอธิบายไว้ว่าชุมชนออนไลน์เป็นกลุ่มบุคคลที่มีความสนใจเดียวกันหรือมีความสนใจร่วมกัน อีกทั้งยังมีความต้องการที่จะรวมตัวกันผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทางเครือข่ายออนไลน์ในรูปแบบชั่วคราวหรือถาวร ทั้งนี้ก็เพื่อแลกเปลี่ยนและโต้ตอบปัญหาในสิ่งที่สนใจ โดยลักษณะการรวมตัวไม่มีข้อจำกัดทางด้านสถานที่เพราะไม่ว่าสมาชิกในชุมชนออนไลน์จะอาศัยอยู่ในสถานที่ห่างไกลกันอย่างไรก็ตามยังสามารถรวมตัวกันได้และบุคคลส่วนใหญ่ที่มารวมตัวยังมีวัตถุประสงค์เพื่อแบ่งปันความรู้สึกที่แสดงถึงความเป็นหนึ่งเดียวกันของสมาชิกในชุมชน โดยรูปแบบการรวมตัวกันของกลุ่มอาจเป็นในรูปแบบของส่วนบุคคล หน่วยงาน หรือองค์กร (Plant, 2004; Laine, 2006)

นอกจากนี้ยังมีการนิยามความหมายในมุมมองที่แสดงถึงผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่เกิดจากการรวมตัวกันของกลุ่มบุคคลไว้ว่า การรวมตัวกันของบุคคลในชุมชนออนไลน์ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลและปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างสมาชิก ซึ่งส่งผลให้เกิดการสร้างทรัพยากรใหม่ในระหว่างที่มีการทำกิจกรรมดังกล่าวร่วมกัน ซึ่งทรัพยากรใหม่นี้จะสอดคล้องเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่าย และทรัพยากรดังกล่าวจะเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสนับสนุนและค้ำจุนให้ชุมชนออนไลน์สามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน (Chiu et al., 2006)

อีกทั้งยังมีนักวิจัยที่ได้อธิบายความหมายของชุมชนในด้านที่ส่งเสริมการปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกในชุมชนไว้ว่า ชุมชนออนไลน์เป็นพื้นที่สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยสมาชิกภายในชุมชนจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์และปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับบรรทัดฐาน นโยบาย และระเบียบข้อปฏิบัติของกลุ่มหรือของชุมชนออนไลน์ (Preece, 2000 cited by de Souza & Preece, 2004; Maloney-Krichmar & Preece, 2005)

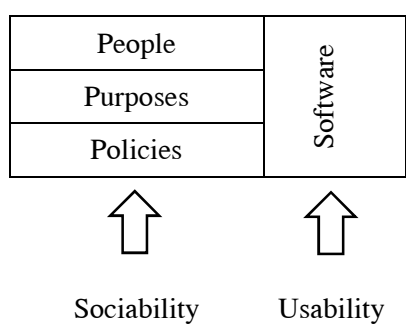
จากความหมายที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ชุมชนออนไลน์คือ กลุ่มคนที่มารวมตัวกันด้วยวัตถุประสงค์หรือผลประโยชน์ร่วมกัน เช่น เพื่อแลกเปลี่ยนแบ่งปันข้อมูลและความรู้เพื่อทำกิจกรรมที่มีความสนใจร่วมกัน เป็นต้น โดยการรวมตัวกันของแต่ละกลุ่มบุคคลในชุมชนออนไลน์จำเป็นต้องอาศัยระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลางในการสร้างเป็นพื้นที่เสมือน และเป็นเครื่องมือในการสื่อสารสำหรับแลกเปลี่ยนความรู้

และปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างสมาชิกในช่วงระยะเวลาหนึ่ง จนสร้างให้สมาชิกในชุมชนเกิดความรู้สึกร่วมกันว่าสมาชิกในกลุ่มหรือในชุมชนล้วนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือชุมชน อีกทั้งต้องมีการกำหนดนโยบาย บรรทัดฐาน กฎและระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้สมาชิกของชุมชนออนไลน์ยึดถือและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติในทิศทางเดียวกันภายในชุมชนออนไลน์

### 2. องค์ประกอบของชุมชนออนไลน์

จากคำนิยามของชุมชนออนไลน์ข้างต้นได้แสดงคำนิยามของนักวิจัยที่มีประสบการณ์ในการศึกษาเกี่ยวกับชุมชนออนไลน์และอธิบายให้เห็นถึงกรอบแนวคิดและบริบทของการเกิดชุมชนออนไลน์ในหลากหลายมุมมอง โดยประเด็นสำคัญของชุมชนออนไลน์ คือ เกิดจากการรวมตัวของบุคคลที่มาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปฏิสัมพันธ์ทางสังคมผ่านพื้นที่ออนไลน์ที่อาศัยเครื่องมือทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสื่อกลางและช่วยสนับสนุนให้เกิดการสื่อสารเพื่อติดต่อระหว่างสมาชิก

โดยทั่วไปแล้วชุมชนออนไลน์อาจถูกมองดูว่ามีลักษณะอาจคล้ายคลึงกัน แต่ในความเป็นจริงแล้วชุมชนออนไลน์ที่เกิดขึ้นในแต่ละชุมชนออนไลน์มีลักษณะและเอกลักษณ์ที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้เป็นเพราะองค์ประกอบและปัจจัยพื้นฐานของแต่ละชุมชนออนไลน์ โดยองค์ประกอบและปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญของชุมชนออนไลน์ได้แสดงไว้ดังภาพประกอบที่ 3



ภาพประกอบที่ 3 องค์ประกอบและปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญของชุมชนออนไลน์

ที่มา : ฟรีช (Preece, 2000 cited by de Souza & Preece, 2004)

จากภาพประกอบดังกล่าว องค์ประกอบชุมชนออนไลน์ (Preece, 2000 cited by de Souza & Preece, 2004) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ คือ

1. คน (People) ถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญของชุมชนออนไลน์ เนื่องจากคนเปรียบเหมือนเป็นปัจจัยตั้งต้นที่สำคัญต่อการสร้างชุมชนออนไลน์ต่าง ๆ โดยบุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วมในชุมชนออนไลน์นั้น มีความต้องการที่จะตอบสนองความต้องการของตนเอง หรืออาจเป็นผู้ที่มีบทบาทพิเศษในชุมชนออนไลน์ เช่น บทบาทการเป็นผู้นำหรือเป็นผู้ดูแลชุมชนออนไลน์ เป็นต้น รวมทั้งเพื่อการมีส่วนร่วมในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมภายในชุมชนออนไลน์

2. วัตถุประสงค์ (Purposes) เป็นการแสดงถึงวัตถุประสงค์ที่สมาชิกในชุมชนมีส่วนร่วม เช่น ความสนใจ ความต้องการ การแลกเปลี่ยนข้อมูล เป็นต้น โดยชุมชนออนไลน์ที่มีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนจะช่วยลดและป้องกันการเข้ามามีส่วนร่วมในชุมชนของผู้ที่มีความต้องการและลักษณะการใช้งานไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของชุมชนออนไลน์และจะเป็นการช่วยกระตุ้นส่งเสริมให้บุคคลที่มีความสนใจเดียวกันเข้ามามีส่วนร่วมในชุมชนออนไลน์

3. นโยบาย (Policies) เป็นแนวทางในการปฏิบัติสำหรับการปฏิสัมพันธ์และการใช้งานชุมชนออนไลน์แก่สมาชิก เช่น พิธีกรรม กฎและระเบียบ เป็นต้น โดยนโยบายมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการเริ่มต้นสร้างชุมชนออนไลน์และสามารถใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการบังคับใช้ให้ทุกคนปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของชุมชนออนไลน์อย่างเหมาะสม

4. ซอฟต์แวร์ (Software) เป็นระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุน และเป็นสื่อกลางในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและการสร้างความรู้ร่วมกันของสมาชิก โดยที่ลักษณะของซอฟต์แวร์ควรได้รับการออกแบบให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันสำหรับการใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้ง่าย

ดังที่กล่าวถึงองค์ประกอบทั้งหมดมาแล้วนั้น ถือได้ว่าองค์ประกอบทั้ง 4 เป็นส่วนสำคัญที่ผสมผสานกันจนกลายเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของแต่ละชุมชนออนไลน์หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ องค์ประกอบที่มีลักษณะที่แตกต่างกันส่งผลให้เกิดชุมชนออนไลน์ที่มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันไป อย่างไรก็ตามชุมชนออนไลน์ยังคงตอบสนองรูปแบบการใช้งานเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของสมาชิกที่มีความสนใจร่วมกัน และการใช้เป็นพื้นที่สำหรับการสร้างความสัมพันธ์ การแบ่งปันและการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ของสมาชิก (Lin, 2008)

นอกจากนี้บริบทของชุมชนออนไลน์ที่เกิดจาก 4 องค์ประกอบ สามารถอธิบายเพิ่มเติมเพื่อความเข้าใจมากยิ่งขึ้น ดังตัวอย่างชุมชนออนไลน์ที่ได้ทำการศึกษาในงานวิจัยชิ้นนี้ คือ ชุมชนออนไลน์ GotoKnow ซึ่งเป็นชุมชนออนไลน์สำหรับกลุ่มผู้ใช้งานที่อยู่ในวัยทำงาน (จันทวรรณ ปิยะวัฒน์, 2553ช; จันทวรรณ น้อยวัน, 2548ก)

ชุมชนออนไลน์ GotoKnow เป็นชุมชนออนไลน์ที่จัดเตรียมพื้นที่ออนไลน์สาธารณะสำหรับกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยปัจจุบันมีกลุ่มผู้ใช้งานหลักเป็นกลุ่มคนไทยที่อยู่ในช่วงอายุวัยทำงาน ทั้งนี้เพื่อวัตถุประสงค์หลักในการทำกิจกรรมทางด้านการจัดการความรู้ของสมาชิกในชุมชนออนไลน์และได้ติดตั้งระบบการจัดการความรู้ระดับองค์กรที่มีชื่อว่า KnowledgeVolution ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้เทคโนโลยีบล็อกในการสนับสนุนกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งาน โดยบล็อกมีคุณสมบัติที่เหมาะสมต่อกระบวนการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งใช้รูปแบบการถ่ายทอดความรู้ด้วยเทคนิควิธีการใช้เรื่องเล่า นอกจากนี้ GotoKnow ยังได้มีการกำหนดนโยบายในการใช้งาน ซึ่งประกอบไปด้วย นโยบายสิทธิส่วนบุคคล เงื่อนไขในการใช้บริการ และสัญญาอนุญาต (จันทวรรณ ปิยะวัฒน์, 2553ช)

จากการอธิบายถึงองค์ประกอบของชุมชนออนไลน์ดังตัวอย่างข้างต้น แสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบหลัก อันได้แก่ คน วัตถุประสงค์ นโยบาย และซอฟต์แวร์มีความจำเป็นต่อการสร้างชุมชนออนไลน์ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อย่างไรก็ตามการมีองค์ประกอบที่ครบถ้วนและสมบูรณ์ของชุมชนออนไลน์อาจไม่ได้แสดงถึงการประสบความสำเร็จในการสามารถคงอยู่ได้อย่างยั่งยืน ดังนั้นชุมชนออนไลน์จึงจำเป็นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของสมาชิกที่จะช่วยกันดูแลชุมชนออนไลน์ให้สามารถดำรงอยู่ได้อย่างต่อเนื่อง และไม่เพียงแต่การมีส่วนร่วมของสมาชิกเท่านั้นซอฟต์แวร์ที่เลือกใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ก็มีส่วนสำคัญและมีผลต่อการดำรงอยู่ของชุมชนออนไลน์เช่นกัน

### 3. ปัจจัยชี้วัดความสำเร็จของชุมชนออนไลน์

การสร้างชุมชนออนไลน์ที่ประสบความสำเร็จได้นั้นไม่อาจวัดได้จากการมีองค์ประกอบของชุมชนออนไลน์ครบถ้วนเพียงอย่างเดียว แต่สิ่งสำคัญในการบ่งชี้ความสำเร็จจำเป็นต้องมีปัจจัยอีกสองปัจจัยพื้นฐานสำคัญที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของชุมชนออนไลน์ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยชี้วัดการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Sociability) และปัจจัยชี้วัดความสามารถของระบบที่สามารถใช้งานได้ (Usability) (Preece, 2000 cited by de Souza & Preece, 2004; Preece, 2001b; Preece & Maloney-Krichmar, 2003; Laine, 2006) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ได้แก่

#### 1. ปัจจัยชี้วัดการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Sociability)

เป็นปัจจัยที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญแก่การสนับสนุนการสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างสมาชิกในชุมชนออนไลน์ด้วยการวางแผนและพัฒนานโยบายทางสังคมที่จะกลายเป็นแนวทางในการปฏิบัติและใช้งานในชุมชนออนไลน์โดยประกอบไปด้วยส่วนประกอบสำคัญดังนี้ คือ

วัตถุประสงค์ มีความจำเป็นต่อการสร้างชุมชนออนไลน์อย่างยิ่ง เพราะการกำหนดวัตถุประสงค์จะเป็นสิ่งกระตุ้นผู้ใช้ทั่วไปที่มีศักยภาพหรือมีความสนใจที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของชุมชนออนไลน์ให้เข้ามามีส่วนร่วมในชุมชนออนไลน์และยังเป็นการช่วยกระตุ้นกรองผู้ใช้งานที่มีความสนใจไม่สอดคล้องกับชุมชนออนไลน์ได้อีกด้วย นอกจากนี้แล้ววัตถุประสงค์ที่ชัดเจนจะส่งผลให้ผู้ใช้งานเข้าใจถึงเป้าหมายของการสร้างชุมชนออนไลน์โดยแนวทางในการสร้างวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนนั้นจำเป็นต้องกำหนดชื่อชุมชนหรือชื่อชุมชนออนไลน์ที่มีความหมายชัดเจนและสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย

คนหรือผู้ใช้งาน เป็นสมาชิกในชุมชนออนไลน์และมีความสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้นการทำความเข้าใจว่ากลุ่มผู้ใช้งานหลักของระบบมีลักษณะอย่างไร จะช่วยให้การสร้างเครื่องมือ การเตรียมข้อมูล และการเลือกซอฟต์แวร์ในการสนับสนุน เพื่อตอบสนองการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของกลุ่มผู้ใช้งานสามารถทำได้ง่ายยิ่งขึ้น รวมถึงการกำหนดบทบาทที่ชัดเจนของผู้ใช้งานในชุมชนจะช่วยให้การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเป็นไปอย่างเหมาะสม

นโยบาย เป็นแนวทางที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อให้สมาชิกในชุมชนยึดถือปฏิบัติ โดยการกำหนดนโยบายเปรียบเหมือนการสร้างวัฒนธรรมที่ผู้ใช้งานที่ร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ต่างก็ยอมรับร่วมกัน และการกำหนดนโยบายที่เหมาะสมแก่การใช้งานนั้น ควรมีความเข้มแข็งพอที่จะเป็นแนวทางในการบังคับใช้แต่ในอีกมุมหนึ่งนโยบายควรมีความยืดหยุ่นเพียงพอต่อการปรับเปลี่ยนแก้ไขในอนาคตเพื่อการพัฒนาและเติบโตต่อไปของชุมชนออนไลน์

## 2. ปัจจัยชี้วัดความสามารถของระบบในการใช้งานได้ (Usability)

ปัจจัยบ่งชี้ความสำเร็จในส่วนนี้เกี่ยวข้องกับซอฟต์แวร์ซึ่งเป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะติดตั้งเพื่อสร้างพื้นที่แก่ชุมชนออนไลน์โดยระบบควรมุ่งเน้นที่การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานกับระบบที่ติดตั้งใช้งาน ทั้งนี้ลักษณะของซอฟต์แวร์ควรมีประสิทธิผล (Effectiveness) ประสิทธิภาพ (Efficiency) ง่ายต่อการเรียนรู้ (Learnability) และง่ายต่อการจดจำการใช้งาน (Memorability) โดยส่วนประกอบที่สำคัญสำหรับปัจจัยนี้ประกอบไปด้วย การโต้ตอบและการสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมของระบบ (Dialog and Social Support) การแสดงข้อมูล (Information Display) ระบบนำทาง (Navigation) และการเข้าถึง (Access)

การโต้ตอบและการสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมของระบบ (Dialog and Social Support) เป็นส่วนประกอบที่เน้นการทำงานของระบบที่สนับสนุนการโต้ตอบและการทำกิจกรรมทางสังคมระหว่างผู้ใช้งานกับระบบ ทั้งนี้ระบบควรมีลักษณะการใช้งานสอดคล้องกับรูปแบบการสนทนาโต้ตอบของผู้ใช้งาน ง่ายต่อการจดจำวิธีการใช้งาน และเกิดข้อผิดพลาดในการใช้งานน้อย

การแสดงผลข้อมูล (Information Display) เป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อการใช้งาน โดยระบบควรมีความง่ายต่อการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ และควรออกแบบโครงสร้างข้อมูลที่เหมาะสม ด้วยการอาศัยแนวทางการออกแบบที่มุ่งเน้นตัวข้อมูลเป็นหลักและควรเกิดข้อผิดพลาดในการใช้งานน้อยที่สุด

ระบบนำทาง (Navigation) เปรียบเหมือนเป็นเครื่องมือที่แสดงให้เห็นให้ผู้ใช้งานได้ทราบว่าเส้นทางการเข้าถึงข้อมูลภายในชุมชนออนไลน์ของผู้ใช้งานมีเส้นทางเป็นอย่างไร โดยควรออกแบบระบบให้ผู้ใช้สามารถใช้งานและค้นหาเส้นทางในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ภายในชุมชนออนไลน์ได้อย่างรวดเร็วและจดจำได้ง่าย

การเข้าถึง (Access) เป็นส่วนที่ให้ความสำคัญต่อการเข้าถึงชุมชนออนไลน์ของผู้ใช้งาน โดยคำนึงถึงอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ผู้ใช้งานใช้ในการเข้าถึงชุมชนออนไลน์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์โทรศัพท์มือถือ หรืออุปกรณ์ไร้สายต่าง ๆ ความเร็วของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งระบบควรรองรับการเข้าถึงด้วยเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ผู้ใช้งานเลือกใช้ได้ง่าย และใช้เวลาในการเข้าถึงอย่างเหมาะสมทั้งนี้เพื่อให้ระบบสามารถตอบสนองการใช้งานผู้ใช้ในทุกระดับ

จากปัจจัยบ่งชี้ความสำเร็จของชุมชนออนไลน์ได้แสดงให้เห็นว่าการที่ชุมชนออนไลน์จะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องอาศัยปัจจัยในเชิงสังคมที่สนับสนุนให้การมีส่วนร่วมและการปฏิสัมพันธ์เกิดขึ้นอย่างราบรื่นและเหมาะสม นั่นคือ การกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนที่จะส่งผลให้สมาชิกเข้าใจถึงเป้าหมายของการมีส่วนร่วมในชุมชนออนไลน์ การทำความเข้าใจคนหรือผู้ใช้งานเพื่อเป็นข้อมูลในการวางกรอบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสามารถเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสม และการวางกรอบนโยบายที่จะเป็นกฎ กติกาและระเบียบแก่ผู้ใช้งานเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติร่วมกัน

นอกจากนี้ยังต้องผสมผสานปัจจัยในเชิงทางสังคมกับปัจจัยทางด้านการใช้งานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ด้วยกัน โดยในส่วนของใช้งานระบบควรเลือกใช้ซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมต่อการใช้งาน เพื่อการโต้ตอบและสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งาน อีกทั้งควรมีโครงสร้างข้อมูลและระบบนำทางที่ตีรวมไปถึงระบบต้องรองรับการเข้าถึงด้วยเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่แตกต่างกันของผู้ใช้งาน และความสามารถของระบบควรตอบสนองการใช้งานของผู้ใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ง่ายต่อการเรียนรู้จดจำได้ง่าย เกิดข้อผิดพลาดน้อย และสร้างความพึงพอใจในการใช้งาน

#### 4. แนวทางการบริหารจัดการชุมชนออนไลน์อย่างยั่งยืน

จากแนวคิดชุมชนออนไลน์ตามที่กล่าวไปแล้วข้างต้นซึ่งเป็นกรอบแนวคิดในการทำความเข้าใจถึงการสร้างชุมชนออนไลน์และการชี้วัดความสำเร็จของชุมชนออนไลน์เป็นหลัก สำหรับในหัวข้อนี้จะนำเสนอแนวทางการบริหารจัดการชุมชนออนไลน์อย่างยั่งยืนซึ่งเป็นผลจากการวิจัยที่ได้ทำการศึกษาจาก 11 องค์กรชั้นนำจาก 5 ประเทศ ซึ่งมีแนวทางในการพัฒนาและบริหารจัดการชุมชนออนไลน์อย่างยั่งยืนในเชิงปฏิบัติ ประกอบด้วยแนวทาง 12 ข้อ (Terra, 2003) ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

##### 1. สร้างการรับรู้เอกลักษณ์ของชุมชนออนไลน์แก่ผู้ใช้งาน

เป็นแนวทางที่ได้แนะนำถึงการสร้างความรู้สึกถึงเอกลักษณ์เฉพาะของชุมชนออนไลน์ โดยการนำเสนอผ่านประวัติ เป้าหมาย จุดมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนของชุมชนออนไลน์ ด้วยการอาศัยวิธีการสื่อสารที่ชัดเจนและความพยายามในการสร้างความเข้มแข็งของตราสินค้าให้แก่ชุมชนเพื่อให้สมาชิกเกิดความผูกพัน เข้าใจถึงเป้าหมายและคุณค่าของชุมชนออนไลน์ และเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชน

แนวทางในการปฏิบัติที่ได้แนะนำไว้ประกอบด้วยการสื่อสารให้สมาชิกใหม่ได้ทราบถึงความเป็นมาของชุมชนออนไลน์และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการสร้างชุมชน การตั้งชื่อชุมชนออนไลน์ให้ง่ายต่อการจดจำและแสดงถึงบุคลิกลักษณะของชุมชน รวมทั้งการกระตุ้นการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ด้วยการสื่อสารภายในองค์กรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น อีเมล การนำเสนอบทความในชุมชนออนไลน์ เป็นต้น โดยนำกรณีศึกษาตัวอย่าง



ความสำเร็จในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กรหรือเกิดความรู้เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กรมาเสนอแก่สมาชิก

## 2. การประชาสัมพันธ์ชุมชนออนไลน์อย่างต่อเนื่อง

เป็นแนวทางในการดำเนินการวางแผนการสื่อสารเพื่อส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและการใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยแผนการสื่อสารที่ชัดเจนและการปฏิบัติที่จริงจัง โดยแนวทางปฏิบัติที่แนะนำไว้ประกอบด้วย การสร้างคณะทำงานที่มาจากหลากหลายหน่วยงานในองค์กร เช่น คณะทำงานด้านการจัดการความรู้ขององค์กรและผู้สนับสนุนจากหน่วยงานอื่น ๆ เป็นต้น เพื่อให้คณะทำงานทำหน้าที่ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน จัดอบรม ทุ่มใจบุคลากรภายในองค์กร เผยแพร่แนวคิดและกระตุนบุคลากร โดยอาศัยช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรในการดำเนินงาน เช่น จดหมายข่าว พื้นที่ประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร การจัดประชุม อีเมล เป็นต้น

## 3. การพัฒนากฎระเบียบข้อตกลงของชุมชนออนไลน์

เป็นแนวทางในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติร่วมกันระหว่างสมาชิกในชุมชนโดยการกำหนดกฎระเบียบข้อตกลงหรือมารยาทในการใช้งานชุมชนออนไลน์ที่มีความเหมาะสมกับบริบทของชุมชนออนไลน์เพื่อเป็นแนวทางให้สมาชิกในชุมชนปฏิบัติตามและป้องกันการกระทำที่ไม่เหมาะสม อีกทั้งควรมีการแจ้งให้สมาชิกภายในชุมชนทราบ เช่น ผ่านการจัดอบรม เป็นต้น

4. แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงระบบของชุมชนออนไลน์ให้มีรูปแบบที่ใช้งานที่เรียบง่ายและใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบของชุมชนออนไลน์ให้มีลักษณะที่สอดคล้องกับการปฏิบัติ สามารถใช้งานและเข้าใจได้ง่าย โดยจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับขั้นตอนการออกแบบระบบและการทำงานร่วมกับผู้ใช้งานระบบเพื่อให้ได้ระบบที่มีความสอดคล้องกับกระบวนการทำงาน ช่วยลดเวลาและต้นทุนที่เกิดจากการทำงานซ้ำ

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบนั้นจำเป็นต้องทำความเข้าใจถึงลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากร วิธีการหาความรู้ และช่วงเวลาที่จำเป็นต้องใช้ความรู้ รวมทั้งต้องระมัดระวังในการติดตั้งระบบทั้งนี้เพื่อป้องกันผลกระทบต่อการดำเนินงาน และลักษณะของระบบควรมีลักษณะการใช้งานที่ง่ายต่อการค้นหาข้อมูล การอ่านข้อมูล ภาพประกอบ การจัดวางข้อมูลในหน้าจอแสดงผลที่มีความชัดเจน ข้อมูลไม่มากเกินไป รูปแบบของระบบสอดคล้องกับภาพลักษณ์และเอกลักษณ์ขององค์กร นอกจากนี้ควรมีการปรับปรุงระบบเป็นระยะ ๆ ด้วยการสอบถามความต้องการของผู้ใช้งานเกี่ยวกับข้อมูลความรู้ที่ต้องการ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานซึ่งเป็นบุคลากรภายในองค์กร

5. การส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยตัวอย่างต้นแบบและพัฒนาเนื้อหาที่สอดคล้องกับเป้าหมายของชุมชนออนไลน์ให้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

เป็นแนวทางในการกระตุ้นการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนด้วยการนำเสนอต้นแบบที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์อย่างสม่ำเสมอและมีการสร้างเนื้อหาที่สอดคล้องกับเป้าหมายและกลยุทธ์ขององค์กรจะช่วยส่งเสริมให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น เช่น ในชุมชนออนไลน์ที่มีผู้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ หรือเป็นผู้ที่มีตำแหน่งในระดับอาวุโส เป็นต้น

#### 6. การให้ความสำคัญแก่คุณภาพมากกว่าปริมาณของเนื้อหา

เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการสร้างเนื้อหาที่มีคุณภาพอย่างจริงจังและเข้มงวดเพื่อให้สมาชิกในชุมชนออนไลน์เกิดความเชื่อถือในข้อมูลที่ได้รับจากชุมชนออนไลน์ โดยจากแนวทางการปฏิบัติที่ได้แนะนำไว้ นั้นพบว่าชุมชนออนไลน์มีนโยบายให้ความสำคัญกับการเก็บข้อมูลที่ถูกอ้างอิงสูง มีการนำกระบวนการตรวจสอบความถูกต้อง การให้ผลตอบรับจากการนำข้อมูลหรือความรู้ไปใช้เพื่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพของเอกสารและยังเป็นการช่วยเพิ่มคุณค่าที่ได้รับประโยชน์จากการนำไปใช้งาน และผู้ดูแลชุมชนออนไลน์ควรหาแนวทางมานำเสนอในการปรับปรุงคุณภาพเนื้อหา เช่น การสัมภาษณ์ผู้ใช้งานที่มีประสบการณ์โดยตรง หรือตรวจสอบการใช้งานอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

#### 7. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมแก่สมาชิกใหม่ด้วยการเชิญชวนและให้คำแนะนำ

เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้ผู้ใช้งานใหม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในชุมชนออนไลน์ โดยไม่เพียงแต่มุ่งเน้นผู้ใช้งานที่เป็นสมาชิกใหม่ของชุมชนออนไลน์เท่านั้น ในขณะเดียวกันยังหมายถึงผู้ใช้งานที่เป็นสมาชิกในชุมชนออนไลน์แล้ว แต่ขาดการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้มีส่วนร่วมในกิจกรรม ซึ่งจำเป็นต้องให้การต้อนรับ ให้คำแนะนำ และกระตุ้นการเข้าร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างรวดเร็วเพื่อให้ผู้ใช้งานที่ขาดการมีส่วนร่วมได้ยกระดับเป็นผู้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และส่งเสริมให้ผู้ใช้งานใหม่ได้มีส่วนร่วมในขณะที่เข้าใช้งานโดยทันที

โดยแนวทางในการปฏิบัติในบริบทขององค์กรสามารถดำเนินการโดยการให้คณะทำงานด้านการจัดการความรู้และผู้บริหารเป็นผู้แนะนำเกี่ยวกับชุมชนออนไลน์แก่บุคลากรภายในองค์กร จัดอบรมเพื่อแนะนำเกี่ยวกับการใช้งานระบบและการมีส่วนร่วมในชุมชนออนไลน์

#### 8. สนับสนุนการสร้างชุมชนหลักและชุมชนย่อย

เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้เกิดการสร้างชุมชนย่อยในชุมชนออนไลน์หลักเพื่อสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบกลุ่ม โดยแนวทางในการปฏิบัตินั้นจะพัฒนาเครื่องมือที่สนับสนุนให้ผู้ใช้งานสามารถสร้างชุมชนย่อยได้ง่ายและสะดวก เช่น การเชื่อมโยงทางอีเมล กระดานสนทนาออนไลน์ เป็นต้น ในขณะเดียวกันได้มีการจัดเตรียมสภาพแวดล้อมที่

เหมาะสมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนหลัก ด้วยการส่งเสริมให้เกิดการสร้างชุมชนหลักที่มีการสร้างเนื้อหาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นที่มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร

#### 9. การส่งเสริมการสร้างตัวตนในชุมชนออนไลน์ของผู้ใช้งาน

เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้ผู้ใช้งานแสดงตัวตนในชุมชนออนไลน์ด้วยการแสดงข้อมูลประวัติของผู้ใช้งานซึ่งจะช่วยสร้างความไว้วางใจ การสร้างชื่อเสียง เชื่อมโยงให้ผู้ใช้งานที่มีความสนใจสามารถติดต่อกันได้ง่ายมากยิ่งขึ้น ช่วยสร้างความรู้สึกรับรู้ถึงความเป็นส่วนบุคคลมากยิ่งขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อการสร้างแผนที่ผู้เชี่ยวชาญ โดยข้อมูลที่ควรแสดงไว้ในหน้าประวัติ เช่น ความรู้ ความเชี่ยวชาญ สถานที่อยู่อาศัย สิ่งที่น่าสนใจ ภาพผู้ใช้งาน งานอดิเรก ประสบการณ์ เป็นต้น

#### 10. ส่งเสริมระบบการสร้างชื่อเสียงและการรับรู้ระบบการมีส่วนร่วมแก่ผู้ใช้งาน

เป็นแนวทางสำคัญสำหรับชุมชนออนไลน์ที่มีเป้าหมายการแลกเปลี่ยนความรู้ด้วยการสร้างการรับรู้และระดับการมีส่วนร่วมสร้างทุนทางปัญญาขององค์กรในชุมชนออนไลน์ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณของผู้ใช้งาน โดยมีแนวทางในการปฏิบัติที่มุ่งเน้นการนำเสนอรายการเนื้อหาในระบบของชุมชนออนไลน์และการแจ้งอีเมลไปยังผู้ใช้งานโดยตรง เช่น เนื้อหาที่ได้รับการประเมินในระดับมากในผลการค้นหา แสดงรายการข้อมูลพร้อมทั้งชื่อผู้เป็นเจ้าของข้อมูลที่ได้รับการยอมรับหรือนำไปใช้งานมากที่สุด และแสดงรายการเนื้อหาที่มีผู้เข้าชมมากที่สุด เป็นต้น

#### 11. การสังเกตการณ์กิจกรรมและระดับความพึงพอใจ

เป็นแนวทางในการสังเกตการณ์ความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชนออนไลน์และตรวจสอบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงความเคลื่อนไหวของผู้ใช้งาน และความเคลื่อนไหวของข้อมูลประเภทต่างๆ เช่น เนื้อหาที่ถูกค้นหาและเข้าชมมากที่สุด ความถี่ในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน มีการตรวจสอบจำนวนของการสร้างเนื้อหา จำนวนคำถาม ประเภทของเนื้อหาที่มีความเคลื่อนไหวมากที่สุดและน้อยที่สุด บุคลากรหรือหน่วยงานที่มีความเคลื่อนไหวมากที่สุดในชุมชนออนไลน์ เป็นต้น รวมทั้งปัญหาที่ส่งผลถึงความพึงพอใจของผู้ใช้งานด้วยการใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่องและทั้งแบบออนไลน์และการเก็บข้อมูลจากพื้นที่จริง นอกจากนี้แนวทางในการปฏิบัติควรมุ่งเน้นสังเกตการณ์เนื้อหาที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ การให้รางวัล และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสร้างความรู้

#### 12. ส่งเสริมการจัดกิจกรรมทางออนไลน์ กิจกรรมการปฏิสัมพันธ์แบบเผชิญหน้า และการฉลองความสำเร็จ

เป็นแนวทางในการใช้กิจกรรมต่างๆ เป็นการกระตุ้นและส่งเสริมผู้ที่มีศักยภาพในการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ยังไม่ได้เข้าร่วมในชุมชนออนไลน์ให้เกิดแรงบันดาลใจ และความสมัครใจในการมีส่วนร่วมด้วยการจัดกิจกรรมทั้งแบบออนไลน์และกิจกรรม

ปฏิสัมพันธ์ในพื้นที่จริงซึ่งเป็นกิจกรรมส่งเสริมและฉลองความสำเร็จของชุมชนเพื่อส่งเสริมและจุดประกายให้ผู้ใช้งานกลุ่มดังกล่าวเข้ามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากยิ่งขึ้น

โดยแนวทางในการปฏิบัตินั้นสามารถนำเสนอกิจกรรมความสำเร็จขององค์กร เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ช่วยลดต้นทุนขององค์กร เป็นต้น ผ่านช่องทางสื่อสารภายในองค์กร เช่น นิตยสาร จดหมายข่าว และแผ่นพับ เป็นต้น หรืออาจมีการจัดกิจกรรมให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมปฏิสัมพันธ์กันในพื้นที่จริง เช่น การเชิญพนักงานจากหน่วยงานสาขาต่างๆ เข้าร่วมประชุม เป็นต้น โดยรูปแบบของกิจกรรมควรมีเป้าหมายในการพัฒนาและกระตุ้นส่งเสริมให้เกิดการนำการจัดการความรู้ไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน รวมทั้งการจัดกิจกรรมเชิญแขกพิเศษภายนอกมาร่วมถ่ายทอดและตั้งคำถามมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร และการจัดกิจกรรมมอบรางวัลเพื่อเป็นการให้รางวัลและสร้างการรับรู้การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการจัดการความรู้ขององค์กรแก่หน่วยงานหรือบุคลากร

### 5. ปัจจัยส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์

การศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์มีผลการศึกษายู่หลากหลายและจำนวนมาก โดยผลการศึกษาได้แสดงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำความเข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลให้ผู้ใช้งานเกิดความเต็มใจและสมัครใจในการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในชุมชนออนไลน์หรือผ่านเครื่องมือที่เป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบอื่น ๆ โดยผลการศึกษาจะเป็นการประเมินปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ใช้งานใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

จากผลการศึกษาของลิน (Lin, 2007a) พบว่าปัจจัยที่ส่งเสริมต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์เป็นผลมาจากความรู้สึเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนซึ่งได้รับผลจากการรับรู้ประโยชน์ของระบบ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานของระบบ และกิจกรรมพบปะสมาคมในพื้นที่จริงระหว่างผู้ใช้งาน อีกทั้งการรับรู้ประโยชน์เป็นผลส่งเสริมจากคุณภาพของข้อมูล ส่วนการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเป็นผลมาจากคุณภาพของระบบและการให้บริการ

ผลการศึกษาของยิและฮวาง (Yi & Hwang, 2003) พบว่าการใช้งานระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลเป็นผลมาจากความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมและการรับรู้ความสามารถของตนเองในการใช้งานระบบ โดยความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมเป็นผลส่งเสริมจากการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ทั้งนี้การรับรู้ประโยชน์ของระบบยังเป็นผลมาจากการรับรู้ความเพลิดเพลิน และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเป็นผลมาจากการรับรู้ความสามารถของตนเองในการใช้งานระบบและความเพลิดเพลินจากการใช้งาน อีกทั้งการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นผลส่งเสริมมาจากการได้รับความเพลิดเพลินและการปรับตัวให้สอดคล้องกับเป้าหมายในการเรียนรู้

ผลการศึกษาเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะมีส่วนร่วมในชุมชนออนไลน์เกี่ยวกับบล็อก (Shen & Chiou, 2009) เป็นผลเชิงบวกจากทัศนคติของผู้ใช้งานเกี่ยวกับการใช้บริการบล็อกและผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานชุมชนออนไลน์ อีกทั้งทัศนคติของผู้ใช้งานเกี่ยวกับการใช้งานบล็อกนั้นเป็นผลเชิงบวกจากผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานชุมชนออนไลน์และการรับรู้ประโยชน์ของบล็อก แต่ในทางตรงกันข้ามทัศนคติของผู้ใช้งานยังได้รับผลในเชิงลบมาจากการรับรู้แรงกดดันจากชุมชนและเอกลักษณ์ของชุมชน อีกทั้งเอกลักษณ์ของชุมชนซึ่งแสดงถึงบรรทัดฐานและความคาดหวังพฤติกรรมของชุมชนยังส่งผลในเชิงลบต่อการรับรู้ถึงแรงกดดันของชุมชนและในทางตรงกันข้ามยังส่งผลบวกต่อผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานชุมชนออนไลน์

ผลการศึกษาความตั้งใจในการมีส่วนร่วมในชุมชนออนไลน์ด้านการท่องเที่ยว (Casaló et al., 2010) พบว่าเป็นผลเชิงบวกจากทัศนคติของผู้ใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ การรับรู้การควบคุมพฤติกรรมของตนเอง การมีตัวตนในชุมชนในด้านการมีความรู้สึกร่วมและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับชุมชน แต่ในทางตรงกันข้ามการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกลับส่งผลในเชิงลบต่อความตั้งใจในการมีส่วนร่วมในชุมชนออนไลน์ อีกทั้งทัศนคติของผู้ใช้งานได้รับผลส่งเสริมจากการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ และการมีตัวตนในชุมชนทั้ง 2 ด้าน เช่นเดียวกันกับการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงซึ่งเป็นสมาชิกในชุมชนออนไลน์ที่ได้รับผลส่งเสริมเชิงบวกจากการมีตัวตนในชุมชนในด้านการมีความรู้สึกร่วมและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับชุมชน นอกจากนี้การรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ยังเป็นผลส่งเสริมจากการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์อีกด้วย

ผลการศึกษาเกี่ยวกับความตั้งใจในการใช้งานบล็อกอย่างต่อเนื่อง (Lu & Hsiao, 2007) เป็นผลเชิงบวกจากการรับรู้ความสามารถทางความรู้ของตนเองและความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเอง โดยการรับรู้ความสามารถทางความรู้ของตนเองเป็นผลส่งเสริมจากการรับรู้ความสามารถในการสร้างข้อมูล ประสบการณ์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งาน และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง อีกทั้งการรับรู้ความสามารถทางความรู้ของตนเองเป็นผลส่งเสริมจากการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงและการตอบรับจากสมาชิกในชุมชนออนไลน์เกี่ยวกับข้อมูลที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ (Hsu, Ju, Yen & Chan, 2007) พบว่าเป็นผลส่งเสริมจากปัจจัยเชิงบุคคลด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเอง และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจพื้นฐานการมีตัวตนของสมาชิกในชุมชน โดยความเชื่อมั่นไว้วางใจพื้นฐานการมีตัวตนของสมาชิกเป็นผลส่งเสริมจากความเชื่อมั่นไว้วางใจพื้นฐานทางเศรษฐกิจซึ่งแสดงถึงต้นทุนและผลประโยชน์จากการสร้างความสัมพันธ์ร่วมกับสมาชิกคนอื่น ๆ และความไว้วางใจในพื้นฐานของข้อมูลแสดงถึงความไว้วางใจที่มีต่อชุมชนออนไลน์ในด้านความเป็นส่วนตัวและด้านเทคโนโลยี นอกจากนี้ในส่วนของปัจจัยเชิงบุคคลนั้นยังมีปัจจัยอีก 2 ด้านได้แก่ ความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชนและการรับรู้

ความสามารถในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของตนเอง ซึ่งพบว่าความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชนไม่ส่งผลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อีกทั้งการรับรู้ความสามารถในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของตนเองส่งผลในเชิงบวกต่อความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเองและความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชน โดยยังพบว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจพื้นฐานการมีตัวตนของสมาชิกในชุมชนส่งผลในเชิงบวกต่อการรับรู้ความสามารถในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของตนเอง

ผลการศึกษเกี่ยวกับความตั้งใจในการใช้งานระบบบล็อก (Hsu & Lin, 2008) เพื่อประเมินการยอมรับการใช้งานระบบบล็อกของผู้ใช้งานพบว่าเป็นผลส่งเสริมจากทัศนคติของผู้ใช้งานที่มีต่อการใช้งานระบบบล็อกและเอกลักษณ์ของชุมชนออนไลน์ซึ่งเป็นปัจจัยทางสังคมในการศึกษาในงานวิจัยนี้ แต่ในทางตรงกันข้ามปัจจัยทางสังคมในด้านบรรทัดฐานทางสังคมไม่ได้ส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบบล็อก นอกจากนี้ยังได้มีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานระบบบล็อก ซึ่งได้แบ่งเป็นปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยปัจจัยด้านเทคโนโลยีซึ่งประกอบด้วยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ความเพลิดเพลินในการใช้งานส่งผลในเชิงบวกต่อทัศนคติ แต่ในทางตรงกันข้ามการรับรู้ประโยชน์ไม่ส่งผลต่อทัศนคติ นอกจากนี้ปัจจัยด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้พบว่ามีเพียงการเห็นประโยชน์แก่ผู้อื่นและความมีชื่อเสียงที่ส่งผลในเชิงบวกต่อทัศนคติ แต่ปัจจัยอีก 3 ด้าน ได้แก่ ความคาดหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับการตอบแทนกลับ ความเชื่อมั่นไว้วางใจและความคาดหวังความสัมพันธ์ไม่ได้ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งานบล็อก

จากผลการวิจัยที่กล่าวไปแล้วข้างต้นจะเห็นได้ว่ามีนักวิจัยที่ให้ความสนใจในการศึกษาปัจจัยส่งเสริมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการศึกษได้สะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และพฤติกรรมและความตั้งใจในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น บล็อก เป็นต้น เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยเช่นกัน ซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามที่กล่าวไปข้างต้นยังได้แสดงให้เห็นถึงแนวทางในการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์แก่ผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์อีกด้วย

### ทฤษฎีทุนทางสังคม (Social Capital Theory)

แนวคิดของทฤษฎีทุนทางสังคมได้นำมาใช้ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการความรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยตามแนวคิดทุนทางสังคมเพื่ออธิบายถึงการมีส่วนร่วมและการแลกเปลี่ยนในการสร้างทุนทางปัญญา ซึ่งเป็นความรู้และความรอบรู้อันเป็นทรัพยากรที่เกิดขึ้นจากการร่วมกันสร้างของสมาชิกในชุมชน โดยในงานวิจัยชิ้นนี้จะกล่าวถึงหัวข้อดังต่อไปนี้ คือ ความหมายของทุนทางสังคม แนวคิดทฤษฎี

ทุนทางสังคมในการสร้างทุนทางปัญญา และแนวคิดทฤษฎีทุนทางสังคมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์

### 1. ความหมายของทุนทางสังคม

นาฮาไปต์และโกทชอล (Nahapiet & Ghoshal, 1998) ได้ให้ความหมายทุนทางสังคมไว้ว่า ทุนทางสังคมเป็นสิ่งที่แสดงถึงผลรวมของทรัพยากรที่เกิดขึ้นและเป็นศักยภาพที่ฝังอยู่ในชุมชน ซึ่งเกิดจากเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานทางสังคม โดยที่สมาชิกในชุมชนสามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรดังกล่าวร่วมกันได้ นอกจากนี้นาฮาไปต์และโกทชอลยังได้อธิบายถึงกรอบแนวคิดการใช้ทุนทางสังคมในการสร้างทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยองค์ประกอบทั้งสามมิติหลักอันประกอบไปด้วย

1. มิติเชิงโครงสร้าง (Structural Dimension) ถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญต่อการพัฒนาทุนทางปัญญาด้วยการใช้วิธีการที่หลากหลายในการเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงบุคคลหรือกลุ่มเพื่อการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมทางความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

2. มิติเชิงความสัมพันธ์ (Relational Dimension) เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนร่วมเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการร่วมกันสร้างทุนทางปัญญา ซึ่งขึ้นอยู่กับเงื่อนไขสามประการ ได้แก่ การเข้าถึงบุคคลหรือกลุ่มเพื่อการแลกเปลี่ยนความคาดหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับ และแรงจูงใจของบุคคลหรือกลุ่ม

3. มิติเชิงปัญญา (Cognitive Dimension) เป็นมิติที่แสดงถึงรูปแบบการสื่อสารเชิงความหมายที่มีผลต่อกิจกรรมการมีส่วนร่วมและการแลกเปลี่ยน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการสร้างทุนทางปัญญา ซึ่งประกอบไปด้วยสองแนวทางหลัก คือ การใช้ภาษาและคำศัพท์ร่วมกัน และการแบ่งปันเรื่องเล่าของกลุ่ม

โดยจากความหมายข้างต้นได้มีการอธิบายถึงการร่วมกันสร้างและแลกเปลี่ยนทรัพยากรทางสังคมที่เกิดจากองค์ประกอบจากทั้งสามมิติข้างต้น ซึ่งส่งผลต่อความสมัครใจและความยินดีของสมาชิกที่จะเข้าร่วมทำกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนและให้ความร่วมมือในการสร้างทุนทางปัญญาร่วมกัน ทั้งนี้การให้ความหมายทุนทางสังคมในมุมมองของนาฮาไปต์และโกทชอลนั้นมีความสอดคล้องกับแนวคิดของโคลแมน (Coleman, 1988) ที่ได้อธิบายความหมายของทุนทางสังคมไว้ว่าในโครงสร้างของทุนทางสังคมเกิดจากโครงสร้างบางส่วนทางสังคมที่ทำหน้าที่เป็นส่วนสนับสนุนความมั่นใจให้แก่สมาชิกทั้งบุคคลหรือองค์กร โดยเน้นส่วนประกอบสำคัญสองส่วน คือ ความสัมพันธ์ทางสังคมและโครงสร้างทางสังคมที่จะสามารถทำให้ทุนทางสังคมดำรงอยู่ได้และจะก่อให้เกิดผลผลิตที่ฝังอยู่ในความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น

นอกจากนี้แล้ว ยังมีนักวิจัยอีกท่านหนึ่งที่ได้อธิบายความหมายทุนทางสังคมเพิ่มเติมไว้ว่า ทุนทางสังคมเป็นการลงทุนในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งให้กลุ่มบุคคลนั้นสามารถเข้าถึงทรัพยากรที่ฝังตัวอยู่ในสังคมหรือชุมชน ทั้งนี้ก็เพื่อเพิ่มผลตอบแทนให้สูงขึ้น ด้วยการเข้าถึงผ่านทางเครื่องมือหรือสื่อใด ๆ ก็ตามที่ช่วยเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงทรัพยากรที่ผู้

นั้นไม่ได้เป็นเจ้าของหรือเพื่อรักษาทรัพยากรที่ผู้เป็นเจ้าของ ซึ่งประกอบด้วยวิธีการที่มี 3 กระบวนการหลัก คือ การลงทุนในทุนทางสังคม การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากทุนทางสังคม และการตอบแทนกลับสู่ทุนทางสังคม (Lin, 1999)

จากความหมายที่กล่าวไปแล้วข้างต้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ทุนทางสังคม คือ ทรัพยากรที่เป็นผลผลิตอันเกิดขึ้นและฝังตัวอยู่ในความสัมพันธ์ของบุคคล ยกตัวอย่าง เช่น ทุนทางปัญญา เป็นต้น โดยการสร้างทรัพยากรร่วมกันจำเป็นต้องอาศัยการให้ความร่วมมือของสมาชิกในการร่วมกันสร้างและแลกเปลี่ยนเพื่อให้เกิดการสร้างทรัพยากรร่วมกัน โดยทรัพยากรดังกล่าวถือเป็นผลลัพธ์ของทุนทางสังคม ทั้งนี้บุคคลที่เป็นเจ้าของและไม่เป็นเจ้าของจะพยายามใช้วิธีการต่าง ๆ ในการเข้าถึงทรัพยากรดังกล่าว เพื่อรักษาและการครอบครองทรัพยากรในชุมชนหรือสังคมนั้น โดยวิธีการหนึ่งในมุมมองทุนทางสังคม คือ การอาศัยความสัมพันธ์ทางสังคมนะหว่างบุคคล

## 2. ทฤษฎีทุนทางสังคมในการสร้างทุนทางปัญญา

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งในบริบทขององค์กรและชุมชนออนไลน์ที่ผ่านมา นักวิจัยส่วนใหญ่ได้ให้ความสนใจในการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านสังคม ซึ่งถือว่าเป็นส่วนสำคัญที่ส่งเสริมและสนับสนุนสมาชิกในองค์กรหรือชุมชนร่วมกันสร้างและแลกเปลี่ยนความรู้ กล่าวคือ ในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในมุมมองด้านการจัดการความรู้ การปฏิสัมพันธ์และความสัมพันธ์ทางสังคมมีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการส่งเสริมการถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการมอบและรับความรู้ส่งผลให้เกิดการนำความรู้ไปใช้งาน ซึ่งเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดการต่อยอดความรู้และกิจกรรมดังกล่าวเป็นส่วนที่ช่วยสร้างให้เกิดทรัพยากรทางความรู้ในชุมชนอันเป็นผลลัพธ์ที่สมาชิกสามารถครอบครองและใช้ประโยชน์ร่วมกันได้ นั่นคือ เกิดผลลัพธ์เป็นทุนทางปัญญาอันหมายถึงความรู้และความรอบรู้ซึ่งเป็นความสามารถโดยรวมของชุมชนและเป็นทรัพยากรที่สมาชิกร่วมกันสร้างขึ้น (Nahapiet & Ghoshal, 1998)

ด้วยกรอบแนวคิดทุนทางสังคมของนาฮาไปต์และโกทชอล (Nahapiet & Ghoshal, 1998) ได้อธิบายถึงแนวทางในการสร้างทุนทางปัญญาด้วยการร่วมกันและแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิก โดยอยู่ภายใต้เงื่อนไขการสร้างโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการสร้างทรัพยากรใหม่ที่เกิดขึ้น ด้วยการอาศัยองค์ประกอบในมุมมองสามมิติของทุนทางสังคม ประกอบด้วย มิติเชิงโครงสร้าง (Structural Dimension) มิติเชิงความสัมพันธ์ (Relational Dimension) และมิติเชิงปัญญา (Cognitive Dimension) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. มิติเชิงโครงสร้าง (Structural Dimension) เป็นการแสดงถึงโครงสร้างทางสังคมในเชิงความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Interaction Ties) กล่าวคือ การจะสร้างทุนทางปัญญานั้น จำเป็นต้องอาศัยความรู้ที่มีอยู่หรืออาศัยบุคคลที่มีความรู้ในชุมชน ดังนั้นจึงต้องอาศัยความสัมพันธ์ทางสังคมในการเข้าถึงผู้ที่มีความรู้โดยการจะเข้าถึงความรู้และผู้มีความรู้จำเป็นต้อง



ใช้วิธีการอันหลากหลายที่สามารถช่วยสนับสนุนการแลกเปลี่ยนและเข้าร่วมกิจกรรมทางความรู้ และวิธีการหนึ่งที่ได้ผล คือ อาศัยความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นและการปฏิสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องระหว่างบุคคล (Tsai & Ghoshal, 1998; Chiu et al., 2006)

นอกจากนี้จากการอธิบายกรอบแนวคิดการสร้างทุนทางปัญญาด้วยทุนทางสังคม นาสาไปต์และโกทซอลได้สรุปองค์ประกอบที่สำคัญในมิติเชิงโครงสร้างทางสังคมไว้ดังนี้ คือ การเชื่อมโยงทางเครือข่าย (Network Ties) รูปแบบเครือข่ายหรือรูปแบบความสัมพันธ์ (Network Configuration) และสภาพแวดล้อมขององค์กร (Appropriable Organization) ซึ่งทั้ง 3 องค์ประกอบนี้ต่างมีส่วนช่วยในการเข้าถึงทรัพยากรดังกล่าวได้ง่ายขึ้น ด้วยการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมในรูปแบบต่าง ๆ กับเครือข่ายที่มีศักยภาพที่เหมาะสม ทั้งนี้เพื่อเป็นช่องทางในการถ่ายทอดความรู้และข้อมูลอย่างเหมาะสมกับบริบททางสังคมนั้น

2. มิติเชิงปัญญา (Cognitive Dimension) แสดงถึงความสามารถที่สมาชิกในชุมชนสามารถใช้ร่วมกันเพื่อสร้างทุนทางปัญญา โดยความสามารถเหล่านี้จะแทรกอยู่ในบริบททางสังคมด้วยการถ่ายทอดผ่านทางภาษาและสัญลักษณ์ที่ใช้ร่วมกัน (Shared Language and Code) และเรื่องเล่าที่ใช้ร่วมกัน (Shared Narratives) ซึ่งเป็นศักยภาพที่สมาชิกมีส่วนเกี่ยวข้องในการร่วมกันสร้าง โดยภาษาที่ใช้ร่วมกันทำให้สมาชิกในชุมชนสามารถช่วยให้การเรียนรู้สามารถทำได้ง่ายมากยิ่งขึ้น ซึ่งยังส่งผลต่อการช่วยให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้นด้วยเช่นกัน

3. มิติเชิงความสัมพันธ์ (Relational Dimension) เกี่ยวข้องกับการสร้างความสามารถในการเข้าถึง คุณค่าที่ได้รับและแรงจูงใจในการสร้างความรู้ด้วยการร่วมกันและแลกเปลี่ยนระหว่างกัน โดยประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบสำคัญคือ ความไว้วางใจ (Trust) บรรทัดฐาน (Norm) การผูกมัดและความคาดหวัง (Obligations and Expectations) และการมีตัวตนในกลุ่ม (Identification)

องค์ประกอบแรก คือ ความไว้วางใจ (Trust) เป็นสิ่งที่แสดงถึงความเชื่อมั่นของความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก และสมาชิกกับชุมชน

องค์ประกอบที่สอง คือ บรรทัดฐาน (Norm) แสดงถึงระดับของความคิดเห็นส่วนใหญ่ของสังคมที่สอดคล้องกันจนกลายเป็นบรรทัดฐานทางสังคมที่สมาชิกยึดถือในการปฏิบัติ

องค์ประกอบที่สาม คือ การผูกมัดและความคาดหวัง (Obligations and Expectations) เป็นการแสดงถึงความรับผิดชอบในหน้าที่มาพร้อมกับความคาดหวังในการที่จะกระทำกิจกรรมร่วมกันในอนาคต

องค์ประกอบตัวสุดท้าย คือ การมีตัวตนในกลุ่ม (Identification) เป็นกระบวนการที่สมาชิกประเมินตนเองว่าเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน

หากสมาชิกและชุมชนใดมีองค์ประกอบทั้งสี่ตัวนี้ในระดับที่สูงจะส่งผลให้สมาชิกในชุมชนมีความยินดีที่จะให้ความร่วมมือ เกิดการปฏิสัมพันธ์จนเกิดการร่วมมือกันและแลกเปลี่ยนทรัพยากรเพื่อสร้างทุนทางปัญญาให้เกิดขึ้นในชุมชน

### 3. ทฤษฎีทุนทางสังคมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์

จากกรอบแนวคิดของนาฮาไปท์และโกทชอล (Nahapiet & Ghoshal, 1998) ที่ได้อธิบายถึงการนำทุนทางสังคมมาใช้ในการสร้างทุนทางปัญญา โดยการอาศัยองค์ประกอบของทุนทางสังคมมาช่วยเป็นตัวผลักดันให้เกิดการนำความรู้มารวมกันและมาร่วมแลกเปลี่ยนกันจนก่อให้เกิดการสร้างความรู้ที่กลายเป็นทรัพยากรในสังคมหรือชุมชนนั้น ๆ

นอกจากนี้กรอบแนวคิดนี้ยังได้อธิบายถึงองค์ประกอบที่สำคัญ ซึ่งมีสามมิติหลักที่เป็นส่วนช่วยส่งเสริมและกระตุ้นให้ผู้มีส่วนร่วมในการสร้างทุนทางปัญญามีความยินดี ความเต็มใจและความสมัครใจที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงทำให้มีนักวิจัยให้ความสนใจนำกรอบแนวคิดนี้มาใช้สร้างกรอบวิจัยเพื่อหาคำตอบเกี่ยวกับปัจจัยของทุนทางสังคมมีผลเชิงสนับสนุนสมาชิกในการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์

จากการนำแนวคิดทุนทางสังคมไปประยุกต์ใช้ในการสร้างกรอบวิจัยเพื่อหาคำตอบเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์งานวิจัยที่ทำการศึกษาในทิศทางได้พบว่ามิติทางโครงสร้าง มิติทางความสัมพันธ์และมิติทางปัญญา ล้วนมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคคล โดยความสัมพันธ์ทางสังคม บรรทัดฐานของความสัมพันธ์ การมีตัวตนในกลุ่มส่งผลส่งเสริมเชิงบวกต่อปริมาณในการมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แต่ในทางตรงกันข้ามวิสัยทัศน์ที่มีร่วมกันกลับมีผลในเชิงลบต่อปริมาณในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นอกจากนี้ยังพบว่าความไว้วางใจ ภาษาที่ใช้ร่วมกันและวิสัยทัศน์ที่มีร่วมกันส่งผลในเชิงบวกต่อคุณภาพของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Chiu et al., 2006)

ดังนั้นแนวคิดทุนทางสังคมที่นำมาใช้ในการสร้างทุนทางปัญญา ได้แสดงให้เห็นถึงแนวคิดที่แสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลส่งเสริมให้สมาชิกมีความยินดีที่จะให้ความร่วมมือและเข้าร่วมแลกเปลี่ยนในกิจกรรมทางด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อสร้างทรัพยากรทางความรู้ให้เกิดขึ้นในชุมชนและสังคม นอกจากนี้จากผลการวิจัยที่บ่งชี้ว่า ปัจจัยต่างๆ ที่สร้างจากกรอบแนวคิดทุนทางสังคมต่างมีผลส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในชุมชนออนไลน์ได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสนใจเช่นกันว่าหากสมาชิกและชุมชนออนไลน์ที่ขาดปัจจัยดังกล่าวแล้วนั้น ปัจจัยเหล่านี้อาจส่งผลต่อการไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสมาชิกในชุมชนออนไลน์ได้เช่นกัน

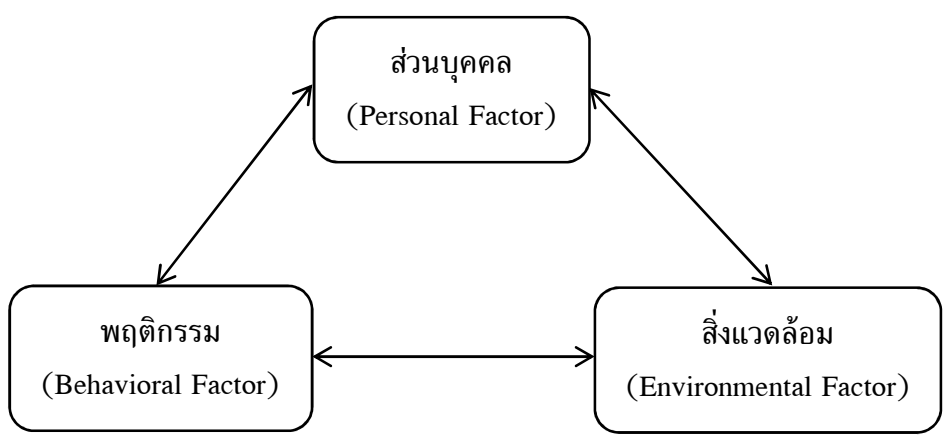
### ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory)

แนวคิดทฤษฎีปัญญาทางสังคมได้ถูกพัฒนาโดยอัลเบิร์ต บันดูรา (Albert Bandura) (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2541) และถือได้ว่าเป็นทฤษฎีที่ได้รับความนิยมในการสร้าง

กรอบแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์และด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยทฤษฎีนี้ได้ถูกประยุกต์ในการทำงานวิจัยทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งเป็นกระบวนการด้านการจัดการความรู้เช่นกัน สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎีปัญญาทางสังคมโดยมีรายละเอียดดังนี้ ได้แก่ แนวคิดพื้นฐานทฤษฎีปัญญาทางสังคม แนวคิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง และแนวคิดทฤษฎีปัญญาทางสังคมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์

1. แนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีปัญญาทางสังคม

การพัฒนาทฤษฎีปัญญาทางสังคมของบันดูรา (Bandura, 1989) เชื่อว่าพฤติกรรมของคนเรานั้นไม่ได้เกิดขึ้นจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเพียงอย่างเดียว และยังได้มีการอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับกรอบแนวคิดทฤษฎีนี้ว่า พฤติกรรมของบุคคลสามารถอธิบายได้จากอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมและปัจจัยภายในของบุคคล โดยความสัมพันธ์ของปัจจัยทางด้านพฤติกรรม ด้านสิ่งแวดล้อมและปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วยปัญญาและปัจจัยอื่น ๆ ส่วนบุคคล ซึ่งปัจจัยทั้งสามนี้มีลักษณะเป็นโครงสร้างที่สัมพันธ์ที่ส่งผลระหว่างปัจจัยจนก่อให้เกิดผลซึ่งกันและกัน (Reciprocal Causation) ดังภาพประกอบที่ 4



ภาพประกอบที่ 4 ปัจจัยที่ทำให้เกิดผลซึ่งกันและกันระหว่างปัจจัยของทฤษฎีปัญญาทางสังคม ที่มา : บันดูรา (Bandura 1986 cited by Bandura, 1998) และ สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2541)

จากภาพประกอบข้างต้นได้แสดงให้เห็นลักษณะความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของทั้งสามปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดผลซึ่งกันและกัน อีกทั้งยังสามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ว่า ปัจจัยทั้งสามนี้ต่างก็ทำหน้าที่ในการกำหนดผลที่จะเกิดขึ้นของปัจจัยที่สัมพันธ์กัน โดยรูปแบบการกำหนดผลจะเกิดในรูปแบบที่แต่ละปัจจัยต่างก็มีอิทธิพลแก่กันและกัน และในแต่ละปัจจัยจำเป็นต้องอาศัยระยะเวลาหนึ่งในการทำให้ปัจจัยหนึ่งมีผลต่ออีกปัจจัยหนึ่ง อีกทั้งการมีอิทธิพลระหว่างกันของแต่ละปัจจัยไม่จำเป็นที่จะก่อให้เกิดผลที่เท่ากัน กล่าวคือ อาจมีบางปัจจัยมีอิทธิพลมากกว่าอีก

ปัจจัยหนึ่ง และการพิจารณาการส่งอิทธิพลซึ่งกันและกันระหว่างปัจจัยสามารถอธิบายได้แบบที่ละคู่ดังนี้ (Bandura, 1989; Bandura, 1998; สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2541)

ปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรม มีการปฏิสัมพันธ์ในการกำหนดผลระหว่างปัจจัยทางด้านความคิด ความรู้สึก และการกระทำ โดยที่มีความคาดหวัง ความเชื่อ การรับรู้เกี่ยวกับตนเอง เป้าหมาย และความตั้งใจเป็นตัวกำหนดกรอบและแนวทางของพฤติกรรม โดยการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากความเชื่อ ความรู้สึก และความคิดภายในของบุคคลนั้น และการกระทำของบุคคลได้ส่งผลต่อความคิดและความรู้สึกด้วยเช่นกัน

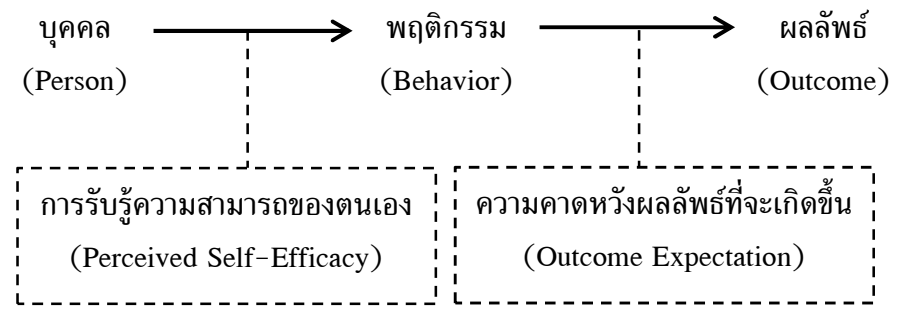
ปัจจัยสิ่งแวดล้อมและส่วนบุคคล เป็นการแสดงถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกลักษณะของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งความคาดหวัง ความเชื่อ อารมณ์และความสามารถทางปัญญาของบุคคลได้ถูกเปลี่ยนและพัฒนาด้วยอิทธิพลทางสังคมผ่านทางตัวแบบและการชักจูงทางสังคมที่ได้ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลและส่งผลให้เกิดปฏิกิริยาทางอารมณ์ของบุคคลนั้น อีกทั้งบุคคลยังเกิดปฏิกิริยาที่แตกต่างกันจากสิ่งแวดล้อมทางสังคม อันเกิดจากลักษณะทางกายภาพของบุคคลนั้น เช่น เชื้อชาติ อายุ เพศ และการดึงดูดใจทางกายภาพ เป็นต้น ซึ่งทำให้การแสดงออกของบุคคลจะแตกต่างจากสิ่งที่เป็นอยู่ เช่น การแสดงออกทางการพูดและการกระทำที่ไม่ตรงกับสิ่งที่เป็นอยู่ เป็นต้น ดังนั้นสถานะทางสังคมของบุคคลและการสังเกตลักษณะของบุคคลสามารถส่งผลต่อสิ่งแวดล้อมทางสังคมของบุคคลนั้นก่อนที่บุคคลนั้นจะพูดหรือกระทำสิ่งใด ๆ

ปัจจัยพฤติกรรมและสิ่งแวดล้อม เป็นการปฏิสัมพันธ์ที่มีในรูปแบบสองทางของทั้งสองปัจจัยที่มีผลระหว่างกัน โดยที่เงื่อนไขทางสิ่งแวดล้อมถูกเปลี่ยนแปลงด้วยพฤติกรรม และเมื่อสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนไปพฤติกรรมเองก็จะเปลี่ยนไปตามสิ่งแวดล้อมด้วยเช่นกัน กล่าวคือทั้งสองปัจจัยนี้มีผลที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงซึ่งกันและกัน โดยที่คนถือว่าเป็นทั้งผู้ผลิตและผลผลิตของสิ่งแวดล้อม

## 2. แนวคิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy)

จากการสร้างทฤษฎีปัญญาทางสังคมข้างต้นของบันดูรา (Bandura, 1998) ยังได้มีการอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) ซึ่งถือว่าเป็นแนวคิดส่วนหนึ่งของทฤษฎีนี้ โดยแนวคิดนี้ได้อธิบายถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการดำเนินพฤติกรรม โดยการรับรู้ความสามารถของตนเองได้ถูกนิยามว่า เป็นการที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเอง โดยผลการตัดสินใจเกิดจากความเชื่อในความสามารถของบุคคลนั้นต่อการจัดการและดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติที่จำเป็นในการทำให้เกิดความสำเร็จ และไม่สามารถหลีกเลี่ยงจากการถูกควบคุมด้วยปัจจัยส่วนบุคคล นั่นคือ แรงจูงใจ กระบวนการคิด ความรู้สึกพึงพอใจ และการกระทำหรือการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขของสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ต้องการจัดการ นอกจากนี้การตัดสินใจว่าจะกระทำพฤติกรรมนั้นหรือไม่ขึ้นอยู่กับความคาดหวังผลที่เกิดจากการกระทำด้วยเช่นกัน โดยที่ความคาดหวัง คือ สิ่งที่เป็นผลผลิตจากการกระทำที่

บุคคลนั้นคาดหวังนั่นเอง ซึ่งความคาดหวังนี้อาจอยู่ในรูปแบบที่เป็นกายภาพ สังคม หรือการประเมินตนเอง ดังภาพประกอบที่ 5 และ 6



ภาพประกอบที่ 5 ความสัมพันธ์ของเงื่อนไขความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น

ที่มา : บันดูรา (Bandura, 1977 อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2541; Bandura, 1998)

		ความคาดหวังเกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้น	
		สูง	ต่ำ
การรับรู้ ความสามารถ ของตนเอง	สูง	มีแนวโน้มที่จะ ทำแน่นอน	มีแนวโน้มที่จะ ไม่ทำ
	ต่ำ	มีแนวโน้มที่จะ ไม่ทำ	มีแนวโน้มที่จะ ไม่ทำแน่นอน

ภาพประกอบที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังผลที่เกิดขึ้น

ที่มา : บันดูรา (Bandura, 1978 อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2541; Bandura, 1998)

อีกทั้งบันดูรายังได้อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับแหล่งที่มาของการรับรู้ความสามารถของตนเองว่ามีที่มาจาก 4 แหล่ง คือ

1. ประสบการณ์ที่เกิดจากการเรียนรู้ (Mastery Experience) เป็นส่วนที่สำคัญที่สุด ในการรับรู้ความสามารถของตนเองที่เกิดจากประสบการณ์ที่เคยประสบความสำเร็จ ซึ่งช่วยสร้างการรับรู้ในเชิงบวก และประสบการณ์ล้มเหลวจะเป็นตัวลดการรับรู้ในเชิงบวก
2. ต้นแบบ (Modeling) เป็นการเรียนรู้จากบุคคลที่เป็นต้นแบบที่ประสบความสำเร็จด้วยความเพียรพยายามที่มีความคล้ายคลึงกับตนเอง ทำให้เพิ่มระดับความเชื่อในความสามารถของตนเอง อีกทั้งยังส่งผลให้เกิดแรงบันดาลใจและแรงจูงใจต่อความสามารถของ

ตนเอง แต่ในทางกลับกันหากเป็นความล้มเหลวของผู้อื่นจะทำให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นใจในความสามารถของตนเองในการทำกิจกรรมที่คล้ายคลึงกัน

3. การจูงใจทางสังคม (Social Persuasion) การส่งเสริมให้รับรู้ความสามารถนั้น ควรเสริมด้วยตัวอย่างของผู้ที่ปฏิบัติได้จริงในการถ่ายทอดเพื่อชักจูงให้เกิดความพยายามมากยิ่งขึ้น

4. สภาพทางกายภาพและทางอารมณ์ (Physical and Emotional States) เป็นการตัดสินความสามารถของตนเอง ด้วยการพิจารณาจากทางกายภาพและทางอารมณ์ซึ่งส่งผลต่อการประเมินการรับรู้ความสามารถของตนเอง เช่น ในภาวะตึงเครียดอาจเป็นสัญญาณที่บอกว่ากำลังมีความเสี่ยงที่จะทำให้สมรรถภาพของร่างกายในการทำงานลดลง หรือในภาวะที่อารมณ์ดีอาจทำให้การประเมินการรับรู้ความสามารถเป็นไปในทางบวก เป็นต้น

### 3. ทฤษฎีปัญญาทางสังคมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์

แนวคิดทฤษฎีปัญญาทางสังคมได้ถูกนำมาใช้เป็นปัจจัยในการสร้างกรอบวิจัยเกี่ยวกับการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้โดยบุคคลจะกระทำพฤติกรรมใด ๆ นั้นเป็นเพราะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทางสังคมและปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งพฤติกรรมเหล่านั้นจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อบุคคลมีความมั่นใจในผลของการกระทำที่จะเกิดขึ้น และเกิดจากระดับความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นมีความสัมพันธ์ร่วมกับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการที่จะกระทำให้เกิดผลสำเร็จของการกระทำนั้น ๆ

นอกจากนี้จากผลงานวิจัยที่ได้ประยุกต์ใช้ตัวแปรทั้งสองตัวข้างต้น ในการทำการศึกษพบว่า การรับรู้ความสามารถทางความรู้ของบุคคลมีผลต่อพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งในรูปแบบที่ได้ทำการศึกษาในองค์กรและชุมชนออนไลน์ (Yi & Hwang, 2003; Huang, Yen, Chiu, Hwang & Hsu, 2005; Hsu et al., 2007; Lu, Leung & Koch, 2006; Lu & Hsiao, 2007) เช่นเดียวกันกับความคาดหวังผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นของบุคคลที่เชื่อว่าการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีผลมาจากการหวังผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นต่อตัวเอง (Bock & Kim, 2002; Hsu et al., 2007; Lin & Huang, 2008) นอกจากนี้ยังได้มีการศึกษาความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชน (Hsu et al., 2007) แต่ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์ในเชิงส่งเสริมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์

ในทางตรงกันข้ามจากแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถและความคาดหวังผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น ดังแสดงให้เห็นในภาพประกอบที่ 5 ได้แสดงให้เห็นว่าหากบุคคลนั้นไม่มั่นใจในระดับความรู้ของตนเอง กล่าวคือ มีความมั่นใจความรู้ความสามารถของตนเองในระดับต่ำ รวมทั้งมีความคาดหวังว่าผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นอาจไม่เป็นไปตามที่ต้องการหรือคาดหวังว่าจะได้รับผลลัพธ์ในระดับในด้านความสำเร็จในระดับต่ำ ทั้งสองปัจจัยนี้อาจส่งผลในทางตรงกันข้ามกับการมีอิทธิพลในเชิงบวก คือ มีผลในการขัดขวางทำให้ผู้ใช้งานไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้น้อย

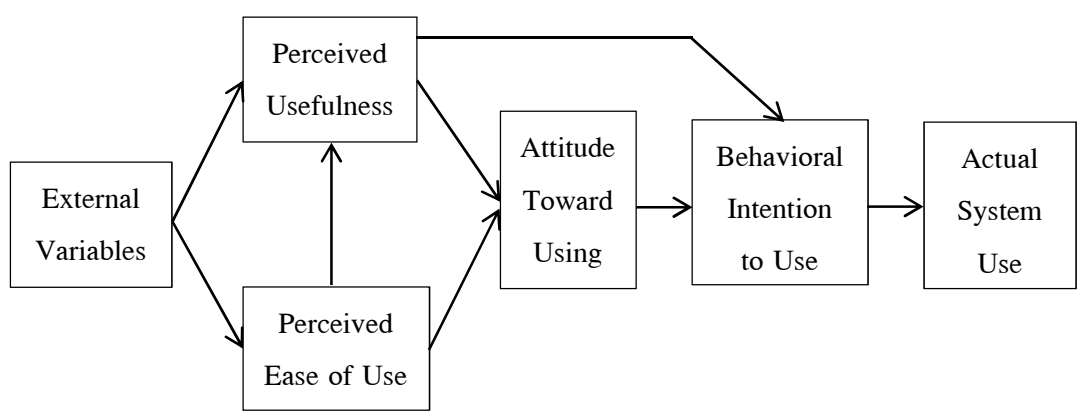
## แนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีพัฒนาโดยเดวิส (Davis, 1989; Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989) ซึ่งการพัฒนาแบบจำลองนี้ได้ประยุกต์จากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) เพื่อใช้ในการอธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับคอมพิวเตอร์หรือระบบสารสนเทศที่สามารถใช้ในการอธิบายพฤติกรรมของผู้ใช้งานเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์โดยในงานวิจัยชิ้นนี้ได้รวบรวมข้อมูลเพื่อนำเสนอแนวคิดนี้ซึ่งประกอบไปด้วยแนวคิดพื้นฐานแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีและแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์

### 1. แนวคิดพื้นฐานแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีได้นำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างกรอบงานวิจัยเพื่อใช้ในการอธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับคอมพิวเตอร์หรือระบบสารสนเทศที่สามารถใช้ในการอธิบายพฤติกรรมและความตั้งใจในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้งานอย่างแพร่หลาย (Noiwan, Piyawat & Norcio, 2005) โดยตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ในการใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use) และทัศนคติของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ (User's Attitude) ความตั้งใจในการกระทำหรือแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention) และการยอมรับพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริง (Actual System Use) ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเหล่านี้สามารถนำไปใช้ในการทำนายและอธิบายถึงสาเหตุของการไม่ยอมรับของผู้ใช้งาน อีกทั้งยังช่วยให้สามารถทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ยอมรับและใช้เป็นข้อมูลในการหาแนวทางในการแก้ไขอย่างเหมาะสม (Davis, 1989; Davis et al., 1989)

นอกจากนี้แนวคิดนี้ยังมีเป้าหมายในการแสดงถึงปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อความเชื่อทัศนคติและความตั้งใจของบุคคลที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย โดยการประยุกต์ใช้แนวคิดในการกำหนดกรอบในการวิจัยนิยามศึกษาสองปัจจัยหลัก ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้การใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use) ซึ่งทั้งสองปัจจัยถือได้ว่ามีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการยอมรับคอมพิวเตอร์และความตั้งใจในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังภาพประกอบที่ 7 ที่แสดงแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Davis et al., 1989)



ภาพประกอบที่ 7 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี  
 ที่มา : เดวิสและคณะ (Davis et al., 1989)

จากภาพประกอบแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีข้างต้นจะเห็นได้ว่าการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานซึ่งได้ส่งผลไปยังความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมการใช้งาน และจึงส่งผลให้เกิดการใช้งานจริง ซึ่งการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง ความคาดหวังส่วนบุคคลของผู้ใช้งานที่เชื่อว่า การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบคอมพิวเตอร์จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตนเองภายใต้สิ่งแวดล้อมการทำงานในองค์กร กล่าวคือระบบที่ผู้ใช้งานมีการรับรู้ประโยชน์ในระดับที่สูง ส่งผลให้ผู้ใช้งานเชื่อมั่นในประสิทธิภาพในเชิงบวกของการใช้งานหรือรับรู้ถึงคุณค่าของระบบที่มีต่อการปฏิบัติงาน (Davis, 1989; Davis et al., 1989; Teo, Lim & Lai, 1999)

2. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง ระดับความคาดหวังของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบสารสนเทศที่จะใช้งาน ซึ่งระบบดังกล่าวมีความง่ายและเป็นอิสระจากการใช้ความพยายามของผู้ใช้งาน กล่าวคือ การใช้งานระบบไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามในการเรียนรู้การเกี่ยวกับใช้งานหรือระบบควรใช้งานได้ง่าย (Davis, 1989; Davis et al., 1989)

นอกจากนี้ยังมีตัวแปรที่สำคัญและนิยมนำไปใช้ในการกำหนดกรอบการศึกษาเกี่ยวกับการวัดการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมการใช้งาน (Behavioral Intention to Use) ซึ่งเป็นตัวแปรที่แสดงถึงความตั้งใจในการใช้งานระบบสารสนเทศที่จะสามารถวัดผลการใช้งานจริงได้ (Actual System Use) ทั้งนี้ความตั้งใจในการใช้งานระบบสารสนเทศนั้นเป็นผลมาจากทัศนคติที่ส่งผลต่อการใช้งานของผู้ใช้งาน ซึ่งมีผลมาจากการประเมินการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Davis et al., 1989)



## 2. แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์

แนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีได้รับความนิยมในการนำไปใช้สร้างกรอบแนวคิดเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้งาน โดยจากผลการวิจัยที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศพบว่า การรับรู้ประโยชน์และการใช้งานได้ง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อความตั้งใจและพฤติกรรมการใช้งานระบบ (Davis, 1989; Davis et al., 1989) กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้ได้รับประโยชน์จากการใช้งาน เช่น เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ช่วยให้สามารถหาข้อมูลได้สะดวก หรือได้รับข้อมูลที่มีคุณภาพ เป็นต้น ผู้ใช้งานจึงเกิดความพึงพอใจซึ่งส่งผลให้เข้ามาใช้งานอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งระบบสารสนเทศที่ใช้งานง่ายยังช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้และจดจำการใช้งานได้ง่าย จึงส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ามาใช้งานด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้จากแนวคิดทางด้านชุมชนออนไลน์ที่ได้กล่าวไว้ว่าซอฟต์แวร์ (Software) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างพื้นที่และการใช้เป็นเครื่องมือเพื่อการติดต่อสื่อสารสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสมาชิก โดยที่ซอฟต์แวร์ควรสนับสนุนต่อปัจจัยทางด้านความสามารถในการใช้งานระบบ (Sociability) ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญอย่างมากของชุมชนออนไลน์

จากองค์ประกอบและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จที่กล่าวไปแล้วข้างต้น ซอฟต์แวร์และความสามารถในการใช้งานถือว่ามีมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความตั้งใจในการใช้งานชุมชนออนไลน์ (Preece, 2001a) กล่าวคือ ซอฟต์แวร์ขาดคุณสมบัติและคุณลักษณะที่ตอบสนองต่อการใช้งานเพื่อวัตถุประสงค์ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และมีความยากต่อการใช้งานแล้วนั้น ผู้ใช้งานก็ไม่สามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้

อย่างไรก็ตามความง่ายในการใช้งานระบบถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สามารถใช้เป็นตัวชี้วัดคุณสมบัติของซอฟต์แวร์และปัจจัยทางด้านความสามารถในการใช้งานระบบของชุมชนออนไลน์ได้ จึงทำให้ปัจจัยนี้ส่งผลต่อความตั้งใจและการตัดสินใจในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ของผู้ใช้งาน

ตัวอย่างเช่นในงานวิจัยทางการเรียนการสอนที่ได้ใช้ระบบออนไลน์เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับการเรียนการสอนพบว่า ระดับการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานระบบอยู่ในระดับต่ำมีผลต่อความล้มเหลวของการใช้งานระบบ (Lee, Kim & Hackney, 2010) นอกจากนี้จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์พบว่าปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัยส่งผลในทิศทางส่งเสริมทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ (Yi & Hwang, 2003; Casaló et al., 2010)

นอกจากนี้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้นำเสนอปัจจัยภายนอกซึ่งส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน โดยพบว่าคุณภาพของข้อมูลมีผลเชิงบวกต่อ

การรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ และคุณภาพของระบบและการให้บริการมีผลต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ (Lin, 2007a) นอกจากนี้การได้รับความเพลิดเพลินจากการใช้งานยังส่งผลในเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Yi & Hwang, 2003)

ดังนั้นจากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่าปัจจัยหลักทั้งสองปัจจัยในแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีเป็นเหตุผลหนึ่งที่มีผลต่อการไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์เช่นกัน กล่าวคือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลเป็นปัจจัยขัดขวางในการเข้ามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งาน เนื่องมาจากผู้ใช้งานบางกลุ่มโดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้อาจได้รับประโยชน์จากการใช้งานและการรับรู้การใช้งานง่ายของระบบอยู่ในระดับต่ำ จึงส่งผลต่อการไม่ใช้งานระบบเพื่อสร้างเนื้อหาในการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ซึ่งสามารถวัดได้จากความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์

### แนวคิดเกี่ยวกับผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์

จากการเติบโตของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มปริมาณของชุมชนออนไลน์และเครือข่ายสังคมออนไลน์ส่งผลให้มีการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์มากยิ่งขึ้นด้วยเช่นกัน โดยงานวิจัยนี้ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ไว้ดังหัวข้อต่อไปนี้ คือ ประเภทผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ ความหมายของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ พฤติกรรมของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ เหตุผลของการไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ และแนวทางในการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์แก่ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 1. ประเภทผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงทำให้สามารถแบ่งประเภทของผู้ใช้งานกลุ่มหลักได้จากหลักเกณฑ์ตามพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ได้ออกเป็น 2 ประเภทหลัก (Preece et al., 2004; Ridings, Gefen & Arinze, 2006; Rau, Gao & Ding, 2008; Mo & Coulson, 2010) ดังนี้

1. กลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นกลุ่มที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกอื่น ๆ ผ่านการเขียนข้อความและสร้างเนื้อหาต่าง ๆ ในชุมชนออนไลน์ซึ่งเรียกได้ว่าผู้ใช้งานกลุ่มนี้เป็นผู้สร้างเนื้อหา (Poster) นอกจากนี้ยังมีการแบ่งประเภทผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออกเป็นอีก 2 กลุ่มย่อยตามความถี่ในการสร้างเนื้อหาในชุมชนออนไลน์ (Ridings et al., 2006) ได้แก่ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ (Frequent Posters) และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง (Infrequent Posters)

2. กลุ่มผู้ใช้งานที่มีส่วนร่วมในการบริโภคข้อมูลต่าง ๆ ภายในชุมชนออนไลน์เป็นหลักโดยผู้ใช้งานกลุ่มนี้มักจะไม่มีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และไม่ร่วมปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับสมาชิกคนอื่น ๆ ด้วยการเขียนข้อความหรือสร้างเนื้อหาใด ๆ ในชุมชนออนไลน์ซึ่งเรียกได้ว่าผู้ใช้งานกลุ่มนี้เป็นผู้อ่าน (Reader หรือ Read-Only Participants) หรือในบางงานวิจัยระบุว่าผู้ใช้งานกลุ่มนี้เป็นผู้ใช้งานที่ไม่เปิดเผยตัวตนในพื้นที่ออนไลน์สาธารณะ (Lurker หรือ Non-Public Participant)

## 2. ความหมายของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์

ผู้อ่านหรือผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ได้รับความสนใจในการศึกษา และได้มีการนิยามความหมายจากพฤติกรรมของผู้ใช้งานกลุ่มนี้ที่มักเข้ามาในชุมชนออนไลน์เพื่อการอ่านข้อมูลต่าง ๆ เป็นหลักหรือมักมีพฤติกรรมการอ่านข้อมูลเพียงอย่างเดียว โดยไม่เข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างเนื้อหาใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเขียนบทความหรือการแสดงความคิดเห็นใด ๆ ในชุมชนออนไลน์

จากลักษณะพฤติกรรมดังกล่าวที่มีการอธิบายว่าผู้อ่านหรือผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เปรียบเป็นผู้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เป็นหลัก จึงทำให้นักวิจัยได้กล่าวถึงพฤติกรรมในลักษณะดังกล่าวว่าเป็นการกระทำที่ดูเหมือนจะเป็นการเอาเปรียบผู้อื่น (Free-Rider) เพราะผู้ใช้กลุ่มนี้เข้ามารับข้อมูลและใช้งานโดยไม่มีการตอบแทนใด ๆ กลับคืนสู่ชุมชนออนไลน์ด้วยการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสมาชิกคนอื่น ๆ (Kollock & Smith, 1996) ต่อมา ได้มีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จึงทำให้นักวิจัยมีความเข้าใจเพิ่มเติมเกี่ยวกับลักษณะพฤติกรรมดังกล่าวของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และได้อธิบายว่าการที่ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไม่เข้ามามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์นั้นยังมีเหตุผลที่มีความซับซ้อน (Nonnecke & Preece, 1999; Soroka & Rafaeli, 2006)

นอกจากนี้ยังมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และได้อธิบายลักษณะของผู้ใช้งานกลุ่มนี้เพิ่มเติมว่า ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มักมีพฤติกรรมในการเข้าใช้งานข้อมูลต่าง ๆ ภายในชุมชนออนไลน์ในรูปแบบอย่างต่อเนื่อง แต่ไม่มีการสร้างเนื้อหาใด ๆ หรืออาจมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งบางคราว โดยการมีส่วนร่วมอาจเกิดขึ้นในช่วงเวลานาน ๆ ต่อครั้ง อีกทั้งยังพบว่าลักษณะพฤติกรรมของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะเกิดขึ้นเป็นบางช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง เช่น ระยะเวลาสามเดือน หรือหนึ่งเดือน เป็นต้น (Nonnecke, 2000; Nonnecke & Preece, 2000, 2001; Rau et al., 2008; Ridings et al., 2006; Soroka & Rafaeli, 2006)

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าผู้อ่านหรือผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์หมายถึง ผู้ใช้งานที่มีพฤติกรรมเข้ามาอ่านและรับข้อมูลจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากสมาชิกคนอื่น ๆ ในชุมชนออนไลน์เป็นหลัก โดยมักไม่เข้า

ร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการปฏิสัมพันธ์ใด ๆ หรืออาจมีส่วนร่วมและปฏิสัมพันธ์นาน ๆ ครั้งในชุมชนออนไลน์และพฤติกรรมดังกล่าวอาจเกิดขึ้นภายในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

### 3. พฤติกรรมของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์

โดยทั่วไปชุมชนออนไลน์จะเป็นพื้นที่สาธารณะในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เปิดให้ผู้ใช้งานทั้งที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิกสามารถเข้าใช้งานได้ตลอดเวลา และเทคโนโลยีที่นิยมใช้นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างชุมชนออนไลน์ต่างก็มีคุณสมบัติที่หลากหลายและแตกต่างกันไป ซึ่งส่งผลให้ชุมชนออนไลน์แต่ละแห่งต่างตอบสนองการใช้งานที่แตกต่างกันไป เช่นเดียวกับเทคโนโลยีบล็อกที่ได้ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างชุมชนออนไลน์อย่างแพร่หลายทั้งในประเทศและต่างประเทศ

บล็อกถือเป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทหนึ่งที่ตั้งอยู่ในกลุ่มเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่สนับสนุนให้ผู้ใช้งานเป็นผู้สร้างเนื้อหาสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบทความซึ่งเป็นเรื่องราวที่ผู้ใช้งานเป็นผู้ถ่ายทอดด้วยตนเอง ถือได้ว่าเป็นจุดเด่นที่สำคัญที่ทำให้บล็อกแตกต่างไปจากเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ประเภทอื่น อีกทั้งบล็อกยังมีเครื่องมือที่ช่วยให้การจัดการเนื้อหาต่าง ๆ ทำได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วอีกด้วย โดยผู้ใช้งานสามารถใช้งานเพื่อบันทึกบทความที่ต้องการเขียนเพื่อถ่ายทอดเรื่องราว ข้อมูลประเภทอื่น จึงถือได้ว่าบล็อกเป็นเครื่องมือที่เปิดโอกาสให้ผู้ที่ต้องการแบ่งปันความรู้สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการบันทึกประสบการณ์พัฒนาตนเอง และสร้างความสัมพันธ์ด้วยการปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกหรือผู้อ่านได้ง่าย บล็อกจึงเปรียบเสมือนพื้นที่ส่วนตัวของผู้ใช้งานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือสำหรับจัดการและบันทึกเนื้อหาที่ตนเองต้องการได้อย่างสะดวก (Efimova & de Moor, 2005; Efimova, 2005) นอกจากนี้แล้วยังช่วยให้เกิดการเชื่อมโยงเครือข่ายได้อีกด้วย

สำหรับชุมชนออนไลน์ที่ใช้เทคโนโลยีบล็อกอย่างเช่นระบบของชุมชนออนไลน์ GotoKnow ผู้ใช้งานสามารถมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการแบ่งปันความรู้ผ่านการบันทึกเรื่องเล่าและร่วมแสดงความคิดเห็น ทั้งนี้เนื่องจากระบบบล็อกเหมาะต่อการใช้ในการบันทึกเรื่องราวที่เกิดขึ้นประจำวันและการถ่ายทอดความรู้ฝังลึก อีกทั้งยังสามารถเปิดให้ผู้ที่เข้าอ่านทั้งที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิกของชุมชนออนไลน์เข้าชมจึงส่งผลให้ความรู้สามารถเผยแพร่ไปยังผู้ที่สนใจได้อย่างสะดวกและทั่วถึง และสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปฏิสัมพันธ์ด้วยการร่วมแสดงความคิดเห็น

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์จำเป็นต้องอาศัยความสมัครใจในการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และหากผู้ใช้งานที่เข้ามาอ่านข้อมูลเพียงอย่างเดียวไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการเข้าร่วมสร้างเนื้อหาผ่านทางระบบอาจกล่าวได้ว่าผู้ใช้งานกลุ่มนั้นเปรียบเสมือนเป็นผู้นั่งฟังอย่างเงียบ ๆ ในกลุ่มที่มีการอภิปรายเพื่อแลกเปลี่ยนกันในห้องหนึ่ง แต่ในชุมชนออนไลน์แล้วนั้นกลุ่มผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กลุ่มนี้ถือได้ว่าเป็นผู้ใช้งานที่ไม่สามารถมองเห็นได้ผ่านทางระบบ

สำหรับพฤติกรรมของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์นั้นได้รับการยอมรับจากนักวิจัยที่ได้ศึกษาทางด้านนี้ว่าโดยทั่วไปแล้วพฤติกรรมดังกล่าวเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นได้ในชุมชนออนไลน์เช่นเดียวกันกับการมีจำนวนผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากกว่าผู้ใช้งานที่สร้างเนื้อหาในชุมชนออนไลน์ (Nonnecke & Preece, 2000) โดยมีการประมาณสัดส่วนของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ว่ามีปริมาณร้อยละ 90 จากปริมาณผู้ใช้งานทั้งหมด ซึ่งถือว่าเป็นตัวเลขที่สูงมาก และสัดส่วนของผู้ใช้งานที่เข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างเนื้อหาเป็นบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 9 และผู้ที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำมีเพียงร้อยละ 1 เท่านั้น (Nielsen, 2006)

นอกจากนี้จากหลักฐานการวิจัยซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญที่ได้จากการสำรวจเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้แสดงให้เห็นหลักฐานที่ชัดเจนว่าพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีลักษณะตรงกันข้ามกับผู้ใช้งานที่มีส่วนร่วมในการแบ่งปันข้อมูล ความรู้และร่วมปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกในชุมชนออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ (Ridings et al., 2006) และงานวิจัยก่อนหน้านี้ยังพบว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เข้าใช้งานระบบโดยไม่มีแสดงความคิดเห็นใดๆ หรือแสดงความคิดเห็นไม่เกิน 3 ข้อความภายในระยะเวลา 3 เดือน (Nonnecke & Preece, 2000) ยิ่งไปกว่านั้น ด้วยพฤติกรรมการใช้ประโยชน์จากข้อมูลในชุมชนออนไลน์โดยไม่มี การตอบแทนกลับคืนสู่ชุมชน จึงส่งผลให้พฤติกรรมดังกล่าวถูกมองทางด้านลบ กล่าวคือ เป็นลักษณะการใช้งานที่เอาเปรียบสมาชิกคนอื่น ๆ ที่เป็นผู้ใช้งานที่ร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Kollock & Smith, 1996)

ข้อมูลอีกประการหนึ่งที่น่าสนใจ นักวิจัยที่ศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้พบข้อมูลเพิ่มเติมว่าการที่ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไม่เปิดเผยตัวตนเพื่อเข้ามีส่วนร่วมในชุมชนออนไลน์นั้น มีเหตุผลที่ซับซ้อนอันส่งผลให้กระทำพฤติกรรมการเลือกไม่แสดงออกใด ๆ ด้วยการเก็บความคิดเห็นตนเองไว้โดยไม่เข้าร่วมอภิปรายและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และพฤติกรรมดังกล่าวไม่ได้เป็นการกระทำที่ผู้ใช้งานทำตลอดเวลาหรือในทุกชุมชนออนไลน์ (Nonnecke & Preece, 1999; Soroka & Rafaeli, 2006) กล่าวคือ ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ไม่เข้ามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์แห่งหนึ่งเป็นผู้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์อีกแห่งหนึ่ง (Nonnecke, 2000)

อีกทั้งพฤติกรรมการเรียนรู้ด้วยการสังเกตและเรียนรู้สิ่งแวดล้อม สมาชิก กฎระเบียบ หรือบรรยากาศในชุมชนออนไลน์ด้วยการอ่านข้อมูลต่าง ๆ ถือเป็นพฤติกรรมหนึ่งที่ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งเป็นกลุ่มสมาชิกใหม่หรือผู้ที่เริ่มต้นใช้งานชุมชนออนไลน์มักจะกระทำ เพราะผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต้องการสร้างความมั่นใจก่อนที่จะตัดสินใจเข้ามีส่วนร่วมหรือแสดงตัวตนในชุมชนออนไลน์แต่นอกจากขั้นตอนการเริ่มต้นของกลุ่มสมาชิก

ใหม่แล้วนั้น พฤติกรรมดังกล่าวจะเป็นการแสดงถึงการลดบทบาทในการมีส่วนร่วมในชุมชนออนไลน์สมาชิกที่กำลังผันตนเองออกจากการมีส่วนร่วมในชุมชนออนไลน์ (Nonnecke, 2000; Nonnecke & Preece, 2001; Soroka & Rafaeli, 2006)

ยิ่งไปกว่านั้นจากหลักฐานการแสดงความคิดเห็นแตกต่างของพฤติกรรมการใช้งานระหว่างผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ซึ่งได้เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้งานเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมออนไลน์ของผู้ใช้งานทั้งสองกลุ่ม จึงทำให้พบข้อมูลว่าระยะเวลาของผู้ใช้งานเว็บไซต์ทั้งสองกลุ่มไม่มีความแตกต่างกัน แต่ระดับความถี่ในการสร้างเนื้อหาไม่มีความแตกต่างกันชัดเจน กล่าวคือ ผู้ใช้งานที่ร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีระดับความถี่ในการเข้ามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปฏิสัมพันธ์ทางสังคมมากกว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Ridings et al., 2006; Rau et al., 2008; Mo & Coulson, 2010) และยังมีงานวิจัยอีกชิ้นหนึ่งซึ่งได้ศึกษาเชิงเปรียบเทียบเกี่ยวกับเวลาในการใช้งานของผู้ใช้งานทั้งสองกลุ่มเช่นกัน พบว่าระยะเวลาในการใช้งานระหว่างผู้ใช้งานทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างกันชัดเจน โดยผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใช้เวลาในการใช้งานน้อยกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ (Ridings et al., 2006)

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าพฤติกรรมของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีลักษณะพฤติกรรมในการเข้ามาใช้งานเพื่อการเยี่ยมชม ติดตามหรือรับข้อมูลจากชุมชนออนไลน์เป็นหลักโดยไม่มีการเข้าร่วมในการสร้างเนื้อหาใด ๆ ในชุมชนออนไลน์หรือมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้น้อยกว่าความถี่ในการเข้าใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อการติดตามอ่านข้อมูลและยังน้อยกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

#### 4. เหตุผลของการไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเป็นส่วนสำคัญของการคงอยู่ของชุมชนออนไลน์อันเนื่องมาจากส่งผลให้เกิดการความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ภายในชุมชนออนไลน์ซึ่งจะแสดงให้เห็นจากข้อความและเนื้อหาซึ่งเป็นตัวข้อมูลที่เกิดขึ้นและไหลเวียนอยู่ในชุมชนออนไลน์ที่เกิดจากสมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกัน โดยความเคลื่อนไหวดังกล่าวเกิดจากกลุ่มผู้ใช้งานที่มีส่วนร่วมในชุมชนออนไลน์ ซึ่งมีสัดส่วนเพียงร้อยละ 10 จากกลุ่มผู้ใช้งานทั้งหมดเท่านั้น (Nielsen, 2006)

แต่ในทางกลับกันยังมีกลุ่มผู้ใช้งานอีกกลุ่มหนึ่งซึ่งถือได้ว่าเป็นกลุ่มผู้ใช้งานที่มีสัดส่วนมากที่สุดในชุมชนออนไลน์ต่าง ๆ นั่นคือ กลุ่มผู้อ่านหรือผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งมีสัดส่วนขนาดใหญ่ถึงร้อยละ 90 จากกลุ่มผู้ใช้งานทั้งหมด (Nielsen, 2006) จากอัตราส่วนปริมาณผู้ใช้งานทั้งหมดที่มีขนาดแตกต่างกันอย่างชัดเจน เหตุใดจึงส่งผลให้กลุ่มผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ส่วนใหญ่ จึงไม่เข้ามีส่วนร่วมในการแสดงตัวตนเพื่อเข้าร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือปฏิสัมพันธ์ร่วมกับสมาชิกกลุ่มที่มีส่วนร่วมในชุมชนออนไลน์ ดังนั้นจึงเป็นที่น่าสนใจและมีความจำเป็นที่จะต้องทำการศึกษากลุ่มผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อทำ

ความเข้าใจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลที่ยังและขัดขวางความตั้งใจในการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ของกลุ่มผู้ใช้งานกลุ่มนี้

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ทำให้ได้พบหลักฐานที่เป็นเหตุผลของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการไม่เข้ามามีส่วนร่วมในการแบ่งปันข้อมูลความรู้และการปฏิสัมพันธ์ในชุมชนออนไลน์โดยการศึกษาในช่วงแรกของนอนเนคเคและพรีซ (Nonnecke, 2000; Nonnecke & Preece, 2001) ได้ทำการเก็บรวบรวมเหตุผลการไม่เข้าร่วมในชุมชนออนไลน์ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 หมวดหมู่ ได้แก่ เหตุผลด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะของชุมชนออนไลน์ ขั้นตอนการเป็นสมาชิก และข้อจำกัดจากปัจจัยภายนอก ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านบุคลิกลักษณะส่วนบุคคลเป็นเหตุผลที่แสดงถึงอิทธิพลอันเกิดจากลักษณะเฉพาะของบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและความตั้งใจในการไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งเหตุผลดังกล่าวประกอบไปด้วย

1.1 อุปนิสัยหรือความต้องการส่วนบุคคล ได้แก่ ความรู้สึกอายที่จะเขียนหรือแสดงออกในพื้นที่เปิดต่อสาธารณะ ความตั้งใจที่จะไม่เปิดเผยตัวตนเนื่องจากต้องการรักษาความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของตนเอง ขาดความชำนาญเกี่ยวกับทักษะในใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร และไม่ต้องการไปสร้างความรู้สึกละอายใจต่อผู้อื่นเนื่องจากหากมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แล้วอาจจะแสดงความคิดเห็นที่ทำให้ผู้อื่นไม่สบายใจ

1.2 การประเมินระหว่างตนเองกับกลุ่ม โดยเป็นการประเมินในเชิงทางสังคมและเชิงข้อมูลกับกลุ่มที่ติดตามการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งมีเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของตนเองกับกลุ่ม และบทบาทของตนเองในการมีส่วนร่วม ได้แก่ ความรู้สึกที่ตนเองมีความแตกต่างและไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มจึงต้องเรียนรู้เกี่ยวกับกลุ่ม สมาชิกในกลุ่มเป็นผู้มีความรู้จึงประเมินว่าตนเองไม่มีความรู้เพียงพอที่จะร่วมแลกเปลี่ยนกับสมาชิกภายในกลุ่มตนเองไม่จำเป็นต้องตอบคำถามเนื่องจากคิดว่าจะมีผู้อื่นมาตอบคำถาม และไม่มีความคิดเห็นที่จะเสนอในกลุ่ม

1.3 ความตั้งใจที่จะไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งเป็นเหตุผลที่เกิดจากปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้แก่ ไม่มีแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ไม่มีการกำหนดกฎกติกาทำให้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ไม่ต้องการมีส่วนเกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบใด ๆ หรือมีข้อผูกมัดใด ๆ กับกลุ่ม และไม่มี ความตั้งใจในการใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อเขียนข้อความใดๆ

2. ด้านลักษณะของชุมชนออนไลน์เป็นเหตุผลอันเกิดมาจากคุณลักษณะของกลุ่มที่มีผลต่อการไม่เข้าร่วม โดยคุณลักษณะของชุมชนออนไลน์ ได้แก่ ปริมาณของเนื้อหาจำนวนมาก กฎและกติกาของกลุ่มไม่ได้ระบุอย่างชัดเจนว่าต้องมีส่วนร่วม เนื้อหาที่มีคุณภาพต่ำ รู้สึกว่ารูปแบบระบบที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เน้นการรับข้อมูลมากกว่าการมีส่วนร่วม ตัว

ซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งมีข้อดีอยู่ในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม รูปแบบการดูแลชุมชนออนไลน์ของผู้ดูแลกลุ่ม การตอบรับของกลุ่มเมื่อต้องการเริ่มต้นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ขาดการเชิญชวนเข้าร่วมตอบคำถามจากสมาชิกในกลุ่มหรือได้รับการตอบคำถามล่าช้า และในช่วงที่ขาดการจัดกิจกรรมผู้ใช้งานมักจะอ่านข้อมูลมากกว่ามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งนี้จากเหตุผลที่ได้รวบรวมดังที่กล่าวไปนั้นล้วนเป็นเหตุเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชนออนไลน์ที่มีผลในทางยับยั้งและขัดขวางความตั้งใจและพฤติกรรมที่จะมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปฏิสัมพันธ์ในชุมชนออนไลน์

3. ขั้นตอนการเป็นสมาชิก เป็นเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการเข้าและออกจากชุมชนออนไลน์ของผู้ที่ต้องการเข้ามาเป็นสมาชิกและสมาชิกที่ต้องการออกจากกลุ่ม โดยเหตุผลในข้อนี้แสดงให้เห็นรูปแบบพัฒนาการของสมาชิกก่อนที่จะตัดสินใจเข้าร่วมและการออกจากชุมชน กล่าวคือ ก่อนที่จะเข้าร่วมในชุมชนผู้ที่มีความสนใจชุมชนออนไลน์จะต้องทำความรู้จักชุมชนด้วยการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมและรูปแบบของชุมชนออนไลน์เพื่อทำความเข้าใจและสร้างความมั่นใจก่อนที่จะเข้ามีส่วนร่วม แต่ในทางกลับกันการที่สมาชิกต้องการลดบทบาทของตนเองในการมีส่วนร่วมในชุมชนจึงทำให้ลดปริมาณการเข้าใช้งานเพื่ออยู่ติดกลุ่มมีส่วนร่วมในกลุ่มนี้

4. ข้อจำกัดจากภายนอก เป็นเหตุผลที่อธิบายถึงเงื่อนไขจากปัจจัยที่นอกเหนือจากทั้งสามเหตุผลก่อนหน้านี้โดยเป็นการแสดงให้เห็นถึงปัจจัยทางด้านเวลาและการทำงานที่มีผลต่อการไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ เช่น ไม่มีเวลาเพียงพอที่จะเข้าร่วมหรือมีปฏิสัมพันธ์ในชุมชน หรือไม่มีเวลาเพียงพอต่อการเข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนในชุมชนอาจเนื่องมาจากภารกิจความรับผิดชอบในการทำงาน เป็นต้น

นอกจากนั้นนอนเนคเค (Nonnecke, 2000) ยังได้รวบรวมสาเหตุของการติดตามอ่านข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการได้รับประโยชน์ในสิ่งที่ต้องการจากการติดตามอ่านข้อมูลโดยไม่ต้องมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้แก่ ได้รับความบันเทิง ได้รับความรู้ เข้าถึงข้อมูลและเรื่องราวต่าง ๆ ซึ่งเป็นประสบการณ์และความรู้ที่มีคุณค่าของผู้อื่นโดยไม่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์ สามารถติดต่อบุคคลเป็นการส่วนตัว เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน และต้องการได้รับข้อมูลทางอีเมลอย่างต่อเนื่อง

ยิ่งกว่านั้นนอนเนคเคและคณะยังได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพิ่มเติม เพื่อทำความเข้าใจถึงเหตุผลของการไม่เข้าร่วมในชุมชนออนไลน์ให้มากยิ่งขึ้น และทำให้ได้เหตุผลจากการศึกษาเพิ่มเติมอีก 5 เหตุผลสำคัญ (Preece et al., 2004) ซึ่งได้ถูกรวบรวมแบ่งเป็นหมวดหมู่ที่แตกต่างจากเหตุผลที่กล่าวไปแล้วข้างต้น ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไม่มีความต้องการสร้างเนื้อหาใด ๆ เหตุผลในส่วนนี้แสดงถึงความตั้งใจในการเข้ามาใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อมาอ่านข้อมูลและติดตามความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นเป็นหลัก โดยเหตุผลในข้อนี้ได้แสดงถึงปัจจัยที่เกิดจากความ



ต้องการส่วนบุคคล ซึ่งได้แสดงอย่างชัดเจนว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีความต้องการเป็นผู้รับหรือผู้บริโภคข้อมูลภายในชุมชนออนไลน์มากกว่าการเป็นผู้มอบความรู้ เช่น ผู้ใช้งานไม่ต้องการสร้างเนื้อหาใด ๆ เป็นต้น นอกจากนี้ผู้อ่านมองว่าไม่จำเป็นต้องสร้างเนื้อหาหรือปฏิสัมพันธ์ใด ๆ ร่วมกับผู้อื่นในชุมชนเพื่อเป็นการแสดงการตอบแทนการเข้ามาใช้ข้อมูลที่ตนเองต้องการ เนื่องจากผู้ใช้งานได้รับข้อมูลโดยไม่จำเป็นต้องร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

2. ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต้องการเรียนรู้เกี่ยวกับกลุ่มหรือชุมชน เหตุผลในส่วนนี้สอดคล้องกับเหตุผลจากการศึกษาก่อนหน้านี้ที่ได้ระบุว่ากลุ่มผู้ใช้งานที่เป็นสมาชิกใหม่ต้องการเรียนรู้เกี่ยวกับชุมชนออนไลน์ก่อนการเข้ามามีส่วนร่วมในชุมชนออนไลน์ ลักษณะเหตุผลในข้อนี้ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะมีพฤติกรรมการอ่านข้อมูลต่าง ๆ เพื่อทำความรู้จัก เรียนรู้เกี่ยวกับชุมชน และทำความเข้าใจเกี่ยวกับหัวข้อที่แลกเปลี่ยนเพื่อสร้างความมั่นใจในการเข้ามีส่วนร่วม ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ยังไม่รู้จักชุมชนหรือยังได้รับข้อมูลไม่เพียงพอต่อการสร้างความไว้วางใจและความมั่นใจในการเข้ามีส่วนร่วมในชุมชน เช่น ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้สีกายที่จะเข้าร่วมแลกเปลี่ยนด้วยการสื่อสารผ่านการเขียน ไม่มั่นใจในความสามารถของตนเอง เป็นต้น

3. ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มองว่าสถานะการเป็นผู้อ่านเป็นสิ่งที่เหมาะสม เหตุผลในข้อนี้ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เหตุผลเกี่ยวข้องกับการประเมินคุณค่าของตนเองต่อการมีส่วนร่วมในชุมชน โดยหากผู้ใช้งานประเมินแล้วว่าการมีส่วนร่วมไม่มีคุณค่าหรือสำคัญเพียงพอต่อชุมชนออนไลน์ ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะตัดสินใจไม่เข้ามีส่วนร่วม เช่น การประเมินว่าตนเองไม่มีความรู้เพียงพอที่จะแบ่งปัน ไม่มีข้อมูลในการช่วยแก้ไขปัญหาก็ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น นอกจากนี้ความไม่ต้องการสร้างความเข้าใจผิดต่อผู้อื่นว่าตนเองเป็นผู้ชำนาญในเรื่องที่แบ่งปัน

4. ปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานซอฟต์แวร์เป็นเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบของชุมชนออนไลน์ของผู้ใช้งาน โดยเป็นปัญหาในการใช้งานซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งสำหรับการสร้างพื้นที่ของชุมชนออนไลน์และรวมไปถึงขั้นตอนการใช้งานของระบบที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งเป็นเหตุผลที่แสดงถึงปัญหาของคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่ไม่สอดคล้องกับทักษะของผู้ใช้งานและความสามารถของผู้ใช้งาน เช่น การขาดเวลาในการเรียนรู้การใช้งาน มีประสบการณ์การใช้งานระบบที่คล้ายคลึงกับซอฟต์แวร์ในระดับต่ำหรือมีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับต่ำ ขั้นตอนใช้งานยากต่อการทำความเข้าใจ เป็นต้น อีกทั้งยังรวมถึงข้อจำกัดทางกายภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้งานซอฟต์แวร์ด้วยเช่นกัน ดังนั้นเหตุผลดังกล่าวเหล่านี้จึงมีผลต่อการไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

5. เหตุผลส่วนบุคคล เป็นเหตุผลที่ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้พิจารณาแล้วว่ารูปแบบของชุมชนไม่สอดคล้องกับความต้องการของตนเอง หรือจะได้รับผลลัพธ์

ในทางที่ไม่ดีหรือส่งผลเสียต่อตนเอง ทั้งนี้รูปแบบของชุมชนจะเกี่ยวข้องกับความสะดวกเคลื่อนไหวของข้อมูลที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนค่อนข้างต่ำ เช่น ชุมชนไม่มีความเคลื่อนไหวใดๆ ไม่มีผู้ตอบหรือร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้รับการตอบกลับจากสมาชิกล่าช้า ชุมชนมีผู้อ่านและผู้สร้างเนื้อหาค่อนข้างน้อย เป็นต้น ความกังวลเกี่ยวกับการตอบสนองที่ก้าวร้าว เช่น ไม่มีผู้ดูแลชุมชนในการตรวจสอบการกระทำที่ไม่เหมาะสมในชุมชนออนไลน์ เป็นต้น ความกลัวที่จะได้รับการตอบรับที่ไม่เหมาะสม เช่น กลัวว่าจะได้รับการตอบรับที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการ เช่น ได้รับความเห็นที่หยาบคาย กลัวจะได้รับอันตราย กลัวว่าจะถูกมองไปในทางที่ไม่ดี เป็นต้น รวมทั้งเกี่ยวข้องกับลักษณะข้อความที่มีคุณภาพต่ำ เช่น ไม่ได้คำตอบจากผู้เชี่ยวชาญ หัวข้อที่แลกเปลี่ยนเป็นหัวข้อทั่วไป เป็นต้น นอกจากนี้ยังรวมถึงการประเมินแล้วว่าตนเองอาจไม่ได้รับการยอมรับเข้าเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนหรือตนเองมีความแตกต่างจากสมาชิกในชุมชน เช่น มีอายุแตกต่างกันมีเพียงกลุ่มผู้ใช้งานหลักที่ได้รับความสนใจ เป็นต้น

จากผลการศึกษาของนอนเนคเค พรืชและคณะตามที่กล่าวไปแล้วข้างต้นยังมีนักวิจัยอีกกลุ่มหนึ่งที่ทำการศึกษาถึงอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ของชุมชนนักปฏิบัติ (Ardichvili, Page & Wentling, 2003) ซึ่งพบว่ามีหลายเหตุผลที่มีความคล้ายคลึงกับผลการวิจัยที่กล่าวไปแล้วข้างต้น แต่เนื่องจากบริบทของงานวิจัยมีความแตกต่างกันโดยเป็นผลการศึกษาการใช้งานชุมชนออนไลน์ในบริบทของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร โดยผลการศึกษาได้บ่งชี้ว่าอุปสรรคที่ขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์เป็นผลมาจากความต้องการเก็บความรู้ไว้กับตนเองเนื่องจากมีทัศนคติว่าสิ่งที่เขียนนำเสนอจะไม่ถูกต้องสมบูรณ์ หรือไม่สำคัญเพียงพอ รวมทั้งไม่ต้องการขึ้นนำผู้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ไม่ต้องการให้เพื่อนร่วมงานรู้สึกไม่ดี และตนเองกลัวการเสียหน้า ซึ่งได้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานไม่ทราบว่าจะข้อมูลประเภทใดควรนำเสนอในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นอกจากนี้กรณีที่เป็นบุคลากรใหม่ในองค์กรได้ให้เหตุผลที่แตกต่างโดยได้แสดงเหตุผลว่าคิดว่าตนเองไม่ได้รับสิทธิ์ในการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือสิ่งที่ต้องการนำเสนอไม่มีความสำคัญ เป็นข้อมูลที่ผู้อื่นทราบข้อมูลแล้วหรือเกี่ยวข้องกับประเด็นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมทั้งคิดว่าจะมีความคิดเห็นอื่นๆ ที่สำคัญกว่าตนเอง อีกทั้งยังรวมไปถึงกระบวนการบริหารจัดการที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เนื่องจากจำเป็นต้องผ่านการอนุมัติจากผู้บริหารหรือแนวทางที่องค์กรกำหนดในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไม่เอื้ออำนวยต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ยิ่งไปกว่านั้นยังเกี่ยวข้องกับความมั่นใจในการมีส่วนร่วมจึงส่งผลให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านช่องทางอื่นแทนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์

มากไปกว่านั้นผลการวิจัยยังได้แสดงอุปสรรคที่ขัดขวางให้บุคลากรไม่ใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อการเป็นแหล่งความรู้ใหม่ โดยบุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายนอกชุมชนออนไลน์เพื่อสร้างการรับรู้แก่องค์กรว่ามีการสร้างเครือข่ายระหว่างบุคคลและไม่ต้องการใช้พื้นที่

เสมือนบนชุมชนออนไลน์มาแทนที่ รวมทั้งการใช้งานชุมชนออนไลน์ไม่เอื้ออำนวยต่อการหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ต้องการภายในช่วงเวลาที่ต้องการ

ยิ่งไปกว่านั้น ยังได้มีงานวิจัยที่พบเหตุผลที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพิ่มเติม (Lee, Cheung, Lin & Sia, 2006) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองและด้านเวลา ซึ่งพบว่าผู้ใช้งานขาดความมั่นใจในความรู้ของตนเองและประเมินว่าการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะทำให้สูญเสียเวลา

นอกจากนี้การศึกษาเกี่ยวกับใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการสื่อสารยังได้มีการกล่าวถึงการขาดทักษะการพิมพ์และการเขียนซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการแสดงการมีส่วนร่วมในการสื่อสารระหว่างผู้ใช้งาน (Sherry, 2000) ซึ่งถือได้ว่าเป็นอุปสรรคที่มีผลต่อการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์และการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของผู้ใช้งาน โดยจากการสำรวจผู้ใช้งานในเว็บไซต์ซึ่งเป็นชุมชนออนไลน์เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีผู้ใช้งานแสดงเหตุผลของการไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์เนื่องจากทักษะการพิมพ์ไม่ดี (Velez, 2009) ทั้งนี้ทักษะการใช้แป้นพิมพ์คอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งานมีความแตกต่างกันซึ่งมีผลต่อความกังวลในการใช้งานคอมพิวเตอร์ (Yeaman, 1992 cited by Hemby, 1999) ซึ่งอาจส่งผลต่อการใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แก่ผู้ใช้งาน

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังได้มีการศึกษาผลวิจัยในเชิงเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในชุมชนออนไลน์ของผู้ใช้งานทั้งสองกลุ่มที่แตกต่างกัน ซึ่งมีข้อมูลดังต่อไปนี้

งานวิจัยแรกเกี่ยวข้องกับการศึกษาผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคม โดยทำการศึกษาด้วยการวัดระดับความสนิทสนมและความใกล้ชิดเปรียบเทียบระหว่างผู้ใช้งานสองกลุ่มคือ กลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และกลุ่มผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และพบว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะไม่สร้างเนื้อหาและไม่เข้าร่วมปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นเพราะผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เชื่อว่าตนเองจะไม่ได้ได้รับความพึงพอใจจากการแสดงออกทางอารมณ์ในเชิงทางสังคมตามที่ต้องการ กล่าวคือ หากผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขาดความมั่นใจว่าจะได้รับการตอบสนองทางด้านบวกเกี่ยวกับความรู้สึกที่ตนเองคาดหวังไว้ก็จะส่งผลให้ไม่เขียนข้อความใด ๆ ยิ่งไปกว่านั้น ผลการวิจัยยังระบุว่าการแสดงออกทางวาจาและทางอารมณ์ที่แสดงถึงความใกล้ชิดระหว่างบุคคล มีอิทธิพลทางบวกต่อความถี่ของพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ในเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคม แต่สำหรับผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แล้วนั้นการแสดงออกดังกล่าวกลับเป็นตัวยับยั้งในการเขียนข้อความที่แสดงถึงความรู้สึกส่วนตัวและข้อมูลในเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคม (Rau et al., 2008)

งานวิจัยชิ้นต่อมาได้ทำการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง

และผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยทำการศึกษาแรงจูงใจในการเข้าใช้งานชุมชนออนไลน์ที่มีวัตถุประสงค์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้า (Ridings et al., 2006) พบว่า ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ มีความแตกต่างกันในด้านความไว้วางใจในความสามารถและความเมตตากรุณาต่อผู้อื่น อีกทั้งยังรวมถึงการแลกเปลี่ยนเพื่อสนับสนุนเชิงสังคม ความเต็มใจในการให้ข้อมูล การรับข้อมูล ซึ่งผลการวิจัยที่ได้บ่งชี้ชัดเจนนว่า ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีพฤติกรรมการใช้งานเพื่ออ่านข้อมูลเพียงอย่างเดียวมีสิ่งจูงใจเหล่านี้น้อยกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำอย่างมาก ในขณะที่ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งมีความแตกต่างจากผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำในด้านการแลกเปลี่ยนเพื่อสนับสนุนเชิงสังคม ความเต็มใจในการให้ข้อมูล การรับข้อมูล อีกทั้งผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งในด้านการให้ข้อมูลและความไว้วางใจในความเมตตากรุณาของผู้อื่น

สุดท้ายเป็นงานวิจัยที่ทำการศึกษเชิงเปรียบเทียบที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า การที่ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไม่มีการปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกคนอื่น ๆ ส่งผลให้ไม่เกิดการพัฒนาความสัมพันธ์ทางสังคมซึ่งมีผลต่อการไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้อื่น การไม่ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและการไม่ได้รับความพึงพอใจจากความสัมพันธ์กับสมาชิกคนอื่น ๆ โดยมีแตกต่างจากผู้ใช้งานที่ร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ที่มีการพัฒนาความสัมพันธ์ทางสังคม จนทำให้ได้รับความพึงพอใจในการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้อื่น ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกคนอื่น ๆ (Mo & Coulson, 2010)

ดังนั้นจากเหตุผลที่ได้รวบรวมจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามที่กล่าวไปแล้วข้างต้นได้แสดงให้เห็นเหตุผลอันมีผลมาจากปัจจัยที่เกิดจากตัวบุคคลและสิ่งแวดล้อมในบริบทของสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีปัญญาทางสังคมของบันดูรา (Bandura, 1989) และแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Davis, 1989; Davis et al., 1989)

##### 5. แนวทางในการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์แก่ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

จากการศึกษาเหตุผลและสาเหตุของการไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของพรีซและคณะ (Preece et al., 2004) ตามที่กล่าวไปแล้วในหัวข้อก่อนหน้า พรีซและคณะได้นำเสนอแนวทางในการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานกลุ่มนี้ โดยได้นำเสนอให้ผู้ดูแลชุมชนออนไลน์ ผู้จัดการชุมชนออนไลน์ และสมาชิกในชุมชนออนไลน์มีส่วนร่วมในการสร้างการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและสภาพแวดล้อมที่ดีในการสื่อสารในชุมชนออนไลน์ นอกจากนี้ยังรวมถึงหน้าที่ของผู้พัฒนาและออกแบบระบบที่พัฒนาหรือ

ปรับปรุงซอฟต์แวร์ให้เหมาะสมแก่การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีของชุมชนออนไลน์ เพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แก่ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวทางการกระตุ้นการมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการประกาศนโยบายที่ชัดเจนในการเชิญชวนผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เข้าร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

2. แนวทางการกระตุ้นโดยผู้ดูแลชุมชนออนไลน์ด้วยการกำหนดประเด็นในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมทั้งผู้ดูแลชุมชนออนไลน์ควรติดต่อส่งคำเชิญไปยังผู้ใช้งานที่ยังไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้ดูแลชุมชนออนไลน์โดยตรง สร้างความรู้สึกถึงการต้อนรับจากชุมชนด้วยการแนะนำและเชิญผู้ใช้งานใหม่เข้ามีส่วนร่วม การให้คำแนะนำเกี่ยวกับชุมชนออนไลน์แก่ผู้ใช้งานใหม่ เช่น สิ่งที่ชุมชนออนไลน์คาดหวัง เป็นต้น

3. แนวทางการกระตุ้นด้วยการมอบรางวัลผลงานเชิงคุณภาพและปริมาณ ด้วยการให้รางวัลผู้ที่มีส่วนร่วมที่ดีที่สุดสำหรับผู้ที่มีบทบาทสำคัญให้ชุมชนออนไลน์ประสบความสำเร็จ หรือการให้ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีส่วนร่วมในชุมชนออนไลน์ด้วยการกำหนดบทบาทของสมาชิกในชุมชนออนไลน์ในการทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้คำแนะนำแก่สมาชิก นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญในการขอคำแนะนำที่มีคุณภาพจากผู้ใช้งานร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ผู้ให้บริการชุมชนออนไลน์ออนไลน์หรือผู้พัฒนาระบบ

นอกจากนี้แนวทางในการส่งเสริมผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้นั้นควรสร้างแรงจูงใจด้วยการมอบรางวัล เช่น ผู้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประจำสัปดาห์ เป็นต้น หรือการให้ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมอย่างง่ายด้วยการให้คะแนนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาได้ง่าย รวมไปถึงการให้รางวัลผู้ที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ถ่ายทอดข้อมูลที่ดีและเป็นที่ยอมรับ

4. แนวทางในการสนับสนุนการเข้าชมเนื้อหาแก่ผู้ใช้งาน ด้วยการสร้างเครื่องมือของชุมชนออนไลน์ที่สนับสนุนต่อการเข้าข้อมูลแก่ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อสนับสนุนการใช้งานเพื่อติดตามดูข้อมูลสำหรับการทำความเข้าใจเกี่ยวกับชุมชนออนไลน์ รวมทั้งควรสนับสนุนการใช้งานแก่ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วย

5. แนวทางในการส่งเสริมการทำความรู้จักสมาชิกและชุมชนออนไลน์ ควรมีการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับชุมชนออนไลน์เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ทำความรู้จักชุมชนออนไลน์มากยิ่งขึ้น เช่น ข้อมูลการให้คำแนะนำ ข้อมูลสรุปการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น

6. แนวทางในการแก้ไขปัญหาการไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งเป็นปัญหาจากความเคลื่อนไหวของข้อมูลอย่างรวดเร็วและมีปริมาณมาก ควรพัฒนาระบบให้สามารถ

ใช้งานเพื่อการชมข้อมูลความเคลื่อนไหวให้สามารถดูภาพรวมและเลือกดูรายละเอียดในเชิงลึก สำหรับข้อมูลที่สนใจเพิ่มเติมได้ง่าย

7. แนวทางในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับความสามารถในการใช้งานได้ของระบบ (Usability) ควรทำการทดสอบการใช้งานและการประเมินปัญหาของระบบด้วยผู้เชี่ยวชาญ อีกทั้งควรปรับปรุงการทำงานของระบบสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือระบบที่สำคัญให้สามารถใช้งานได้ง่ายและมีวิธีการชัดเจน เช่น ระบบลงทะเบียน ขั้นตอนการชมข้อมูล เป็นต้น

8. แนวทางในการเลือกใช้เครื่องมือต่างๆ ในชุมชนออนไลน์นั้น ผู้ดูแลหรือผู้จัดการชุมชนออนไลน์ควรคำนึงถึงความสามารถในการใช้งานของผู้ใช้งานใหม่และคุณลักษณะของระบบ

9. แนวทางในการแก้ไขปัญหาปริมาณข้อมูลจำนวนมาก โดยควรปรับปรุงระบบให้สามารถติดตามอ่านข้อมูลได้เฉพาะกลุ่มย่อยหรือเป็นชุมชนย่อยเพื่อลดการติดตามอ่านข้อมูลปริมาณมากในชุมชนออนไลน์

10. แนวทางในการแก้ไขปัญหาความรู้สึกว่าผู้ใช้งานไม่สอดคล้องกับลักษณะของสมาชิกภายในกลุ่ม โดยควรเพิ่มการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพื่อลดปัญหาในด้านการปฏิสัมพันธ์ โดยมุ่งเน้นการปฏิสัมพันธ์ของผู้ดูแลชุมชนออนไลน์หรือสมาชิกในชุมชนออนไลน์

11. แนวทางในการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับผู้ใช้งานที่ไม่กล้าเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพราะอายนั้นจำเป็นต้องจัดกิจกรรมพบปะสมาคมระหว่างผู้ใช้งาน มีการแนะนำจากผู้ใช้งานที่สามารถให้คำแนะนำหรือเป็นที่เลี้ยงให้ความช่วยเหลือผู้ใช้งานใหม่

12. แนวทางในการส่งเสริมผู้ใช้งานที่ไม่ต้องการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่สอดคล้องกับความเป็นจริงนั้น ได้มีการยกตัวอย่างบางชุมชนได้เลือกใช้ชื่อนามแฝงและภาพตัวแทนในชุมชนออนไลน์เพื่อให้ผู้ใช้งานสร้างตัวตนบนชุมชนออนไลน์ที่แยกออกจากข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นความจริง ทั้งนี้ข้อเสนอแนะในข้อนี้ยังไม่ชัดเจนนักผู้ดูแลชุมชนออนไลน์จึงควรพิจารณาตามความเหมาะสม

13. แนวทางในการแก้ไขปัญหาความรู้สึกว่ากลุ่มที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน โดยควรประกาศเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในชุมชนออนไลน์เพื่อกระตุ้นผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีความสนใจเดียวกันให้เข้ามามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

14. แนวทางการแก้ไขปัญหาผู้ที่กลัวว่าจะถูกคุกคามนั้น ควรมีเครื่องมือในการตรวจสอบและกลั่นกรองความคิดเห็นที่เป็นการกล่าวหาและก่อกวนผู้อื่น รวมทั้งกำหนดนโยบายกฎระเบียบในการใช้งานชุมชนออนไลน์อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ควรประกาศนโยบายดังกล่าวให้แก่ผู้ใช้งานทราบเพื่อยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติในการมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์

15. แนวทางการแก้ไขปัญหาคุณภาพการปฏิสัมพันธ์และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยผู้ดูแลชุมชนออนไลน์ควรเป็นผู้ประสานในการเชิญชวนสมาชิกให้มีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อลดปัญหาการไม่มีผู้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พร้อมทั้งควรสร้างต้นแบบในการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้งาน

นอกจากข้อเสนอแนะของพีริชและคณะแล้ว ผลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ของชุมชนนักปฏิบัติในองค์กร (Ardichvili et al., 2003) ได้นำเสนอแนวทางในการส่งเสริมการใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กรใน 3 ประเด็น คือ ประเด็นที่ 1 การกำหนดบรรทัดฐานในองค์กรอย่างชัดเจนเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่องค์กร ด้วยการประกาศให้บุคลากรทราบว่าควรแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างมีศีลธรรม องค์กรไว้วางใจในบุคลากร และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบรรทัดฐานที่ปฏิบัติร่วมกันในองค์กร ประเด็นที่ 2 มุ่งเน้นการสร้างเชื่อมั่นในฐานความรู้ในชุมชนออนไลน์ด้วยการสร้างส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการสนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสพบปะสมาคมกันเพื่อปฏิสัมพันธ์ และเรียนรู้ร่วมกัน และประเด็นที่ 3 ควรกำหนดแนวทางเป็นบรรทัดฐานสำหรับการสื่อสารและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางให้แก่บุคลากรที่กังวลเกี่ยวกับการกระทำที่ละเมิดหรือไม่เหมาะสม และลดความกังวลเกี่ยวกับการไม่เป็นที่ยอมรับสำหรับข้อมูลที่น่าเสนอในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

### ปัจจัยที่ส่งผลต่อการไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบไปด้วย แนวคิดการจัดการความรู้ แนวคิดเกี่ยวกับชุมชนออนไลน์ ทฤษฎีทุนทางสังคม ทฤษฎีปัญหาทางสังคม แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี และแนวคิดเกี่ยวกับผู้ใช้งานที่ไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงทำให้สามารถสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อการไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งเป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ที่มีผลต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ ซึ่งประกอบด้วย อุปสรรคเชิงบุคคลของผู้ใช้งานและสิ่งแวดล้อมของชุมชนออนไลน์ที่นำไปใช้ในการตั้งคำถามการวิจัย การกำหนดสมมติฐานการวิจัย และสร้างกรอบการวิจัย โดยอุปสรรคทั้งสองกลุ่มนี้มีผลในทางตรงกันข้ามกับการส่งเสริมความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

คำถามการวิจัยในข้อแรก พิจารณาจากข้อมูลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ GotoKnow พบว่า เป็นเวลาประมาณ 5 ปีตั้งแต่ชุมชนออนไลน์เปิดให้บริการจนถึงปี พ.ศ. 2553 มีจำนวนผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นจำนวนน้อยกว่าจำนวนผู้ที่เข้าใช้งาน โดยจากข้อมูลสถิติระหว่างปริมาณบันทึกและความคิดเห็นที่มีอยู่ในชุมชนออนไลน์กับข้อมูลสถิติการเข้าชมชุมชนออนไลน์ซึ่งข้อมูลดังกล่าวมีตัวเลขดังต่อไปนี้

1. จำนวนบันทึกมีประมาณกว่า 360,000 บันทึก

2. จำนวนความคิดเห็นมีประมาณกว่า 2,000,000 ความคิดเห็น

3. จำนวนผู้เข้าชมชุมชนออนไลน์ที่ได้จากการรวบรวมจำนวนหมายเลขไอพีของเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวนประมาณกว่า 26,000,000 หมายเลข

เมื่อพิจารณาตัวเลขดังกล่าว แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่ามีผู้ใช้งานทั้งที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิกของชุมชนออนไลน์ GotoKnow เข้ามาใช้งานเป็นจำนวนมาก แต่ในทางกลับกันจำนวนเนื้อหาที่ถูกสร้างขึ้นจากการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานมีสัดส่วนที่น้อยกว่ามาก

ตั้งข้อมูลทางสถิติข้างต้นและการศึกษาผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้พบหลักฐานการวิจัยซึ่งเป็นข้อมูลที่ทำให้เกิดคำถามการวิจัยนี้ กล่าวคือ ข้อมูลที่นักวิจัยทำการศึกษาเหตุผลของการไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ของกลุ่มผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ พบว่าเหตุผลโดยส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางเชิงส่วนบุคคลและปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับชุมชนออนไลน์ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจไม่เข้ามีส่วนร่วมในชุมชนออนไลน์ซึ่งทั้งสองปัจจัยนี้ถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของผู้ใช้ตามแนวคิดทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory) (Bandura, 1989) นอกจากนี้ตามแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) ได้แสดงถึงสองปัจจัยหลักที่มีผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Davis et al., 1989)

ดังนั้นสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ หมายถึง แนวโน้มในการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ของบุคคลด้วยการกระทำหรือแสดงพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วยการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ ซึ่งนำไปสู่การตั้งคำถามการวิจัยและสมมติฐานการวิจัยดังนี้

คำถามการวิจัยที่ 1 อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ส่งผลอย่างไรต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้

จากคำถามการวิจัยเป็นที่มาของการกำหนดสมมติฐานแบ่งตามปัจจัยดังต่อไปนี้

### 1. อุปสรรคเชิงบุคคล

เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคคลตามแนวคิดทางด้านการจัดการความรู้ทั้งในรูปแบบองค์กรและชุมชนออนไลน์ซึ่งได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งเป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบพื้นฐานของแต่ละบุคคล เช่น ลักษณะบุคคล บุคลิกลักษณะนิสัย ความเชื่อ การรับรู้ทักษะและความสามารถของตนเอง ความไว้วางใจ ความคาดหวังเชิงบุคคลและเชิงสังคม เป็นต้น (Nonnecke, 2000; Nonnecke & Preece, 2001; Preece et al., 2004; Riege, 2005) ผนวกกับผลการศึกษาของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Hsu et al., 2007) พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังผลที่



เกี่ยวเนื่องกับตนเองส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ ในขณะที่พบว่า ความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับชุมชนมีความสัมพันธ์ในเชิงลบอย่างไม่มีนัยสำคัญกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์

แต่ในทางกลับกันปัจจัยที่ส่งเสริมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์อาจส่งผลในเชิงลบต่อผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เช่นกัน ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเหตุผลในการไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้อาจมีผลในการยับยั้งและขัดขวางความสมัครใจและความตั้งใจในการเข้ามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ทั้งสิ้น

ดังนั้นงานวิจัยชิ้นนี้จึงมุ่งเน้นการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลอันประกอบไปด้วย อุปสรรค 3 ด้านที่ได้รับรวบรวมจากทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ลักษณะความแตกต่างทางบุคคล (Demographic) การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Perceived Self-Efficacy) ความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น ซึ่งประกอบด้วยความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับตนเอง และความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับชุมชน (Personal and Community Related Outcome Expectation)

#### 1. ความแตกต่างทางลักษณะบุคคล

จากแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ซึ่งได้ทำการรวบรวมอุปสรรคที่มีผลต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งเป็นกระบวนการที่สำคัญต่อการถ่ายทอดความรู้โดยอุปสรรคที่สำคัญคือ อุปสรรคด้านบุคคลซึ่งประกอบด้วยปัจจัยพื้นฐานที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล เช่น เพศ ระดับการศึกษา อายุ ประสบการณ์ ตำแหน่งหน้าที่ตามโครงสร้างองค์กร เป็นต้น ส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร (Riege, 2005; Connelly & Kelloway, 2003)

สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานซอฟต์แวร์และเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างพื้นที่ออนไลน์จึงมีการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศพบหลักฐานว่า ลักษณะทางกายภาพของบุคคลหรือลักษณะประชากรมีผลต่อทัศนคติต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเช่นกัน (Taylor, 2004) และจากงานวิจัยที่ได้ศึกษาถึงสาเหตุของการไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์และเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมได้พบว่า อายุ เพศ และบุคลิกลักษณะมีผลต่อการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการสร้างเนื้อหาเช่นกัน (Nonnecke & Preece, 2000; Rau et al., 2008; Mo & Coulson, 2010)

ดังนั้นสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้จึงได้ให้ความสนใจในการศึกษาปัจจัยความแตกต่างทางลักษณะของบุคคลเพื่อหาข้อพิสูจน์ว่าเพศ อายุ และระดับการศึกษาจะมีผลต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งหากผู้ใช้งานประเมินตนเองว่าตนเองมีความแตกต่างด้านลักษณะของบุคคลกับผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์อาจส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยน

เรียนรู้ส่งผลให้ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสมาชิกในชุมชนออนไลน์จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1: อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความแตกต่างทางลักษณะบุคคลจะส่งผลในทางตรงกันข้ามต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้

## 2. การรับรู้ความสามารถของตนเอง

การรับรู้ความสามารถของตนเองถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่ได้รับความสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญซึ่งมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของบุคคลต่อการแสดงพฤติกรรม (Bandura, 1982) และจากคำนิยามตามแนวคิดการรับรู้ความสามารถของตนเองซึ่งเป็นแนวคิดส่วนหนึ่งของทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory) ที่ได้อธิบายถึงความสำคัญของแนวคิดนี้ว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อการดำเนินพฤติกรรมของบุคคลและถือเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่สำคัญต่อการตัดสินใจในการกระทำพฤติกรรม ซึ่งเกิดจากความเชื่อของตนเองว่าความสามารถของตนเองจะสามารถจัดการและทำให้เกิดผลสำเร็จได้ (Bandura, 1977 อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2541; Bandura, 1998)

นอกจากความหมายตามแนวคิดทฤษฎีแล้ว นักวิจัยที่ใช้แนวคิดทฤษฎีนี้ในการสร้างกรอบวิจัยโดยประยุกต์ใช้ปัจจัยนี้ในด้านต่าง ๆ เช่น การรับรู้ความสามารถทางความรู้ของตนเอง การรับรู้ความสามารถทางเทคโนโลยีของตนเอง เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์และการใช้งานชุมชนออนไลน์

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ที่ได้ศึกษาปัจจัยการรับรู้ความสามารถทางความรู้ของตนเอง ได้มีการนิยามความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองไว้ว่า เป็นระดับความมั่นใจและการประเมินตนเองว่า ตนเองมีความสามารถและทักษะในการตอบคำถามหรือให้คำแนะนำสมาชิกคนอื่น ๆ ในชุมชนออนไลน์ อีกทั้งยังรวมไปถึงการให้ความรู้ที่มีประโยชน์หรือมีคุณค่าแก่ผู้อื่น หรืออาจกล่าวได้ว่าการรับรู้ความสามารถทางความรู้เป็นความเชื่อมั่นในความสามารถทางความรู้ของตนเองว่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Chen & Hung, 2010) อีกทั้งยังมีงานวิจัยที่พบหลักฐานว่า ผู้ที่มีความมั่นใจในระดับความสามารถของตนเอง เช่น ความรู้ ทักษะในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ (Huang et al., 2005; Hsu et al., 2007) และความตั้งใจที่จะมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Ye, Chen & Jin, 2006; Lu & Hsiao, 2007)

นอกจากนี้ในด้านการใช้งานเว็บไซต์ซึ่งเป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทหนึ่ง ปัจจัยนี้ได้ถูกนำไปประยุกต์ใช้สำหรับการศึกษาดังเช่นกัน โดยปัจจัยการรับรู้ความสามารถในการใช้โปรแกรมประยุกต์ในระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งนิยามไว้ว่า เป็นการรับรู้

ความสามารถในการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ที่พัฒนาขึ้นใช้แบบเฉพาะหรือการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์แบบทั่วไป (Yi & Hwang, 2003)

ในทางตรงกันข้ามกับผลการวิจัยข้างต้น หากบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับต่ำ อาจไม่มีความมั่นใจเพียงพอที่จะเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ซึ่งปัจจัยนี้อาจเป็นตัวขัดขวางการแบ่งปันและการแลกเปลี่ยนความรู้ที่จะเกิดขึ้นในชุมชนออนไลน์ (Hsu et al., 2007) และมีผลต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ส่งผลให้สมาชิกเลือกที่จะกระทำพฤติกรรมในการเป็นผู้รับความรู้ด้วยการอ่านข้อมูลต่าง ๆ ในชุมชนออนไลน์แทนการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพราะขาดความมั่นใจในความรู้ความสามารถของตนเอง หรือการขาดความมั่นใจในความรู้ของตนเองส่งผลให้ผู้ใช้งานไม่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ (Lee et al., 2006)

ในขณะที่แนวคิดเกี่ยวกับผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ได้ทำการศึกษาดังเหตุผลในการไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และแนวคิดทางด้านการจัดการความรู้ที่ได้รับบ่งชี้ปัจจัยขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งได้แสดงให้เห็นถึงเหตุผลที่สำคัญที่มีความสอดคล้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเองตามแนวคิดทฤษฎีปัญญาทางสังคมไว้ว่า ความมั่นใจในความรู้ของตนเอง ทักษะด้านการติดต่อสื่อสาร และทักษะทางด้านการใช้เทคโนโลยี (Nonnecke & Preece, 2001; Preece et al., 2004; Riege, 2005) ล้วนมีผลต่อการยับยั้งและขัดขวางบุคคลต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคคล

ดังนั้นสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึงความเชื่อของบุคคลที่ตัดสินใจและประเมินความสามารถของตนเองในด้านความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ ทั้งนี้หากประเมินความมั่นใจในความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับต่ำจะส่งผลให้เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งส่งผลให้บุคคลนั้นตัดสินใจตนเองว่ามีความรู้และความสามารถไม่เพียงพอที่จะเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือขาดความมั่นใจในความรู้ความสามารถของตนเอง ทั้งนี้อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านนี้อาจผลต่อความตั้งใจในการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ของผู้ใช้งาน จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 3 : อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองจะส่งผลในทางตรงกันข้ามต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้

### 3. ความคาดหวังผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น

ความคาดหวังผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมและความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคคลตามแนวคิดการรับรู้ความสามารถของตนเองจากทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory) โดยปัจจัยนี้ได้ถูกนำไปใช้เป็น

ปัจจัยในการศึกษาทางด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ (Hsu et al., 2007) และด้านการใช้งานระบบการจัดการความรู้ (Lin & Huang, 2008)

จากแนวคิดทฤษฎีปัญญาทางสังคมที่ได้ให้คำนิยามความคาดหวังผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นว่าเป็นผลผลิตจากการกระทำที่บุคคลคาดหวังโดยอาจอยู่ในรูปแบบกายภาพ สังคม หรือการประเมินตนเอง (Bandura, 1989) จากความหมายตามแนวคิดนี้ได้มีนักวิจัยให้ความสนใจในการนำปัจจัยดังกล่าวไปใช้ในการทำการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการใช้งานระบบการจัดการความรู้

โดยจากผลการศึกษาเกี่ยวกับด้านการส่งเสริมการพฤติกรรมด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ประยุกต์ความคาดหวังผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นได้พบว่าความคาดหวังมีผลต่อพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์โดยการศึกษาได้ทำการแบ่งความคาดหวังออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ความคาดหวังผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในเชิงส่วนบุคคล (Personal Outcome Expectation) ซึ่งได้อธิบายความหมายไว้ว่า เป็นความคาดหวังการได้รับผลลัพธ์หรือผลประโยชน์ของบุคคลเป็นหลัก ซึ่งผลดังกล่าวเกิดขึ้นจากการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การได้รับยอมรับ การได้รับความเคารพ ได้รู้จักเพื่อนใหม่และการได้รับผลประโยชน์กลับคืนจากการมีส่วนร่วม เป็นต้น และความคาดหวังผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นจากชุมชน (Community-Related Outcome Expectation) ได้อธิบายไว้ว่า เป็นความคาดหวังผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคคล ซึ่งจะส่งผลให้ชุมชนออนไลน์ได้รับประโยชน์ เช่น การได้รับความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ การพัฒนาความรู้ ความคาดหวังจะได้รับจากการมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น (Bock & Kim, 2002; Bock et al., 2005; Hsu et al., 2007) โดยผลจากการศึกษาพบว่าความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับตนเองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในขณะที่ความคาดหวังผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อกับชุมชนมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามอย่างไม่มีนัยสำคัญกับพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Hsu et al., 2007)

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาดูด้วยการเปรียบเทียบระหว่างผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคม และพบว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไม่สร้างเนื้อหาใดๆ ในเว็บไซต์นั้น เป็นเพราะความเชื่อของตนเองว่าจะไม่ได้รับความพึงพอใจจากการสนับสนุนทางอารมณ์จากผู้อื่นในการเขียนข้อความในเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคม (Rau et al., 2008) ผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับการศึกษาเหตุผลของผู้ที่ไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ได้ระบุถึงสาเหตุของการไม่เข้ามีส่วนร่วมในชุมชนออนไลน์ว่า ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีความคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่จะอาจเกิดขึ้นในทางด้านลบและไม่สอดคล้องกับสิ่งที่ตนเองต้องการ (Preece et al., 2004) จึงทำให้ตัดสินใจไม่เข้ามีส่วนร่วมในการแบ่งปันข้อมูลและความรู้ในชุมชนออนไลน์

ดังนั้นสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในด้านความคาดหวังผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น โดยได้แบ่งปัจจัยดังกล่าวออกเป็นสองปัจจัย ได้แก่ ความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับตนเอง หมายถึง ผลลัพธ์ที่ผู้ใช้งานคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นต่อตนเองอันเนื่องมาจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของตนเอง และความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับชุมชน หมายถึง ผลลัพธ์ที่ผู้ใช้งานความคาดหวังจากผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์และจากชุมชนออนไลน์ที่จะมีผลต่อตนเองอันเนื่องมาจากการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ ทั้งนี้หากผู้ใช้งานมีความคาดหวังผลความสำเร็จในระดับต่ำหรือคิดว่าผลที่ได้รับไม่เป็นไปตามที่คาดหวังหรืออาจส่งผลเสียต่อตนเองหรือไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นและชุมชนออนไลน์จึงส่งผลเป็นอุปสรรคในการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และยังส่งผลต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในอนาคตอันใกล้

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับตนเองและความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับชุมชนดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จึงเป็นที่มาของการตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 2 : อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับตนเองจะส่งผลในทางตรงกันข้ามต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้

สมมติฐานที่ 4 : อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับชุมชนจะส่งผลในทางตรงกันข้ามต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้

## 2. อุปสรรคด้านสิ่งแวดล้อม

สิ่งแวดล้อมถือเป็นปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลตามแนวคิดทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory) (Bandura, 1989) ซึ่งจากบริบทของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในพื้นที่ออนไลน์จึงทำให้องค์ประกอบของชุมชนออนไลน์มีผลต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานเช่นกัน ดังนั้นปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมจึงถือได้ว่าเป็นอุปสรรคหนึ่งส่งผลต่อการไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยจากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับเหตุผลของการไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) จึงได้ให้ความสนใจ 2 ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความตั้งใจในการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของชุมชนออนไลน์โดยในงานวิจัยชิ้นนี้มุ่งเน้นที่เนื้อหาในชุมชนออนไลน์ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการทำงานของซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งใช้งานในชุมชนออนไลน์ (Davis, 1989; Davis et al., 1989; Nonnecke, 2000; Nonnecke & Preece, 2001; Preece et al., 2004; Riege, 2005)

## 1. เนื้อหาในชุมชนออนไลน์

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการปฏิสัมพันธ์ภายในชุมชนออนไลน์นั้น ผู้ใช้งานจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารด้วยการเขียนข้อความการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ยิ่งไปกว่านั้น ข้อความต่าง ๆ ที่แสดงอยู่ในชุมชนออนไลน์จึงเปรียบเหมือนสัญลักษณ์ที่แสดงถึงความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นในชุมชนออนไลน์ซึ่งเกิดจากการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกและผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์ และข้อความจะถูกจัดเก็บอยู่ในระบบฐานข้อมูลและแสดงผลผ่านซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งใช้งาน จึงทำให้ผู้ใช้งานสามารถติดตามความเคลื่อนไหวตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบันของชุมชนออนไลน์ได้อย่างสะดวก ดังนั้นเนื้อหาของชุมชนออนไลน์จึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมตามแนวคิดทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory) (Bandura, 1989)

สำหรับเนื้อหาต่าง ๆ ภายในชุมชนออนไลน์ผู้ใช้งานสามารถสืบค้นและศึกษาข้อมูลต่าง ๆ เพื่อทำความรู้จักและทำความเข้าใจรูปแบบและลักษณะการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์โดยลักษณะของเนื้อหาที่เคลื่อนไหวอยู่ในชุมชนได้ถูกค้นพบหลักฐานจากงานวิจัยว่าลักษณะของเนื้อหาภายในชุมชนออนไลน์ ได้แก่ ปริมาณเนื้อหา รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และคุณภาพของเนื้อหาต่างมีผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งาน (Nonnecke, 2000; Nonnecke & Preece, 2001; Preece et al., 2004)

นอกจากนี้จากการศึกษาถึงสาเหตุที่ส่งผลให้ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไม่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ยังได้พบเหตุผลว่า ลักษณะของเนื้อหาที่แสดงในชุมชนมีผลต่อการไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างชัดเจน เช่น เนื้อหาที่มีคุณภาพต่ำ ปริมาณเนื้อหาที่มีการเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็ว ปริมาณข้อความทั้งจำนวนมากและน้อย การใช้คำในการสนทนา ลักษณะของข้อมูลที่นำมาแบ่งปันเป็นเรื่องทั่วไป การตอบสนองการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ล่าช้า และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้มีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เฉพาะกลุ่ม เป็นต้น (Preece et al., 2004)

ดังนั้นสำหรับงานวิจัยเนื้อหาของชุมชนออนไลน์จึงหมายถึง รูปแบบลักษณะของเนื้อหาในชุมชนออนไลน์ โดยเกี่ยวข้องกับปริมาณความเคลื่อนไหวของข้อมูลที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ รูปแบบการมีส่วนร่วมในแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ และลักษณะของข้อมูลที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ โดยหากความเคลื่อนไหวของข้อมูลมีปริมาณมาก รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากหรือน้อย รวมทั้งเนื้อหาที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ไม่สอดคล้องกับความสนใจหรือความต้องการของผู้ใช้งาน จึงส่งผลให้ลักษณะเนื้อหาของชุมชนออนไลน์เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และจะส่งผลต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในอนาคตอันใกล้ จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 5 : อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านเนื้อหาในชุมชนออนไลน์จะส่งผลในทางตรงกันข้ามต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้

## 2. การรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์

ชุมชนออนไลน์ถือเป็นปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อพฤติกรรมตามแนวคิดทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory) (Bandura, 1989) และการรับรู้ประโยชน์เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้งานตามแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) (Davis, 1989; Davis et al., 1989) ซึ่งการรับรู้ในประโยชน์ของชุมชนออนไลน์และการเข้าใจในประโยชน์ของการใช้งานชุมชนออนไลน์จึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่จะส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ตามแนวคิดเกี่ยวกับชุมชนออนไลน์ได้ระบุไว้ชัดเจนว่าซอฟต์แวร์ถือเป็นเครื่องมือทางด้านเทคโนโลยีซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการสร้างพื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับชุมชนออนไลน์ (Preece, 2001a) และยิ่งเปรียบเหมือนตลาดนัดความรู้ออนไลน์ให้แก่ผู้ให้และผู้รับความรู้ (Davenport & Prusak, 1998) แต่ลักษณะของซอฟต์แวร์ที่ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางที่มีลักษณะการทำงานของระบบที่แตกต่างกัน ทำให้รูปแบบคุณสมบัติและคุณลักษณะการทำงานที่แตกต่างกันนี้ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานแก่ผู้ใช้งานในแต่ละกลุ่มแตกต่างกันด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้ปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญตามแนวคิดเกี่ยวกับชุมชนออนไลน์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของชุมชนออนไลน์ซึ่งมีปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานซอฟต์แวร์อย่างชัดเจน คือ ปัจจัยความสามารถของระบบในการใช้งานได้ (Usability) โดยปัจจัยนี้เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณลักษณะซอฟต์แวร์ซึ่งเป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดตั้งใช้งานเพื่อสร้างพื้นที่ออนไลน์สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนออนไลน์และเป็นตัวชี้วัดคุณลักษณะของระบบที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Preece and Maloney-Krichmar, 2003) โดยหากระบบที่เป็นเครื่องมือสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขาดประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการและขาดประสิทธิผลจากการใช้งาน ผู้ใช้งานอาจรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานในระดับที่ต่ำซึ่งส่งผลให้ชุมชนออนไลน์อาจกลายเป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดังเช่นกับอุปสรรคขัดขวางทางด้านเทคโนโลยีที่มีผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามแนวคิดด้านการจัดการความรู้และยังรวมถึงการขาดความเข้าใจถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้หรือคุณค่าของการจัดการความรู้ก็เป็นอุปสรรคในการจัดการความรู้ด้วยเช่นกัน (Riege, 2005)

อย่างไรก็ตามปัจจัยการรับรู้ในประโยชน์ของชุมชนออนไลน์มีผลในทางด้านส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยเช่นกัน โดยจากการศึกษาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ผลการวิจัยได้พบหลักฐานว่า การศึกษาการใช้งานระบบสื่อที่พบว่าการรับรู้ประโยชน์

ของชุมชนออนไลน์ยังมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญต่อทัศนคติต่อการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งส่งผลในด้านบวกต่อความตั้งใจในการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์อีกด้วย (Yi & Hwang, 2003; Shen & Chiou, 2009; Casaló et al., 2010) นอกจากนี้การได้รับประโยชน์ยังมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญกับความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนออนไลน์ซึ่งจะส่งผลต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ (Lin, 2007a)

ดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้นเกี่ยวกับปัจจัยนี้การนิยามความหมายการรับรู้ประโยชน์ตามแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีได้ให้ความหมายการรับรู้ประโยชน์ไว้ว่าเป็นความคาดหวังของบุคคลที่เชื่อว่าการใช้งานระบบสารสนเทศจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตนเอง (Davis et al., 1989) และจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่พบหลักฐานจากการศึกษาว่าการรับรู้ประโยชน์มีผลต่อการใช้งานชุมชนออนไลน์ได้ให้คำนิยามการรับรู้ประโยชน์ไว้ว่า ความเชื่อมั่นในความสามารถหรือพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานในระหว่างการใช้งานชุมชนออนไลน์หรือระบบคลังความรู้จะสามารถปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อีกทั้งยังส่งผลให้ได้รับผลประโยชน์จากการใช้งาน เช่น การรับข้อมูลหรือบริการ การได้ร่วมแบ่งปันประสบการณ์กับผู้อื่น และการเพิ่มความสามารถของผู้ใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล เป็นต้น (Kankanhalli, Tan & Wei, 2005; Lin, 2007a)

ดังนั้นในงานวิจัยชิ้นนี้การรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์จึงหมายถึง ระดับความเชื่อมั่นในประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานชุมชนออนไลน์ของบุคคลเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการสร้างเครือข่าย โดยหากผู้ใช้งานประเมินว่าชุมชนออนไลน์จะไม่ได้ประโยชน์จากการใช้งานชุมชนออนไลน์จึงส่งผลให้การรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และอาจมีผลให้ไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งมีผลต่อความตั้งใจในการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ของผู้ใช้งานจากการศึกษาตามแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงเป็นที่มาของสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 6 : อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ในประโยชน์ของชุมชนออนไลน์จะส่งผลในทางตรงกันข้ามต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้

### 3. การรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์

จากแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) ที่ได้ระบุไว้ว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเช่นเดียวกับการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานซึ่งเป็นผลจากการใช้ระบบเทคโนโลยี (Davis, 1989) ซึ่งถือ



เป็นปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานตามแนวคิดทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory) (Bandura, 1989)

การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยที่ได้รับความสนใจในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จากหลักฐานผลการวิจัยที่ยืนยันผลตามแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานระบบเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ในองค์กร (Ong, Lai & Wang, 2004) และการใช้งานระบบบล็อก (Hsu & Lin, 2008) เป็นต้น ว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถใช้งานได้ง่ายมีผลต่อการใช้งานระบบของผู้ใช้งาน

เช่นเดียวกันกับงานวิจัยการศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ที่ได้ทำการศึกษาศักยภาพการรับรู้ความง่ายเช่นกัน โดยได้พบหลักฐานการวิจัยที่ได้ผลแน่ชัดว่าการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญกับความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ (Yi & Hwang, 2003) และยังมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญต่อทัศนคติในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งส่งผลต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Casaló et al., 2010) และยังมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนซึ่งจะส่งผลต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Lin, 2007a) และในทางตรงกันข้ามจากเหตุผลของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ที่ระบุไว้ว่า ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์เป็นเหตุผลหนึ่งที่ส่งผลต่อการไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Preece & Maloney-Krichmar, 2003)

นอกจากนี้การนิยามความหมายของการรับรู้ความง่ายในการใช้งานได้ถูกนิยามในหลากหลายมุมมอง โดยจากแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศได้นิยามความหมายของการรับรู้ความง่ายในการใช้งานไว้ว่า เป็นระดับความคาดหวังของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้งาน โดยผู้ใช้งานคาดหวังว่าระบบที่ใช้ต้องสามารถใช้งานง่ายและไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามในการเรียนรู้และการทำงานมากนัก (Davis, 1989; Davis et al., 1989) รวมทั้งงานวิจัยที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ได้อธิบายไว้ว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยที่ผู้ใช้งานพบว่าชุมชนออนไลน์สามารถใช้งานได้ง่าย (Lin, 2007a)

ดังนั้นสำหรับงานวิจัยนี้ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานของชุมชนออนไลน์จึงหมายถึง ระดับความคาดหวังเกี่ยวกับการใช้งานระบบชุมชนออนไลน์ของผู้ใช้งานซึ่งเกี่ยวข้องกับความง่ายในการใช้งานและความพยายามในการเรียนรู้ระบบของชุมชนออนไลน์ ซึ่งหากผู้ใช้งานประเมินว่าระบบของชุมชนออนไลน์ใช้งานยากและต้องใช้เวลาในการเรียนรู้อาจการใช้งานมากแสดงว่าผู้ใช้งานประเมินว่าเป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ส่งผลให้ขัดขวางการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์จึงนำไปใช้ในการตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 7 : อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ในการใช้งานง่ายของชุมชนออนไลน์จะส่งผลในทางตรงกันข้ามต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้

คำถามการวิจัยที่ 2 ได้พิจารณาข้อมูลที่ตั้งคำถามการวิจัยในข้อที่ 1 ร่วมกับการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งพบว่ามีการจัดแบ่งกลุ่มผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ กลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และกลุ่มผู้ใช้งานที่ไม่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Nonnecke et al., 2004; Ridings et al., 2006; Rau et al., 2008; Mo & Coulson, 2010; Nielsen, 2006) ซึ่งมีการแบ่งกลุ่มด้วยการใช้เกณฑ์ความถี่ในการมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์

นอกจากนี้จากผลการวิจัยที่ได้ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มผู้ใช้งานซึ่งได้มีการแบ่งผู้ใช้งานออกเป็นสองกลุ่มหลัก คือ กลุ่มผู้เข้ามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้พบหลักฐานว่า เหตุผลของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างกัน (Rau et al., 2008; Mo & Coulson, 2010) โดยมีงานวิจัยที่ได้ศึกษาข้อมูลด้วยการเปรียบเทียบระหว่างผู้ใช้งาน 2 กลุ่ม คือ ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้พบว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีระดับความคุ้นเคยทางด้านอารมณ์และการใช้คำในการสร้างเนื้อหาในเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมมีต่ำกว่าอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Rau et al., 2008)

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานที่ป่วยเป็นโรคเอดส์โดยการเปรียบเทียบผู้ใช้งาน 2 กลุ่มเช่นกัน โดยพบว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหลายด้าน เช่น การได้รับการสนับสนุนทางสังคม การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ความพึงพอใจจากความสัมพันธ์กับสมาชิกภายในกลุ่ม เป็นต้น (Mo & Coulson, 2010)

ในขณะที่ไรดิงส์และคณะ (Ridings et al., 2006) ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมในชุมชนออนไลน์ของผู้ใช้งานด้วยการเปรียบเทียบผู้ใช้งาน 3 กลุ่มที่มีพฤติกรรมร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งเป็นกลุ่มที่ไม่มีการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 2) ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งซึ่งเป็นกลุ่มที่มีการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการสร้างเนื้อหา 1-3 ข้อความต่อเดือน และ 3) ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำซึ่งเป็นกลุ่มที่มีการสร้างเนื้อหาอย่างน้อย 4 ข้อความต่อเดือน โดยผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าอย่างมีนัยสำคัญกับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำในทุกด้านที่ทำการศึกษา ได้แก่ แรงจูงใจในการเข้ามาใช้งานชุมชนออนไลน์ด้วยความต้องการรับข้อมูล ความต้องการให้ข้อมูล ความต้องการแลกเปลี่ยนการสนับสนุนทางสังคม ความต้องการในการใช้ข้อมูลการซื้อของ ความไว้วางใจใน

ความสามารถของผู้อื่น และความไว้วางใจในความกรุณาของผู้อื่น ซึ่งในขณะที่ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าอย่างมีนัยสำคัญใน 4 ด้านยกเว้นด้านความวางใจ ทั้ง 2 ด้านเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ และมีเพียงแรงจูงใจ 2 ด้านได้แก่ ความต้องการให้ข้อมูลและความไว้วางใจในความกรุณาของผู้อื่นที่ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง

ดังนั้นจึงเป็นที่น่าสนใจว่าอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งในเชิงบุคคลและสิ่งแวดล้อมระหว่างกลุ่มผู้ใช้งานทั้งสามกลุ่มที่มีพฤติกรรมและลักษณะการใช้งานที่แตกต่างกันนั้นเป็นอย่างไร จึงตั้งคำถามการวิจัยดังนี้

คำถามการวิจัยที่ 2 อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์แตกต่างอย่างไร ในระหว่างกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ กลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และกลุ่มผู้ใช้งานที่ไม่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

จากคำถามการวิจัยจึงได้กำหนดสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ใช้งานอีก 2 กลุ่ม ซึ่งได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 8: ค่าเฉลี่ยของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านความแตกต่างทางลักษณะบุคคลจะต่ำกว่าในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งและต่ำสุดในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ

สมมติฐานที่ 9: ค่าเฉลี่ยของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเองจะต่ำกว่าในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งและต่ำสุดในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ

สมมติฐานที่ 10: ค่าเฉลี่ยของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองจะต่ำกว่าในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งและต่ำสุดในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ

สมมติฐานที่ 11: ค่าเฉลี่ยของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชนจะต่ำกว่าในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งและต่ำสุดในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ

สมมติฐานที่ 12: ค่าเฉลี่ยของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านเนื้อหาจะต่ำกว่าในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งและต่ำสุดในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ

สมมติฐานที่ 13: ค่าเฉลี่ยของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการรับรู้ในประโยชน์ของชุมชนออนไลน์จะต่ำกว่าในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งและต่ำสุดในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ

สมมติฐานที่ 14: ค่าเฉลี่ยของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการรับรู้ในการใช้งานง่ายของชุมชนออนไลน์จะต่ำกว่าในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งและต่ำสุดในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ

สมมติฐานที่ 15: ค่าเฉลี่ยของความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้จะสูงกว่าในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งและสูงสุดในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ

คำถามการวิจัยในข้อสุดท้าย ได้จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้มีการระบุว่าความแตกต่างของลักษณะของบุคคล ซึ่งได้แก่ อายุ การศึกษา และตำแหน่งในองค์กรมีผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Nonnecke & Preece, 2000; Connelly & Kelloway, 2003; Riege, 2005; Rau et al., 2008; Mo & Coulson, 2010) ดังนั้นจึงทำให้เกิดความสนใจที่จะศึกษาว่าความแตกต่างของลักษณะบุคคลจะส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างไร โดยสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้สนใจที่จะศึกษาความถี่ในการเข้ามามีส่วนร่วมในการอ่าน การเขียนบันทึก อนุทิน แบ่งปันไฟล์ และการแสดงความคิดเห็นจึงตั้งคำถามการวิจัยดังนี้

คำถามการวิจัยที่ 3 ความถี่ในการอ่าน การแบ่งปันข้อมูล (การเขียนบันทึก อนุทินและแบ่งปันไฟล์) และแสดงความเห็นขึ้นกับลักษณะบุคคลในด้านอายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งในองค์กรหรือไม่ จากคำถามการวิจัยสามารถกำหนดสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 16: ความถี่ในการอ่าน การแบ่งปันข้อมูล (การเขียนบันทึก อนุทินและแบ่งปันไฟล์) และแสดงความเห็นขึ้นอยู่กับลักษณะบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งในองค์กร

### ข้อมูลทั่วไปของชุมชนออนไลน์ GotoKnow

ชุมชนออนไลน์ GotoKnow เป็นชุมชนออนไลน์ที่งานวิจัยนี้ได้เลือกใช้เพื่อทำการศึกษา ทั้งนี้เนื่องจากชุมชนออนไลน์ GotoKnow มีเอกลักษณ์และจุดเด่นที่น่าสนใจ ซึ่งได้แก่วัตถุประสงค์ของการเปิดให้บริการเป็นพื้นที่สาธารณะออนไลน์สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แก่กลุ่มผู้ใช้งานกลุ่มคนวัยทำงานของประเทศไทยเป็นหลัก และเป้าหมายที่ชุมชนออนไลน์แห่งนี้ต้องการก้าวไปสู่การเป็นคลังความรู้ในระดับประเทศ ดังนั้นในงานวิจัยชิ้นนี้จึงได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับชุมชนออนไลน์ GotoKnow ซึ่งประกอบไปด้วย ข้อมูลทั่วไปของชุมชนออนไลน์ GotoKnow สถิติการใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ GotoKnow

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของชุมชนออนไลน์ GotoKnow

ชุมชนออนไลน์ GotoKnow เป็นชื่อย่อมาจาก The Gateway of Thailand's Online Knowledge Management ซึ่งเป็นเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ที่ได้ติดตั้งเทคโนโลยีบล็อกเพื่อ

ใช้เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนกระบวนการจัดการความรู้ของคนไทย โดยซอฟต์แวร์ที่ได้ติดตั้งใช้งานเป็นระบบจัดการความรู้ในระดับองค์กร (Open-Source Web Based Enterprise Knowledge Management System) ที่ใช้ชื่อย่อว่า KnowledgeVolution ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ประเภทเปิดเผยต้นฉบับ (Open-Source Software) (จันทวรรณ น้อยวัน, 2548ข; จันทวรรณ ปิยะวัฒน์, 2553ข)

การก่อตั้งชุมชนออนไลน์ GotoKnow ในช่วงเริ่มต้นได้รับการสนับสนุนจากสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม ซึ่งได้เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 27 พฤษภาคม 2548 และปี พ.ศ. 2553 ได้เปิดบริการมาเป็นระยะเวลา 5 ปีและได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (จันทวรรณ ปิยะวัฒน์, 2553ข)

การเปิดให้บริการชุมชนออนไลน์ GotoKnow มุ่งเน้นให้บริการแก่กลุ่มคนวัยทำงานและชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice) ของประเทศไทยได้ใช้งานตามวัตถุประสงค์หลักของชุมชนออนไลน์ คือ เพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการใช้เทคนิคการเล่าเรื่อง โดยทางชุมชนออนไลน์ได้จัดเตรียมเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อการสนับสนุนกิจกรรมด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิก ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการเผยแพร่ข้อมูลความรู้อันเป็นประโยชน์แก่สังคมไทย (จันทวรรณ ปิยะวัฒน์, 2553ข)

## 2. สถิติการใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow

ตลอดระยะเวลาการเปิดให้บริการมาเป็นระยะเวลา 5 ปีถือได้ว่า GotoKnow เป็นชุมชนออนไลน์ที่ได้รับความนิยมในประเทศไทย และจากการจัดอันดับเว็บไซต์ที่ลงทะเบียนไว้ในเว็บไซต์ Truehits.net ซึ่งเป็นเว็บไซต์ให้บริการเก็บข้อมูลสถิติการใช้งาน ได้จัดอันดับเว็บไซต์พบว่า GotoKnow จัดอยู่ในอันดับที่ 54 ของประเทศ (Truehits.net, 2553)

นอกจากนี้สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานของ GotoKnow ตั้งแต่ให้บริการจนถึงสิ้นปี 2553 มีจำนวนผู้สมัครสมาชิกที่เข้ามาใช้งานเป็นจำนวน 137,814 ผู้ใช้งาน มีบล็อกจำนวน 80,483 บล็อก และมีจำนวนบันทึก 379,347 บันทึก (จันทวรรณ ปิยะวัฒน์, 2553ค) และจากการเก็บค่าสถิติการใช้งานจากผู้เข้าชมและเข้ามีส่วนร่วมในชุมชนออนไลน์ข้อมูลจากเว็บไซต์ Truehits.net และเว็บไซต์ Google Analytic ได้แสดงตัวเลข IP Address ที่ไม่ซ้ำกัน (Unique IP Address) สะสมรวมประมาณ 26.1 ล้านคน และข้อมูลสถิติทั้งหมดของเว็บไซต์สามารถดูรายละเอียดได้จากตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถิติการใช้งานสะสมของ GotoKnow

เดือน - พ.ศ.	บันทึก	ความเห็น	ผู้ใช้งาน	หน้าที่เข้าชม	UniqueIP
ม.ค. 2553	305,203	1,724,726	102,045	131,526,270	18,895,383
ก.พ. 2553	312,503	1,774,742	105,092	136,463,879	19,765,931
มี.ค. 2553	319,372	1,822,030	107,558	140,880,798	20,587,877
เม.ย. 2553	325,411	1,865,268	109,890	144,315,982	21,279,267
พ.ค. 2553	332,560	1,909,442	112,662	148,325,690	22,084,644
มิ.ย. 2553	340,285	1,950,875	117,852	153,214,121	23,000,706
ก.ค. 2553	348,747	1,994,938	123,168	158,723,008	23,965,427
ส.ค. 2553	357,237	2,036,057	127,601	164,656,111	25,021,834
ก.ย. 2553	365,728	2,075,010	131,101	170,837,601	26,118,512

ดังข้อมูลสถิติที่กล่าวไปข้างต้นได้แสดงให้เห็นว่า GotoKnow เป็นเว็บไซต์ที่ได้รับความนิยมของประเทศไทยที่มีผู้ใช้งานทั้งที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิกของชุมชนออนไลน์เข้ามาใช้งานในปริมาณมากในแต่ละปีและข้อมูลสถิตินี้ยังแสดงให้เห็นความแตกต่างที่ชัดเจนระหว่างจำนวนเนื้อหาที่ถูกสร้างขึ้นกับตัวเลขค่าสถิติการเข้ามาใช้งาน ดังนั้นจึงเป็นที่น่าสนใจอย่างยิ่งว่าเหตุใดตัวเลขดังกล่าวจึงมีความแตกต่างกันเช่นนั้น

### 3. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ GotoKnow

การเปิดให้บริการชุมชนออนไลน์ GotoKnow เพื่อเป็นพื้นที่ออนไลน์สาธารณะสำหรับให้กลุ่มผู้ใช้งานในวัยทำงานได้เข้ามาใช้เป็นพื้นที่สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงส่งผลให้ GotoKnow มีสมาชิกวัยทำงานในหลากหลายอาชีพด้วยกัน

สำหรับการเติบโตของชุมชนออนไลน์ GotoKnow เริ่มต้นจากการสร้างชุมชนจากผู้พัฒนาหลักจำนวน 2 ท่าน คือ ผศ.ดร.ธวัชชัย ปิยะวัฒน์และ ดร.จันทวรรณ (น้อยวัน) ปิยะวัฒน์ โดยมุ่งหวังให้ชุมชนออนไลน์แห่งนี้กลายเป็นคลังความรู้ของประเทศไทยด้วยการใช้ระบบบล็อกเป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ซึ่งผู้ใช้งานสามารถสร้าง แลกเปลี่ยน และเผยแพร่ความรู้ (จันทวรรณ ปิยะวัฒน์, 2548ก)

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ GotoKnow ตั้งแต่ในช่วงเริ่มต้นผู้ดูแลชุมชนออนไลน์ได้มุ่งเน้นการเปิดเผยตัวตนของผู้ใช้งาน โดยการสนับสนุนให้สมาชิกที่เข้าใช้งานแสดงข้อมูลสำคัญบางส่วนของตนเองในระบบอย่างชัดเจน ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ เช่น การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น (จันทวรรณ ปิยะวัฒน์, 2548ก, 2548ข)

ด้วยการเริ่มต้นสร้างจุดเด่นที่สำคัญของการเปิดเผยตัวตนในชุมชนออนไลน์จึงทำให้ชุมชนออนไลน์ GotoKnow มีผู้ให้ความสนใจสมัครเป็นสมาชิกอย่างต่อเนื่อง โดยรูปแบบ

การใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow นอกเหนือจากวัตถุประสงค์หลักของการเป็นเครื่องมือสำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้แล้วยังได้มีการใช้พื้นที่สาธารณะแห่งนี้ในการรวมตัวกันของสมาชิกเพื่อทำกิจกรรมทางสังคมอีกด้วย

ปัจจัยส่งเสริมให้สมาชิกเข้ามาใช้งานในชุมชนออนไลน์ GotoKnow นั้นยังไม่ได้มีการทำการศึกษาวิจัยอย่างชัดเจน แต่จากการรวบรวมความคิดเห็นของสมาชิกที่เข้ามาใช้งาน (จันทวรรณ ปิยะวัฒน์, 2553ก) พบว่าสมาชิกส่วนใหญ่ที่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นได้ระบุไว้อย่างชัดเจนว่าจุดเด่นของชุมชนออนไลน์ GotoKnow คือ มิตรภาพที่แสดงถึงความจริงใจของสมาชิกในชุมชนออนไลน์และเนื้อหาที่มีคุณภาพที่เกิดจากการถ่ายทอดประสบการณ์

นอกจากเหตุผลที่รวบรวมจุดเด่นหลัก ๆ ทั้งสองส่วนแล้ว ความคิดเห็นของสมาชิกยังแสดงให้เห็นชัดเจนอีกว่าการได้รับประโยชน์จากการเข้ามามีส่วนร่วมและใช้งานชุมชนออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ได้รับข้อมูลที่มีประโยชน์ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเกื้อกูลกัน สมาชิกแลกเปลี่ยนกันอย่างจริงจัง การได้รับความช่วยเหลือในการใช้งานจากทีมงานผู้ดูแลลักษณะของชุมชนออนไลน์มีระเบียบและปลอดภัย ได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและตามที่ต้องการ และมีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง การเห็นความสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นต้น (จันทวรรณ ปิยะวัฒน์, 2553ก; วิรัตน์ คำศรีจันทร์, 2553; อโณทัย โภคาธิกรณ, 2553)

จากการรวบรวมความคิดเห็นของสมาชิกในชุมชนออนไลน์จึงทำให้ได้ทราบว่าการรวมรวมความคิดเห็นของสมาชิกในชุมชนออนไลน์จึงทำให้ได้ทราบว่าเหตุผลของการเข้ามาใช้งานและร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ GotoKnow แต่ในอีกแง่มุมหนึ่งที่งานวิจัยชิ้นนี้ให้ความสนใจทำการศึกษาคือ ต้องการหาคำตอบถึงอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ที่ส่งผลขัดขวางต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ซึ่งถือได้ว่าเป็นข้อมูลที่สำคัญที่จะทำให้ GotoKnow นำมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการหาแนวทางสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาชุมชนออนไลน์ของ GotoKnow ให้สามารถกระตุ้นผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเพิ่มสัดส่วนและปริมาณของผู้ใช้งานที่ร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการใช้งานมากยิ่งขึ้น

GotoKnow เป็นชุมชนออนไลน์อีกชุมชนหนึ่งที่มีจำนวนผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ดังจะเห็นได้จากการทำการเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างเนื้อหาหลักในชุมชนออนไลน์ คือ จำนวนบันทึกที่ถูกสร้างขึ้นในชุมชนออนไลน์ GotoKnow ซึ่งมีจำนวนสะสมเป็นจำนวน 364,703 บันทึก และมีผู้เข้าเยี่ยมชมที่ไดรวบรวม IP Address ที่ไม่ซ้ำกันสะสมเป็นจำนวน 26.1 ล้าน ได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่ามีผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เข้าเยี่ยมชมชุมชนออนไลน์เป็นจำนวนมาก ในขณะที่ปริมาณของเนื้อหาที่ถูกสร้างขึ้นจากผู้ใช้งานที่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ยังมีปริมาณน้อยกว่าเป็นสัดส่วนค่อนข้างมาก

จากข้อมูลการใช้งานที่ได้แสดงจำนวนตัวเลขการเข้ามาใช้งานในปริมาณสูง แต่การสร้างเนื้อหาเพื่อร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กลับมีตัวเลขในสัดส่วนที่น้อยกว่ามาก และถึงแม้ว่าเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าชุมชนออนไลน์ส่วนใหญ่จะมีปริมาณผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Preece et al., 2004) จึงเป็นที่น่าสนใจว่า การที่ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิกของชุมชนออนไลน์เข้ามาเยี่ยมชมชุมชนออนไลน์ GotoKnow เพื่อเป็นผู้รับข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ โดยไม่เข้ามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปฏิสัมพันธ์ใด ๆ เป็นพฤติกรรมที่น่าสงสัยอย่างยิ่งว่าปัจจัยด้านส่วนบุคคลของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปัจจัยสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นบริบทของชุมชนออนไลน์ GotoKnow มีผลต่อในเชิงขัดขวางหรือยับยั้งกลุ่มผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยเหตุผลใดบ้าง

การทำความเข้าใจถึงเหตุผลการไม่เข้ามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะกลายเป็นกุญแจสำคัญที่จะช่วยให้ทีมงานผู้ดูแลชุมชนออนไลน์ GotoKnow สามารถรู้ถึงจุดบกพร่องของชุมชนออนไลน์ที่ส่งผลในเชิงลบต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งนี้เพื่อหาแนวทางปรับปรุงในการลดจุดบกพร่องดังกล่าวและเพื่อพัฒนาชุมชนออนไลน์ GotoKnow ให้เป็นพื้นที่สาธารณะออนไลน์ที่พร้อมต้อนรับผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เข้าสู่การเป็นผู้ใช้งานที่ร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์

สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การบรรลุเป้าหมายการเป็นคลังความรู้ของประเทศไทยของชุมชนออนไลน์ GotoKnow ที่จะเป็นพื้นที่สำหรับการรวบรวมความรู้ฝังลึก เช่น ประสบการณ์ทักษะจากการปฏิบัติงาน และความรู้ที่เกิดจากการฝึกฝน เป็นต้น ของกลุ่มผู้ใช้งานในวัยทำงานอันจะมีประโยชน์ต่อสังคมไทยและกลุ่มผู้ใช้งานในสาขาอาชีพต่าง ๆ

นอกจากนี้การที่จะทำให้ GotoKnow เป็นคลังความรู้ในระดับประเทศได้ นั้นการกระตุ้นและสนับสนุนให้ผู้ใช้งานวัยทำงานเข้ามามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในชุมชนออนไลน์มากที่สุดจึงถือได้ว่าเป็นภารกิจสำคัญ เพราะผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถือเป็นกลุ่มผู้ใช้งานที่มีสัดส่วนใหญ่ที่สุดของชุมชนออนไลน์และยังเป็นกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญของความรู้ฝังลึกที่ยังไม่ได้ถ่ายทอดและจัดเก็บในระบบของ GotoKnow

ดังนั้นผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงเป็นกลุ่มเป้าหมายที่เปรียบเสมือนชุมทรัพย์ทางความรู้ที่ยังไม่ได้ถูกนำมาเผยแพร่ให้เป็นประโยชน์และยังถือเป็นโอกาสที่สำคัญที่จะหากกลยุทธ์และแนวทางที่จะผลักดันและส่งเสริมให้ผู้อ่านเกิดความเต็มใจและสมัครใจในการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์มากยิ่งขึ้น



### บทที่ 3 วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาอุปสรรคเชิงบุคคลและสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในภาคอันใกล้ของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ GotoKnow ซึ่งวิธีการวิจัยและการดำเนินการวิจัยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ GotoKnow โดยเป็นผู้ใช้งานที่ได้สมัครเป็นสมาชิกและไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกของชุมชนออนไลน์ โดยชุมชนออนไลน์แห่งนี้เป็นชุมชนออนไลน์ที่มีลักษณะเอื้ออำนวยให้ผู้ใช้งานสามารถร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรืออ่านข้อมูลภายในชุมชนออนไลน์ได้โดยไม่ต้องมีการสมัครเป็นสมาชิกเพื่อประโยชน์ต่อสาธารณะชนในการให้และรับความรู้ได้อย่างกว้างขวาง ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนในชุมชนออนไลน์

การศึกษาในครั้งนี้ได้พิจารณาใช้เกณฑ์กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามหลักเกณฑ์การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่ชัดเจน โดยใช้สูตรของคอคแรน (Cochran, 1953 อ้างถึงใน ยุทธ โกยวรรณ์, 2545) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P = สัดส่วนของประชากร

Z = ค่าความเชื่อมั่นที่กำหนดตามระดับนัยสำคัญทางสถิติ

d = ค่าสัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

ทั้งนี้ได้กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% (Z = 1.96 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05) และมีค่าความคลาดเคลื่อน 5% และได้กำหนดสัดส่วนของประชากรที่ต้องการศึกษา 50% โดยจากสูตรข้างต้นสามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ประมาณ 384 ราย ผนวกกับเกณฑ์การ

วิเคราะห์ปัจจัยซึ่งจำเป็นต้องมีกลุ่มตัวอย่างน้อย 10 เท่าของตัวแปรที่ทำการศึกษา กลุ่มตัวอย่างจึงควรมีจำนวนอย่างน้อย 230 ราย (Hair, Black, Babin & Anderson, 2006) เนื่องจากตัวแปรอิสระในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ที่ได้ทำการศึกษามีจำนวน 23 ตัวแปร การวิจัยนี้จึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างไว้อย่างน้อย 400 ราย

นอกจากนี้ในการศึกษาครั้งนี้ยังได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม คือ ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเป็นประจำ โดยกฎเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มผู้ใช้งานในลักษณะนี้มีงานวิจัยที่กล่าวอย่างชัดเจนและเป็นมาตรฐานอยู่น้อยมาก ดังเช่นนอนเนคเคและพีริช (Nonnecke & Preece, 2000) ได้ระบุลักษณะการใช้ระบบโดยเข้ามาติดตามอ่านข้อมูลและไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเว็บบอร์ดว่าเป็นการไม่เขียนความเห็นใดเลยหรือน้อยมากในระดับ 3 ข้อความหรือน้อยกว่าภายในระยะเวลา 3 เดือน แต่ต่อมาพีริชและคณะ (Preece et al., 2004) ได้กำหนดลักษณะของผู้ใช้งานที่เข้ามาอ่านข้อมูลแต่ไม่มีการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ว่าเป็นผู้ที่ไม่เขียนความเห็นในชุมชนออนไลน์หนึ่ง ๆ ทั้งนี้จากผลการศึกษาข้างต้นจะเห็นได้ว่าลักษณะการใช้งานชุมชนออนไลน์ของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะมีการเข้ามาใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อการติดตามอ่านข้อมูลเป็นหลักและมีการร่วมเขียนข้อความเพื่อมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ค่อนข้างน้อยหรือไม่มีการเขียนข้อความใด ๆ อีกทั้งยังมีการศึกษาผลการสร้างเนื้อหาในเว็บบอร์ดสังคมออนไลน์พบว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีการเขียนข้อความในเว็บบอร์ดน้อยกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Rau et al., 2008)

นอกจากนี้ไรดิงส์และคณะ (Ridings et al., 2006) ได้มีการศึกษาโดยกำหนดผู้ใช้งานออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นกลุ่มที่ไม่มีการเขียนข้อความใด ๆ ในชุมชนออนไลน์ กลุ่มที่ 2 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง เป็นกลุ่มที่มีการเขียนข้อความจำนวน 1-3 ข้อความต่อเดือน และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำมีการเขียนข้อความอย่างน้อย 4 ข้อความต่อเดือน

จากที่กล่าวไปแล้วข้างต้นจะเห็นได้ว่าจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม มว่ามีความแตกต่างกัน ดังจะเห็นได้จากผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีการใช้งานเพื่อการอ่านข้อมูลเป็นหลัก ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งเป็นกลุ่มที่มีการใช้งานเพื่อเขียนข้อความร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้น้อยกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำและมากกว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำมีการเขียนข้อความเพื่อร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุด

งานวิจัยนี้จึงได้พิจารณาทำการศึกษาผู้ใช้งาน 3 กลุ่มเช่นกัน โดยนอกเหนือจากการพิจารณาพฤติกรรมการสร้างเนื้อหาเพื่อร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์แล้วยังได้มีการพิจารณาความถี่ในการใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อการอ่านข้อมูลต่าง ๆ เพิ่มเติม การพิจารณาแบ่งกลุ่มผู้ใช้งานจะนำข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้งาน ประกอบด้วย ความถี่ในการอ่าน

ข้อมูล ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล (เขียนบันทึก อนุทิน และแบ่งปันไฟล์) และความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น โดยการกำหนดแนวทางในการแบ่งกลุ่มผู้ใช้งานตามข้อมูลจากงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาและผนวกกับประสบการณ์ในการดูแลชุมชนออนไลน์ซึ่งได้จากการสังเกตพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์จึงได้สรุปเป็นเกณฑ์ในการแบ่งประเภทผู้ใช้งานดังนี้

1. ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ ผู้ใช้งานที่มีความถี่ในการแบ่งปันข้อมูลและความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นน้อยกว่าผู้ใช้งานอีก 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งและผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ นอกจากนี้ผู้ใช้งานกลุ่มนี้ยังมีความถี่ในการอ่านข้อมูลมากกว่าความถี่ในการแบ่งปันข้อมูลและความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น

2. ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง คือ ผู้ใช้งานที่มีความถี่ในการแบ่งปันข้อมูลและความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นน้อยกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำแต่มากกว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อีกทั้งมีความถี่ในการอ่านข้อมูลในระดับเดียวกันหรือน้อยกว่าความถี่ในการแบ่งปันข้อมูลและความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ยังมีความถี่ในการอ่านน้อยกว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3. ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ คือ ผู้ใช้งานที่มีความถี่ในการแบ่งปันข้อมูลและความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นมากกว่าผู้ใช้งานอีก 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งและผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นอกจากนี้ยังมีความถี่ในการอ่านข้อมูลในระดับเดียวกันหรือน้อยกว่าความถี่ในการมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 1. การพัฒนาแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้เลือกใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัย โดยได้พัฒนาแบบสอบถามขึ้นใหม่เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการศึกษา โดยได้กำหนดการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามทางออนไลน์เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของการศึกษาจากกลุ่มผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ GotoKnow ซึ่งมีผู้ใช้งานจากทั่วประเทศและบางส่วนเป็นผู้ใช้งานจากต่างประเทศ

การพัฒนาแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้พิจารณาเลือกใช้ข้อความอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ที่มีความหมายในเชิงลบ ทั้งนี้เพื่อให้การเก็บข้อมูลมีความสอดคล้องกับบริบทของงานวิจัยที่ศึกษาสาเหตุที่มีผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ GotoKnow และเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยที่ต้องการสอบถามเกี่ยวกับอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ การเก็บข้อมูลด้วย

แบบสอบถามจึงจำเป็นต้องพัฒนาข้อคำถามขึ้นใหม่เพื่อให้ได้รับข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามที่สอดคล้องกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยรายละเอียดขั้นตอนในการพัฒนาแบบสอบถามมีดังต่อไปนี้

## 1. การสร้างแบบสอบถาม

1.1. ศึกษาทฤษฎี แนวคิด งานวิจัย และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้

1.2. รวบรวมเหตุผลของการไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่างประมาณ 7 คนที่เป็นผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ GotoKnow ด้วยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่ม

1.3. เขียนบันทึกในบล็อกของผู้ดูแลชุมชนออนไลน์ GotoKnow เพื่อสอบถามเหตุผลจากผู้ใช้งานที่เป็นสมาชิกในชุมชนออนไลน์ถึงเหตุผลที่ขัดขวางหรือทำให้หยุดแลกเปลี่ยนเรียนรู้

1.4. รวบรวมข้อคำถามเกี่ยวกับเหตุผลที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ได้เบื้องต้นจำนวน 40 ข้อคำถาม

เมื่อกำหนดข้อคำถามเหตุผลที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์จำนวน 40 ข้อคำถามแล้ว จึงได้กำหนดข้อคำถามความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ และกำหนดคำถามอีก 2 ส่วนเพิ่มเติม คือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้งาน การใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงชุมชนออนไลน์ ทั้งนี้แบบสอบถามจึงประกอบไปด้วยคำถามจำนวน 5 ส่วนหลัก ได้แก่ 1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ 2) การใช้งานชุมชนออนไลน์ 3) เหตุผลที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ 4) ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ และ 5) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงชุมชนออนไลน์

## 2. การปรับปรุงข้อคำถาม

ได้ทำการทดสอบแบบสอบถามจำนวน 2 รอบ เพื่อปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์มากที่สุด ทั้งนี้การทดสอบแบบสอบถามในรอบที่ 1 ได้นำแบบสอบถามที่ได้จากการกำหนดข้อคำถามในแบบสอบถามทั้ง 5 ส่วนหลักตามที่กล่าวไปข้างต้น โดยได้นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบกับตัวแทนผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ GotoKnow จำนวน 3 ท่านเพื่อเป็นการประเมินความเข้าใจความหมายของข้อคำถามทั้งหมดและได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ร่วมทดสอบแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมประเด็นที่ต้องทำการปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อให้สามารถสื่อความหมายได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับอุปสรรคที่ได้กำหนดไว้ตามกรอบแนวคิดการวิจัย

ทั้งนี้หลังจากการประเมินในรอบที่ 1 จึงได้มีการปรับข้อความให้สื่อความหมายให้ชัดเจนเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถอ่านทำความเข้าใจข้อความได้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อความเหตุผลที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งเป็นคำถามในเชิงลบและมีความยากในการอ่านทำความเข้าใจ จึงมีความจำเป็นต้องพิจารณาปรับคำและประโยคของข้อความให้สื่อความหมายที่สามารถทำความเข้าใจได้ง่ายและมีความชัดเจนมากที่สุด อีกทั้งได้มีการปรับลดข้อความเหตุผลที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์สำหรับการเก็บข้อมูลจริงให้เหลือ 23 ข้อ ซึ่งเป็นเหตุผลที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ตามกรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนดไว้จำนวน 7 ด้าน โดยพิจารณาเลือกข้อความที่คาดว่าจะมีความสอดคล้องกับบริบทของชุมชนออนไลน์ GotoKnow และสอดคล้องกับอุปสรรคที่ทำการศึกษามากที่สุด

นอกจากนี้ เนื่องจากงานวิจัยนี้ได้เลือกใช้ข้อความที่มีความหมายเชิงลบและเลือกใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามทางออนไลน์ซึ่งมีข้อจำกัดในการเก็บรวบรวมข้อมูล กล่าวคือ การเลือกใช้ข้อความในเชิงลบนั้นมีความยากในการทำความเข้าใจความหมายของข้อความ ผู้ตอบแบบสอบถามจึงจำเป็นต้องใช้เวลาในการอ่านทำความเข้าใจมากกว่าคำถามเชิงบวก ผนวกกับผู้ใช้งานโดยทั่วไปจะใช้เวลาในการอ่านข้อมูลต่าง ๆ ผ่านทางเว็บไซต์หรือผ่านคอมพิวเตอร์ในเวลาค่อนข้างน้อย ผู้วิจัยจึงได้พิจารณาเลือกข้อความให้มีปริมาณไม่มากเกินไปเพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลได้อย่างสมบูรณ์มากที่สุด

จากนั้นจึงได้นำข้อความให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านประเมินความตรงเชิงเนื้อหาข้อความเหตุผลที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ จากนั้นจึงได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิไปทำการทดสอบกับผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์จำนวน 3 ท่านเพื่อทดสอบข้อความและได้มีการปรับปรุงข้อความให้สื่อความหมายชัดเจนมากยิ่งขึ้น จากนั้นจึงนำไปใช้ในการทดสอบเก็บข้อมูลทางออนไลน์จากกลุ่มตัวแทนผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ซึ่งได้รับข้อมูลจากกลุ่มตัวแทนจำนวน 41 คน

### 3. รายละเอียดแบบสอบถาม

จากขั้นตอนการพัฒนาแบบสอบถามที่กล่าวไปแล้วข้างต้นจึงได้แบบสอบถามจำนวน 1 ชุด โดยให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์การวิจัยซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดังนี้ คือ

#### ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ มี 5 คำถาม คือ

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. จังหวัดที่อยู่อาศัยปัจจุบัน

5. อาชีพ
6. ตำแหน่งในองค์กร

**ส่วนที่ 2** การใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow มี 5 คำถาม คือ

1. ระยะเวลาการเป็นสมาชิก
2. ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล (เขียนบล็อก อนุทิน และแบ่งปันไฟล์)

3. ความถี่ในการเขียนความเห็น
4. ความถี่ในการอ่านข้อมูล
5. ความพึงพอใจในการใช้งาน

**ส่วนที่ 3** เหตุผลที่เป็นอุปสรรคในการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ GotoKnow แบบสอบถามส่วนนี้ได้พัฒนาจากแนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยคำถามมีลักษณะเป็นคำถามที่มีความหมายในเชิงลบ ซึ่งประกอบไปด้วย 7 ด้าน ซึ่งประกอบไปด้วย 23 คำถามหรือ 23 ตัวแปร ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ความแตกต่างทางลักษณะบุคคล จำนวน 3 คำถาม
2. ความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับตนเอง จำนวน 4 คำถาม
3. การรับรู้ความสามารถของตนเอง จำนวน 4 คำถาม
4. ความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับชุมชน จำนวน 4 คำถาม
5. เนื้อหาของชุมชนออนไลน์ จำนวน 4 คำถาม
6. การรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ จำนวน 2

คำถาม

7. การรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ จำนวน 2 คำถาม

**ส่วนที่ 4** ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้จำนวน 4 คำถาม คือ

**ส่วนที่ 5** ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงชุมชนออนไลน์เพื่อการกระตุ้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มี 1 คำถามปลายเปิด

## 2. หลักเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม

1. ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ GotoKnow ซึ่งเป็นคำถามในส่วนที่ 2 การใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราวัดเจตคติของลิเคอร์ท (Likert) 5 ระดับ มีหลักเกณฑ์การให้น้ำหนักโดยข้อคำถามแต่ละข้อตรงกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับใด ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ดังนี้

พอใจอย่างมาก	5	คะแนน
พอใจ	4	คะแนน

ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่พอใจ	2	คะแนน
ไม่พอใจอย่างมาก	1	คะแนน

2. เหตุผลที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ เป็นคำถามในส่วนที่ 3 มีลักษณะเป็นแบบมาตราวัดเจตคติของลิเคอร์ท 5 ระดับ มีหลักเกณฑ์การให้น้ำหนักโดยข้อคำถามแต่ละข้อเป็นอุปสรรคของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับใด ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามวัดอุปสรรคของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

3. ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ เป็นคำถามในส่วนที่ 4 มีลักษณะเป็นแบบมาตราวัดเจตคติของลิเคอร์ท 5 ระดับ มีหลักเกณฑ์การให้น้ำหนักโดยข้อคำถามแต่ละข้อสอดคล้องกับความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับใด ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามวัดอุปสรรคของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

#### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. การประเมินความเข้าใจความหมายและความชัดเจนของข้อคำถามด้วยกลุ่มตัวแทนผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ GotoKnow

จากการทำการประเมินด้วยวิธีการข้างต้น จึงได้ทราบผลจากผู้ร่วมตอบแบบสอบถามมีรายละเอียดดังนี้

- (1) การใช้คำสื่อความหมายไม่ชัดเจน
- (2) การเรียบเรียงประโยคทำให้สับสน
- (3) ข้อคำถามไม่สอดคล้องกับปัจจัยที่ต้องการศึกษา

จากผลการประเมินและการสัมภาษณ์ของผู้ร่วมทดสอบแบบสอบถามตามกระบวนการพัฒนาแบบสอบถามที่อธิบายไว้ในหัวข้อการพัฒนาแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้ปรับปรุงการใช้คำและประโยคในข้อคำถามที่สื่อความหมายไม่ชัดเจนและทำความเข้าใจได้ง่ายมากยิ่งขึ้น

## 2. การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาเป็นการประเมินข้อคำถามที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการความรู้และเป็นผู้ใช้งานของชุมชนออนไลน์เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จำนวน 3 ท่าน ทั้งนี้การประเมินแบบสอบถามในครั้งนี้โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามและวัตถุประสงค้งานวิจัย (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ซึ่งมีหลักเกณฑ์ดังนี้ คือ

- +1 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิมั่นใจว่าคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค
- 0 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิไม่มั่นใจว่าคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค
- 1 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิมั่นใจว่าคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค

ผลการประเมิน พบว่าคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไปมีจำนวน 20 คำถาม ซึ่งประกอบไปด้วย คำถามด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเอง การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชน เนื้อหาของชุมชนออนไลน์ การรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ นอกจากนี้คำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ได้พิจารณาตัดออกจากการวิจัยและแบบสอบถาม ซึ่งคำถามที่ถูกตัดออกเป็นคำถามด้านความแตกต่างทางลักษณะบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วยคำถาม 3 ข้อ

## 3. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

แบบสอบถามที่ได้รับการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิและปรับปรุงแล้วได้นำไปทดสอบกับตัวแทนกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ใช้งานที่เป็นสมาชิกและมีบล็อกในชุมชนออนไลน์ GotoKnow โดยมีจำนวน 41 คน และคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นด้วยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) โดยค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.819 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไป (Nunnally, 1978) แสดงถึงเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจริงต่อไป



4. ข้อคำถามอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ที่ใช้ในแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลจริง

ข้อคำถาม	งานวิจัยที่ประยุกต์ใช้ในการพัฒนาข้อคำถาม
<b>ด้านความคาดหวังที่เกี่ยวเนื่องกับตนเอง</b>	
1. ข้าพเจ้าชอบอ่านมากกว่าเขียน	Nonnecke (2000) Nonnecke & Preece (2001) Preece et al. (2004)
2. ข้าพเจ้ามีภาระงานมาก จึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้	Nonnecke (2000) Nonnecke & Preece (2001) Lee et al. (2006)
3. การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้อาจมีความเสี่ยงต่ออาชีพการงานของข้าพเจ้า	Riege (2005)
4. ข้าพเจ้าไม่ชอบแสดงตนให้เป็นที่รู้จักทางออนไลน์	Nonnecke (2000) Nonnecke & Preece (2001)
<b>ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง</b>	
1. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการประสบการณ์ความรู้ของข้าพเจ้าไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น	Ardichvili et al. (2003) Preece et al. (2004)
2. ข้าพเจ้ากลัวว่าจะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ที่ผิดไปโดยไม่ตั้งใจ	Nonnecke (2000) Nonnecke & Preece (2001) Ardichvili et al. (2003) Lee et al. (2006) Preece et al. (2004)
3. ข้าพเจ้าขาดความชำนาญในการเขียนสื่อสารความคิด	Preece et al. (2004) Riege (2005)
4. ข้าพเจ้าขาดความชำนาญในการใช้แป้นพิมพ์คอมพิวเตอร์เพื่อพิมพ์บันทึกหรือความเห็น	Sherry (2000)
<b>ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับชุมชน</b>	
1. ข้าพเจ้ากลัวว่าบันทึกที่เขียนจะไม่มีใครอ่านและไม่มีใครร่วมแสดงความคิดเห็น	Nonnecke (2000) Nonnecke & Preece (2001) Preece et al. (2004) Rau et al. (2008)

ข้อคำถาม	งานวิจัยที่ประยุกต์ใช้ในการพัฒนาข้อคำถาม
<b>ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชน (ต่อ)</b>	
2. ชุมชน GotoKnow ไม่มีคนที่ข้าพเจ้ารู้จัก ข้าพเจ้าจึงไม่ต้องการร่วมแลกเปลี่ยนด้วย	Nonnecke (2000) Nonnecke & Preece (2001)
3. ข้าพเจ้ารู้สึกท้อว่าสมาชิก GotoKnow ไม่ได้คาดหวังให้ข้าพเจ้าร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้เพื่อเป็นการตอบแทน	Preece et al. (2004)
4. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าลักษณะของชุมชน GotoKnow ไม่ตรงกับความสนใจของข้าพเจ้า	Nonnecke (2000) Nonnecke & Preece (2001) Preece et al. (2004)
<b>ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์</b>	
1. GotoKnow มีข้อมูลให้อ่านมากมาย ข้าพเจ้าจึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยน	Nonnecke (2000) Nonnecke & Preece (2001) Preece et al. (2004)
2. บันทึกที่อ่านส่วนใหญ่มีคนแสดงความคิดเห็นมากอยู่แล้ว ข้าพเจ้าจึงไม่จำเป็นต้องร่วมแลกเปลี่ยนด้วย	Nonnecke (2000) Nonnecke & Preece (2001) Preece et al. (2004)
3. บันทึกที่อ่านส่วนใหญ่ยังไม่มีคนแสดงความคิดเห็นใดๆ ก่อนเลย ข้าพเจ้าจึงไม่ร่วมแลกเปลี่ยนด้วย	Nonnecke (2000) Nonnecke & Preece (2001) Preece et al. (2004)
4. เนื้อหาของบันทึกที่ข้าพเจ้าอ่านส่วนใหญ่เป็นเรื่องไกลตัว	Nonnecke (2000) Nonnecke & Preece (2001) Preece et al. (2004)
<b>ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานชุมชนออนไลน์</b>	
1. ข้าพเจ้าคิดว่า GotoKnow ไม่มีประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้	Davis (1989)
2. ข้าพเจ้ารู้สึกว่า GotoKnow ไม่มีประโยชน์ต่อข้าพเจ้าในการสร้างเครือข่ายร่วมกับผู้ที่มีความสนใจเดียวกัน	Davis et al. (1989)
<b>ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์</b>	
1. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าระบบของ GotoKnow เรียนรู้อยาก	Davis (1989)
2. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าระบบของ GotoKnow ใช้งานยาก	Davis et al. (1989)

ข้อคำถาม	งานวิจัยที่ประยุกต์ใช้ในการพัฒนาข้อคำถาม
<b>ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้</b>	
1. ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะเขียนบันทึกลงบล็อกใน GotoKnow บ่อยๆ	
2. ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะแนะนำคนอื่นให้เขียนบันทึกและร่วมแสดงความคิดเห็นใน GotoKnow	Davis (1989)
3. ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะเขียนแสดงความคิดเห็นในบล็อก GotoKnow บ่อยๆ	Davis et al. (1989)
4. ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะทำความรู้จักสมาชิกเพื่อสร้างเครือข่ายหรือมิตรภาพทางออนไลน์ใน GotoKnow	

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 1. การเตรียมการ

##### 1.1. จัดทำแบบสอบถามออนไลน์

ในการจัดเตรียมแบบสอบถามทางออนไลน์ได้มีการจัดลำดับข้อคำถามทั้ง 5 ส่วนใหม่ เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลการตอบคำถามเกี่ยวกับอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ให้ได้สมบูรณ์มากที่สุด โดยได้เรียงลำดับข้อคำถามดังนี้

- 1) เหตุผลที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์
- 2) ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้
- 3) ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์
- 4) ข้อมูลการใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow
- 5) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงชุมชนออนไลน์เพื่อการกระตุ้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

แลกเปลี่ยนเรียนรู้

นอกจากนี้ในส่วนของข้อคำถามอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ ได้มีการเพิ่มตัวเลือกตอบไม่ได้ในการให้ระดับความคิดเห็น เพื่อเป็นข้อมูลในการคัดกรองแบบสอบถามก่อนทำการวิเคราะห์ข้อมูล อีกทั้งยังได้มีการเพิ่มช่องสอบถามอีเมลหรือเบอร์โทรศัพท์ของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการติดต่อสำหรับการร่วมรับรางวัลจากการตอบแบบสอบถาม

1.2. จัดทำจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรืออีเมล (Email) เพื่อเชิญสมาชิกชุมชนออนไลน์ GotoKnow ร่วมตอบแบบสอบถาม

- 1.3. จัดเตรียมภาพป้ายประชาสัมพันธ์และข้อความประกาศในชุมชนออนไลน์ GotoKnow เพื่อเชิญชวนสมาชิกและผู้ใช้งานที่ไม่ได้เป็นสมาชิกร่วมตอบแบบสอบถาม
- 1.4. จัดเตรียมรางวัลให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1 รางวัล
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล
  - 2.1. จัดส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) ที่เตรียมไว้และประชาสัมพันธ์ผ่านทางชุมชนออนไลน์
  - 2.2. นำภาพป้ายประชาสัมพันธ์ติดตั้งในหน้าแรกของ GotoKnow และนำข้อความประกาศขึ้นแสดงในชุมชนออนไลน์ GotoKnow
  - 2.3. หลังจากที่ได้รับข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามทางออนไลน์ ได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลการตอบแบบสอบถามทั้งหมดเพื่อนำไปใช้ในขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ค่าสถิติต่างๆ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

#### 1. จัดเตรียมข้อมูลก่อนการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามมีจำนวน 2,273 ราย จึงได้ทำการเตรียมข้อมูลก่อนทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยนำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามทางออนไลน์มาตรวจสอบความสมบูรณ์และทำการคัดกรองข้อมูลที่ไม่เหมาะสมออกจากชุดข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- 1.1. คัดกรองข้อมูลที่ตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วนและขาดความสมบูรณ์ออก
- 1.2. คัดกรองข้อมูลที่เข้ามีโอกาสตอบแบบสอบถามไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง เช่น การตอบคำถามด้วยระดับเดียวกันทุกข้อคำถาม และคัดกรองแบบสอบถามที่มีการตอบตัวเลือกตอบไม่ได้ ออก เป็นต้น
- 1.3. คัดกรองข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบซ้ำกัน โดยพิจารณาข้อมูลหลายส่วนร่วมกัน เช่น เลข IP Address ของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ใช้ตอบแบบสอบถาม เบอร์โทรศัพท์ ชื่ออีเมล เป็นต้น

ทั้งนี้จากการกรองข้อมูลตามรายละเอียดที่กล่าวไปแล้วข้างต้น พบว่าข้อมูลที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์และสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติจำนวน 1,748 ราย

#### 2. การวิเคราะห์ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

- 2.1. การหาค่าร้อยละ ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลลักษณะบุคคล คือ อายุ ระดับการศึกษา สถานที่อาศัย อาชีพ และตำแหน่งในองค์กร รวมทั้งใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าใช้

ชุมชนออนไลน์ ได้แก่ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ความถี่ในการเขียนแบ่งปันข้อมูล (การเขียนบันทึก อนุทินและแบ่งปันไฟล์) การเขียนแสดงความเห็น และการอ่านข้อมูล

2.2. การหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับสำหรับอธิบายข้อมูลระดับความคิดเห็น ได้แก่ ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ GotoKnow อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ทั้ง 6 ด้าน และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ โดยหลักเกณฑ์ในการจัดแบ่งการวัดระดับมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(1) ระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ GotoKnow พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากการใช้งานระบบ GotoKnow ซึ่งได้มาจากการนำเอาคะแนนรวมของความพึงพอใจมาหารด้วยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่ม จากนั้นจึงแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.51-5.00	ความพึงพอใจในการใช้งานระบบระดับมากที่สุด
3.51-4.50	ความพึงพอใจในการใช้งานระบบระดับมาก
2.51-3.50	ความพึงพอใจในการใช้งานระบบระดับปานกลาง
1.51-2.50	ความพึงพอใจในการใช้งานระบบระดับน้อย
1.00-1.50	ความพึงพอใจในการใช้งานระบบระดับน้อยที่สุด

(2) ระดับอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วย ความแตกต่างทางลักษณะบุคคล ความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเอง การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชน เนื้อหาของชุมชนออนไลน์ การรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ ซึ่งได้มาจากการนำคะแนนรวมของอุปสรรคในแต่ละด้านหารด้วยจำนวนข้อของแบบสอบถามของด้านนั้น จากนั้นจึงแบ่งระดับอุปสรรคออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์
4.51-5.00	เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับมากที่สุด
3.51-4.50	เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับมาก
2.51-3.50	เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับปานกลาง
1.51-2.50	เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อย
1.00-1.50	เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อยที่สุด

(3) ระดับความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ ซึ่งได้จากการนำคะแนนรวมของความตั้งใจทั้ง 4 ข้อมาหารด้วยจำนวนข้อของแบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ จากนั้น

จึงแบ่งระดับความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดอันใกล้ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดอันใกล้
4.51-5.00	มีความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดอันใกล้ระดับมากที่สุด
3.51-4.50	มีความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดอันใกล้ระดับมาก
2.51-3.50	มีความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดอันใกล้ระดับปานกลาง
1.51-2.50	มีความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดอันใกล้ระดับน้อย
1.00-1.50	มีความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดอันใกล้ระดับน้อยที่สุด

### 3. การวิเคราะห์ค่าสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

3.1. การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) จะนำมาใช้เพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ โดยใช้วิธีแกนหลัก (Principle Axis Factoring) ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมมากที่สุดและเหมาะสมกับการสำรวจปัจจัยตามทฤษฎีที่ศึกษา และการหมุนแกนปัจจัยร่วมให้ตั้งฉากกัน (Orthogonal Rotation) โดยวิธีวารริแม็กซ์ (Varimax) เนื่องจากต้องการให้ได้ปัจจัยที่มีความหมายชัดเจน คือ ตัวแปรในปัจจัยหนึ่งมีความสัมพันธ์กับปัจจัยนั้นมากที่สุด

3.2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร (MANOVA) จะนำมาใช้เพื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วมของตัวแปรตาม 3 ตัว คือ ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล (การเขียนบันทึก อนุทิน และแบ่งปันไฟล์) ความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น และความถี่ในการอ่านข้อมูล โดยมีตัวแปรอิสระเชิงคุณภาพ 3 ตัว คือ ลักษณะบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งในองค์กร

3.3. การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA) จะนำมาใช้เพื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดอันใกล้ ระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ

3.4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์อย่างง่ายด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์

ความสัมพันธ์ระหว่างอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ และระหว่างปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ โดยได้กำหนดเกณฑ์ค่าระดับความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในการวิเคราะห์ ( $r$ ) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ, 2553) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน		ค่าระดับความสัมพันธ์
0.71 ถึง 1	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับมาก
0.30 ถึง 0.70	หมายถึง	ความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
0.01 ถึง 0.29	หมายถึง	ความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับน้อย
0	หมายถึง	ไม่มีความสัมพันธ์
-0.01 ถึง -0.29	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับน้อย
-0.30 ถึง -0.70	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง
-0.71 ถึง -1	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับมาก

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การพัฒนาแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ GotoKnow เป็นวิจัยเพื่อทำการพัฒนาเครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บข้อมูล โดยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,748 ราย ซึ่งแบบสอบถามนี้มีเนื้อหาที่เกี่ยวกับอุปสรรคที่ขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ ในอนาคตอันใกล้ของผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow ตามวัตถุประสงค์ คำถามการวิจัย และสมมติฐานที่ได้กล่าวถึงในบทที่ 1 และผลจากการเก็บข้อมูลสามารถนำมาวิเคราะห์ผลได้ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วยผลการวิเคราะห์ดังนี้**

1. ลักษณะบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. พฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow
3. อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์
4. ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้
5. การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ทางออนไลน์

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1-16 ประกอบด้วยผลการวิเคราะห์ดังนี้**

1. ความสัมพันธ์ระหว่างอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้
2. ความแตกต่างของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม
3. ความแตกต่างของความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม
4. การวิเคราะห์อิทธิพลร่วมระหว่างอายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งในองค์กรที่มีผลต่อความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล ความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น และความถี่ในการอ่านข้อมูล
5. สรุปการทดสอบสมมติฐาน

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทาง



ออนไลน์และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้

2. ความแตกต่างของปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม

3. ข้อเสนอแนะในการกระตุ้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้ตอบแบบสอบถาม

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

Mean	แทน	ค่าเฉลี่ย
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสอง (Sum of Square)
df	แทน	ค่าองศาอิสระ (Degree of freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
F	แทน	ค่าสถิติ F ที่ได้จากการคำนวณ
$\alpha$	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน
p	แทน	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วยการวิเคราะห์ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยที่ได้กำหนดไว้จำนวน 5 ข้อ คำถามการวิจัยจำนวน 3 ข้อ และสมมติฐานจำนวน 16 ข้อ ดังแสดงไว้ในบทที่ 1 โดยได้ศึกษาอุปสรรคที่ขัดขวางการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ GotoKnow และมุ่งเน้นศึกษาผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการเปรียบเทียบกับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งและผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ซึ่งผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มมีลักษณะพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์แตกต่างกัน ซึ่งผลการจัดกลุ่มตามพฤติกรรมของผู้ใช้งานแต่ละกลุ่มได้แสดงดังตารางที่ 4-6 ในตอนที่ 1 หัวข้อที่ 5 การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ โดยจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 1,748 ราย ประกอบด้วยผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำจำนวน 200 ราย ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งจำนวน 665 ราย และผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จำนวน 883 ราย ทั้งนี้รายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังต่อไปนี้

#### 1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์

##### 1.1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมกรเข้าใช้ชุมชนออนไลน์ GotoKnow ซึ่งลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่ง ในองค์กรและจังหวัดที่อยู่อาศัยมาทำการวิเคราะห์ ทั้งนี้ก่อนทำการวิเคราะห์ข้อมูลได้มีการปรับปรุงข้อมูลให้มีความเหมาะสมต่อการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยข้อมูลที่ปรับปรุงประกอบด้วยอายุและระดับการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

(1) อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม จากเดิมได้กำหนดช่วงอายุในแบบสอบถามไว้ 7 ช่วงอายุ ได้แก่ ต่ำกว่า 20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50ปี 51-60 ปี 61-70 ปี และ 71 ปีขึ้นไป โดยได้ปรับข้อมูลใหม่เป็น 4 ช่วงอายุ ได้แก่ ต่ำกว่า 31 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป

(2) ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม จากเดิมได้กำหนดระดับการศึกษาในแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลไว้ 6 ระดับ ได้แก่ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ซึ่งสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลได้ทำการปรับปรุงข้อมูลระดับการศึกษาใหม่เป็น 4 ระดับการศึกษา ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก

โดยได้นำเสนอข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละ ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และตำแหน่งในองค์กร ได้ผล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 2 และจังหวัดที่อยู่อาศัย ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 3  
ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดและประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ ตำแหน่งในองค์กร (N=1,748)

ข้อมูล	ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยน เรียนรู้เป็นประจำ		ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยน เรียนรู้เป็นบางครั้ง		ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วม แลกเปลี่ยนเรียนรู้		จำนวนรวม	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
<b>เพศ</b>								
ชาย	115	57.50	339	50.98	448	50.74	902	51.60
หญิง	85	42.50	324	48.72	431	48.81	840	48.06
ไม่ระบุ	0	0	2	0.30	4	0.45	6	0.34
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>	<b>665</b>	<b>100</b>	<b>883</b>	<b>100</b>	<b>1,748</b>	<b>100</b>
<b>อายุ (ปี)</b>								
ต่ำกว่า 31 ปี	34	17.00	80	12.03	116	13.14	230	13.16
31-40 ปี	53	26.50	219	32.93	235	26.61	507	29.00
41-50 ปี	67	33.50	224	33.69	326	36.92	617	35.30
51 ปีขึ้นไป	46	23.00	142	21.35	206	23.33	394	22.54
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>	<b>665</b>	<b>100</b>	<b>883</b>	<b>100</b>	<b>1,748</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 2 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดและประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และตำแหน่งในองค์กร (N=1,748)

ข้อมูล	ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยน เรียนรู้เป็นประจำ		ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยน เรียนรู้เป็นบางครั้ง		ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วม แลกเปลี่ยนเรียนรู้		จำนวนรวม	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
	ระดับการศึกษา							
ต่ำกว่าปริญญาตรี	16	8.00	22	3.31	44	4.98	82	4.69
ปริญญาตรี	71	35.50	261	39.25	376	42.58	708	40.50
ปริญญาโท	88	44.00	321	48.27	408	46.21	817	46.74
ปริญญาเอก	25	12.50	61	9.17	55	6.23	141	8.07
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>	<b>665</b>	<b>100</b>	<b>883</b>	<b>100</b>	<b>1,748</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 2 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดและประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และตำแหน่งในองค์กร (N=1,748)

ข้อมูล	ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยน เรียนรู้เป็นประจำ		ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยน เรียนรู้เป็นบางครั้ง		ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วม แลกเปลี่ยนเรียนรู้		จำนวนรวม	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
	<b>อาชีพ</b>							
นักเรียน/นักศึกษา	13	6.50	19	2.86	29	3.28	61	3.49
รับราชการ/เจ้าหน้าที่ ของรัฐ	129	64.50	464	69.78	561	63.53	1,154	66.02
รัฐวิสาหกิจ	3	1.50	10	1.50	11	1.25	24	1.37
พนักงานบริษัท/ องค์กรเอกชน	26	13.00	90	13.53	171	19.37	287	16.42
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	7	3.50	34	5.11	43	4.87	84	4.81
ไม่ประกอบอาชีพ/ พ่อบ้านแม่บ้าน/ เกษียณอายุ	10	5.00	14	2.11	33	3.74	57	3.26
ประกอบอาชีพอื่นๆ	12	6.00	34	5.11	35	3.96	81	4.63
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>	<b>665</b>	<b>100</b>	<b>883</b>	<b>100</b>	<b>1,748</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 2 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดและประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และตำแหน่งในองค์กร (N=1,748)

ข้อมูล	ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยน เรียนรู้เป็นประจำ		ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยน เรียนรู้เป็นบางครั้ง		ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วม แลกเปลี่ยนเรียนรู้		จำนวนรวม	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
	<b>ตำแหน่งในองค์กร</b>							
ระดับปฏิบัติการ	123	61.5	439	66.02	539	61.04	1,101	62.99
ระดับบริหาร	53	26.5	193	29.02	276	31.26	522	29.86
ไม่ระบุ	24	12.00	33	4.96	68	7.70	125	7.15
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>	<b>665</b>	<b>100</b>	<b>883</b>	<b>100</b>	<b>1,748</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 51.60 รองลงมาเป็นเพศหญิงร้อยละ 48.05 และไม่ระบุเพศร้อยละ 0.34 โดยเมื่อจำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน พบว่า ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 1 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 57.50 รองลงมาเป็นเพศหญิงร้อยละ 42.50 ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 2 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง ส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 50.98 รองลงมาเป็นเพศหญิงร้อยละ 48.72 และไม่ระบุเพศร้อยละ 0.30 และผู้ใช้งานกลุ่มที่ 3 ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 50.74 รองลงมาเป็นเพศหญิงร้อยละ 48.81 และไม่ระบุเพศร้อยละ 0.45

อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 41-50 ปี ร้อยละ 35.30 รองลงมามีอายุในช่วง 31-40 ปี ร้อยละ 29.00 ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 22.54 และอายุต่ำกว่า 31 ปี ร้อยละ 13.16 ตามลำดับ โดยเมื่อจำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน พบว่า ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 1 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 41-50 ปี ร้อยละ 33.50 รองลงมามีอายุในช่วง 31-40 ปี ร้อยละ 26.50 ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 23.00 และอายุต่ำกว่า 31 ปี ร้อยละ 17.00 ตามลำดับ ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 2 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 41-50 ปี ร้อยละ 33.69 รองลงมามีอายุในช่วง 31-40 ปี ร้อยละ 32.93 ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 21.35 และอายุต่ำกว่า 31 ปี ร้อยละ 12.03 ตามลำดับ และผู้ใช้งานกลุ่มที่ 3 ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 41-50 ปี ร้อยละ 36.92 รองลงมามีอายุในช่วง 31-40 ปี ร้อยละ 26.61 ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 23.33 และอายุต่ำกว่า 31 ปี ร้อยละ 13.14 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาโทร้อยละ 46.74 รองลงมาจบการศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 40.50 ระดับปริญญาเอกร้อยละ 8.07 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 4.69 ตามลำดับ โดยเมื่อจำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน พบว่า ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 1 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาโทร้อยละ 44.00 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 35.50 ระดับปริญญาเอกร้อยละ 12.50 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 8.00 ตามลำดับ ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 2 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งจบการศึกษาในระดับปริญญาโทร้อยละ 48.27 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 39.25 ระดับปริญญาเอกร้อยละ 9.17 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 3.31 ตามลำดับ และผู้ใช้งานกลุ่มที่ 3 ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จบการศึกษาในระดับปริญญาโทร้อยละ 46.21 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 42.58 ระดับปริญญาเอกร้อยละ 6.23 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 4.98 ตามลำดับ

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐร้อยละ 66.02 รองลงมาอาชีพพนักงานบริษัทหรือองค์กรเอกชนร้อยละ 16.42

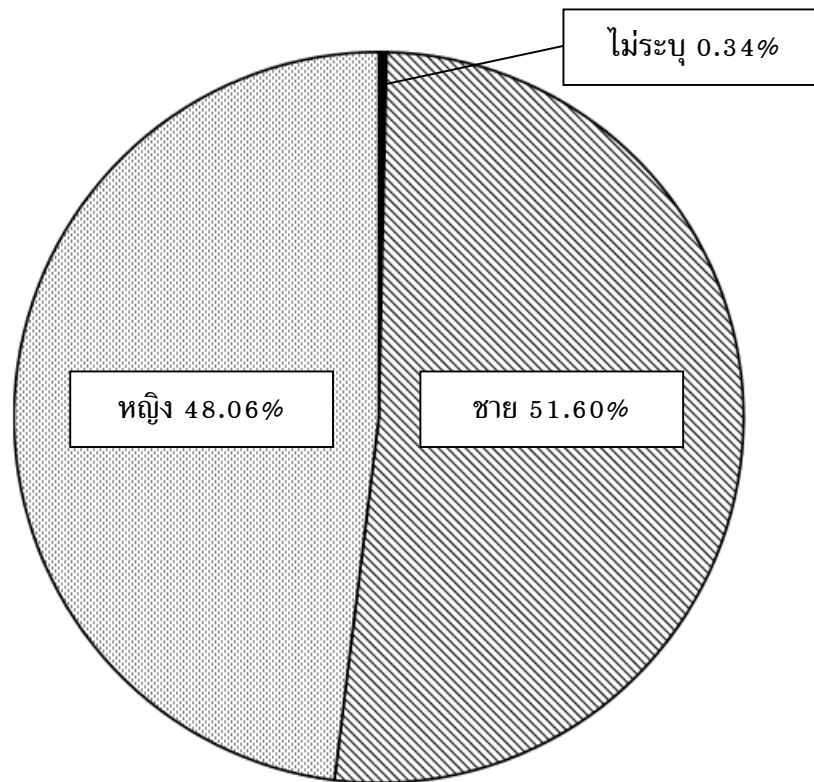


ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัวร้อยละ 4.81 ประกอบอาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 4.63 นักเรียนหรือนักศึกษาร้อยละ 3.49 ไม่ประกอบอาชีพหรือพ่อบ้านหรือแม่บ้านหรือเกษียณอายุร้อยละ 3.26 และพนักงานรัฐวิสาหกิจร้อยละ 1.37 ตามลำดับ โดยเมื่อจำแนกตามประเภทผู้ใช้งานพบว่า ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 1 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำประกอบอาชีพรับราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐร้อยละ 64.50 รองลงมาอาชีพพนักงานบริษัทหรือองค์กรเอกชนร้อยละ 13.00 นักเรียนหรือนักศึกษาร้อยละ 6.50 ประกอบอาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 6.00 ไม่ประกอบอาชีพหรือพ่อบ้านหรือแม่บ้านหรือเกษียณอายุร้อยละ 5.00 ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัวร้อยละ 3.50 และพนักงานรัฐวิสาหกิจร้อยละ 1.50 ตามลำดับ ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 2 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐร้อยละ 69.78 รองลงมาอาชีพพนักงานบริษัทหรือองค์กรเอกชนร้อยละ 13.53 ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัวร้อยละ 5.11 ประกอบอาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 5.11 นักเรียนหรือนักศึกษาร้อยละ 2.86 ไม่ประกอบอาชีพหรือพ่อบ้านหรือแม่บ้านหรือเกษียณอายุร้อยละ 2.11 และพนักงานรัฐวิสาหกิจร้อยละ 1.50 ตามลำดับ และผู้ใช้งานกลุ่มที่ 3 ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐร้อยละ 63.53 รองลงมาอาชีพพนักงานบริษัทหรือองค์กรเอกชนร้อยละ 19.37 ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัวร้อยละ 4.87 ประกอบอาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 3.96 ไม่ประกอบอาชีพหรือพ่อบ้านหรือแม่บ้านหรือเกษียณอายุร้อยละ 3.74 นักเรียนหรือนักศึกษาร้อยละ 3.28 และพนักงานรัฐวิสาหกิจร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

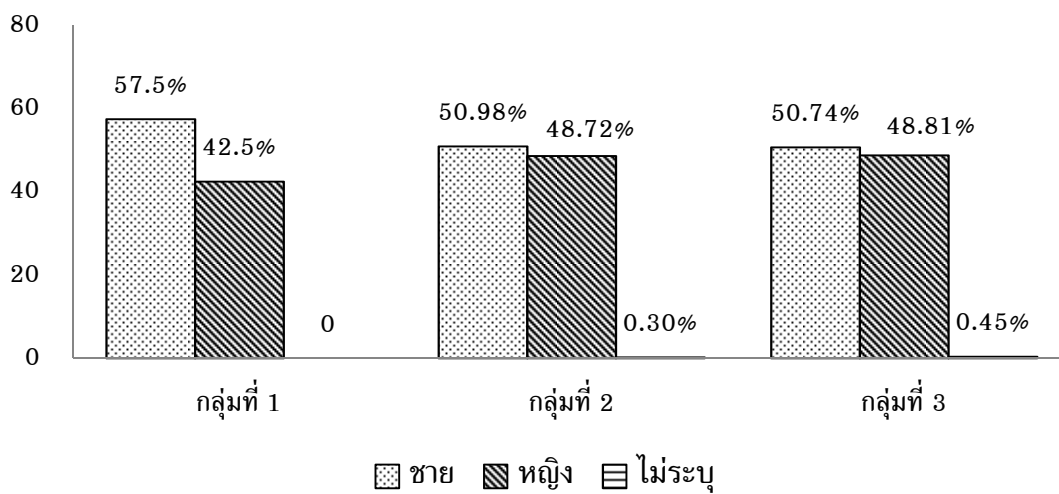
ตำแหน่งในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งในองค์กรในระดับปฏิบัติการร้อยละ 62.99 รองลงมามีตำแหน่งในองค์กรในระดับบริหารร้อยละ 29.86 และไม่ระบุร้อยละ 7.15 ตามลำดับ โดยเมื่อจำแนกตามประเภทผู้ใช้งานพบว่า ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 1 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำมีตำแหน่งในองค์กรในระดับปฏิบัติการร้อยละ 61.50 รองลงมามีตำแหน่งในองค์กรในระดับบริหารร้อยละ 26.50 และไม่ระบุร้อยละ 12.00 ตามลำดับ ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 2 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งส่วนใหญ่มีตำแหน่งในองค์กรในระดับปฏิบัติการร้อยละ 66.02 รองลงมามีตำแหน่งในองค์กรในระดับบริหารร้อยละ 29.02 และไม่ระบุร้อยละ 4.96 ตามลำดับ และผู้ใช้งานกลุ่มที่ 3 ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ส่วนใหญ่มีตำแหน่งในองค์กรในระดับปฏิบัติการร้อยละ 61.04 รองลงมามีตำแหน่งในองค์กรในระดับบริหารร้อยละ 31.26 และไม่ระบุร้อยละ 7.70 ตามลำดับ

นอกจากนี้แล้วจากข้อมูลที่แสดงในตารางที่ 2 สามารถแสดงสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยภาพประกอบที่ 8-17 ดังต่อไปนี้

ภาพประกอบที่ 8 แผนภูมิวงกลมแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำแนกตามเพศ

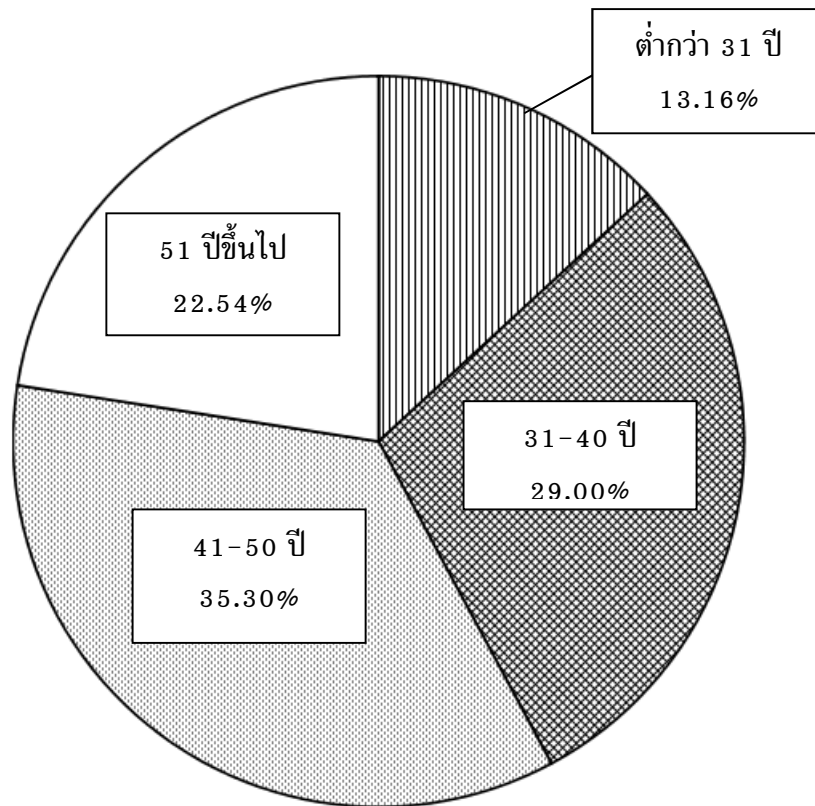


ภาพประกอบที่ 9 แผนภูมิแท่งแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 กลุ่ม จำแนกตามเพศ

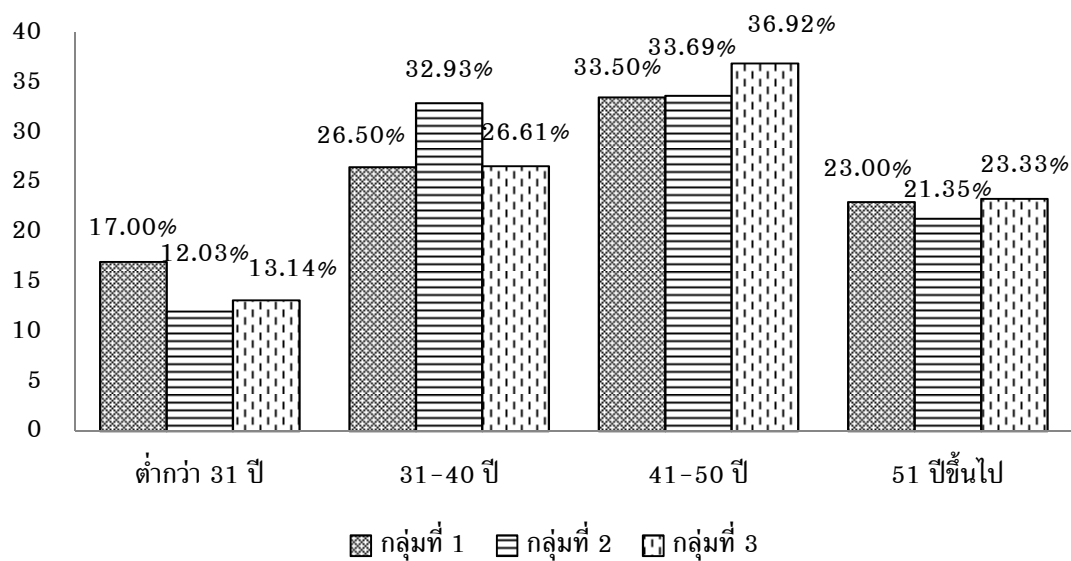


หมายเหตุ กลุ่มที่ 1 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ กลุ่มที่ 2 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และกลุ่มที่ 3 คือ ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ภาพประกอบที่ 10 แผนภูมิวงกลมแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำแนกตามอายุ

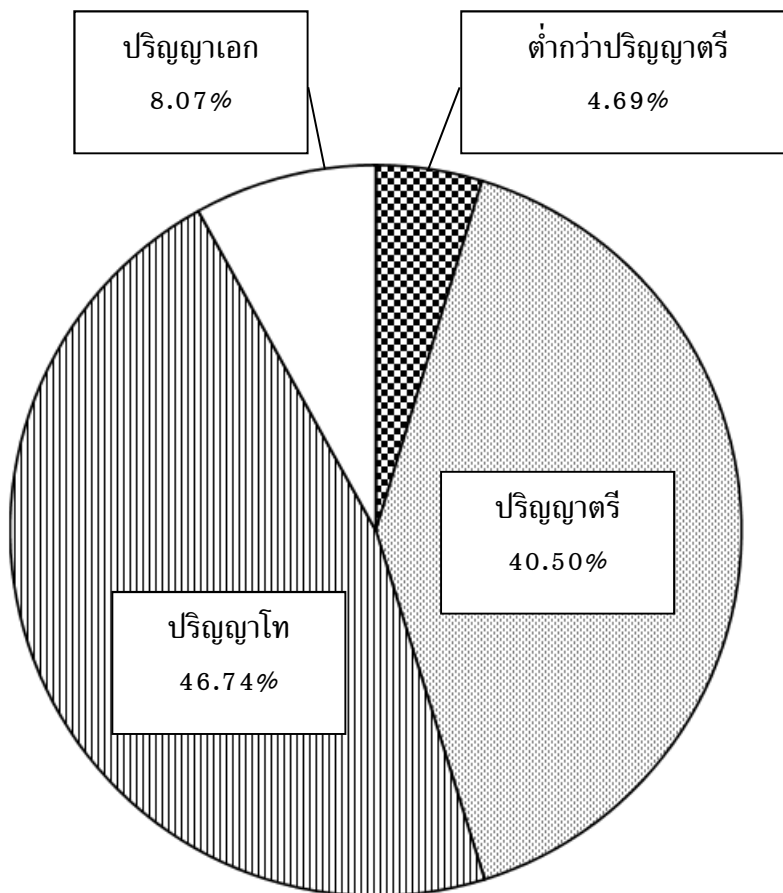


ภาพประกอบที่ 11 แผนภูมิแท่งแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 กลุ่ม จำแนกตามอายุ

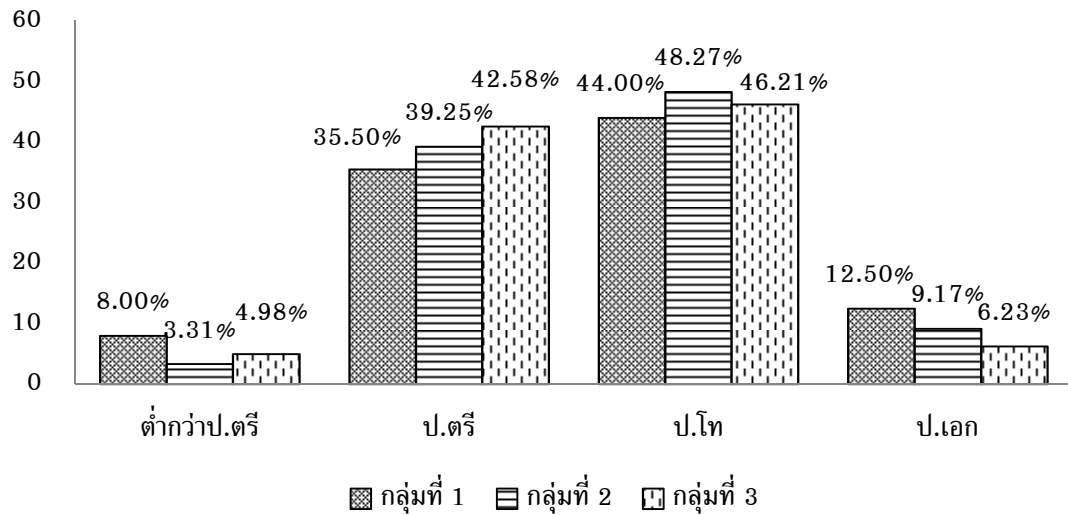


หมายเหตุ กลุ่มที่ 1 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ กลุ่มที่ 2 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และกลุ่มที่ 3 คือ ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ภาพประกอบที่ 12 แผนภูมิวงกลมแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำแนกตามระดับการศึกษา

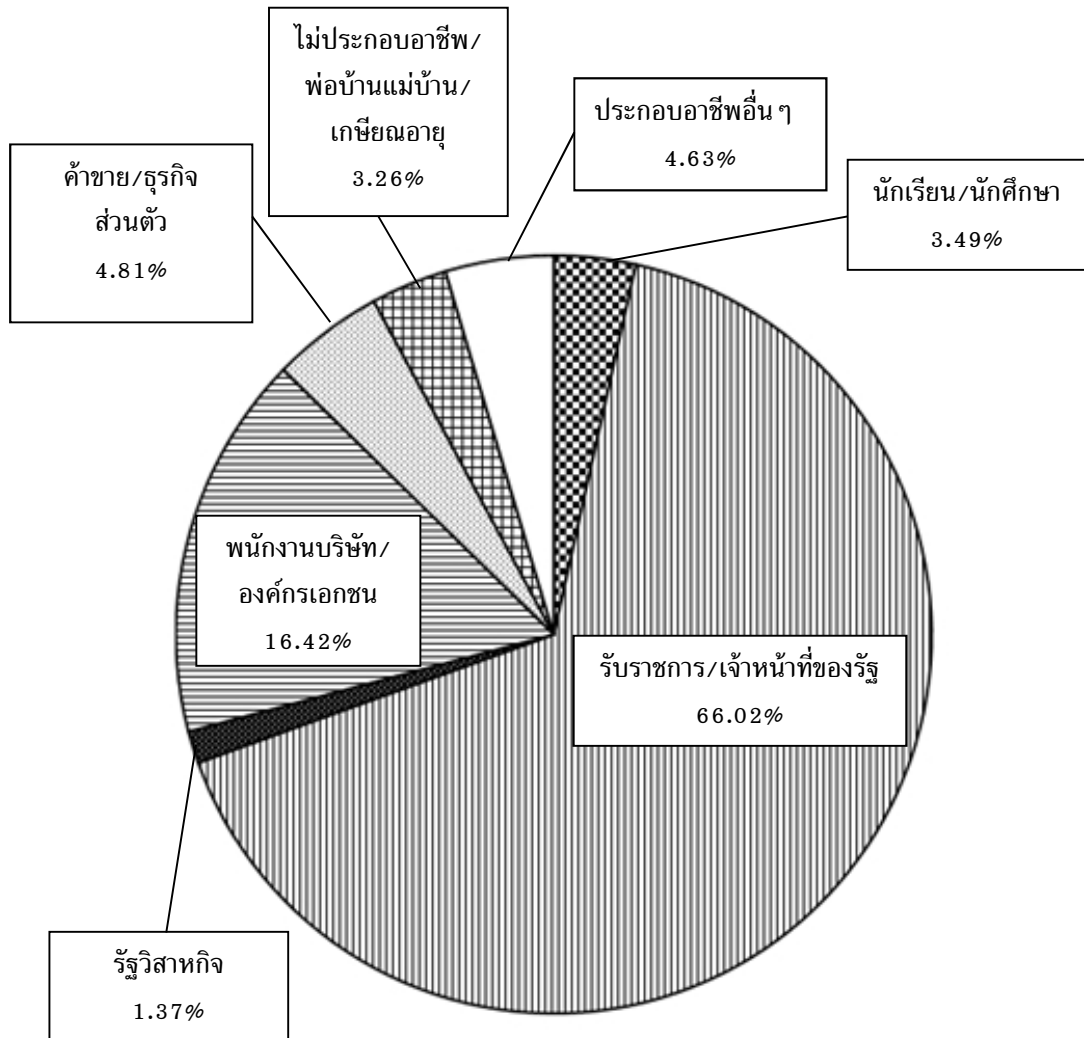


ภาพประกอบที่ 13 แผนภูมิแท่งแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 กลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษา



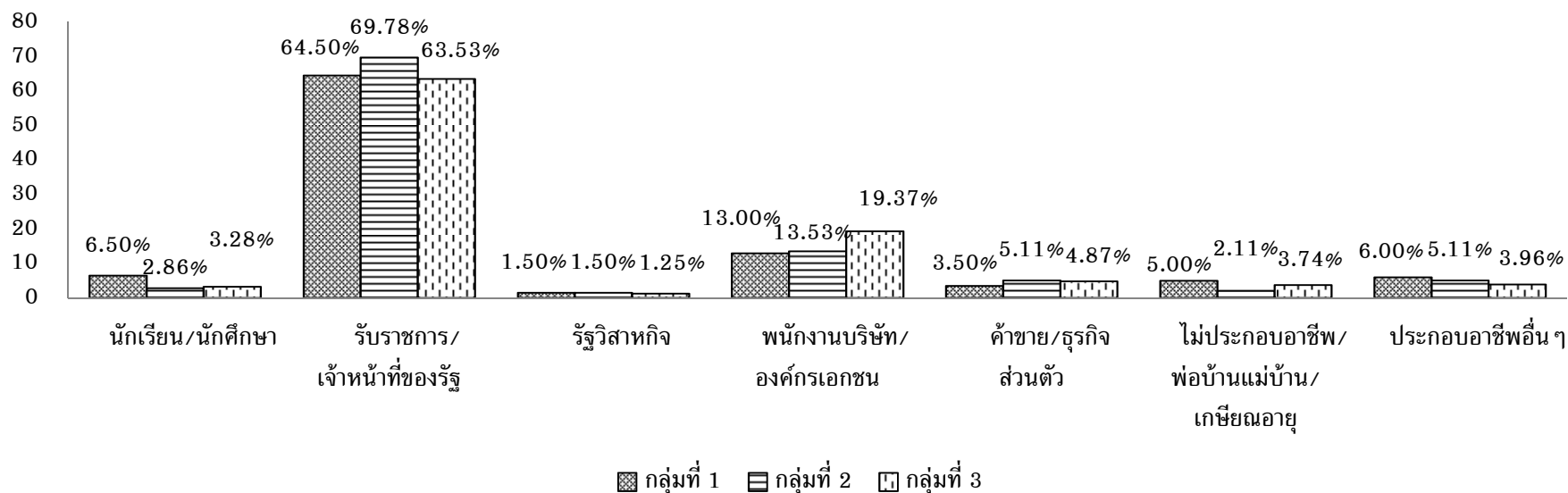
หมายเหตุ กลุ่มที่ 1 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ กลุ่มที่ 2 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และกลุ่มที่ 3 คือ ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ภาพประกอบที่ 14 แผนภูมิวงกลมแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำแนกตามอาชีพ



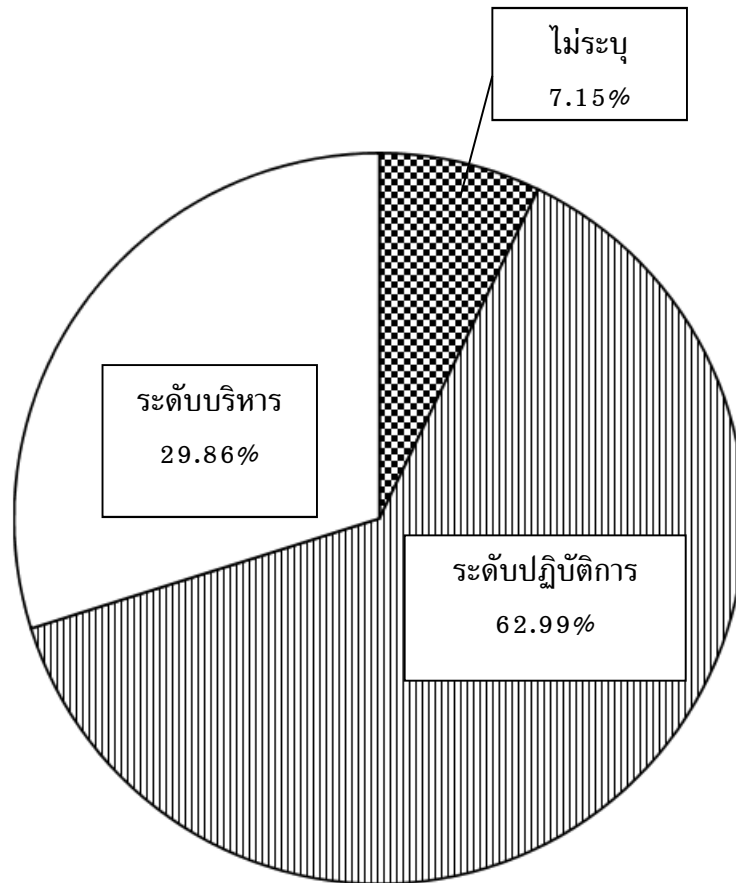


ภาพประกอบที่ 15 แผนภูมิแท่งแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 กลุ่ม จำแนกตามอาชีพ

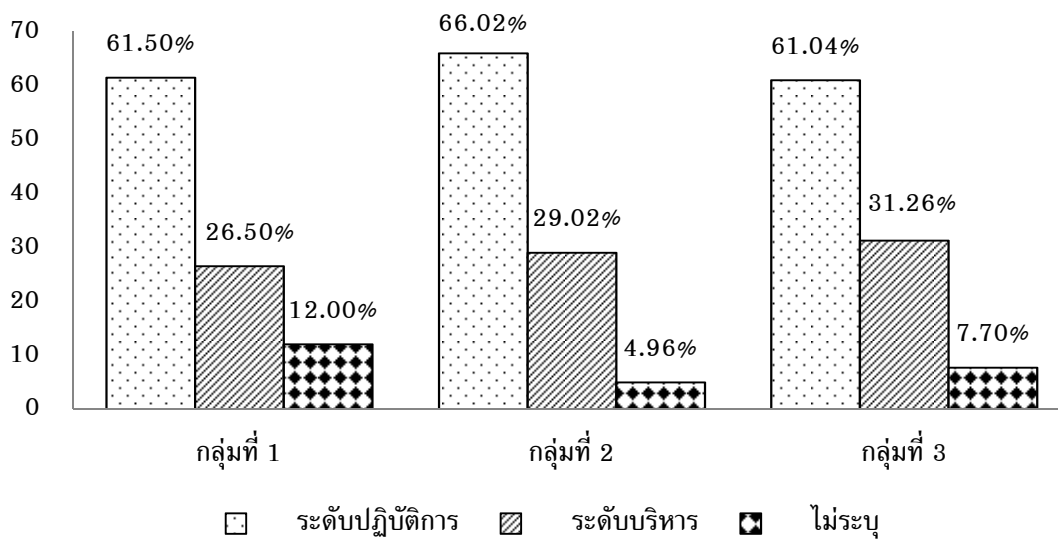


หมายเหตุ กลุ่มที่ 1 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ กลุ่มที่ 2 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และกลุ่มที่ 3 คือ ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ภาพประกอบที่ 16 แผนภูมิวงกลมแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำแนกตามตำแหน่งในองค์กร



ภาพประกอบที่ 17 แผนภูมิแท่งแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 กลุ่ม จำแนกตามตำแหน่งในองค์กร



หมายเหตุ กลุ่มที่ 1 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ กลุ่มที่ 2 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และกลุ่มที่ 3 คือ ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำแนกตามจังหวัดที่อยู่อาศัย (N=1,748)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>จังหวัดในภาคกลาง</b>		
1. กรุงเทพมหานคร	380	21.74
2. กำแพงเพชร	12	0.69
3. ชัยนาท	2	0.11
4. นครนายก	8	0.46
5. นครปฐม	29	1.66
6. นครสวรรค์	19	1.09
7. นนทบุรี	77	4.40
8. ปทุมธานี	46	2.63
9. พระนครศรีอยุธยา	34	1.95
10. พิจิตร	11	0.63
11. พิษณุโลก	56	3.20
12. เพชรบูรณ์	8	0.46
13. ลพบุรี	7	0.40
14. สมุทรปราการ	22	1.26
15. สมุทรสงคราม	1	0.06
16. สมุทรสาคร	8	0.46
17. สระบุรี	16	0.92
18. สิงห์บุรี	5	0.29
19. สุโขทัย	11	0.63
20. สุพรรณบุรี	20	1.14
21. อ่างทอง	3	0.17
22. อุทัยธานี	5	0.29
<b>รวม</b>	<b>780</b>	<b>44.64</b>

ตารางที่ 3 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำแนกตามจังหวัดที่อยู่อาศัย (N=1,748)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>จังหวัดในภาคเหนือ</b>		
1. เชียงราย	14	0.80
2. เชียงใหม่	71	4.06
3. น่าน	14	0.80
4. พะเยา	14	0.80
5. แพร่	9	0.51
6. แม่ฮ่องสอน	2	0.11
7. ลำปาง	27	1.54
8. ลำพูน	13	0.74
9. อุตรดิตถ์	8	0.46
<b>รวม</b>	<b>172</b>	<b>9.82</b>
<b>จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ</b>		
1. กาฬสินธุ์	13	0.74
2. ขอนแก่น	72	4.12
3. ชัยภูมิ	19	1.09
4. นครพนม	8	0.46
5. นครราชสีมา	45	2.57
6. บึงกาฬ	6	0.34
7. บุรีรัมย์	12	0.69
8. มหาสารคาม	23	1.32
9. มุกดาหาร	9	0.51
10. ยโสธร	8	0.46
11. ร้อยเอ็ด	13	0.74
12. เลย	16	0.92
13. ศรีสะเกษ	11	0.63
14. สกลนคร	17	0.97
15. สุรินทร์	21	1.20
16. หนองคาย	10	0.57
17. หนองบัวลำภู	1	0.06

ตารางที่ 3 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำแนกตามจังหวัดที่อยู่อาศัย (N=1,748)

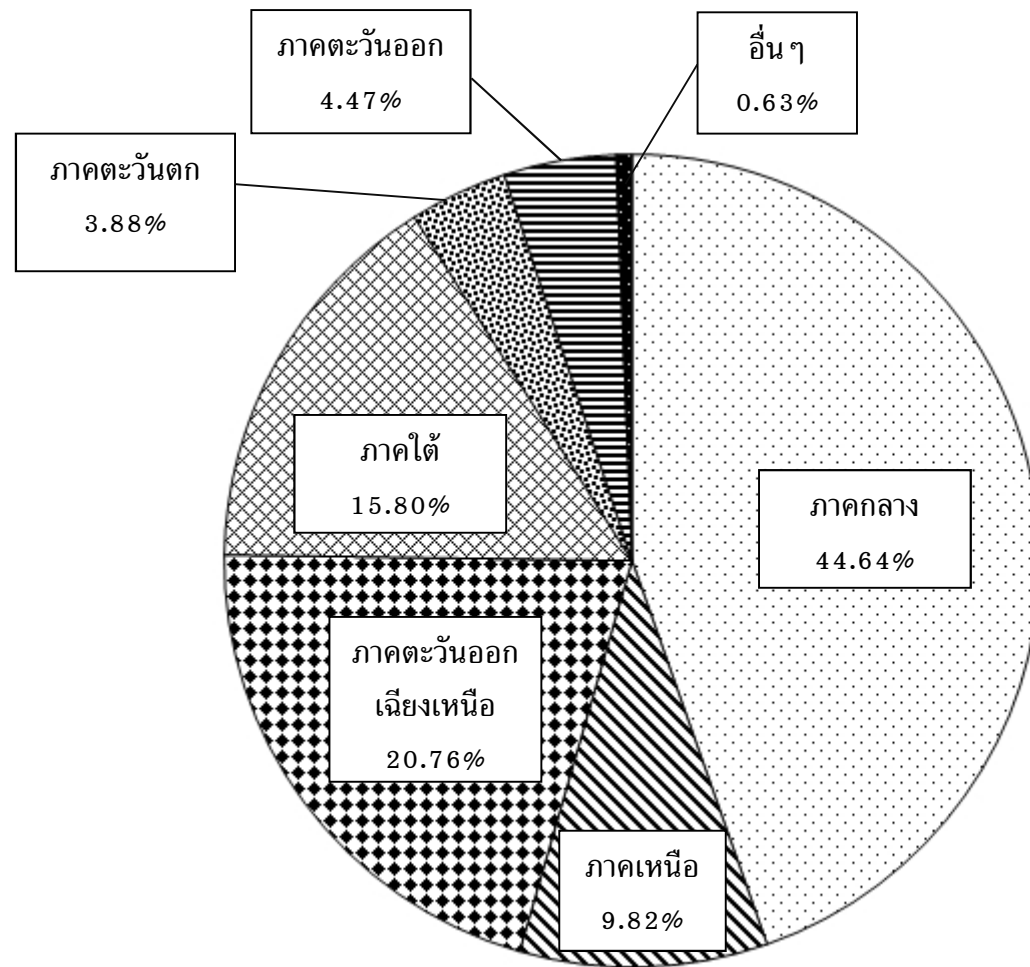
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
18. อำนาจเจริญ	6	0.34
19. อุตรธานี	18	1.03
20. อุบลราชธานี	35	2.00
<b>รวม</b>	<b>363</b>	<b>20.76</b>
<b>จังหวัดในภาคใต้</b>		
1. กระบี่	8	0.46
2. ชุมพร	16	0.92
3. ตรัง	11	0.63
4. นครศรีธรรมราช	33	1.89
5. นราธิวาส	10	0.57
6. ระนอง	6	0.34
7. ปัตตานี	22	1.26
8. พัทลุง	4	0.23
9. พังงา	8	0.46
10. ภูเก็ต	15	0.86
11. ยะลา	15	0.86
12. สงขลา	108	6.18
13. สตูล	2	0.11
14. สุราษฎร์ธานี	18	1.03
<b>รวม</b>	<b>276</b>	<b>15.80</b>
<b>จังหวัดในภาคตะวันตก</b>		
1. กาญจนบุรี	9	0.51
2. จันทบุรี	8	0.46
3. ตาก	10	0.57
4. ประจวบคีรีขันธ์	9	0.51
5. เพชรบุรี	11	0.63
6. ราชบุรี	21	1.20
<b>รวม</b>	<b>68</b>	<b>3.88</b>

ตารางที่ 3 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำแนกตามจังหวัดที่อยู่อาศัย (N=1,748)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>จังหวัดในภาคตะวันออก</b>		
1. ฉะเชิงเทรา	8	0.46
2. ชลบุรี	40	2.29
3. ตราด	3	0.17
4. ปราจีนบุรี	8	0.46
5. ระยอง	15	0.86
6. สระแก้ว	4	0.23
<b>รวม</b>	<b>78</b>	<b>4.47</b>
<b>อื่นๆ</b>		
1. ต่างประเทศ	8	0.46
2. ไม่ระบุ	3	0.17
<b>รวม</b>	<b>11</b>	<b>0.63</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>1,748</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในจังหวัดในภาคกลางมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 44.64 รองลงมาอาศัยอยู่จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือร้อยละ 20.76 จังหวัดในภาคใต้ร้อยละ 15.80 จังหวัดในภาคเหนือร้อยละ 9.82 จังหวัดในภาคตะวันออกร้อยละ 4.47 จังหวัดในภาคตะวันตกร้อยละ 3.88 และอื่นๆ ซึ่งหมายถึงอาศัยอยู่ในต่างประเทศและไม่ระบุร้อยละ 0.63 ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพประกอบที่

ภาพประกอบที่ 18 แผนภูมิวงกลมแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำแนกตามภูมิภาคของจังหวัดที่อยู่อาศัย





## 1.2. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

จากผลการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดสามารถสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 51.60 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 35.30 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.00 จบการศึกษาในระดับปริญญาโทมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 46.74 รองลงมาจบการศึกษาในระดับปริญญาตรีร้อยละ 40.50 ประกอบอาชีพรับราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 66.02 รองลงมาประกอบอาชีพพนักงานบริษัทหรือองค์กรเอกชนร้อยละ 16.42 โดยไม่ตำแหน่งในระดับปฏิบัติการมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 62.99 รองลงมาไม่ตำแหน่งในระดับบริหารร้อยละ 29.86 และอยู่อาศัยในภาคกลางมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 44.64 รองลงมาอยู่อาศัยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือคิดเป็นร้อยละ 20.76 โดยเมื่อพิจารณาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ตามประเภทผู้ใช้งานมีรายละเอียดดังนี้

### 1) ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ

ผู้ใช้งานกลุ่มนี้มีจำนวน 200 ราย จากผู้ใช้งานทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 11.44 ส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 57.50 มีอายุระหว่าง 41-50 ปีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 26.50 จบการศึกษาในระดับปริญญาโทมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาจบการศึกษาในระดับปริญญาตรีร้อยละ 35.50 ประกอบอาชีพรับราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 64.50 รองลงมาประกอบอาชีพพนักงานบริษัทหรือองค์กรเอกชนร้อยละ 13 และมีตำแหน่งในระดับปฏิบัติการมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 61.50 รองลงมาไม่ตำแหน่งในระดับบริหารร้อยละ 26.50

### 2) ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง

ผู้ใช้งานกลุ่มนี้มีจำนวน 665 ราย จากผู้ใช้งานทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 38.04 ส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 50.98 มีอายุระหว่าง 41-50 ปีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 33.69 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 32.93 จบการศึกษาในระดับปริญญาโทมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 48.27 รองลงมาจบการศึกษาในระดับปริญญาตรีร้อยละ 39.25 โดยประกอบอาชีพรับราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 69.78 รองลงมาประกอบอาชีพพนักงานบริษัทหรือองค์กรเอกชนร้อยละ 13.53 และมีตำแหน่งในระดับปฏิบัติการมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 66.02 รองลงมาไม่ตำแหน่งในระดับบริหารร้อยละ 29.02

### 3) ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ผู้ใช้งานกลุ่มนี้มีจำนวน 883 ราย จากผู้ใช้งานทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 50.52 โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 50.74 มีอายุระหว่าง 41-50 ปีมากที่สุดร้อยละ 36.92 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปีร้อยละ 26.61 จบการศึกษาในระดับปริญญาโทมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 46.21 รองลงมาจบการศึกษาในระดับปริญญาตรีร้อยละ 42.58 ประกอบอาชีพรับราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 63.53 รองลงมาประกอบอาชีพ

พนักงานบริษัทหรือองค์กรเอกชนร้อยละ 19.37 และมีตำแหน่งในระดับปฏิบัติการมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 61.04 รองลงมา มีตำแหน่งในระดับบริหารร้อยละ 31.26

## 2. พฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow ซึ่งประกอบด้วย ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล (การเขียนบันทึก อนุทินและแบ่งปันไฟล์) ความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น ความถี่ในการอ่านข้อมูล และความพึงพอใจในการใช้งานระบบ GotoKnow

ทั้งนี้การแบ่งประเภทผู้ใช้งานทั้ง 3 ประเภทได้มีการจัดกลุ่มตามพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ ซึ่งประกอบด้วย ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล ความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น และความถี่ในการอ่านข้อมูลตามเงื่อนไขที่ได้แสดงไว้ในบทที่ 3 ซึ่งผลการวิเคราะห์ได้แสดงดังตารางที่ 4-6 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

### 2.1 การจัดกลุ่มประเภทผู้ใช้งานจำแนกตามพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow

การจัดประเภทผู้ใช้งานได้จำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยได้พิจารณาการจัดประเภทจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังที่กล่าวไปแล้วในบทที่ 2 ร่วมกับการสังเกตพฤติกรรมการใช้งานจากประสบการณ์การดูแลชุมชนออนไลน์ GotoKnow ซึ่งได้พิจารณาเกณฑ์การจัดประเภทผู้ใช้งานจากความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล ความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น และความถี่ในการอ่านข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 1) ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ

เป็นกลุ่มผู้ใช้งานที่มีพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อ การแบ่งปันข้อมูล และการแสดงความคิดเห็นเป็นหลัก โดยความถี่ในการแบ่งปันข้อมูลและการแสดงความคิดเห็นเท่ากับหรือมากกว่าความถี่ในการติดตามอ่านข้อมูลในช่วงระยะเวลา 1 ปี ทั้งนี้ผู้ใช้งานกลุ่มนี้มีความถี่ในการแบ่งปันข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากกว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง แต่ความถี่ในการอ่านข้อมูลอาจมีความถี่น้อยกว่า หรือเท่ากับ หรือมากกว่าผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่ม ซึ่งมีรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประเภทผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ จำแนกตาม  
พฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow

พฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow				
ความถี่ในการอ่าน ข้อมูล	ความถี่ในการ แบ่งปันข้อมูล	ความถี่ในการเขียน แสดงความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
อย่างน้อยวันละครั้ง	อย่างน้อยวันละ ครั้ง	อย่างน้อยวันละครั้ง	16	8.00
		อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	7	3.50
		อย่างน้อยเดือนละครั้ง	2	1.00
		หลายเดือนครั้ง	-	-
		ไม่เขียน	2	1.00
อย่างน้อย สัปดาห์ละครั้ง	อย่างน้อย สัปดาห์ละครั้ง	อย่างน้อยวันละครั้ง	8	4.00
		อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	26	13.00
		อย่างน้อยเดือนละครั้ง	4	2.00
		หลายเดือนครั้ง	2	1.00
		ไม่เขียน	-	-
อย่างน้อยเดือน ละครั้ง	อย่างน้อยเดือน ละครั้ง	อย่างน้อยวันละครั้ง	6	3.00
		อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	12	6.00
		หลายเดือนครั้ง	1	0.50
ไม่เขียน	ไม่เขียน	อย่างน้อยวันละครั้ง	2	1.00
		อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	-	-
		อย่างน้อยวันละครั้ง	-	-
		อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	-	-

ตารางที่ 4 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของประเภทผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ  
จำแนกตามพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow

พฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow				
ความถี่ในการอ่าน ข้อมูล	ความถี่ในการ แบ่งปันข้อมูล	ความถี่ในการเขียน แสดงความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
อย่างน้อยสัปดาห์ละ ครั้ง	อย่างน้อยวันละ ครั้ง	อย่างน้อยวันละครั้ง	-	-
		อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	1	0.50
		อย่างน้อยเดือนละครั้ง	2	1.00
		หลายเดือนครั้ง	-	-
		ไม่เขียน	1	0.50
	อย่างน้อย สัปดาห์ละครั้ง	อย่างน้อยวันละครั้ง	4	2.00
		อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	36	18.00
		อย่างน้อยเดือนละครั้ง	16	8.00
		หลายเดือนครั้ง	4	2.00
		ไม่เขียน	5	2.50
อย่างน้อยเดือน ละครั้ง	อย่างน้อยวันละครั้ง	19	9.50	
	อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	2	1.00	
	หลายเดือนครั้ง	อย่างน้อยวันละครั้ง	1	0.50
		อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	1	0.50
ไม่เขียน	อย่างน้อยวันละครั้ง	-	-	
	อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	1	0.50	

ตารางที่ 4 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของประเภทผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ  
จำแนกตามพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow

พฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow				
ความถี่ในการอ่าน ข้อมูล	ความถี่ในการ แบ่งปันข้อมูล	ความถี่ในการเขียน แสดงความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
อย่างน้อยเดือนละ ครั้ง	อย่างน้อยวันละ ครั้ง	อย่างน้อยวันละครั้ง	-	-
		อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	-	-
		อย่างน้อยเดือนละครั้ง	-	-
		หลายเดือนครั้ง	-	-
		ไม่เขียน	-	-
อย่างน้อย สัปดาห์ละครั้ง	อย่างน้อยวันละครั้ง	อย่างน้อยวันละครั้ง	-	-
		อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	1	0.50
		อย่างน้อยเดือนละครั้ง	2	1.00
		หลายเดือนครั้ง	2	1.00
อย่างน้อยเดือน ละครั้ง	อย่างน้อยวันละครั้ง	อย่างน้อยวันละครั้ง	-	-
		อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	2	1.00
		อย่างน้อยเดือนครั้ง	-	-
		ไม่เขียน	-	-
หลายเดือนครั้ง	อย่างน้อยวันละครั้ง	อย่างน้อยวันละครั้ง	-	-
		อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	-	-
ไม่เขียน	อย่างน้อยวันละครั้ง	อย่างน้อยวันละครั้ง	-	-
		อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	1	0.50

ตารางที่ 4 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของประเภทผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ  
จำแนกตามพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow

พฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow				
ความถี่ในการอ่าน ข้อมูล	ความถี่ในการ แบ่งปันข้อมูล	ความถี่ในการเขียน แสดงความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
หลายเดือนครั้ง	อย่างน้อยวันละ ครั้ง	อย่างน้อยวันละครั้ง	-	-
		อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	-	-
		อย่างน้อยเดือนละครั้ง	-	-
		หลายเดือนครั้ง	-	-
		ไม่เขียน	4	2.00
อย่างน้อย สัปดาห์ละครั้ง		อย่างน้อยวันละครั้ง	-	-
		อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	-	-
		อย่างน้อยเดือนละครั้ง	1	0.50
		หลายเดือนครั้ง	1	0.50
		ไม่เขียน	1	0.50
อย่างน้อยเดือน ละครั้ง		อย่างน้อยวันละครั้ง	-	-
		อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	-	-
หลายเดือนครั้ง		อย่างน้อยวันละครั้ง	-	-
		อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	-	-
ไม่เขียน		อย่างน้อยวันละครั้ง	-	-
		อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	-	-
<b>รวม</b>			<b>200</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าโดยส่วนใหญ่แล้วผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำมีความถี่ในการอ่านข้อมูลอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล (เขียนบันทึก อนุทิน และแบ่งปันไฟล์) อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง และความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้งมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 18.00 รองลงมาที่มีความถี่ในการอ่านข้อมูลอย่างน้อยวันละครั้ง ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูลอย่างน้อยวันละครั้ง และความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้งคิดเป็นร้อยละ 13.00 มีความถี่ในการอ่านข้อมูลอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูลอย่างน้อยเดือนละครั้ง และความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นอย่างน้อยวันละครั้งคิดเป็นร้อยละ 9.50 และมีความถี่ในการอ่านข้อมูลอย่างน้อยวันละครั้ง ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูลอย่างน้อยวันละครั้ง และความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นอย่างน้อยวันละครั้งคิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ

1) ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง

เป็นกลุ่มผู้ใช้งานที่มีพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ที่เข้าใช้งานเพื่อการติดตามอ่านข้อมูล การแบ่งปันข้อมูล และการแสดงความคิดเห็นนาน ๆ ครั้ง โดยความถี่ในการแบ่งปันข้อมูลและการแสดงความคิดเห็นเท่ากับหรือน้อยกว่าความถี่ในการติดตามอ่านข้อมูลในช่วงระยะเวลา 1 ปี อีกทั้งความถี่ในการอ่านข้อมูลในบล็อกน้อยกว่าหรือเท่ากับผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และมีความถี่ในการแบ่งปันข้อมูลและการแสดงความคิดเห็นมากกว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แต่น้อยกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ซึ่งมีรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของประเภทผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้บางครั้ง จำแนกตามพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow

พฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow					
ความถี่ในการอ่านข้อมูล	ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล	ความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ	
อย่างน้อยเดือนละครั้ง	อย่างน้อยเดือนละครั้ง	อย่างน้อยเดือนละครั้ง	28	4.21	
		หลายเดือนครั้ง	23	3.46	
		ไม่เขียน	4	0.60	
	หลายเดือนครั้ง	อย่างน้อยเดือนละครั้ง	อย่างน้อยเดือนละครั้ง	14	2.11
			หลายเดือนครั้ง	213	32.03
		ไม่เขียน	ไม่เขียน	35	5.26
			ไม่เขียน	1	0.15
	หลายเดือนครั้ง	อย่างน้อยเดือนละครั้ง	อย่างน้อยเดือนละครั้ง	1	0.15
			หลายเดือนครั้ง	27	4.06
		หลายเดือนครั้ง	อย่างน้อยเดือนละครั้ง	1	0.15
หลายเดือนครั้ง			210	31.58	
ไม่เขียน			66	9.93	
ไม่เขียน		อย่างน้อยเดือนละครั้ง	1	0.15	
	หลายเดือนครั้ง	38	5.71		
<b>รวม</b>			<b>665</b>	<b>100</b>	

จากตารางที่ 5 พบว่าโดยส่วนใหญ่แล้วผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งมีความถี่ในการอ่านข้อมูลอย่างน้อยเดือนละครั้ง ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล (เขียนบันทึก อนุทิน และแบ่งปันไฟล์) อย่างน้อยเดือนละครั้ง และมีความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นหลายเดือนครั้งมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 32.03 รองลงมามีความถี่ในการอ่านข้อมูลหลายเดือนครั้ง ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูลหลายเดือนครั้ง และความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นหลายเดือนครั้งคิดเป็นร้อยละ 31.58 และมีความถี่ในการอ่านข้อมูลหลายเดือนครั้ง ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูลหลายเดือนครั้ง และไม่มีการเขียนแสดงความคิดเห็นคิดเป็นร้อยละ 9.93 ตามลำดับ



## 2) ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

เป็นกลุ่มผู้ใช้งานที่มีพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ที่มุ่งเน้นการเข้าใช้งานเพื่อการติดตามอ่านข้อมูลในชุมชนออนไลน์เป็นหลักและมีความถี่ในการติดตามอ่านข้อมูลมากกว่าการมีส่วนร่วมในการแบ่งปันข้อมูลและการแสดงความคิดเห็นในระยะเวลา 1 ปี นับจากวันที่ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นผู้ใช้งานจึงเป็นกลุ่มที่มีความถี่ในการอ่านข้อมูลมากกว่าความถี่ในการแบ่งปันข้อมูลและความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น ซึ่งมีรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของประเภทผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow

พฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow					
ความถี่ในการอ่านข้อมูล	ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล	ความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ	
อย่างน้อยวันละครั้ง	อย่างน้อยเดือนละครั้ง	อย่างน้อยเดือนละครั้ง	12	1.36	
		หลายเดือนครั้ง	5	0.57	
		ไม่เขียน	-	-	
	หลายเดือนครั้ง	อย่างน้อยเดือนละครั้ง	อย่างน้อยเดือนละครั้ง	2	0.23
			หลายเดือนครั้ง	15	1.70
			ไม่เขียน	4	0.45
		ไม่เขียน	อย่างน้อยเดือนละครั้ง	-	-
			หลายเดือนครั้ง	4	0.45
			ไม่เขียน	25	2.83
	อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	อย่างน้อยเดือนละครั้ง	อย่างน้อยเดือนละครั้ง	48	5.44
			หลายเดือนครั้ง	11	1.25
			ไม่เขียน	4	0.45
หลายเดือนครั้ง		อย่างน้อยเดือนละครั้ง	อย่างน้อยเดือนละครั้ง	18	2.04
			หลายเดือนครั้ง	92	10.42
			ไม่เขียน	12	1.36
		ไม่เขียน	อย่างน้อยเดือนละครั้ง	4	0.45
			หลายเดือนครั้ง	12	1.36
			ไม่เขียน	94	10.64

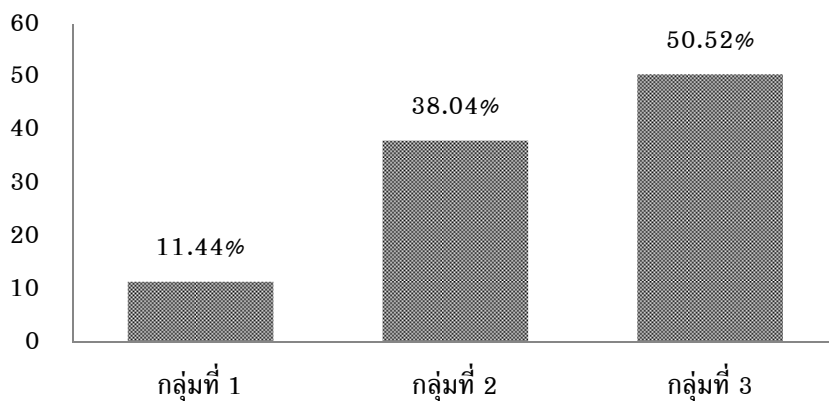
ตารางที่ 6 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของประเภทผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow

พฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow				
ความถี่ในการอ่านข้อมูล	ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล	ความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
อย่างน้อยเดือนละครั้ง	ไม่เขียน	ไม่เขียน	198	22.42
หลายเดือนครั้ง	ไม่เขียน	ไม่เขียน	323	36.58
<b>รวม</b>			<b>883</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีความถี่ในการอ่านข้อมูลหลายเดือนครั้ง และไม่มีการแบ่งปันข้อมูล (เขียนบันทึก อนุทิน และแบ่งปันไฟล์) และไม่เขียนแสดงความคิดเห็นมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 36.58 รองลงมา มีความถี่ในการอ่านข้อมูลอย่างน้อยเดือนละครั้ง และไม่มีการแบ่งปันข้อมูลและการเขียนแสดงความคิดเห็นคิดเป็นร้อยละ 22.42 มีความถี่ในการอ่านข้อมูลอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง และไม่มีการแบ่งปันข้อมูลและการเขียนแสดงความคิดเห็นคิดเป็นร้อยละ 10.64 และมีความถี่ในการอ่านข้อมูลอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง ไม่มีการแบ่งปันข้อมูลและการเขียนแสดงความคิดเห็นคิดเป็นร้อยละ 10.42 ตามลำดับ

จากการจัดกลุ่มผู้ใช้งานตามรายละเอียดที่แสดงไปข้างต้นจึงสามารถสรุปร้อยละของผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ได้ดังภาพประกอบที่ 19

ภาพประกอบที่ 19 แผนภูมิแท่งแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน



หมายเหตุ กลุ่มที่ 1 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ กลุ่มที่ 2 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และกลุ่มที่ 3 คือ ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

## 2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาถึงลักษณะพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งข้อมูลในส่วนนี้ประกอบไปด้วย ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล ความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น ความถี่ในการอ่านข้อมูล และความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ดังผลตามตารางที่ 7-11

### 2.2.1 ระยะเวลาการเป็นสมาชิก

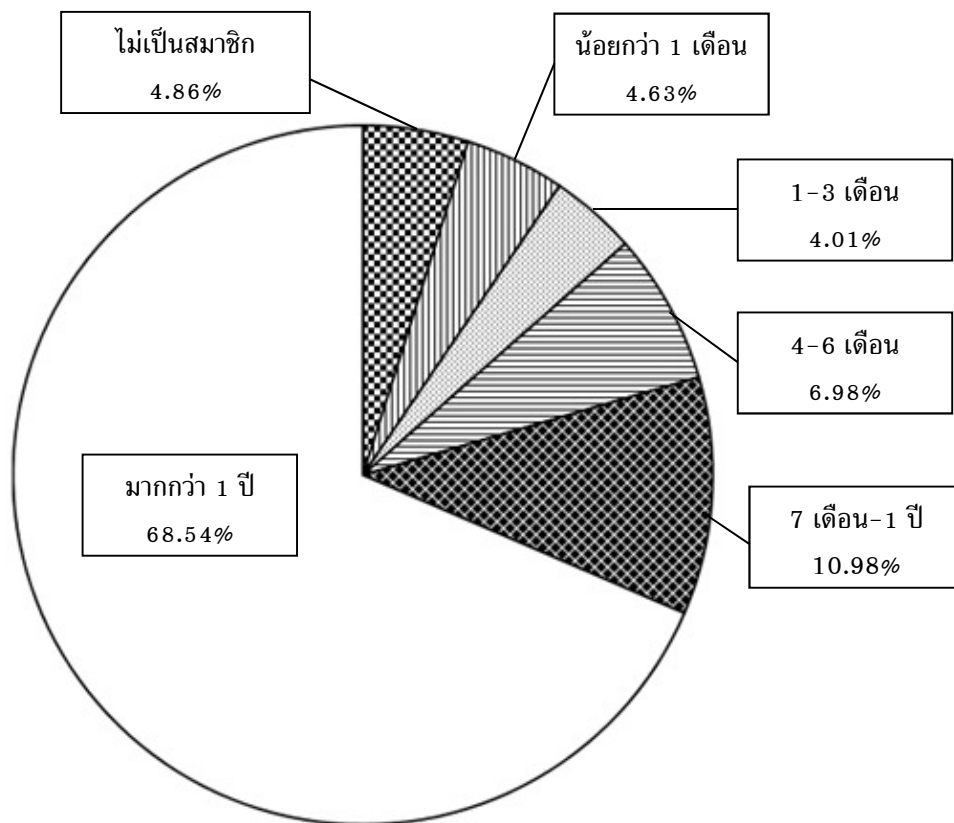
การวิเคราะห์ข้อมูลระยะเวลาการเป็นสมาชิกของผู้ใช้งานได้ทำการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และจำแนกตามประเภทผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 7

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดและประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก (N=1,748)

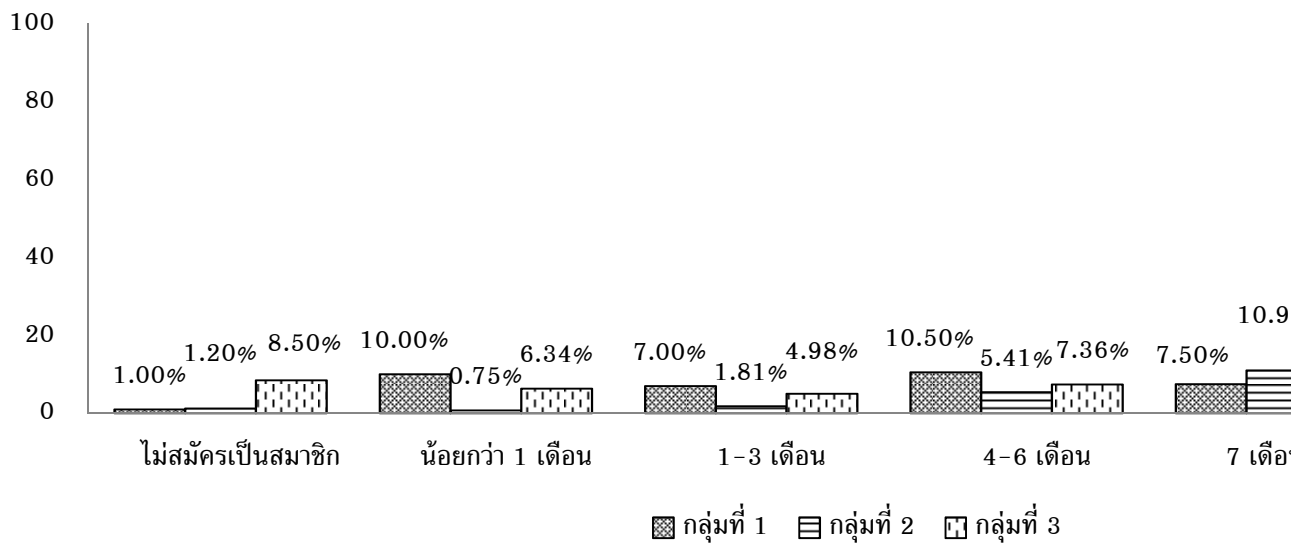
ข้อมูลทั่วไป	ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยน		ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยน		ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วม		จำนวน	ร้อยละ
	เรียนรู้เป็นประจำ		เรียนรู้เป็นบางครั้ง		แลกเปลี่ยนเรียนรู้			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
<b>ระยะเวลาการเป็นสมาชิก</b>								
ไม่สมัครเป็นสมาชิก	2	1.00	8	1.20	75	8.50	85	4.86
น้อยกว่า 1 เดือน	20	10.00	5	0.75	56	6.34	81	4.63
1-3 เดือน	14	7.00	12	1.81	44	4.98	70	4.01
4-6 เดือน	21	10.50	36	5.41	65	7.36	122	6.98
7 เดือน - 1 ปี	15	7.50	73	10.98	104	11.78	192	10.98
มากกว่า 1 ปี	128	64.00	531	79.85	539	61.04	1,198	68.54
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>	<b>665</b>	<b>100</b>	<b>883</b>	<b>100</b>	<b>1,748</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นสมาชิกของชุมชนออนไลน์ GotoKnow มากกว่า 1 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 68.54 รองลงมาเป็นสมาชิกในระยะเวลา 7 เดือน - 1 ปี ร้อยละ 10.98 ระยะเวลา 4-6 เดือน ร้อยละ 6.98 ไม่สมัครสมาชิกร้อยละ 4.86 ระยะเวลาน้อยกว่า 1 เดือน ร้อยละ 4.63 และ ระยะเวลา 1-3 เดือน ร้อยละ 4.01 ตามลำดับ โดยเมื่อจำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน พบว่า ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 1 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำเป็นสมาชิกของชุมชนออนไลน์ GotoKnow ระยะเวลา มากกว่า 1 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมาเป็นสมาชิกในระยะเวลา 4-6 เดือน ร้อยละ 10.50 ระยะเวลา น้อยกว่า 1 เดือน ร้อยละ 10.00 ระยะเวลา 7 เดือน - 1 ปี ร้อยละ 7.50 ระยะเวลา 1-3 เดือน ร้อยละ 7.00 และ ไม่สมัครเป็นสมาชิก ร้อยละ 1.00 ตามลำดับ ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 2 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งเป็นสมาชิกชุมชนออนไลน์ GotoKnow ระยะเวลา มากกว่า 1 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 79.85 รองลงมาเป็นสมาชิกในระยะเวลา 7 เดือน - 1 ปี ร้อยละ 10.98 ระยะเวลา 4-6 เดือน ร้อยละ 5.41 ระยะเวลา 1-3 เดือน ร้อยละ 1.81 ไม่สมัครเป็นสมาชิก ร้อยละ 1.20 และระยะเวลา น้อยกว่า 1 เดือน ร้อยละ 0.75 ตามลำดับ และผู้ใช้งานกลุ่มที่ 3 ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นสมาชิกชุมชนออนไลน์ GotoKnow ระยะเวลา มากกว่า 1 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 61.04 รองลงมาเป็นสมาชิกในระยะเวลา 7 เดือน - 1 ปี ร้อยละ 11.78 ไม่สมัครเป็นสมาชิก ร้อยละ 8.50 ระยะเวลา 4-6 เดือน ร้อยละ 7.36 ระยะเวลา น้อยกว่า 1 เดือน ร้อยละ 6.34 และระยะเวลา 1-3 เดือน ร้อยละ 4.98 ตามลำดับ

ภาพประกอบที่ 20 แผนภูมิวงกลมแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก



ภาพประกอบที่ 21 แผนภูมิแท่งแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 กลุ่ม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก



หมายเหตุ กลุ่มที่ 1 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ กลุ่มที่ 2 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

### 2.2.2 ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล

ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูลเป็นการแสดงถึงความถี่ในการเขียนบันทึก อนุทิน และแบ่งปันไฟล์อัลบั้ม ซึ่งถือเป็นข้อมูลในการมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ GotoKnow โดยได้ทำการศึกษาถึงพฤติกรรมการแบ่งปันข้อมูลในช่วงระยะเวลา 1 ปี นับจากวันที่เก็บแบบสอบถาม ซึ่งได้วิเคราะห์จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และจำแนกตามประเภทผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงรายละเอียดตามตารางที่ 8

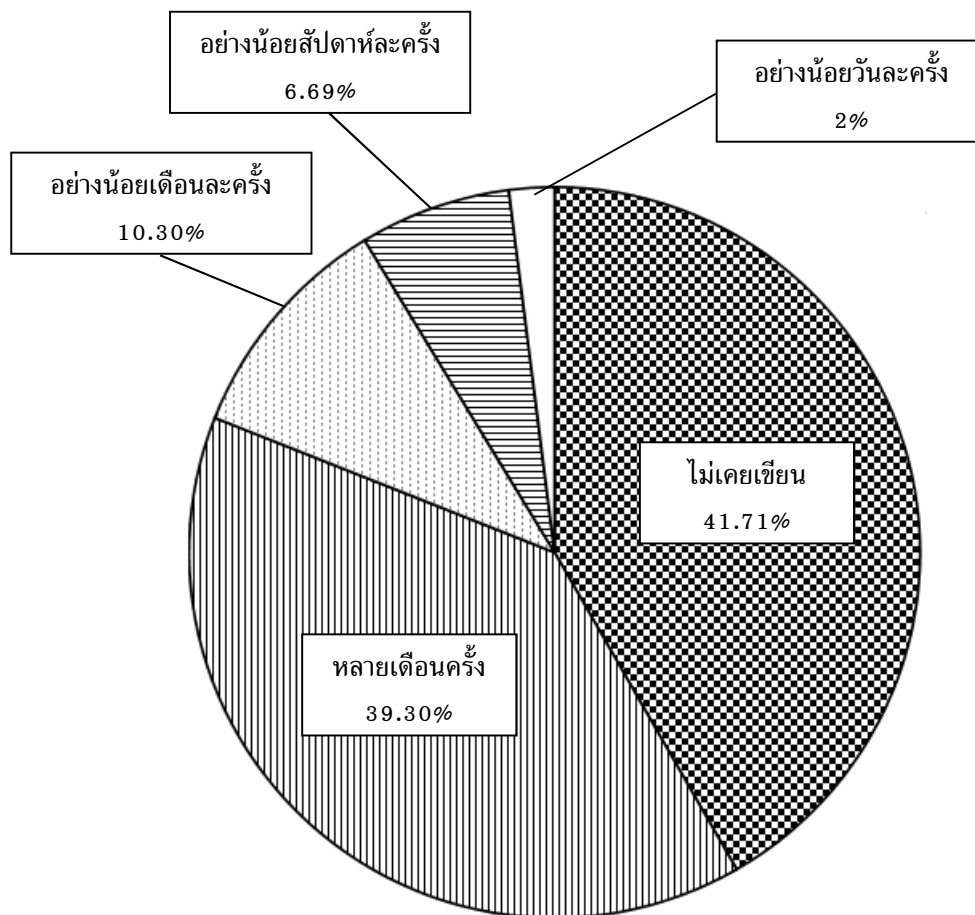


ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดและประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล (N=1,748)

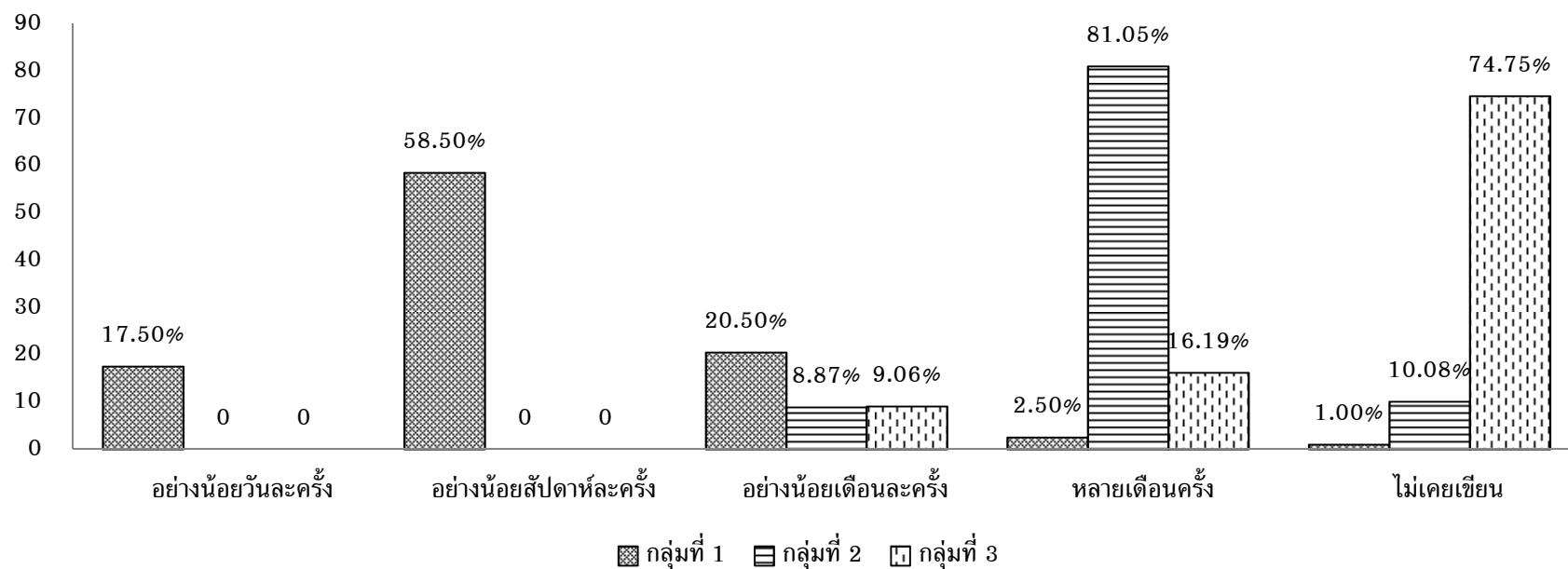
พฤติกรรมการใช้งาน ชุมชนออนไลน์	ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยน เรียนรู้เป็นประจำ		ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยน เรียนรู้เป็นบางครั้ง		ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วม แลกเปลี่ยนเรียนรู้		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
	ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล (การเขียนบันทึก อนุทินและแบ่งปันไฟล์)							
อย่างน้อยวันละครั้ง	35	17.50	0	0	0	0	35	2.00
อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	117	58.50	0	0	0	0	117	6.69
อย่างน้อยเดือนละครั้ง	41	20.50	59	8.87	80	9.06	180	10.30
หลายเดือนครั้ง	5	2.50	539	81.05	143	16.19	687	39.30
ไม่เคยเขียน	2	1.00	67	10.08	660	74.75	729	41.71
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>	<b>665</b>	<b>100</b>	<b>883</b>	<b>100</b>	<b>1,748</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 8 พบว่าในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่แบ่งปันข้อมูลมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 41.71 รองลงมาคือความถี่หลายเดือนครั้งร้อยละ 39.30 ความถี่อย่างน้อยเดือนละครั้งร้อยละ 10.30 ความถี่อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้งร้อยละ 6.69 และความถี่อย่างน้อยวันละครั้งร้อยละ 2.00 ตามลำดับ โดยเมื่อจำแนกตามประเภทผู้ใช้งานพบว่า ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 1 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำมีการเขียนบันทึก อนุทินและแบ่งปันไฟล์มีความถี่อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้งร้อยละ 58.50 รองลงมาคือความถี่อย่างน้อยเดือนละครั้งร้อยละ 20.50 ความถี่อย่างน้อยวันละครั้งร้อยละ 17.50 ความถี่หลายเดือนครั้งร้อยละ 2.50 และไม่แบ่งปันข้อมูลร้อยละ 1.00 ตามลำดับ ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 2 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง ส่วนใหญ่มีความถี่การแบ่งปันข้อมูลหลายเดือนครั้งร้อยละ 81.05 รองลงมาไม่เคยเขียนหรือแบ่งปันร้อยละ 10.08 และความถี่อย่างน้อยเดือนละครั้งร้อยละ 8.87 ตามลำดับ และผู้ใช้งานกลุ่มที่ 3 ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ส่วนใหญ่ไม่มีการแบ่งปันข้อมูลมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 74.75 รองลงมาคือความถี่หลายเดือนครั้งร้อยละ 16.19 และความถี่อย่างน้อยเดือนละครั้ง ร้อยละ 9.06 ตามลำดับ

ภาพประกอบที่ 22 แผนภูมิวงกลมแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำแนกตามความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล (การเขียนบันทึก อนุทินและแบ่งปันไฟล์)



ภาพประกอบที่ 23 แผนภูมิแท่งแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 กลุ่ม จำแนกตามความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล (เขียนบันทึก อนุทินและแบ่งปันไฟล์)



หมายเหตุ กลุ่มที่ 1 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ กลุ่มที่ 2 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และกลุ่มที่ 3 คือ ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

### 2.2.3 ความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น

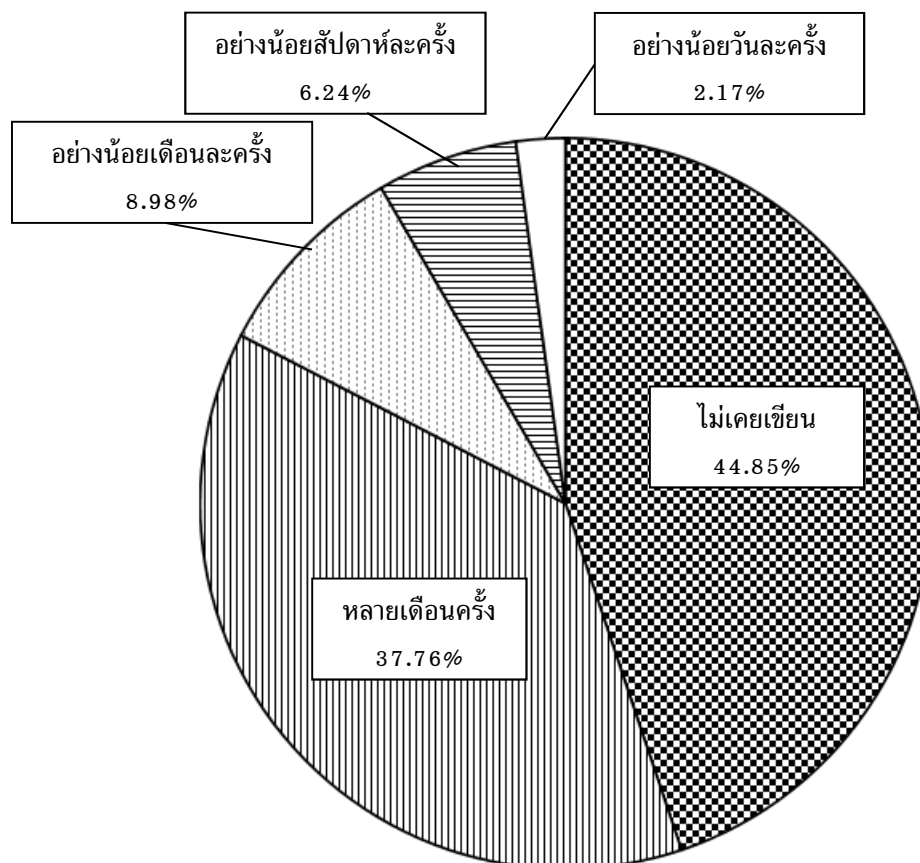
ความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นเป็นการแสดงถึงพฤติกรรมเกี่ยวกับการเขียนความคิดเห็นเพื่อมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ GotoKnow โดยได้ทำการศึกษาถึงพฤติกรรมการแสดงความคิดเห็นในช่วงระยะเวลา 1 ปีนับจากวันที่เก็บแบบสอบถาม โดยได้ทำการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และจำแนกตามประเภทผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงรายละเอียดตามตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดและประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น (N=1,748)

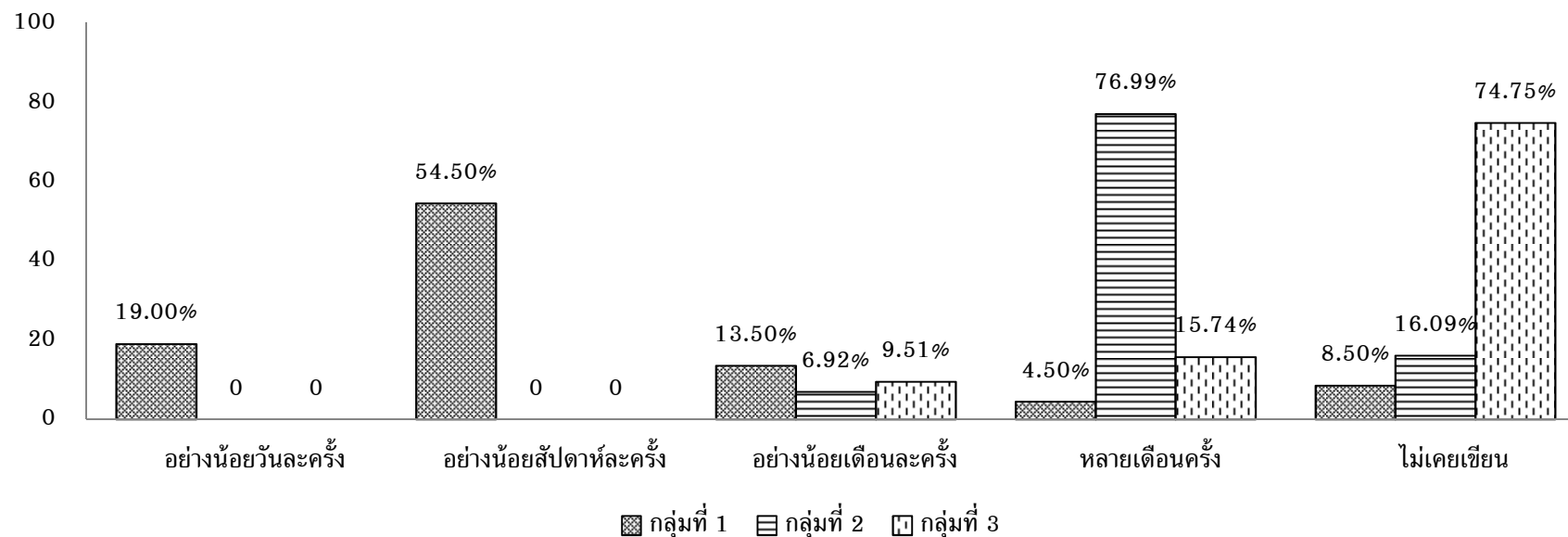
พฤติกรรมการใช้งาน ชุมชนออนไลน์	ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยน เรียนรู้เป็นประจำ		ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยน เรียนรู้เป็นบางครั้ง		ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วม แลกเปลี่ยนเรียนรู้		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
	<b>ความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น</b>							
อย่างน้อยวันละครั้ง	38	19.00	0	0	0	0	38	2.17
อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	109	54.50	0	0	0	0	109	6.24
อย่างน้อยเดือนละครั้ง	27	13.50	46	6.92	84	9.51	157	8.98
หลายเดือนครั้ง	9	4.50	512	76.99	139	15.74	660	37.76
ไม่เคยเขียน	17	8.50	107	16.09	660	74.75	784	44.85
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>	<b>665</b>	<b>100</b>	<b>883</b>	<b>100</b>	<b>1,748</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 9 พบว่าในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยเขียนแสดงความคิดเห็นมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 44.85 รองลงมาที่มีความถี่หลายเดือนครั้งร้อยละ 37.76 ความถี่อย่างน้อยเดือนละครั้งร้อยละ 8.98 ความถี่อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้งร้อยละ 6.24 และความถี่อย่างน้อยวันละครั้งร้อยละ 2.17 ตามลำดับ โดยเมื่อจำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน พบว่าผู้ใช้งานกลุ่มที่ 1 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำส่วนใหญ่มุ่งความถี่ในการร่วมแสดงความคิดเห็นอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้งมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาที่มีความถี่อย่างน้อยวันละครั้งร้อยละ 19.00 ความถี่อย่างน้อยเดือนละครั้งร้อยละ 13.50 ไม่เคยร่วมแสดงความคิดเห็นร้อยละ 8.50 และความถี่หลายเดือนครั้งร้อยละ 4.50 ตามลำดับ ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 2 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง ส่วนใหญ่มุ่งความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นหลายเดือนครั้งมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 76.99 ไม่เคยเขียน 16.09 และความถี่อย่างน้อยเดือนละครั้งร้อยละ 6.92 ตามลำดับ และผู้ใช้งานกลุ่มที่ 3 ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ส่วนใหญ่ไม่เคยร่วมแสดงความคิดเห็นมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 74.75 รองลงมาที่มีความถี่หลายเดือนครั้งร้อยละ 15.74 และความถี่อย่างน้อยเดือนละครั้งร้อยละ 9.51

ภาพประกอบที่ 24 แผนภูมิวงกลมแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำแนกตามความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น



ภาพประกอบที่ 25 แผนภูมิแท่งแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 กลุ่ม จำแนกตามความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น



หมายเหตุ กลุ่มที่ 1 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ กลุ่มที่ 2 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และกลุ่มที่ 3 คือ ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้



#### 2.2.4 ความถี่ในการอ่านข้อมูล

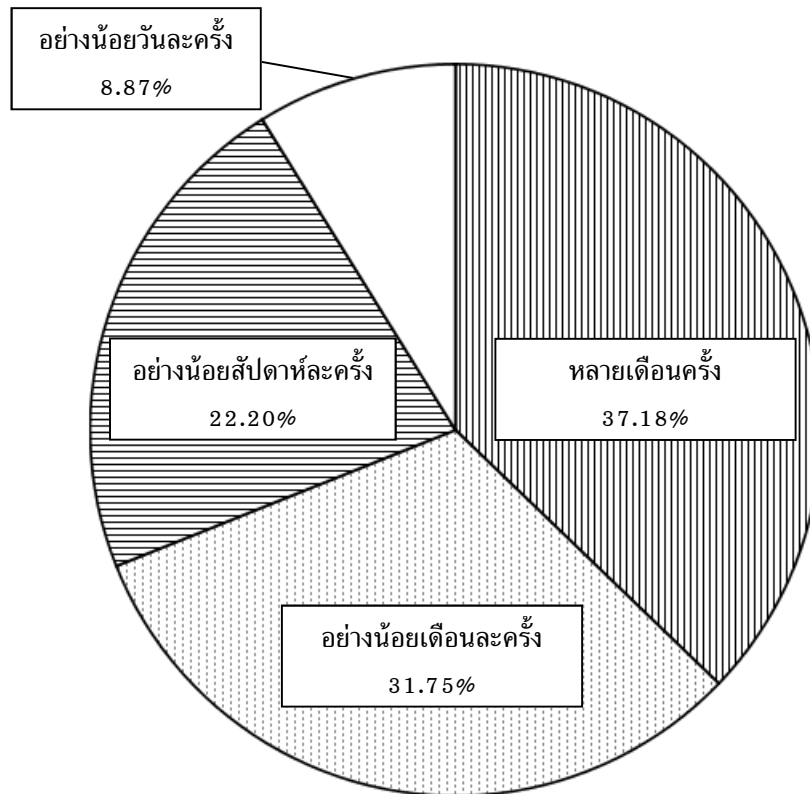
ความถี่ในการอ่านข้อมูลเป็นการแสดงถึงพฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อการติดตามอ่านข้อมูลต่างๆ ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ โดยได้ทำการศึกษาถึงพฤติกรรมการอ่านข้อมูลในช่วงระยะเวลา 1 ปี นับจากวันที่เก็บแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และจำแนกตามประเภทผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงรายละเอียดตามตารางที่ 10

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดและประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการอ่านข้อมูล (N=1,748)

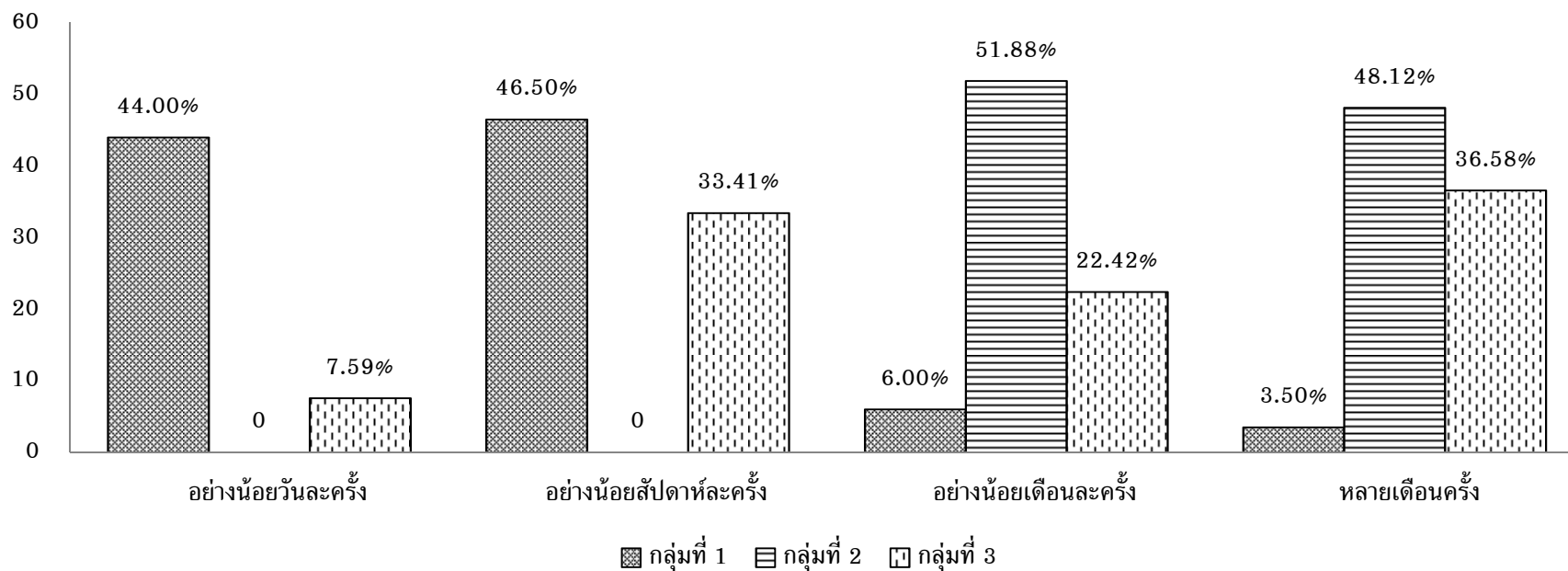
พฤติกรรมการใช้งาน ชุมชนออนไลน์	ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยน เรียนรู้เป็นประจำ		ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยน เรียนรู้เป็นบางครั้ง		ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วม แลกเปลี่ยนเรียนรู้		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
<b>ความถี่ในการอ่านข้อมูล</b>								
อย่างน้อยวันละครั้ง	88	44.00	0	0	67	7.59	155	8.87
อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	93	46.50	0	0	295	33.41	388	22.20
อย่างน้อยเดือนละครั้ง	12	6.00	345	51.88	198	22.42	555	31.75
หลายเดือนครั้ง	7	3.50	320	48.12	323	36.58	650	37.18
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>	<b>665</b>	<b>100</b>	<b>883</b>	<b>100</b>	<b>1,748</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 10 พบว่าในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการอ่านข้อมูลในชุมชนออนไลน์ GotoKnow หลายเดือนครั้งมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 37.18 รองลงมาคือความถี่อย่างน้อยเดือนละครั้งร้อยละ 31.75 ความถี่อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้งร้อยละ 22.20 และความถี่อย่างน้อยวันละครั้งร้อยละ 8.87 โดยเมื่อจำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน พบว่าผู้ใช้งานกลุ่มที่ 1 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำส่วนใหญ่มีความถี่ในการอ่านข้อมูลในชุมชนออนไลน์ GotoKnow อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้งมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมาคือความถี่อย่างน้อยวันละครั้งร้อยละ 44.00 ความถี่อย่างน้อยเดือนละครั้งร้อยละ 6.00 และความถี่หลายเดือนครั้งร้อยละ 3.50 ตามลำดับ ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 2 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง ส่วนใหญ่มีความถี่ในการอ่านข้อมูลในชุมชนออนไลน์ GotoKnow อย่างน้อยเดือนละครั้งมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 51.88 และรองลงมาคือความถี่หลายเดือนครั้งร้อยละ 48.12 ตามลำดับ และผู้ใช้งานกลุ่มที่ 3 ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ส่วนใหญ่มีความถี่ในการอ่านข้อมูลในชุมชนออนไลน์ GotoKnow หลายเดือนครั้งมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 36.58 รองลงมาคือความถี่อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้งร้อยละ 33.41 ความถี่อย่างน้อยเดือนละครั้งร้อยละ 22.42 และความถี่อย่างน้อยวันละครั้งร้อยละ 7.59 ตามลำดับ

ภาพประกอบที่ 26 แผนภูมิวงกลมแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำแนกตามความถี่ในการอ่านข้อมูล



ภาพประกอบที่ 27 แผนภูมิแท่งแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 กลุ่ม จำแนกตามความถี่ในการอ่านข้อมูล



หมายเหตุ กลุ่มที่ 1 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ กลุ่มที่ 2 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และกลุ่มที่ 3 คือ ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

### 2.2.5 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ GotoKnow

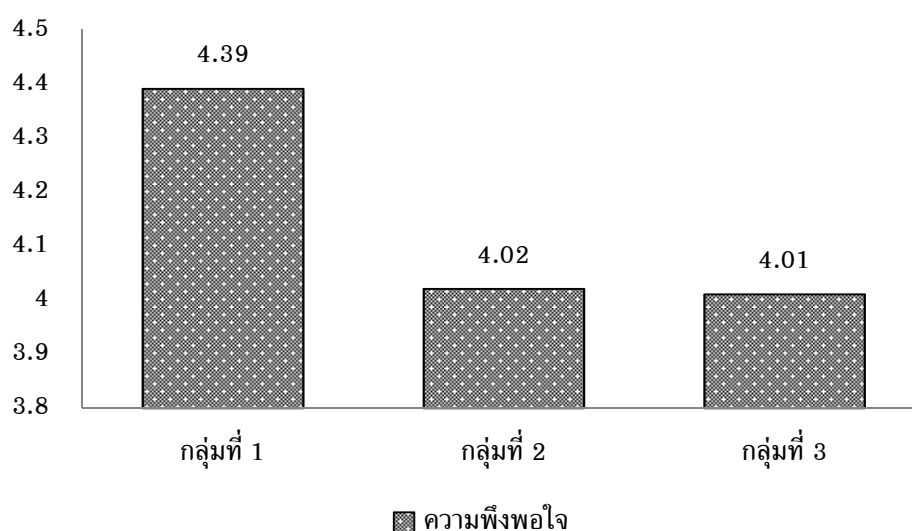
ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ GotoKnow เป็นการประเมินผลภาพรวมของชุมชนออนไลน์ของผู้ใช้งานในช่วงระยะเวลา 1 ปี นับจากวันที่เก็บแบบสอบถาม โดยได้ทำการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และจำแนกตามประเภทผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงรายละเอียดตามตารางที่

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ GotoKnow จำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน (N=1,748)

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ งานชุมชนออนไลน์	ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยน เรียนรู้เป็นประจำ			ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยน เรียนรู้เป็นบางครั้ง			ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วม แลกเปลี่ยนเรียนรู้			รวม		
	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ
	ความพึงพอใจในการ ใช้งานระบบ GotoKnow	4.39	0.66	มาก	4.02	0.64	มาก	4.01	0.66	มาก	4.06	0.67

จากตารางที่ 11 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบชุมชนออนไลน์ GotoKnow อยู่ในระดับมาก (Mean = 4.06, S.D. = 0.67) โดยเมื่อพิจารณาตามประเภทผู้ใช้งานจะพบว่า ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 1 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 4.39, S.D. = 0.66) รองลงมาผู้ใช้งานกลุ่มที่ 2 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.02, S.D. = 0.64) และผู้ใช้งานกลุ่มที่ 3 ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบชุมชนออนไลน์ GotoKnow ในระดับมากเช่นกันและมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (Mean = 4.01, S.D. = 0.66)

ภาพประกอบที่ 28 แผนภูมิแท่งแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้งานระบบ GotoKnow จำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม



หมายเหตุ กลุ่มที่ 1 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ กลุ่มที่ 2 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และกลุ่มที่ 3 คือ ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

### 2.3. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow

จากผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow ของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถสรุปได้ว่าส่วนใหญ่เป็นสมาชิกของชุมชนออนไลน์เป็นระยะเวลา มากกว่า 1 ปี จำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 68.54 รองลงมาเป็นสมาชิกเป็นระยะเวลา 7 เดือน ถึง 1 ปี ร้อยละ 10.98 โดยภายในระยะเวลา 1 ปี ผู้ใช้งานส่วนใหญ่ไม่มีการแบ่งปันข้อมูลมาก



ที่สุดคิดเป็นร้อยละ 41.71 รองลงมาผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีความถี่ในการแบ่งปันข้อมูลหลายเดือน ครั้งร้อยละ 39.30 และอย่างน้อยเดือนละครั้งร้อยละ 10.30

นอกจากนี้ความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นภายในระยะเวลา 1 ปี ผู้ใช้งานส่วนใหญ่ไม่มีการเขียนแสดงความคิดเห็นจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 44.85 รองลงมาหลายเดือนครั้งร้อยละ 37.76 และอย่างน้อยเดือนละครั้งร้อยละ 8.98 นอกจากนี้ผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีความถี่ในการอ่านข้อมูลภายในระยะเวลา 1 ปี หลายเดือนครั้งมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 37.18 รองลงมามีความถี่ในการอ่านข้อมูลอย่างน้อยเดือนละครั้งร้อยละ 31.75 และอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้งร้อยละ 22.20 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบในระดับมาก (Mean = 4.06, S.D. = 0.67) และเมื่อพิจารณาข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์จำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

#### 1) ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ

ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกชุมชนออนไลน์เป็นระยะเวลามากกว่า 1 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมาเป็นสมาชิกเป็นระยะเวลา 4 - 6 เดือน ร้อยละ 10.50 โดยความถี่ในการแบ่งปันข้อมูลภายในระยะเวลา 1 ปี ผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีความถี่อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้งคิดเป็นร้อยละ 58.50 รองลงมาอย่างน้อยเดือนละครั้งร้อยละ 20.50 และอย่างน้อยวันละครั้งร้อยละ 17.50 ตามลำดับ

ความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นภายในระยะเวลา 1 ปี ผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้งคิดเป็นร้อยละ 54.40 รองลงมาอย่างน้อยวันละครั้งร้อยละ 19.00 และอย่างน้อยเดือนละครั้งร้อยละ 13.50 ตามลำดับ นอกจากนี้ความถี่ในการอ่านข้อมูลภายในระยะเวลา 1 ปี ส่วนใหญ่มีความถี่ในการอ่านข้อมูลอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้งคิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมาอย่างน้อยวันละครั้งร้อยละ 44.00 ตามลำดับ และผู้ใช้งานกลุ่มนี้มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบชุมชนออนไลน์ GotoKnow อยู่ในระดับมาก (Mean = 4.39, S.D. = 0.66)

#### 2) ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง

ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกชุมชนออนไลน์เป็นระยะเวลามากกว่า 1 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 79.85 รองลงมาเป็นสมาชิกเป็นระยะเวลา 7 เดือนถึง 1 ปี ร้อยละ 10.98 โดยความถี่ในการแบ่งปันข้อมูลภายในระยะเวลา 1 ปี ส่วนใหญ่มีความถี่หลายเดือนครั้งมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 81.05 รองลงมาไม่มีการแบ่งปันข้อมูลร้อยละ 10.08 และอย่างน้อยเดือนละครั้งร้อยละ 8.87 ตามลำดับ

ความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นภายในระยะเวลา 1 ปี ส่วนใหญ่มีความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นหลายเดือนครั้งมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 76.99 รองลงมาไม่มีการแสดงความคิดเห็นร้อยละ 16.09 และอย่างน้อยเดือนละครั้งร้อยละ 6.92 ตามลำดับ นอกจากนี้ความถี่ในการอ่านข้อมูลภายในระยะเวลา 1 ปี ส่วนใหญ่มีความถี่ในการอ่าน

ข้อมูลอย่างน้อยเดือนละครั้งมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 51.88 รองลงมาหลายเดือนครั้ง ร้อยละ 48.12 และผู้ใช้งานกลุ่มนี้มีความพึงพอใจในการใช้ระบบชุมชนออนไลน์ GotoKnow อยู่ในระดับมาก (Mean = 4.02, S.D. = 0.64)

### 3) ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกชุมชนออนไลน์เป็นระยะเวลามากกว่า 1 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 61.04 รองลงมาเป็นสมาชิกเป็นระยะเวลา 7 เดือนถึง 1 ปี ร้อยละ 11.78 โดยความถี่ในการแบ่งปันข้อมูลภายในระยะเวลา 1 ปี ส่วนใหญ่ไม่มีการแบ่งปันข้อมูลมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 74.75 รองลงมาถี่หลายเดือนครั้ง ร้อยละ 16.19 และความถี่อย่างน้อยเดือนละครั้ง ร้อยละ 9.06 ตามลำดับ

ความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นภายในระยะเวลา 1 ปี ส่วนใหญ่ไม่เคยเขียนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.75 รองลงมาถี่หลายเดือนครั้ง ร้อยละ 15.74 และความถี่อย่างน้อยเดือนละครั้ง ร้อยละ 9.51 ตามลำดับ นอกจากนี้ความถี่ในการอ่านข้อมูลภายในระยะเวลา 1 ปี ส่วนใหญ่อ่านข้อมูลหลายเดือนครั้งมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 36.58 รองลงมาถี่อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง ร้อยละ 33.41 และอย่างน้อยเดือนละครั้ง ร้อยละ 22.42 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบชุมชนออนไลน์ GotoKnow ในระดับมาก (Mean = 4.01, S.D. = 0.66)

### 3. อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์

การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาสาเหตุที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ GotoKnow โดยได้ทำการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าระดับอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถามและจำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน ทั้งนี้อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ประกอบไปด้วยอุปสรรคเชิงบุคคลและสิ่งแวดล้อม โดยอุปสรรคเชิงบุคคลมี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับตนเอง ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง และด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับชุมชน และอุปสรรคด้านสิ่งแวดล้อมมี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ ด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์

#### 3.1 ผลการวิเคราะห์

##### 3.1.1 อุปสรรคเชิงบุคคล

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับของอุปสรรคเชิงบุคคลจำนวน 3 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับตนเอง ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง และด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับชุมชน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(1) ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับตนเอง

อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับตนเอง ประกอบไปด้วยตัวแปรจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ ข้าพเจ้าชอบอ่านมากกว่าเขียน ข้าพเจ้ามีภาระงานมากจึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้อาจมีความเสี่ยงต่ออาชีพการงานของข้าพเจ้า และข้าพเจ้าไม่ชอบแสดงตนให้เป็นที่รู้จักทางออนไลน์ ซึ่งผลการวิเคราะห์ที่ได้แสดงรายละเอียดในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเองของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และจำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน (N=1,748)

อุปสรรค	ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ			ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง			ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้			รวม		
	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ
1. ข้าพเจ้าชอบอ่านมากกว่าเขียน	3.37	1.12	ปานกลาง	3.79	0.96	มาก	3.87	0.98	มาก	3.78	1.00	มาก
2. ข้าพเจ้ามีภาระงานมาก จึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้	2.77	1.12	ปานกลาง	3.51	0.99	มาก	3.37	1.02	ปานกลาง	3.36	1.05	ปานกลาง
3. การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ อาจมีความเสี่ยงต่ออาชีพการงานของข้าพเจ้า	2.16	1.05	น้อย	2.15	0.94	น้อย	2.13	0.95	น้อย	2.14	0.96	น้อย
4. ข้าพเจ้าไม่ชอบแสดงตนให้เป็นที่รู้จักทางออนไลน์	2.24	0.98	น้อย	2.56	1.04	ปานกลาง	2.74	1.10	ปานกลาง	2.61	1.08	ปานกลาง
รวม	2.64	0.75	ปานกลาง	3.00	0.62	ปานกลาง	3.03	0.65	ปานกลาง	2.97	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่าโดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าอุปสรรคด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเองเป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์อยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 2.97, S.D. = 0.66) โดยเมื่อจำแนกตามประเภทผู้ใช้งานพบว่า ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 3.03, S.D. = 0.65) รองลงมาเป็นผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง (Mean = 3.00, S.D. = 0.62) และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ (Mean = 2.64, S.D. = 0.75) ตามลำดับ และผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มประเมินว่าอุปสรรคด้านนี้ส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเองทั้ง 4 ตัวแปรของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดพบว่า 1) ข้าพเจ้าชอบอ่านมากกว่าเขียนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 3.78, S.D. = 1.00) และส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับมาก รองลงมา 2) ข้าพเจ้ามีภาระงานมากจึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ (Mean = 3.36, S.D. = 1.05) 3) ข้าพเจ้าไม่ชอบแสดงตนให้เป็นที่รู้จักทางออนไลน์ (Mean = 2.61, S.D. = 1.08) โดยอุปสรรคทั้ง 2 ตัวแปรส่งผลขัดขวางต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับปานกลาง และ 4) การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้อาจมีความเสี่ยงต่ออาชีพการงานของข้าพเจ้า (Mean = 2.14, S.D. = 0.96) และส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ตัวแปรอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเองทั้ง 4 ตัวแปร จำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน ได้แก่ ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 1 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำประเมินว่า 1) ข้าพเจ้าชอบอ่านมากกว่าเขียนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 3.37, S.D. = 1.12) รองลงมา 2) ข้าพเจ้ามีภาระงานมากจึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ (Mean = 2.77, S.D. = 1.12) โดยอุปสรรคทั้ง 2 ตัวแปรส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับปานกลาง 3) ข้าพเจ้าไม่ชอบแสดงตนให้เป็นที่รู้จักทางออนไลน์ (Mean = 2.24, S.D. = 0.98) และ 4) การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้อาจมีความเสี่ยงต่ออาชีพการงานของข้าพเจ้า (Mean = 2.16, S.D. = 1.05) โดยอุปสรรคทั้ง 2 ตัวแปรส่งผลขัดขวางต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อย

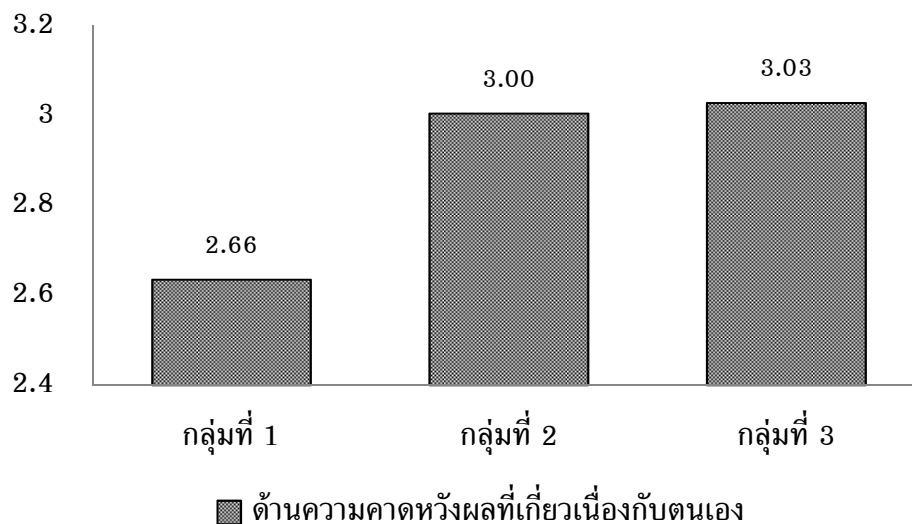
ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 2 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งประเมินว่า 1) ข้าพเจ้าชอบอ่านมากกว่าเขียนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 3.79, S.D. = 0.96) รองลงมา 2) ข้าพเจ้ามีภาระงานมากจึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ (Mean = 3.51, S.D. = 0.99) โดยทั้ง 2 ตัวแปรส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับมาก 3) ข้าพเจ้าไม่ชอบแสดงตนให้เป็นที่รู้จักทางออนไลน์ (Mean = 2.56, S.D. = 1.04) โดยตัวแปรนี้ส่งผลขัดขวางต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับปาน

กลาง และ 4) การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ อาจมีความเสี่ยงต่ออาชีพการงานของข้าพเจ้า (Mean = 2.15, S.D. = 0.93) โดยส่งผลชัดขวางต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อย

ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 3 ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประเมินว่า 1) ข้าพเจ้าชอบอ่านมากกว่าเขียนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 3.87, S.D. = 0.98) และส่งผลชัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับมาก รองลงมา 2) ข้าพเจ้ามีภาระงานมากจึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ (Mean = 3.37, S.D. = 1.02) 3) ข้าพเจ้าไม่ชอบแสดงตนให้เป็นที่รู้จักทางออนไลน์ (Mean = 2.74, S.D. = 1.10) โดยอุปสรรคทั้ง 2 ตัวแปรส่งผลชัดขวางต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับปานกลาง และ 4) การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ อาจมีความเสี่ยงต่ออาชีพการงานของข้าพเจ้า (Mean = 2.13, S.D. = 0.95) และส่งผลชัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อย

ทั้งนี้จากตารางที่ 12 สามารถสรุปค่าเฉลี่ยด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองของผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่ม ได้ดังภาพประกอบที่ 29

ภาพประกอบที่ 29 แผนภูมิแท่งแสดงค่าเฉลี่ยอุปสรรคด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเอง จำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม



หมายเหตุ กลุ่มที่ 1 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ กลุ่มที่ 2 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และกลุ่มที่ 3 คือ ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

จากผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าระดับอุปสรรคด้านความคาดหวังผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับตนเองสามารถสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดประเมินว่าอุปสรรคด้านนี้มีผลชัดขวางต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทาง

ออนไลน์ในระดับปานกลาง และผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มได้ประเมินว่าอุปสรรคด้านนี้มีผลขัดขวางต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยได้แสดงให้เห็นว่าอุปสรรคด้านนี้มีผลขัดขวางต่อผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุด รองมาเป็นผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำตามลำดับ

นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอุปสรรคข้อห้าที่ผู้อ่านมากกว่าเขียน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดประเมินว่าตัวแปรอุปสรรคนี้ส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับมาก รองลงมาเป็นตัวแปรอุปสรรคข้อห้าที่มีภาระงานมาก จึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้และข้อห้าไม่ชอบแสดงตนให้เป็นที่รู้จักทางออนไลน์เป็นอุปสรรคในระดับปานกลาง และอุปสรรคระดับน้อย คือ การเขียนแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้อาจมีความเสี่ยงต่ออาชีพการงานของข้อห้า

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอุปสรรคที่มีระดับอุปสรรคตั้งแต่ระดับปานกลางขึ้นไปจำแนกตามประเภทผู้ใช้งานได้แสดงข้อมูลสำคัญที่บ่งชี้อุปสรรคที่มีผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานแต่ละประเภท โดยพบว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเมินว่าอุปสรรคความชอบอ่านมากกว่าเขียนมีผลขัดขวางในระดับมาก รองลงมารองลงมาเป็นอุปสรรคการมีภาระงานมากจึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้และการไม่ชอบแสดงตนให้เป็นที่รู้จักทางออนไลน์มีผลขัดขวางในระดับปานกลาง สำหรับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งได้ประเมินว่าอุปสรรคความชอบอ่านมากกว่าเขียนและการมีภาระงานมากจึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้เป็นอุปสรรคในระดับมาก และประเมินว่าการไม่ชอบแสดงตนให้เป็นที่รู้จักทางออนไลน์มีผลขัดขวางในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำประเมินว่าความชอบอ่านมากกว่าเขียนและการมีภาระงานมากจึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ส่งผลขัดขวางในระดับปานกลาง

## (2) ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง

อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองประกอบไปด้วยตัวแปรจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ ข้อห้าเจ้ารู้สึกว่าการประสบการณ์ความรู้ของข้อห้าไม่เพียงพอต่อผู้อื่น ข้อห้ากลัวว่าจะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ที่ผิดไปโดยไม่ตั้งใจ ข้อห้าขาดความชำนาญในการเขียนสื่อสารความคิด และข้อห้าขาดความชำนาญในการใช้แป้นพิมพ์คอมพิวเตอร์เพื่อพิมพ์บันทึกหรือความเห็น ซึ่งผลการวิเคราะห์ได้แสดงรายละเอียดในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และจำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน (N=1,748)

อุปสรรค	ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ			ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง			ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้			รวม		
	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ
1. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการ ประสบการณ์ความรู้ของ ข้าพเจ้าไม่เป็นประโยชน์ ต่อผู้อื่น	2.02	1.02	น้อย	2.11	0.98	น้อย	2.11	0.97	น้อย	2.10	0.98	น้อย
2. ข้าพเจ้ากลัวว่าจะ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความรู้ที่ผิดไปโดยไม่ตั้งใจ	2.68	1.09	ปานกลาง	2.79	1.06	ปานกลาง	2.90	1.07	ปานกลาง	2.83	1.07	ปานกลาง
3. ข้าพเจ้าขาดความ ชำนาญในการเขียนสื่อสาร ความคิด	2.47	1.08	น้อย	2.65	1.07	ปานกลาง	2.75	1.08	ปานกลาง	2.68	1.08	ปานกลาง
4. ข้าพเจ้าขาดความ ชำนาญในการใช้แป้นพิมพ์ คอมพิวเตอร์ เพื่อพิมพ์ บันทึกหรือความเห็น	1.95	1.01	น้อย	1.80	0.92	น้อย	1.95	1.06	น้อย	1.89	1.01	น้อย
<b>รวม</b>	<b>2.28</b>	<b>0.78</b>	<b>น้อย</b>	<b>2.34</b>	<b>0.70</b>	<b>น้อย</b>	<b>2.43</b>	<b>0.70</b>	<b>น้อย</b>	<b>2.38</b>	<b>0.71</b>	<b>น้อย</b>



จากตารางที่ 13 พบว่าโดยรวมผู้ตอบสอบถามมีความคิดเห็นว่าอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อย (Mean = 2.38, S.D. = 0.71) โดยเมื่อจำแนกตามประเภทผู้ใช้งานพบว่า ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 2.43, S.D. = 0.70) รองลงมาเป็นผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง (Mean = 2.34, S.D. = 0.70) และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ (Mean = 2.28, S.D. = 0.78) ตามลำดับ และผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มประเมินว่าอุปสรรคด้านนี้ส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อยเช่นเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองทั้ง 4 ตัวแปรของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า 1) ข้าพเจ้ากลัวว่าจะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ที่ผิดไปโดยไม่ตั้งใจมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 2.83, S.D. = 1.07) รองลงมา 2) ข้าพเจ้าขาดความชำนาญในการเขียนสื่อสารความคิด (Mean = 2.68, S.D. = 1.08) และอุปสรรคทั้ง 2 ตัวแปรส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับปานกลาง 3) ข้าพเจ้ารู้สึกว่าคุณสมบัติความรู้ของข้าพเจ้าไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Mean = 2.10, S.D. = 0.98) และ 4) ข้าพเจ้าขาดความชำนาญในการใช้แป้นพิมพ์คอมพิวเตอร์ เพื่อพิมพ์บันทึกหรือความเห็น (Mean = 1.89, S.D. = 1.01) โดยอุปสรรคทั้ง 2 ตัวแปรส่งผลขัดขวางต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อย

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ตัวแปรอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองทั้ง 4 ตัวแปร จำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน ได้แก่ ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 1 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำประเมินว่า 1) ข้าพเจ้ากลัวว่าจะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ที่ผิดไปโดยไม่ตั้งใจมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 2.68, S.D. = 1.09) และส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับปานกลาง รองลงมา 2) ข้าพเจ้าขาดความชำนาญในการเขียนสื่อสารความคิด (Mean = 2.47, S.D. = 1.08) 3) ข้าพเจ้ารู้สึกว่าคุณสมบัติความรู้ของข้าพเจ้าไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Mean = 2.02, S.D. = 1.02) และ 4) ข้าพเจ้าขาดความชำนาญในการใช้แป้นพิมพ์คอมพิวเตอร์ เพื่อพิมพ์บันทึกหรือความเห็น (Mean = 1.95, S.D. = 1.01) โดยอุปสรรคทั้ง 3 ตัวแปรส่งผลขัดขวางต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อย

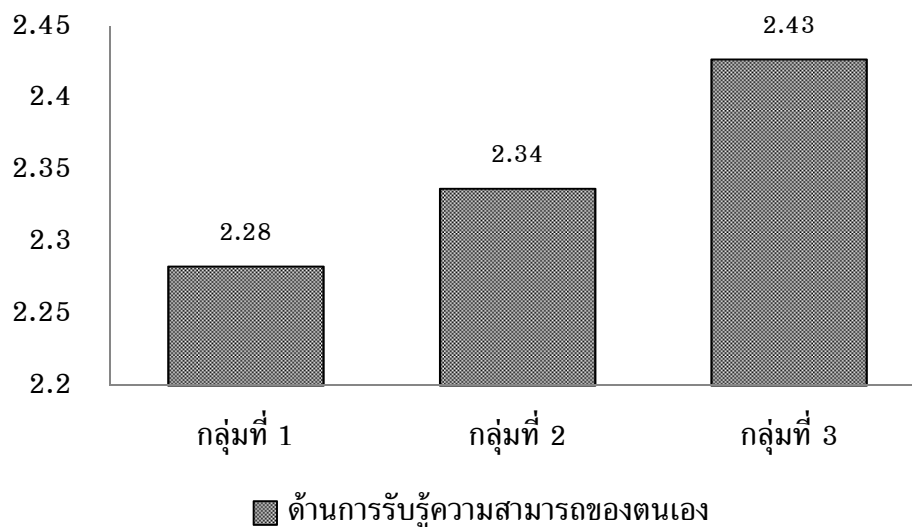
ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 2 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งประเมินว่า 1) ข้าพเจ้ากลัวว่าจะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ที่ผิดไปโดยไม่ตั้งใจมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 2.79, S.D. = 1.06) รองลงมา 2) ข้าพเจ้าขาดความชำนาญในการเขียนสื่อสารความคิด (Mean = 2.65, S.D. = 1.07) โดยอุปสรรคทั้ง 2 ตัวแปรส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับปานกลาง 3) ข้าพเจ้ารู้สึกว่าคุณสมบัติความรู้ของ

ข้าพเจ้าไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Mean = 2.11, S.D. = 0.98) และ 4) ข้าพเจ้าขาดความชำนาญในการใช้แป้นพิมพ์คอมพิวเตอร์ เพื่อพิมพ์บันทึกหรือความเห็น (Mean = 1.80, S.D. = 0.92) โดยอุปสรรคทั้ง 2 ตัวแปรส่งผลกระทบต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อย

ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 3 ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประเมินว่า 1) ข้าพเจ้ากลัวว่าจะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ที่ผิดไปโดยไม่ตั้งใจมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 2.90, S.D. = 1.07) รองลงมา 2) ข้าพเจ้าขาดความชำนาญในการเขียนสื่อสารความคิด (Mean = 2.75, S.D. = 1.08) โดยอุปสรรคทั้ง 2 ตัวแปรส่งผลกระทบต่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับปานกลาง 3) ข้าพเจ้ารู้สึกว่ประสบการณ์ความรู้ของข้าพเจ้าไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Mean = 2.11, S.D. = 0.97) และ 4) ข้าพเจ้าขาดความชำนาญในการใช้แป้นพิมพ์คอมพิวเตอร์ เพื่อพิมพ์บันทึกหรือความเห็น (Mean = 1.95, S.D. = 1.06) โดยอุปสรรคทั้ง 2 ตัวแปรส่งผลกระทบต่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อย

ทั้งนี้จากตารางที่ 13 สามารถสรุปค่าเฉลี่ยด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองของผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่ม ได้ดังภาพประกอบที่ 30

ภาพประกอบที่ 30 แผนภูมิแท่งแสดงค่าเฉลี่ยอุปสรรคของการรับรู้ความสามารถของตนเอง จำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม



หมายเหตุ กลุ่มที่ 1 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ กลุ่มที่ 2 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และกลุ่มที่ 3 คือ ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

จากผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าระดับอุปสรรคด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดประเมินว่าอุปสรรคด้านนี้มีผลขัดขวางต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อย และผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มได้ประเมินว่าอุปสรรคด้านนี้มีผลขัดขวางต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อยเช่นเดียวกัน โดยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยได้แสดงให้เห็นว่าอุปสรรคด้านนี้มีผลขัดขวางต่อผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุด รองมาเป็นผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำตามลำดับ

นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์อุปสรรคทั้ง 4 ข้อพบว่าไม่มีอุปสรรคข้อใดที่ส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับมาก แต่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดประเมินว่าอุปสรรคความกลัวว่าจะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ที่ผิดไปโดยไม่ตั้งใจและการขาดความชำนาญในการเขียนสื่อสารความคิดมีผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับปานกลาง และอุปสรรคอีก 2 ข้อที่เหลือมีผลขัดขวางในระดับน้อย

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอุปสรรคที่ส่งผลขัดขวางตั้งแต่ระดับปานกลางขึ้นไปจำแนกตามประเภทผู้ใช้งานได้แสดงข้อมูลสำคัญที่บ่งชี้อุปสรรคที่มีผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานแต่ละประเภท โดยพบว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งประเมินว่าความกลัวว่าจะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ที่ผิดไปโดยไม่ตั้งใจและการขาดความชำนาญในการเขียนสื่อสารความคิดมีผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำประเมินว่ามีเพียงความกลัวว่าจะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ที่ผิดไปโดยไม่ตั้งใจเท่านั้นที่ส่งผลขัดขวางในระดับปานกลาง

### (3) ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชน

อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชน ประกอบไปด้วยตัวแปรจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ ข้าพเจ้ากลัวว่าบันทึกที่เขียนจะไม่มีคนอ่านและไม่มีคนร่วมแสดงความคิดเห็น ชุมชน GotoKnow ไม่มีคนที่ข้าพเจ้ารู้จักข้าพเจ้าจึงไม่ต้องการร่วมแลกเปลี่ยนด้วย ข้าพเจ้ารู้สึกว่ามีสมาชิก GotoKnow ไม่ได้คาดหวังให้ข้าพเจ้าร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้เพื่อเป็นการตอบแทน และข้าพเจ้ารู้สึกว่ามีลักษณะชุมชน GotoKnow ไม่ตรงกับความสนใจของข้าพเจ้า ซึ่งผลการวิเคราะห์ได้แสดงรายละเอียดในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชนของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และจำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน (N=1,748)

อุปสรรค	ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ			ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง			ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้			รวม		
	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ
1. ข้าพเจ้ากลัวว่าบันทึกที่เขียนจะ ไม่มีคนอ่านและไม่มีคนร่วมแสดง ความคิดเห็น	2.30	1.15	น้อย	2.55	1.08	ปานกลาง	2.53	1.03	ปานกลาง	2.51	1.06	ปานกลาง
2. ชุมชน GotoKnow ไม่มีคนที่ ข้าพเจ้ารู้จัก ข้าพเจ้าจึงไม่ต้องการ ร่วมแลกเปลี่ยนด้วย	1.88	0.96	น้อย	1.98	0.90	น้อย	2.06	0.92	น้อย	2.01	0.92	น้อย
3. ข้าพเจ้ารู้สึกว่สมาชิก GotoKnow ไม่ได้คาดหวังให้ ข้าพเจ้าร่วมแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ความรู้เพื่อเป็นการ ตอบแทน	2.34	1.05	น้อย	2.47	1.02	น้อย	2.50	1.00	น้อย	2.47	1.01	น้อย
4. ข้าพเจ้ารู้สึกว่ลักษณะชุมชน GotoKnow ไม่ตรงกับความสนใจ ของข้าพเจ้า	1.80	0.85	น้อย	1.99	0.83	น้อย	1.96	0.77	น้อย	1.95	0.81	น้อย
<b>รวม</b>	<b>2.08</b>	<b>0.76</b>	<b>น้อย</b>	<b>2.25</b>	<b>0.70</b>	<b>น้อย</b>	<b>2.26</b>	<b>0.66</b>	<b>น้อย</b>	<b>2.24</b>	<b>0.69</b>	<b>น้อย</b>

จากตารางที่ 14 พบว่าโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม ประเมินว่าอุปสรรคด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับชุมชนออนไลน์มีผลขัดขวางการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อย (Mean = 2.24, S.D. = 0.69) โดยเมื่อจำแนก ตามประเภทผู้ใช้งานพบว่า ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 2.26, S.D. = 0.66) รองลงมาเป็นผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง (Mean = 2.25, S.D. = 0.70) และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ (Mean = 2.08, S.D. = 0.76) ตามลำดับ และผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มประเมินว่าอุปสรรคด้านนี้ส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทางออนไลน์ในระดับน้อยเช่นเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทางออนไลน์ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับชุมชนออนไลน์ทั้ง 4 ตัวแปรของผู้ตอบ แบบสอบถามทั้งหมดพบว่า 1) ข้าพเจ้ากลัวว่าบันทึกที่เขียนจะไม่มีคนอ่านและไม่มีคนร่วมแสดง ความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและเป็นอุปสรรคในระดับปานกลาง (Mean = 2.51, S.D. = 1.06) รองลงมา 2) ข้าพเจ้ารู้สึกท้อใจว่าสมาชิก GotoKnow ไม่ได้คาดหวังให้ข้าพเจ้าร่วมแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ความรู้เพื่อเป็นการตอบแทน (Mean = 2.47, S.D. = 1.01) 3) ชุมชน GotoKnow ไม่มีคนที่ข้าพเจ้ารู้จัก ข้าพเจ้าจึงไม่ต้องการร่วมแลกเปลี่ยนด้วย (Mean = 2.01, S.D. = 0.92) และ 4) ข้าพเจ้ารู้สึกว่าคุณลักษณะชุมชน GotoKnow ไม่ตรงกับความสนใจของข้าพเจ้า (Mean = 1.95, S.D. = 0.81) โดยอุปสรรคทั้ง 3 ตัวแปรส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ตัวแปรอุปสรรคในการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับชุมชนออนไลน์ทั้ง 4 ตัวแปร จำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน ได้แก่ ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 1 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ประเมินว่า 1) ข้าพเจ้ารู้สึกท้อใจว่าสมาชิก GotoKnow ไม่ได้คาดหวังให้ข้าพเจ้าร่วมแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ความรู้เพื่อเป็นการตอบแทนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 2.34, S.D. = 1.05) รองลงมา 2) ข้าพเจ้ากลัวว่าบันทึกที่เขียนจะไม่มีคนอ่านและไม่มีคนร่วมแสดงความคิดเห็น (Mean = 2.30, S.D. = 1.15) 3) ชุมชน GotoKnow ไม่มีคนที่ข้าพเจ้ารู้จัก ข้าพเจ้าจึงไม่ ต้องการร่วมแลกเปลี่ยนด้วย (Mean = 1.88, S.D. = 0.96) และ 4) ข้าพเจ้ารู้สึกว่าคุณลักษณะ ชุมชน GotoKnow ไม่ตรงกับความสนใจของข้าพเจ้า (Mean = 1.80, S.D. = 0.85) โดย อุปสรรคทั้ง 4 ตัวแปรส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อย

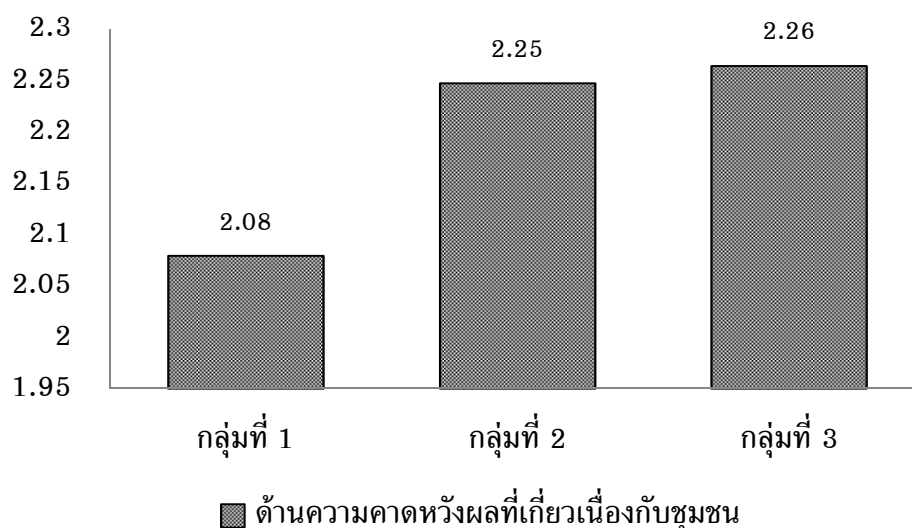
ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 2 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็น บางครั้งประเมินว่า 1) ข้าพเจ้ากลัวว่าบันทึกที่เขียนจะไม่มีคนอ่านและไม่มีคนร่วมแสดง ความ คิดเห็นมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและเป็นอุปสรรคในระดับปานกลาง (Mean = 2.55, S.D. = 1.08) รองลงมา 2) ข้าพเจ้ารู้สึกท้อใจว่าสมาชิก GotoKnow ไม่ได้คาดหวังให้ข้าพเจ้าร่วมแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ความรู้เพื่อเป็นการตอบแทน (Mean = 2.47, S.D. = 1.02) 3) ข้าพเจ้ารู้สึกท้อใจว่า

ลักษณะชุมชน GotoKnow ไม่ตรงกับความสนใจของข้าพเจ้า (Mean = 1.99, S.D. = 0.83) และ 4) ชุมชน GotoKnow ไม่มีคนที่ข้าพเจ้ารู้จัก ข้าพเจ้าจึงไม่ต้องการร่วมแลกเปลี่ยนด้วย (Mean = 1.98, S.D. = 0.90) โดยอุปสรรคทั้ง 3 ตัวแปรส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อย

ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 3 ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประเมินว่า 1) ข้าพเจ้ากลัวว่าบันทึกที่เขียนจะไม่มีคนอ่านและไม่มีคนร่วมแสดงความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและเป็นอุปสรรคในระดับปานกลาง (Mean = 2.53, S.D. = 1.03) รองลงมา 2) ข้าพเจ้ารู้สึกว่าคุณ GotoKnow ไม่ได้คาดหวังให้ข้าพเจ้าร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้เพื่อเป็นการตอบแทน (Mean = 2.50, S.D. = 1.00) 3) ชุมชน GotoKnow ไม่มีคนที่ข้าพเจ้ารู้จัก ข้าพเจ้าจึงไม่ต้องการร่วมแลกเปลี่ยนด้วย (Mean = 2.06, S.D. = 0.92) และ 4) ข้าพเจ้ารู้สึกว่าคุณลักษณะชุมชน GotoKnow ไม่ตรงกับความสนใจของข้าพเจ้า (Mean = 1.96, S.D. = 0.77) โดยอุปสรรคทั้ง 3 ตัวแปรส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อย

ทั้งนี้จากตารางที่ 14 สามารถนำค่าเฉลี่ยความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องเนื่องกับชุมชนของผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มมาแสดงได้ดังภาพประกอบที่ 31

ภาพประกอบที่ 31 แผนภูมิแท่งแสดงค่าเฉลี่ยอุปสรรคด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องเนื่องกับชุมชน จำแนกตามผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม



หมายเหตุ กลุ่มที่ 1 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ กลุ่มที่ 2 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และกลุ่มที่ 3 คือ ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

จากผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าระดับอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องเนื่องกับชุมชนสามารถสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดประเมินว่าอุปสรรคด้านนี้มีผลขัดขวางต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อยและผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มได้ประเมินว่าอุปสรรคด้านนี้มีผลขัดขวางต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อยเช่นเดียวกัน โดยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยได้แสดงให้เห็นว่าอุปสรรคด้านนี้มีผลขัดขวางต่อผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุด รองลงมาเป็นผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำตามลำดับ

นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องเนื่องกับชุมชนทั้ง 4 ตัวแปรพบว่าไม่มีอุปสรรคข้อใดที่ส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับมาก และมีเพียงอุปสรรคข้อเดียว คือ ขาดเจ้าภาพแล้วว่าบันทึกที่เขียนจะไม่มีคนอ่านและไม่มีคนร่วมแสดงความคิดเห็นซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดประเมินว่ามีผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับปานกลาง และอุปสรรคอีก 3 ข้อที่เหลือมีผลขัดขวางในระดับน้อย

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอุปสรรคที่ส่งผลขัดขวางตั้งแต่ระดับปานกลางขึ้นไปจำแนกตามประเภทผู้ใช้งานได้แสดงข้อมูลสำคัญที่บ่งชี้อุปสรรคที่มีผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานแต่ละประเภท โดยพบว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งประเมินว่ามีเพียงอุปสรรคความกลัวว่าบันทึกที่เขียนจะไม่มีคนอ่านและไม่มีคนร่วมแสดงความคิดเห็นเพียงข้อเดียวเท่านั้นที่ส่งผลขัดขวางในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำประเมินว่าไม่มีอุปสรรคข้อใดที่ส่งผลขัดขวางในระดับปานกลาง

### 3.1.2. อุปสรรคด้านสิ่งแวดล้อม

การวิเคราะห์ข้อมูลอุปสรรคด้านสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์จำนวน 3 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ ด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### (1) ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์

อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ ประกอบไปด้วยตัวแปรจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ GotoKnow มีข้อมูลให้อ่านมากมาย ขาดเจ้าภาพจึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยน บันทึกที่อ่านส่วนใหญ่มีคนแสดงความคิดเห็นมากอยู่แล้ว ขาดเจ้าภาพจึงไม่จำเป็นต้องร่วมแลกเปลี่ยนด้วย บันทึกที่อ่านส่วนใหญ่ยังไม่มีคนแสดงความคิดเห็น ไต ๆ ก่อนเลย ขาดเจ้าภาพจึงไม่ร่วมแลกเปลี่ยนด้วย และเนื้อหาของบันทึกที่ขาดเจ้าภาพอ่านส่วนใหญ่เป็นเรื่องใกล้ตัว ซึ่งผลการวิเคราะห์ได้แสดงรายละเอียดในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และจำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน (N=1,748)

อุปสรรค	ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ			ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง			ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้			รวม		
	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ
	1. GotoKnow มีข้อมูลให้อ่านมากมาย ข้าพเจ้าจึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยน	2.44	1.19	น้อย	2.73	1.14	ปานกลาง	2.80	1.12	ปานกลาง	2.73	1.14
2. บันทึกที่อ่านส่วนใหญ่มีคนแสดงความคิดเห็นมากอยู่แล้ว ข้าพเจ้าจึงไม่จำเป็นต้องร่วมแลกเปลี่ยนด้วย	2.05	0.93	น้อย	2.16	0.91	น้อย	2.22	0.93	น้อย	2.17	0.92	น้อย
3. บันทึกที่อ่านส่วนใหญ่ยังไม่มีคนแสดงความคิดเห็นใดๆ ก่อนเลย ข้าพเจ้าจึงไม่ร่วมแลกเปลี่ยนด้วย	2.10	0.88	น้อย	2.23	0.86	น้อย	2.25	0.84	น้อย	2.22	0.85	น้อย
4. เนื้อหาของบันทึกที่ข้าพเจ้าอ่านส่วนใหญ่เป็นเรื่องไกลตัว	2.12	0.86	น้อย	2.27	0.86	น้อย	2.30	0.86	น้อย	2.27	0.86	น้อย
<b>รวม</b>	<b>2.18</b>	<b>0.76</b>	<b>น้อย</b>	<b>2.35</b>	<b>0.68</b>	<b>น้อย</b>	<b>2.39</b>	<b>0.67</b>	<b>น้อย</b>	<b>2.35</b>	<b>0.69</b>	<b>น้อย</b>



จากตารางที่ 15 พบว่าโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถาม ประเมินว่าอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์มีผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อย (Mean = 2.35, S.D. = 0.69) โดยเมื่อจำแนกตามประเภทผู้ใช้งานพบว่า ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 2.39, S.D. = 0.67) รองลงมาเป็นผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง (Mean = 2.35, S.D. = 0.68) และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ (Mean = 2.18, S.D. = 0.76) ตามลำดับ ผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มประเมินว่าอุปสรรคด้านนี้ส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อยเช่นเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ทั้ง 4 ตัวแปรของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า 1) GotoKnow มีข้อมูลให้อ่านมากมาย ข้าพเจ้าจึงส่งผลให้ไม่มีเวลาในการเขียนแลกเปลี่ยนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 2.73, S.D. = 1.14) และส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับปานกลาง รองลงมา 2) เนื้อหาของบันทึกที่ข้าพเจ้าอ่านส่วนใหญ่เป็นเรื่องไกลตัว (Mean = 2.27, S.D. = 0.86) 3) บันทึกที่อ่านส่วนใหญ่ยังไม่มีคนแสดงความคิดเห็นใดๆ ก่อนเลย ข้าพเจ้าจึงไม่ร่วมแลกเปลี่ยนด้วย (Mean = 2.22, S.D. = 0.85) และ 4) บันทึกที่อ่านส่วนใหญ่มีคนแสดงความคิดเห็นมากอยู่แล้ว ข้าพเจ้าจึงไม่จำเป็นต้องร่วมแลกเปลี่ยนด้วย (Mean = 2.17, S.D. = 0.92) โดยอุปสรรคทั้ง 3 ตัวแปรส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ตัวแปรอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ทั้ง 4 ตัวแปรจำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน ได้แก่ ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 1 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำประเมินว่า 1) GotoKnow มีข้อมูลให้อ่านมากมาย ข้าพเจ้าจึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 2.44, S.D. = 1.19) รองลงมา 2) เนื้อหาของบันทึกที่ข้าพเจ้าอ่านส่วนใหญ่เป็นเรื่องไกลตัว (Mean = 2.12, S.D. = 0.86) 3) บันทึกที่อ่านส่วนใหญ่ยังไม่มีคนแสดงความคิดเห็นใดๆ ก่อนเลย ข้าพเจ้าจึงไม่ร่วมแลกเปลี่ยนด้วย (Mean = 2.10, S.D. = 0.88) และ 4) บันทึกที่อ่านส่วนใหญ่มีคนแสดงความคิดเห็นมากอยู่แล้ว ข้าพเจ้าจึงไม่จำเป็นต้องร่วมแลกเปลี่ยนด้วย (Mean = 2.05, S.D. = 0.93) ตามลำดับ โดยทั้ง 4 ตัวแปรส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อย

ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 2 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำประเมินว่า 1) GotoKnow มีข้อมูลให้อ่านมากมาย ข้าพเจ้าจึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 2.73, S.D. = 1.14) และส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับปานกลาง รองลงมา 2) เนื้อหาของบันทึกที่ข้าพเจ้าอ่านส่วนใหญ่เป็นเรื่องไกลตัว (Mean = 2.27, S.D. = 0.86) 3) บันทึกที่อ่านส่วนใหญ่ยังไม่มีคนแสดงความคิดเห็นใดๆ ก่อน

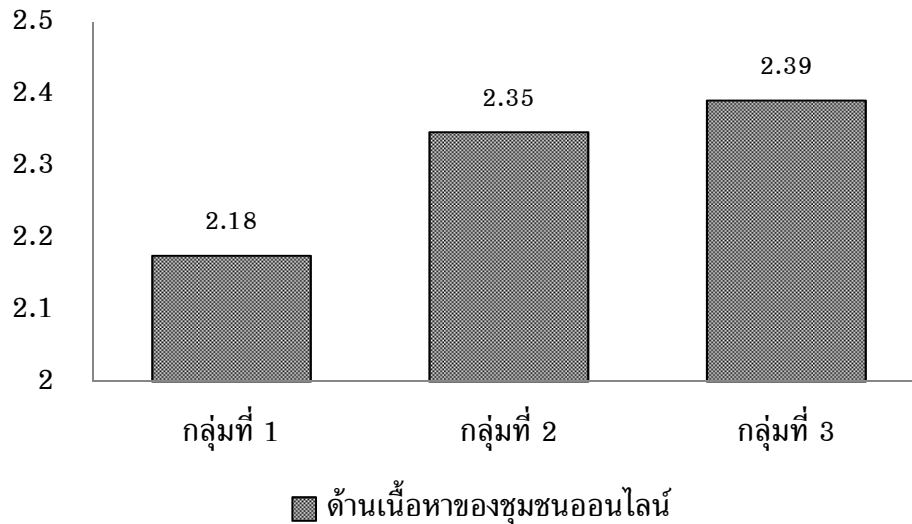
เลย ข้าพเจ้าจึงไม่ร่วมแลกเปลี่ยนด้วย (Mean = 2.23, S.D. = 0.86) และ 4) บันทึกที่อ่านส่วนใหญ่มีคนแสดงความเห็นมากอยู่แล้ว ข้าพเจ้าจึงไม่จำเป็นต้องร่วมแลกเปลี่ยนด้วย (Mean = 2.16, S.D. = 0.91) ตามลำดับ โดยทั้ง 3 ตัวแปรส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อย

ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 3 ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประเมินว่า 1) GotoKnow มีข้อมูลให้อ่านมากมาย ข้าพเจ้าจึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 2.80, S.D. = 1.12) และส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับปานกลาง รองลงมา 2) เนื้อหาของบันทึกที่ข้าพเจ้าอ่านส่วนใหญ่เป็นเรื่องไกลตัว (Mean = 2.30, S.D. = 0.86) 3) บันทึกที่อ่านส่วนใหญ่ยังไม่มีคนแสดงความเห็นใดๆ ก่อนเลย ข้าพเจ้าจึงไม่ร่วมแลกเปลี่ยนด้วย (Mean = 2.25, S.D. = 0.84) และ 4) บันทึกที่อ่านส่วนใหญ่มีคนแสดงความเห็นมากอยู่แล้ว ข้าพเจ้าจึงไม่จำเป็นต้องร่วมแลกเปลี่ยนด้วย (Mean = 2.22, S.D. = 0.93) ตามลำดับ โดยทั้ง 3 ตัวแปรส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อย

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยจำแนกตามประเภทผู้ใช้งานของตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรของอุปสรรคด้านนี้เพิ่มเติมพบว่า ค่าเฉลี่ยของทั้ง 4 ตัวแปรของผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย โดยผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ทั้งนี้จากตารางที่ 15 สามารถสรุปผลค่าเฉลี่ยด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ของผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่ม ได้ดังภาพประกอบที่ 32

ภาพประกอบที่ 32 แผนภูมิแท่งแสดงค่าเฉลี่ยอุปสรรคของเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ จำแนกตามผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม



หมายเหตุ กลุ่มที่ 1 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ กลุ่มที่ 2 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และกลุ่มที่ 3 คือ ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

จากผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าระดับอุปสรรคด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์สามารถสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดประเมินว่าอุปสรรคด้านนี้มีผลขัดขวางต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อยและผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มได้ประเมินว่าอุปสรรคด้านนี้มีผลขัดขวางต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อยเช่นเดียวกัน โดยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยได้แสดงให้เห็นว่าอุปสรรคด้านนี้มีผลขัดขวางต่อผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุด รองมาเป็นผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำตามลำดับ

นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์อุปสรรคทั้ง 4 ตัวแปรพบว่าไม่มีอุปสรรคข้อใดที่ส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับมาก และมีเพียงอุปสรรคข้อเดียว คือ GotoKnow มีข้อมูลให้อ่านมากมาย ขำพเจ้าจึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยนที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดประเมินว่ามีผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับปานกลาง และอุปสรรคอีก 3 ข้อที่เหลือมีผลขัดขวางในระดับน้อย

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอุปสรรคที่ส่งผลขัดขวางตั้งแต่ระดับปานกลางขึ้นไปจำแนกตามประเภทผู้ใช้งานได้แสดงข้อมูลสำคัญที่บ่งชี้อุปสรรคที่มีผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานแต่ละประเภท โดยพบว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งประเมินว่ามีเพียงอุปสรรคGotoKnow มีข้อมูลให้อ่านมากมาย ขำพเจ้าจึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยนเพียงข้อเดียวเท่านั้นที่ส่งผลขัดขวางใน

ระดับปานกลาง นอกจากนี้ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำประเมินว่าไม่มีอุปสรรคข้อ  
ใดที่ส่งผลกระทบต่อขีดความสามารถในระดับปานกลาง

(2) ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์

อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้  
ความง่ายของชุมชนออนไลน์ ประกอบไปด้วยตัวแปรจำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ ข้าพเจ้ารู้สึกว่  
ระบบของ GotoKnow เรียนรู้ยาก และข้าพเจ้ารู้สึกว่ระบบของ GotoKnow ใช้งานยาก ซึ่งผลการ  
วิเคราะห์ได้แสดงรายละเอียดในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และจำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน (N=1,748)

อุปสรรค	ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ			ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง			ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้			รวม		
	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ
1. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการระบบของ GotoKnow เรียนรู้ยาก	2.04	0.91	น้อย	2.30	0.97	น้อย	2.22	0.89	น้อย	2.23	0.93	น้อย
2. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการระบบของ GotoKnow ใช้งานยาก	2.31	0.97	น้อย	2.55	0.99	ปานกลาง	2.45	0.92	น้อย	2.47	0.96	น้อย
<b>รวม</b>	<b>2.18</b>	<b>0.86</b>	<b>น้อย</b>	<b>2.43</b>	<b>0.89</b>	<b>น้อย</b>	<b>2.34</b>	<b>0.82</b>	<b>น้อย</b>	<b>2.35</b>	<b>0.85</b>	<b>น้อย</b>

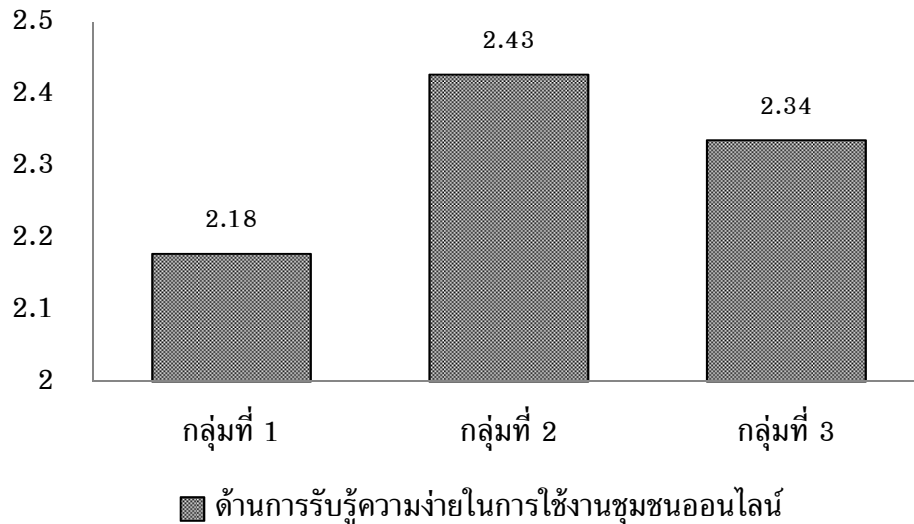
จากตารางที่ 16 พบว่าโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อย (Mean = 2.35, S.D. = 0.85) โดยเมื่อจำแนกตามประเภทผู้ใช้งานพบว่า ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 2.43, S.D. = 0.89) รองลงมาเป็นผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Mean = 2.34, S.D. = 0.82) และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ (Mean = 2.18, S.D. = 0.86) ตามลำดับ และผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มประเมินว่าอุปสรรคด้านนี้ส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อย

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ทั้ง 2 ตัวแปรของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดพบว่า 1) ข้าพเจ้ารู้สึกว่ารระบบของ GotoKnow ใช้งานยากมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 2.47, S.D. = 0.96) รองลงมา 2) ข้าพเจ้ารู้สึกว่ารระบบของ GotoKnow เรียนรู้ยาก (Mean = 2.23, S.D. = 0.93) โดยทั้ง 2 ตัวแปรส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ตัวแปรอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ทั้ง 2 ตัวแปรจำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน ได้แก่ ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 1 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ประเมินว่า 1) ข้าพเจ้ารู้สึกว่ารระบบของ GotoKnow ใช้งานยากมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 2.31, S.D. = 0.97) รองลงมา 2) ข้าพเจ้ารู้สึกว่ารระบบของ GotoKnow เรียนรู้ยาก (Mean = 2.04, S.D. = 0.91) โดยทั้ง 2 ตัวแปรส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อย ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 2 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง ประเมินว่า 1) ข้าพเจ้ารู้สึกว่ารระบบของ GotoKnow ใช้งานยากมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 2.55, S.D. = 0.99) รองลงมา 2) ข้าพเจ้ารู้สึกว่ารระบบของ GotoKnow เรียนรู้ยาก (Mean = 2.30, S.D. = 0.97) โดยทั้ง 2 ตัวแปรส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อย และ ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 3 ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประเมินว่า 1) ข้าพเจ้ารู้สึกว่ารระบบของ GotoKnow ใช้งานยากมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 2.45, S.D. = 0.92) รองลงมา 2) ข้าพเจ้ารู้สึกว่ารระบบของ GotoKnow เรียนรู้ยาก (Mean = 2.22, S.D. = 0.89) โดยทั้ง 2 ตัวแปรส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อย

ทั้งนี้จากตารางที่ 16 สามารถสรุปค่าเฉลี่ยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ของผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่ม ได้ดังภาพประกอบที่ 33

ภาพประกอบที่ 33 แผนภูมิแท่งแสดงค่าเฉลี่ยอุปสรรคของการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ จำแนกตามผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม



หมายเหตุ กลุ่มที่ 1 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ กลุ่มที่ 2 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และกลุ่มที่ 3 คือ ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

จากผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าระดับอุปสรรคด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์สามารถสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดประเมินว่าอุปสรรคด้านนี้มีผลขัดขวางต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อยและผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มได้ประเมินว่าอุปสรรคด้านนี้มีผลขัดขวางต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อยเช่นเดียวกัน โดยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยได้แสดงให้เห็นว่าอุปสรรคด้านนี้มีผลขัดขวางต่อผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งมากที่สุด รองมาเป็นผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำตามลำดับ

นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์อุปสรรคทั้ง 2 ตัวแปรพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดประเมินว่ามีผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อย และผลการวิเคราะห์ตัวแปรอุปสรรคที่ส่งผลขัดขวางตั้งแต่ระดับปานกลางขึ้นไปจำแนกตามประเภทผู้ใช้งานได้แสดงข้อมูลสำคัญที่บ่งชี้ถึงอุปสรรคที่มีผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานแต่ละกลุ่มว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งประเมินว่าตัวแปรข้าพเจ้ารู้สึกว่าการระบบของ GotoKnow ใช้งานยากเพียงข้อเดียวเท่านั้นที่ส่งผลขัดขวางในระดับปานกลาง และผู้ใช้งานที่เหลือทั้ง 2 กลุ่มประเมินว่าไม่มีอุปสรรคข้อใดที่ส่งผลขัดขวางในระดับปานกลาง

(3) ด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์

ข้อมูลอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ ประกอบไปด้วยตัวแปรจำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ ข้าพเจ้าคิดว่า GotoKnow ไม่มีประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ และข้าพเจ้ารู้สึกว่าง GotoKnow ไม่มีประโยชน์ต่อข้าพเจ้าในการสร้างเครือข่ายร่วมกับผู้ที่สนใจในเรื่องเดียวกัน ซึ่งผลการวิเคราะห์ได้แสดงรายละเอียดในตารางที่ 17



ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และจำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน (N=1,748)

อุปสรรค	ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ			ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง			ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้			รวม		
	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ
1. ข้าพเจ้าคิดว่า GotoKnow ไม่มีประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้	1.51	1.03	น้อย	1.61	1.10	น้อย	1.58	1.01	น้อย	1.58	1.05	น้อย
2. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการสร้างเครือข่ายร่วมกับผู้ที่สนใจในเรื่องเดียวกัน	1.87	1.09	น้อย	1.90	0.90	น้อย	1.89	0.85	น้อย	1.89	0.90	น้อย
<b>รวม</b>	<b>1.69</b>	<b>0.90</b>	<b>น้อย</b>	<b>1.76</b>	<b>0.81</b>	<b>น้อย</b>	<b>1.73</b>	<b>0.74</b>	<b>น้อย</b>	<b>1.74</b>	<b>0.79</b>	<b>น้อย</b>

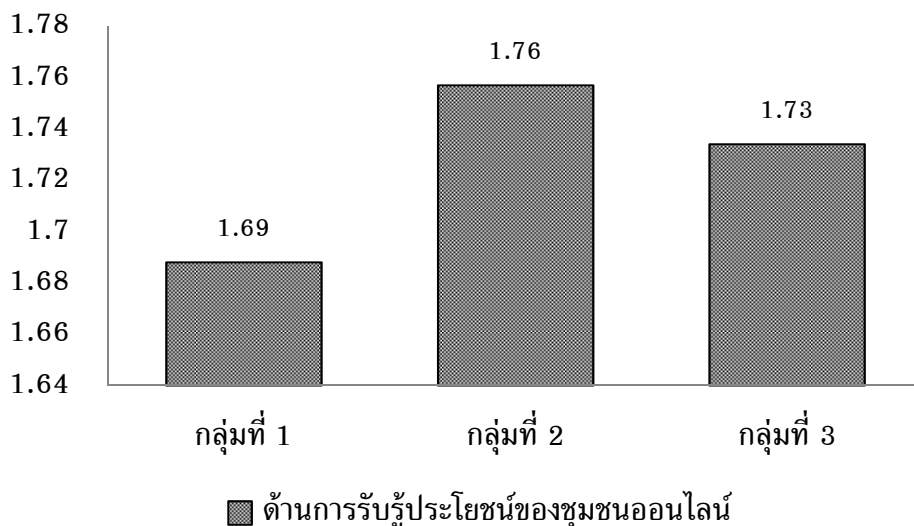
จากตารางที่ 17 พบว่าโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อย (Mean = 1.74, S.D. = 0.79) โดยเมื่อจำแนกตามประเภทผู้ใช้งานพบว่า ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 1.76, S.D. = 0.81) รองลงมาเป็นผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Mean = 1.73, S.D. = 0.74) และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ (Mean = 1.69, S.D. = 0.90) ตามลำดับ และผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มประเมินว่าอุปสรรคด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อย

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ทั้ง 2 ตัวแปรของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดพบว่า 1) ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการสร้างเครือข่ายร่วมกับผู้ที่สนใจในเรื่องเดียวกันมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 1.89, S.D. = 0.90) รองลงมา 2) ข้าพเจ้าคิดว่า GotoKnow ไม่มีประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ (Mean = 1.58, S.D. = 1.05)

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ตัวแปรอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ทั้ง 2 ตัวแปรจำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน ได้แก่ ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 1 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำประเมินว่า 1) ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการสร้างเครือข่ายร่วมกับผู้ที่สนใจในเรื่องเดียวกันมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 1.87, S.D. = 1.09) รองลงมา 2) ข้าพเจ้าคิดว่า GotoKnow ไม่มีประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ (Mean = 1.51, S.D. = 1.03) ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 2 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งประเมินว่า 1) ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการสร้างเครือข่ายร่วมกับผู้ที่สนใจในเรื่องเดียวกันมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 1.90, S.D. = 0.90) รองลงมา 2) ข้าพเจ้าคิดว่า GotoKnow ไม่มีประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ (Mean = 1.61, S.D. = 1.10) ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 3 ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเมินว่า 1) ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการสร้างเครือข่ายร่วมกับผู้ที่สนใจในเรื่องเดียวกันมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 1.89, S.D. = 0.85) รองลงมา 2) ข้าพเจ้าคิดว่า GotoKnow ไม่มีประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ (Mean = 1.58, S.D. = 1.01)

ทั้งนี้จากตารางที่ 17 สามารถสรุปค่าเฉลี่ยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ของผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่ม ได้ดังภาพประกอบที่ 34

ภาพประกอบที่ 34 แผนภูมิแท่งแสดงค่าเฉลี่ยอุปสรรคของการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ จำแนกตามผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม



หมายเหตุ กลุ่มที่ 1 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ กลุ่มที่ 2 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และกลุ่มที่ 3 คือ ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

จากผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าระดับอุปสรรคด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์สามารถสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดประเมินว่าอุปสรรคด้านนี้มีผลขัดขวางต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อย และผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มได้ประเมินว่าอุปสรรคด้านนี้มีผลขัดขวางต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อยเช่นเดียวกัน โดยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยได้แสดงให้เห็นว่าอุปสรรคด้านนี้มีผลขัดขวางต่อผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งมากที่สุด รองมาเป็นผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำตามลำดับ

นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์อุปสรรคทั้ง 2 ข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดประเมินว่ามีผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อย และผลการวิเคราะห์ตัวแปรอุปสรรคที่ส่งผลขัดขวางตั้งแต่ระดับปานกลางขึ้นไปจำแนกตามประเภทผู้ใช้งานได้แสดงข้อมูลสำคัญที่บ่งสำคัญถึงอุปสรรคที่มีผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานแต่ละประเภท โดยพบว่าผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มประเมินว่าไม่มีอุปสรรคข้อใดที่ส่งผลขัดขวางในระดับปานกลาง

### 3.2. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ GotoKnow ทั้งหมดจำนวน 6 ด้าน ซึ่งประกอบด้วยอุปสรรคเชิงบุคคล 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง และด้านความคาดหวัง

ผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชน และอุปสรรคด้านสิ่งแวดล้อม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ ด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ จึงสามารถสรุปการวิเคราะห์ระดับอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ได้ดังนี้

ผลการศึกษาอุปสรรคเชิงบุคคลและสิ่งแวดล้อมรวมกันจำนวน 6 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดประเมินว่าอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับปานกลางมีเพียง 1 ด้านเท่านั้น คือ ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเอง และอุปสรรคที่เหลืออีก 5 ด้านมีผลกระทบต่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อย ซึ่งประกอบด้วย ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชน และด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์

นอกจากนี้เมื่อจำแนกผลการศึกษาตามประเภทผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มพบว่า ผลการประเมินอุปสรรคทั้ง 6 ด้านสอดคล้องกับผลการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตามที่กล่าวไปข้างต้น โดยค่าเฉลี่ยของอุปสรรคจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชน และด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ พบว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาเป็นผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ในขณะที่ค่าเฉลี่ยของอุปสรรคอีก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ และด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ พบว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งเป็นกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาเป็นผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ยิ่งกว่านั้นผลการศึกษาอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์จำนวน 20 ตัวแปรซึ่งเป็นข้อคำถามของอุปสรรคเชิงบุคคลและสิ่งแวดล้อมจำนวน 6 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดประเมินอุปสรรคขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับปานกลางขึ้นไปมีจำนวน 7 ตัวแปร ซึ่งได้ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ 1) ข้าพเจ้าชอบอ่านมากกว่าเขียน 2) ข้าพเจ้ามีภาระงานมาก จึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ 3) ข้าพเจ้ากลัวว่าจะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ที่ผิดไปโดยไม่ตั้งใจ 4) GotoKnow มีข้อมูลให้อ่านมากมายจึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยน 5) ข้าพเจ้าขาดความชำนาญในการเขียนสื่อสารความคิด 6) ข้าพเจ้าไม่ชอบแสดงตนให้เป็นที่รู้จักทางออนไลน์ และ 7) ข้าพเจ้ากลัวว่าบันทึกที่เขียนจะไม่มีคนอ่านและไม่มีคนร่วมแสดงความคิดเห็น โดยอุปสรรคข้อแรกส่งผลกระทบต่อระดับมาก และอุปสรรคอีก 6 ข้อที่เหลือเป็นอุปสรรคในระดับปานกลาง

ทั้งนี้ผลการประเมินตัวแปรอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับปานกลางขึ้นไปจำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน พบว่า ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีผลการประเมินเช่นเดียวกับผลการประเมินอุปสรรคของผู้ใช้งานทั้งหมดตามที่

กล่าวไปข้างต้น แต่ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งประเมินอุปสรรคขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับปานกลางขึ้นไปมีจำนวน 8 ข้อ ซึ่งอุปสรรค 7 ข้อแรกมีผลสอดคล้องกับผลการประเมินของผู้ใช้งานทั้งหมด และอุปสรรคอีกข้อคือ ข้าพเจ้ารู้สึกว่ารระบบของ GotoKnow ใช้งานยาก โดยผู้ใช้งานกลุ่มนี้ประเมินว่าอุปสรรค 2 ข้อแรก คือ ข้าพเจ้าชอบอ่านมากกว่าเขียนและข้าพเจ้ามีภาระงานมาก จึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ส่งผลขัดขวางในระดับมาก และอุปสรรคข้อที่เหลืออีก 6 ข้อมีผลขัดขวางในระดับปานกลาง

นอกจากนี้ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำประเมินว่ามีอุปสรรค 3 ข้อเท่านั้นที่มีผลขัดขวางต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับปานกลาง ได้แก่ 1) ข้าพเจ้าชอบอ่านมากกว่าเขียน 2) ข้าพเจ้ามีภาระงานมาก จึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ และ 3) ข้าพเจ้ากลัวว่าจะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ที่ผิดไปโดยไม่ตั้งใจ

#### 4. ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้

การวิเคราะห์ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้เป็นการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ในชุมชนออนไลน์ GotoKnow ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และตามประเภทของผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยได้ทำการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้

##### 4.1 ผลการวิเคราะห์ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ เป็นการศึกษาแนวโน้มการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะเขียนบันทึกลงบล็อกใน GotoKnow บ่อยๆ 2) ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะแนะนำคนอื่นเขียนบันทึกและร่วมแสดงความคิดเห็นใน GotoKnow 3) ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะเขียนบันทึกลงบล็อกใน GotoKnow บ่อยๆ และ 4) ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะทำความรู้จักสมาชิกเพื่อสร้างเครือข่ายหรือมิตรภาพทางออนไลน์ใน GotoKnow ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดอันใกล้ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และจำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน (N=1,748)

ความตั้งใจ	ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ			ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง			ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้			รวม		
	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ
1. ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะเขียนบันทึกลงบล็อกใน GotoKnow บ่อยๆ	4.02	0.73	มาก	3.55	0.66	มาก	3.46	0.73	ปานกลาง	3.56	0.73	มาก
2. ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะแนะนำคนอื่นเขียนบันทึกและร่วมแสดงความคิดเห็นใน GotoKnow	4.04	0.69	มาก	3.62	0.70	มาก	3.60	0.76	มาก	3.66	0.75	มาก
3. ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะเขียนแสดงความคิดเห็นในบล็อก GotoKnow บ่อยๆ	4.03	0.71	มาก	3.51	0.69	มาก	3.51	0.74	มาก	3.57	0.73	มาก
4. ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะทำความรู้จักสมาชิกเพื่อสร้างเครือข่ายหรือมิตรภาพทางออนไลน์ใน GotoKnow	4.10	0.71	มาก	3.64	0.71	มาก	3.71	0.76	มาก	3.73	0.75	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.05</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>	<b>3.58</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>	<b>3.57</b>	<b>0.66</b>	<b>มาก</b>	<b>3.63</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 18 พบว่าโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.63, S.D. = 0.65) โดยผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 4.05, S.D. = 0.61) รองลงมาเป็นผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง (Mean = 3.58, S.D. = 0.59) และผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Mean = 3.57, S.D. = 0.66) ตามลำดับ และผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มมีความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ในระดับมากเช่นกัน

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ตัวแปรความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดพบว่า 1) ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะทำความรู้จักสมาชิกเพื่อสร้างเครือข่ายหรือมิตรภาพทางออนไลน์ใน GotoKnow มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 3.73, S.D. = 0.75) รองลงมา 2) ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะแนะนำคนอื่นเขียนบันทึกและร่วมแสดงความคิดเห็นใน GotoKnow (Mean = 3.66, S.D. = 0.75) 3) ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะเขียนแสดงความคิดเห็นในบล็อก GotoKnow บ่อยๆ (Mean = 3.57, S.D. = 0.73) และ 4) ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะเขียนบันทึกลงบล็อกใน GotoKnow บ่อยๆ (Mean = 3.56, S.D. = 0.73) โดยทั้ง 4 ตัวแปรผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดประเมินว่ามีความตั้งใจอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน ได้แก่ ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 1 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำประเมินว่า 1) ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะทำความรู้จักสมาชิกเพื่อสร้างเครือข่ายหรือมิตรภาพทางออนไลน์ใน GotoKnow มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 4.10, S.D. = 0.71) รองลงมา 2) ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะแนะนำคนอื่นเขียนบันทึกและร่วมแสดงความคิดเห็นใน GotoKnow (Mean = 4.04, S.D. = 0.69) 3) ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะเขียนแสดงความคิดเห็นในบล็อก GotoKnow บ่อยๆ (Mean = 4.03, S.D. = 0.71) และ 4) ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะเขียนบันทึกลงบล็อกใน GotoKnow บ่อยๆ (Mean = 4.02, S.D. = 0.73) โดยผู้ใช้งานกลุ่มนี้ประเมินว่ามีระดับความตั้งใจทั้ง 4 ตัวแปรอยู่ในระดับมาก

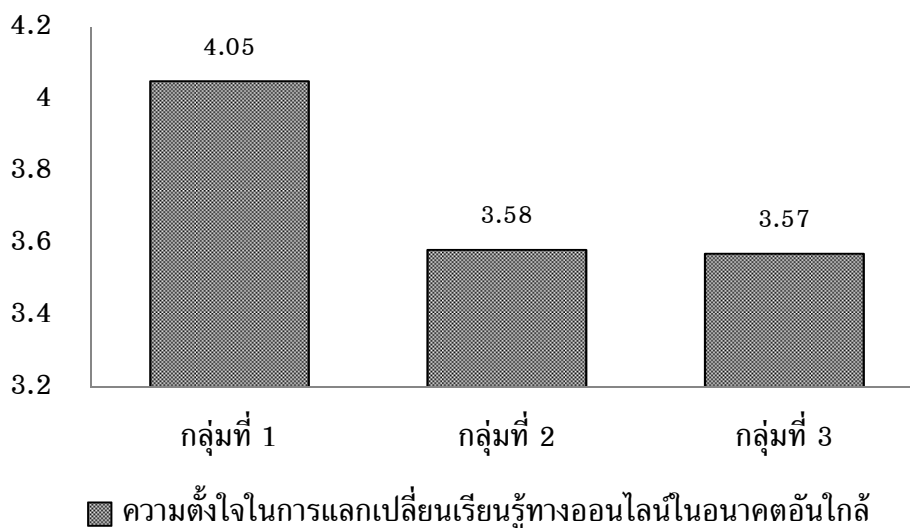
ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 2 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งประเมินว่า 1) ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะทำความรู้จักสมาชิกเพื่อสร้างเครือข่ายหรือมิตรภาพทางออนไลน์ใน GotoKnow มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 3.64, S.D. = 0.70) รองลงมา 2) ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะแนะนำคนอื่นเขียนบันทึกและร่วมแสดงความคิดเห็นใน GotoKnow (Mean = 3.62, S.D. = 0.70) 3) ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะเขียนบันทึกลงบล็อกใน GotoKnow บ่อยๆ (Mean = 3.55, S.D. = 0.66) และ 4) ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะเขียนแสดงความคิดเห็นในบล็อก GotoKnow บ่อยๆ (Mean = 3.51, S.D. = 0.69) โดยผู้ใช้งานกลุ่มนี้

มีความตั้งใจทั้ง 4 ตัวแปรอยู่ในระดับมากที่จะมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ใน  
อนาคตอันใกล้

ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 3 ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเมินว่า 1) ใน  
อนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะทำความรู้จักสมาชิกเพื่อสร้างเครือข่ายหรือมิตรภาพทางออนไลน์ใน  
GotoKnow มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 3.71, S.D. = 0.76) รองลงมา 2) ในอนาคตอันใกล้นี้  
ข้าพเจ้าจะแนะนำคนอื่นเขียนบันทึกและร่วมแสดงความคิดเห็นใน GotoKnow (Mean = 3.60,  
S.D. = 0.76) 3) ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะเขียนแสดงความคิดเห็นในบล็อก GotoKnow  
บ่อยๆ (Mean = 3.51, S.D. = 0.74) โดยผู้ใช้งานกลุ่มนี้ประเมินว่ามีระดับความตั้งใจทั้ง 3 ตัว  
แปรอยู่ในระดับมาก และ 4) ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะเขียนบันทึกลงบล็อกใน GotoKnow  
บ่อยๆ (Mean = 3.46, S.D. = 0.73) โดยผู้ใช้งานกลุ่มนี้ประเมินตัวแปรนี้ว่ามีระดับความตั้งใจ  
อยู่ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้จากตารางที่ 18 สามารถสรุปค่าเฉลี่ยความตั้งใจในการแลกเปลี่ยน  
เรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ของผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่ม ได้ดังภาพประกอบที่ 35

ภาพประกอบที่ 35 แผนภูมิแท่งค่าเฉลี่ยความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ใน  
อนาคตอันใกล้



หมายเหตุ กลุ่มที่ 1 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ กลุ่มที่ 2 คือ ผู้ใช้งานที่ร่วม  
แลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และกลุ่มที่ 3 คือ ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้



#### 4.2. สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดต้ออันใกล้

จากผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าระดับความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดต้ออันใกล้สามารถสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีแนวโน้มจะเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดต้ออันใกล้อยู่ในระดับมาก และผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มมีแนวโน้มจะเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดต้ออันใกล้ในระดับมากเช่นกัน โดยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยได้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มจะร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดต้ออันใกล้มากที่สุด รองลงมาเป็นผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดต้ออันใกล้จำแนกรายตัวแปรของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดประเมินว่ามีแนวโน้มจะมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดต้ออันใกล้ในระดับมากทั้ง 4 ตัวแปร โดยมีแนวโน้มจะมีส่วนร่วมด้วยการทำความรู้จักสมาชิกเพื่อสร้างเครือข่ายหรือมิตรภาพทางออนไลน์ใน GotoKnowมากที่สุด รองลงมา จะแนะนำคนอื่นเขียนบันทึกและร่วมแสดงความคิดเห็นใน GotoKnow จะเขียนแสดงความคิดเห็นในบล็อก GotoKnow บ่อย ๆ และจะเขียนบันทึกลงบล็อกใน GotoKnow บ่อย ๆ

ผลการวิเคราะห์ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดต้ออันใกล้จำแนกรายตัวแปรตามประเภทผู้ใช้งานเพิ่มเติมพบว่า ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 1 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำประเมินว่าแนวโน้มจะมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดต้ออันใกล้อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ตัวแปร โดยมีแนวโน้มจะมีส่วนร่วมด้วยการทำความรู้จักสมาชิกเพื่อสร้างเครือข่ายหรือมิตรภาพทางออนไลน์ใน GotoKnowมากที่สุด รองลงมา จะแนะนำคนอื่นเขียนบันทึกและร่วมแสดงความคิดเห็นใน GotoKnow จะเขียนแสดงความคิดเห็นในบล็อก GotoKnow บ่อย ๆ และจะเขียนบันทึกลงบล็อกใน GotoKnow บ่อย ๆ

ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 2 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งประเมินว่าแนวโน้มจะมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดต้ออันใกล้อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ตัวแปร โดยมีแนวโน้มจะมีส่วนร่วมด้วยการทำความรู้จักสมาชิกเพื่อสร้างเครือข่ายหรือมิตรภาพทางออนไลน์ใน GotoKnowมากที่สุด รองลงมา จะแนะนำคนอื่นเขียนบันทึกและร่วมแสดงความคิดเห็นใน GotoKnow จะเขียนบันทึกลงบล็อกใน GotoKnow บ่อย ๆ และจะเขียนแสดงความคิดเห็นในบล็อก GotoKnow บ่อย ๆ

ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 3 ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเมินว่าแนวโน้มจะมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดต้ออันใกล้อยู่ในระดับมาก 3 ตัวแปร โดยมีแนวโน้มจะมีส่วนร่วมด้วยการทำความรู้จักสมาชิกเพื่อสร้างเครือข่ายหรือมิตรภาพทาง

ออนไลน์ใน GotoKnow มากที่สุด รองลงมา จะแนะนำคนอื่นเขียนบันทึกและร่วมแสดงความคิดเห็นใน GotoKnow และจะเขียนแสดงความคิดเห็นในบล็อก GotoKnow บ่อยๆ และตัวแปรที่เหลือมีแนวโน้มมีส่วนร่วมในการเขียนบันทึกบล็อกใน GotoKnow บ่อยๆ อยู่ในระดับปานกลาง

## 5. การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์

การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) เป็นการศึกษาปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ โดยการนำตัวแปรจำนวน 20 ตัวแปรของอุปสรรคเชิงบุคคลและสิ่งแวดล้อมจำนวน 6 ด้านมาทำการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1. ทำการตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลก่อนทำการวิเคราะห์ปัจจัย โดยตรวจสอบค่ามาตรฐานวัดความพอเพียงของการสุ่มของไคเซอร์-ไมเยอร์-โอลกิน (Kaiser-Meyer-Olkin : KMO) เท่ากับ 0.92 ซึ่งมีค่าเข้าสู่ 1 แสดงว่าข้อมูลมีความเหมาะสมในการใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัยในระดับดีมาก และได้ตรวจสอบความสัมพันธ์ของดัชนีด้วยวิธีการของบาร์ทเล็ตท์ (Bartlett's test of sphericity) พบว่ามีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าข้อมูลมีความเหมาะสมในการทำการวิเคราะห์ปัจจัย (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552)

5.2. การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Extraction) ได้ใช้วิธีการแกนหลัก (Principal Axis Factoring) ซึ่งพิจารณาปัจจัยที่มีค่าไอเกน (Eigen) มากกว่า 1 ร่วมกับจุดกรีน (Scree Plot) พบว่ามีจำนวน 3 ปัจจัย และเมื่อใช้วิธีหมุนแกนปัจจัยแบบตั้งฉาก (Orthogonal rotation) ด้วยวิธีวาริแมกซ์ (Varimax) เพื่อให้ตัวแปรสัมพันธ์กับปัจจัยชัดเจนขึ้น และพิจารณาตัวแปรแต่ละตัวว่าควรอยู่ปัจจัยใดนั้นได้ใช้เกณฑ์การพิจารณาค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ที่มีค่า 0.30 ขึ้นไป และคัดเลือกตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยสูงที่สุดสำหรับปัจจัยนั้นๆ ทั้งนี้การวิเคราะห์ปัจจัยได้ดำเนินการ 2 ครั้ง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

### (1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจครั้งที่ 1

ได้นำตัวแปรอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ทั้งหมด ซึ่งประกอบไปด้วยอุปสรรคจำนวน 20 ตัวแปร ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ปัจจัยดังตารางที่

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ ครั้งที่ 1 (N=1,748)

ตัวแปร	ปัจจัย		
	1	2	3
1. ข้าพเจ้าชอบอ่านมากกว่าเขียน		0.43	
2. ข้าพเจ้ามีภาระงานมาก จึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้		0.38	
3. การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ใน GotoKnow อาจมีความเสี่ยงต่ออาชีพการงานของข้าพเจ้า	0.45		
4. ข้าพเจ้าไม่ชอบแสดงตนให้เป็นที่รู้จักทางออนไลน์		0.40	
5. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าคุณสมบัติความรู้ของข้าพเจ้าไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น		0.49	
6. ข้าพเจ้ากลัวว่าจะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ที่ผิดไปโดยไม่ตั้งใจ		0.57	
7. ข้าพเจ้าขาดความชำนาญในการเขียนสื่อสารความคิด		0.54	
8. ข้าพเจ้าขาดความชำนาญในการใช้แป้นพิมพ์คอมพิวเตอร์ เพื่อพิมพ์บันทึกหรือความเห็น	0.27		
9. ข้าพเจ้ากลัวว่าบันทึกที่เขียนจะไม่มีคนอ่านและไม่มีคนร่วมแสดงความคิดเห็น		0.57	
10. ชุมชน GotoKnow ไม่มีคนที่ข้าพเจ้ารู้จัก ข้าพเจ้าจึงไม่ต้องการร่วมแลกเปลี่ยนด้วย	0.62		
11. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าสมาชิก GotoKnow ไม่ได้คาดหวังให้ข้าพเจ้าร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้เพื่อเป็นการตอบแทน	0.46		
12. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าลักษณะชุมชน GotoKnow ไม่ตรงกับความสนใจของข้าพเจ้า	0.65		
13. GotoKnow มีข้อมูลให้อ่านมากมาย ข้าพเจ้าจึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยน		0.55	
14. บันทึกที่อ่านส่วนใหญ่มีคนแสดงความคิดเห็นมากอยู่แล้ว ข้าพเจ้าจึงไม่จำเป็นต้องร่วมแลกเปลี่ยนด้วย	0.57		
15. บันทึกที่อ่านส่วนใหญ่ยังไม่มีคนแสดงความคิดเห็น ไต ๆ ก่อนเลย ข้าพเจ้าจึงไม่ร่วมแลกเปลี่ยนด้วย	0.60		

ตารางที่ 19 (ต่อ) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ ครั้งที่ 1 (N=1,748)

ตัวแปร	ปัจจัย		
	1	2	3
16. เนื้อหาของบันทึกที่ข้าพเจ้าอ่านส่วนใหญ่เป็นเรื่องไกลตัว	0.41		
17. ข้าพเจ้ารู้สึกว่ารระบบของ GotoKnow เรียนรู้ยาก			0.84
18. ข้าพเจ้ารู้สึกว่ารระบบของ GotoKnow ใช้งานยาก			0.58
19. ข้าพเจ้าคิดว่า GotoKnow ไม่มีประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้	0.35		
20. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าร GotoKnow ไม่มีประโยชน์ต่อข้าพเจ้าในการสร้างเครือข่ายร่วมกับผู้ที่สนใจในเรื่องเดียวกัน	0.57		
ค่าไอเกน (Eigen Value)	6.43	1.56	1.11
ค่าร้อยละความแปรปรวนแต่ละปัจจัย (% of Variable Extraction)	15.76	13.66	7.86
ค่าร้อยละความแปรปรวนสะสม (Cumulative % of Variable Extraction)	15.76	29.42	37.28

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยได้แสดงค่าน้ำหนักปัจจัยของตัวแปรทั้งหมด ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.30 ยกเว้นตัวแปรขาดความชำนาญในการใช้แป้นพิมพ์คอมพิวเตอร์ เพื่อพิมพ์บันทึกหรือความเห็นมีค่าน้ำหนัก 0.27 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.3 (Hair et al., 2006) จึงได้ตัดตัวแปรดังกล่าวออก และทำการวิเคราะห์ปัจจัยครั้งที่ 2 ด้วยตัวแปรอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์จำนวน 19 ตัวแปร โดยได้ผลการวิเคราะห์แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 20

## (2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจครั้งที่ 2

ได้ทำการวิเคราะห์ตัวแปรจำนวน 19 ตัวแปร ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ครั้งที่ 2 (N=1,748)

ตัวแปร	ปัจจัย		
	1	2	3
<b>ปัจจัยด้านชุมชน (<math>\alpha = 0.83</math>)</b>			
1. การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ใน GotoKnow อาจมีความเสี่ยงต่ออาชีพการงานของข้าพเจ้า	0.45		
2. ชุมชน GotoKnow ไม่มีคนที่ข้าพเจ้ารู้จัก ข้าพเจ้า จึงไม่ต้องการร่วมแลกเปลี่ยนด้วย	0.62		
3. ข้าพเจ้ารู้สึกว้าวมานาน GotoKnow ไม่ได้คาดหวังให้ข้าพเจ้าร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้เพื่อเป็นการตอบแทน	0.46		
4. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าคุณสมบัติชุมชน GotoKnow ไม่ตรงกับความสนใจของข้าพเจ้า	0.65		
5. บันทึกที่อ่านส่วนใหญ่มีคนแสดงความเห็นมากอยู่แล้ว ข้าพเจ้าจึงไม่จำเป็นต้องร่วมแลกเปลี่ยนด้วย	0.57		
6. บันทึกที่อ่านส่วนใหญ่ยังไม่มีคนแสดงความเห็นใดๆ ก่อนเลย ข้าพเจ้าจึงไม่ร่วมแลกเปลี่ยนด้วย	0.60		
7. เนื้อหาของบันทึกที่ข้าพเจ้าอ่านส่วนใหญ่เป็นเรื่องไกลตัว	0.41		
8. ข้าพเจ้าคิดว่า GotoKnow ไม่มีประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้	0.35		
9. ข้าพเจ้ารู้สึกว้าวมานาน GotoKnow ไม่มีประโยชน์ต่อข้าพเจ้าในการสร้างเครือข่ายร่วมกับผู้ที่สนใจในเรื่องเดียวกัน	0.57		
<b>ปัจจัยด้านส่วนบุคคล (<math>\alpha = 0.77</math>)</b>			
1. ข้าพเจ้าชอบอ่านมากกว่าเขียน		0.43	
2. ข้าพเจ้ามีภาระงานมาก จึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้		0.39	

ตารางที่ 20 (ต่อ) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ครั้งที่ 2 (N=1,748)

ตัวแปร	ปัจจัย		
	1	2	3
<b>ปัจจัยด้านส่วนบุคคล (ต่อ)</b>			
3. ข้าพเจ้าไม่ชอบแสดงตนให้เป็นที่รู้จักทางออนไลน์		0.40	
4. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการประสบความสำเร็จของข้าพเจ้าไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น		0.49	
5. ข้าพเจ้ากลัวว่าจะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ที่ผิดไปโดยไม่ตั้งใจ		0.58	
6. ข้าพเจ้าขาดความชำนาญในการเขียนสื่อสารความคิด		0.52	
7. ข้าพเจ้ากลัวว่าบันทึกที่เขียนจะไม่มีคนอ่านและไม่มีคนร่วมแสดงความคิดเห็น		0.57	
8. GotoKnow มีข้อมูลให้อ่านมากมาย ข้าพเจ้าจึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยน		0.55	
<b>ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (<math>\alpha = 0.78</math>)</b>			
1. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าระบบของ GotoKnow เรียนรู้ยาก			0.88
2. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าระบบของ GotoKnow ใช้งานยาก			0.59
ค่าไอเกน (Eigen Value)	6.24	1.56	1.11
ค่าร้อยละความแปรปรวนแต่ละปัจจัย (% of Variable Extraction)	16.18	14.08	8.05
ค่าร้อยละความแปรปรวนสะสม (Cumulative % of Variable Extraction)	16.18	30.26	38.31

จากตารางที่ 20 พบว่าผลการวิเคราะห์ปัจจัยประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านชุมชน ปัจจัยด้านส่วนบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยสามารถอธิบายความแปรปรวนสะสมได้ร้อยละ 38.31 ทั้งนี้ค่าความแปรปรวนสะสมมีค่าน้อยอาจเป็นเพราะ 1) จำนวนตัวแปรที่ทำการศึกษามีจำนวนน้อย 2) ตัวแปรที่ศึกษาไม่ครอบคลุมอุปสรรคที่ส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ทั้งหมด

ทั้งนี้การกำหนดข้อความอุปสรรคขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์จำนวน 20 ข้อนั้น เนื่องจากเป็นการศึกษาที่มุ่งเน้นที่อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ จึงจำเป็นต้องใช้คำถามที่มีความหมายเชิงลบเพื่อให้สอดคล้องกับ

วัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาและเพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามได้สอดคล้องกับความเป็นจริงมากที่สุด และข้อจำกัดอีกประการหนึ่งคือข้อจำกัดในการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามทางออนไลน์ ซึ่งผู้ใช้งานส่วนใหญ่จะใช้เวลาอ่านข้อมูลอย่างรวดเร็ว จึงพิจารณาเลือกข้อคำถามให้มีจำนวนไม่มากจนเกินไป เพราะลักษณะคำถามมีความหมายในเชิงลบซึ่งมีความยากต่อการอ่านทำความเข้าใจ

ดังนั้นเพื่อป้องกันการตอบแบบสอบถามที่ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง จึงจำเป็นต้องเลือกใช้ข้อคำถามที่คาดว่าจะส่งผลชัดเจนต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์มากที่สุดจำนวน 20 ข้อ ซึ่งอาจส่งผลให้ค่าความแปรปรวนสะสมอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งหมดได้น้อย นอกจากนี้รายละเอียดของผลการวิเคราะห์ปัจจัยมีดังนี้

ปัจจัยที่ 1 ปัจจัยด้านชุมชน ประกอบด้วย 9 ตัวแปร ได้แก่ 1) การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ใน GotoKnow อาจมีความเสี่ยงต่ออาชีพการงานของข้าพเจ้า (ค่าน้ำหนักปัจจัย = 0.45) 2) ชุมชน GotoKnow ไม่มีคนที่ข้าพเจ้ารู้จัก ข้าพเจ้าจึงไม่ต้องการร่วมแลกเปลี่ยนด้วย (ค่าน้ำหนักปัจจัย = 0.62) 3) ข้าพเจ้ารู้สึกว้าวมานาน GotoKnow ไม่ได้คาดหวังให้ข้าพเจ้าร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้เพื่อเป็นการตอบแทน (ค่าน้ำหนักปัจจัย = 0.46) 4) ข้าพเจ้ารู้สึกว่าคุณสมบัติชุมชน GotoKnow ไม่ตรงกับความสนใจของข้าพเจ้า (ค่าน้ำหนักปัจจัย = 0.65) 5) บันทึกที่อ่านส่วนใหญ่มีคนแสดงความคิดเห็นมากอยู่แล้ว ข้าพเจ้าจึงไม่จำเป็นต้องร่วมแลกเปลี่ยนด้วย (ค่าน้ำหนักปัจจัย = 0.57) 6) บันทึกที่อ่านส่วนใหญ่ยังไม่มีคนแสดงความคิดเห็นใดๆ ก่อนเลย ข้าพเจ้าจึงไม่ร่วมแลกเปลี่ยนด้วย (ค่าน้ำหนักปัจจัย = 0.60) 7) เนื้อหาของบันทึกที่ข้าพเจ้าอ่านส่วนใหญ่เป็นเรื่องไกลตัว (ค่าน้ำหนักปัจจัย = 0.41) 8) ข้าพเจ้าคิดว่า GotoKnow ไม่มีประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ (ค่าน้ำหนักปัจจัย = 0.35) 9) ข้าพเจ้ารู้สึกว้าวมานาน GotoKnow ไม่มีประโยชน์ต่อข้าพเจ้าในการสร้างเครือข่ายร่วมกับผู้ที่สนใจในเรื่องเดียวกัน (ค่าน้ำหนักปัจจัย = 0.57) มีค่าไอเกนเท่ากับ 6.24 และสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 16.18

ปัจจัยที่ 2 ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ประกอบด้วย 8 ตัวแปร ได้แก่ 1) ข้าพเจ้าชอบอ่านมากกว่าเขียน (ค่าน้ำหนักปัจจัย = 0.43) 2) ข้าพเจ้ามีภาระงานมาก จึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ (ค่าน้ำหนักปัจจัย = 0.39) 3) ข้าพเจ้าไม่ชอบแสดงตนให้เป็นที่รู้จักทางออนไลน์ (ค่าน้ำหนักปัจจัย = 0.40) 4) ข้าพเจ้ารู้สึกว้าวมานานประสบการณ์ความรู้ของข้าพเจ้าไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (ค่าน้ำหนักปัจจัย = 0.49) 5) ข้าพเจ้ากลัวว่าจะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ที่ผิดไปโดยไม่ตั้งใจ (ค่าน้ำหนักปัจจัย = 0.58) 6) ข้าพเจ้าขาดความชำนาญในการเขียนสื่อสารความคิด (ค่าน้ำหนักปัจจัย = 0.52) 7) ข้าพเจ้ากลัวว่าบันทึกที่เขียนจะไม่มีใครอ่านและไม่มีใครร่วมแสดงความคิดเห็น (ค่าน้ำหนักปัจจัย = 0.57) 8) GotoKnow มีข้อมูลให้อ่านมากมาย ข้าพเจ้าจึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยน (ค่าน้ำหนักปัจจัย = 0.55) โดยปัจจัยนี้มีค่าไอเกนเท่ากับ 1.56 และสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 14.08

ปัจจัยที่ 3 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ประกอบด้วย 2 ตัวแปร ได้แก่  
 1) ข้าพเจ้ารู้สึกว่ารระบบของ GotoKnow เรียนรู้อยาก (ค่าน้ำหนักปัจจัย = 0.88) 2) ข้าพเจ้ารู้สึก  
 ว่าระบบของ GotoKnow ใช้งานยาก (ค่าน้ำหนักปัจจัย = 0.59) โดยปัจจัยนี้มีค่าไอเกนเท่ากับ  
 1.11 และสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 8.05

### 5.3. การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของปัจจัย

นำปัจจัยที่ได้จากการสกัดแล้ววิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น  
 (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบราค (Cronbach's Alpha Coefficient)  
 ได้ค่าความเชื่อมั่นแต่ละปัจจัย ดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์

ปัจจัยที่	ชื่อปัจจัย	ค่าความเชื่อมั่น
1	ปัจจัยด้านชุมชน	0.83
2	ปัจจัยด้านส่วนบุคคล	0.77
3	ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	0.78

จากตารางที่ 21 ปัจจัยด้านชุมชน มีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุด  
 โดยมีค่า 0.83 รองลงมาเป็นปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีค่า 0.78 และปัจจัยด้านส่วนบุคคล มีค่า  
 0.77 ตามลำดับ

### 5.4. สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดต้นกล้า

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้  
 ทางออนไลน์จากอุปสรรคเชิงบุคคลและสิ่งแวดล้อมจำนวน 6 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย 20 ตัวแปร  
 แต่เนื่องจากผลการวิเคราะห์ปัจจัยในครั้งแรกพบว่าตัวแปรการขาดความชำนาญในการใช้  
 แป้นพิมพ์คอมพิวเตอร์เพื่อพิมพ์บันทึกหรือความเห็นซึ่งเป็นตัวแปรของอุปสรรคด้านการรับรู้  
 ความสามารถของตนเองมีค่าน้ำหนักปัจจัยต่ำกว่า 0.3 จึงได้พิจารณาตัดตัวแปรดังกล่าวออก และ  
 ทำการวิเคราะห์ปัจจัยครั้งที่ 2 ด้วยตัวแปรจำนวน 19 ตัวแปร ซึ่งปรากฏผลการวิเคราะห์อุปสรรค  
 ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านชุมชน ปัจจัยด้าน  
 ส่วนบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี ซึ่งสามารถอธิบายความแปรปรวนสะสมได้ร้อยละ 38.306  
 โดยในแต่ละปัจจัยประกอบด้วยตัวแปรอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ดัง  
 รายละเอียดต่อไปนี้

ปัจจัยด้านชุมชน ประกอบด้วยตัวแปรที่แสดงถึงความเกี่ยวข้องกับ  
 กับชุมชนออนไลน์ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานในการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้  
 โดยประกอบด้วยตัวแปร 9 ตัวแปร ได้แก่ 1) การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ใน GotoKnow



อาจมีความเสี่ยงต่ออาชีพการงานของข้าพเจ้า 2) ชุมชน GotoKnow ไม่มีคนที่ข้าพเจ้ารู้จัก ข้าพเจ้าจึงไม่ต้องการร่วมแลกเปลี่ยนด้วย 3) ข้าพเจ้ารู้สึกว่าคุณสมาชิก GotoKnow ไม่ได้คาดหวังให้ ข้าพเจ้าร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้เพื่อเป็นการตอบแทน 4) ข้าพเจ้ารู้สึกว่าลักษณะ ชุมชน GotoKnow ไม่ตรงกับความสนใจของข้าพเจ้า 5) บันทึกที่อ่านส่วนใหญ่มีคนแสดงความเห็นมากอยู่แล้ว ข้าพเจ้าจึงไม่จำเป็นต้องร่วมแลกเปลี่ยนด้วย 6) บันทึกที่อ่านส่วนใหญ่ยัง ไม่มีคนแสดงความเห็นใดๆ ก่อนเลย ข้าพเจ้าจึงไม่ร่วมแลกเปลี่ยนด้วย 7) เนื้อหาของบันทึกที่ ข้าพเจ้าอ่านส่วนใหญ่เป็นเรื่องไกลตัว 8) ข้าพเจ้าคิดว่า GotoKnow ไม่มีประโยชน์ในการ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ 9) ข้าพเจ้ารู้สึกว่า GotoKnow ไม่มีประโยชน์ต่อข้าพเจ้าในการ สร้างเครือข่ายร่วมกับผู้ที่สนใจในเรื่องเดียวกัน

ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ประกอบด้วยตัวแปรที่แสดงถึงความ เกี่ยวข้องกับตัวผู้ใช้งานโดยตรงซึ่งเป็นอุปสรรคที่เกิดจากตัวผู้ใช้งานที่และส่งผลกระทบต่อการใช้งาน ในการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยประกอบด้วยตัวแปร 8 ตัวแปร ได้แก่ 1) ข้าพเจ้าชอบอ่าน มากกว่าเขียน 2) ข้าพเจ้ามีภาระงานมาก จึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ 3) ข้าพเจ้าไม่ชอบแสดงตนให้เป็นที่รู้จักทางออนไลน์ 4) ข้าพเจ้ารู้สึกว่าประสบการณ์ความรู้ของ ข้าพเจ้าไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น 5) ข้าพเจ้ากลัวว่าจะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ที่ผิดไปโดย ไม่ตั้งใจ 6) ข้าพเจ้าขาดความชำนาญในการเขียนสื่อสารความคิด 7) ข้าพเจ้ากลัวว่าบันทึกที่เขียน จะไม่มีคนอ่านและไม่มีคนร่วมแสดงความคิดเห็น และ 8) GotoKnow มีข้อมูลให้อ่านมากมาย ข้าพเจ้าจึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยน

ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ประกอบด้วยตัวแปรที่แสดงถึงความ เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีของชุมชนออนไลน์ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งาน ในการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยประกอบด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร ได้แก่ 1) ข้าพเจ้ารู้สึกว่าระบบของ GotoKnow เรียนรู้ยาก และ 2) ข้าพเจ้ารู้สึกว่าระบบของ GotoKnow ใช้งานยาก

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1-16

### 1. ความสัมพันธ์ระหว่างอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และ ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้

เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้ง 6 ด้านและความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ ข้อมูลตามคำถามการวิจัยที่ 1 อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ส่งผลอย่างไรต่อ ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ และเป็นการทดสอบ สมมติฐานการวิจัยที่ 2-7 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

**สมมติฐานที่ 2:** อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเองจะส่งผลในทางตรงกันข้ามต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้

**สมมติฐานที่ 3:** อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองจะส่งผลในทางตรงกันข้ามต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้

**สมมติฐานที่ 4:** อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชนจะส่งผลในทางตรงกันข้ามต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้

**สมมติฐานที่ 5:** อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านเนื้อหาในชุมชนออนไลน์จะส่งผลในทางตรงกันข้ามต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้

**สมมติฐานที่ 6:** อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ในประโยชน์ของชุมชนออนไลน์จะส่งผลในทางตรงกันข้ามต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้

**สมมติฐานที่ 7:** อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์จะส่งผลในทางตรงกันข้ามต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้

#### 1.1. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์จำนวน 6 ด้านและความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้

ตัวแปร	ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับตนเอง	ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง	ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับชุมชน	ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์	ด้านการรับรู้ความง่ายของชุมชนออนไลน์	ด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์	ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้
1. ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับตนเอง	1.00	0.53***	0.55***	0.58***	0.32***	0.30***	-0.26***
2. ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง	-	1.00	0.61***	0.57***	0.35***	0.33***	-0.09***
3. ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับชุมชน	-	-	1.00	0.70***	0.48***	0.47***	-0.22***
4. ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์	-	-	-	1.00	0.43***	0.41***	-0.18***
5. ด้านการรับรู้ความง่ายของชุมชนออนไลน์	-	-	-	-	1.00	0.35***	-0.20***

หมายเหตุ \*p<0.05 \*\*p<0.01 \*\*\*p<0.001 และ 2-tailed

ตารางที่ 22 (ต่อ) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์จำนวน 6 ด้านและความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้

ตัวแปร	ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับตนเอง	ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง	ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับชุมชน	ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์	ด้านการรับรู้ความง่ายของชุมชนออนไลน์	ด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์	ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้
6. ด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์	-	-	-	-	-	1.00	-0.11***
7. ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้	-	-	-	-	-	-	1.00

หมายเหตุ \*p<0.05 \*\*p<0.01 \*\*\*p<0.001 และ 2-tailed

จากตารางที่ 22 พบว่าอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ ทั้ง 6 ด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 ในระดับน้อยกับความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ โดยอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความคาดหวังที่เกี่ยวเนื่องกับตนเอง ( $r = -0.26$ ) มีความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาเป็นด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับชุมชน ( $r = -0.22$ ) ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ ( $r = -0.20$ ) ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ ( $r = -0.18$ ) ด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ ( $r = -0.11$ ) และด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ( $r = -0.09$ ) ตามลำดับ ซึ่งหมายความว่าหากอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านใดด้านหนึ่งเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ซึ่งแสดงถึงแนวโน้มการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตลดลง หรือหากอุปสรรคด้านใดด้านหนึ่งลดลงจะส่งผลให้แนวโน้มในการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์เพิ่มขึ้น

นอกจากนี้แล้วผลการวิเคราะห์ดังที่แสดงในตารางยังได้แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างอุปสรรครายด้าน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) อุปสรรคด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับตนเองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 ในระดับปานกลางกับอุปสรรคที่เหลืออีก 5 ด้าน โดยด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ ( $r = 0.58$ ) มีความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาเป็นด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับชุมชน ( $r = 0.55$ ) และด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ( $r = 0.53$ ) ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ ( $r = 0.32$ ) และด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ ( $r = 0.30$ ) ตามลำดับ

2) อุปสรรคด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 ในระดับปานกลางกับอุปสรรคที่เหลืออีก 5 ด้าน โดยด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับชุมชน ( $r = 0.61$ ) มีความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาเป็นด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ ( $r = 0.57$ ) ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับตนเอง ( $r = 0.53$ ) ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ ( $r = 0.35$ ) และด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ ( $r = 0.33$ ) ตามลำดับ

3) อุปสรรคด้านความคาดหวังที่เกี่ยวเนื่องกับชุมชนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 ในระดับมากกับอุปสรรคด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ ( $r = 0.70$ ) และยังมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 ในระดับปานกลางกับอุปสรรคที่เหลืออีก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ( $r = 0.61$ ) ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับตนเอง ( $r = 0.55$ ) ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ ( $r = 0.48$ ) และด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ ( $r = 0.47$ )

4) อุปสรรคด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 ในระดับมากกว่าด้านความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับชุมชน ( $r = 0.70$ ) และยังมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 ในระดับปานกลางกับอุปสรรคที่เหลืออีก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ( $r = 0.58$ ) ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ( $r = 0.57$ ) ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ ( $r = 0.43$ ) และด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ ( $r = 0.41$ )

5) อุปสรรคด้านการรับรู้ความง่ายของชุมชนออนไลน์มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 ในระดับปานกลางกับอุปสรรคอีก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชน ( $r = 0.48$ ) และด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ ( $r = 0.43$ ) ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ( $r = 0.35$ ) ด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ ( $r = 0.35$ ) และด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ( $r = 0.32$ )

6) อุปสรรคด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 ในระดับปานกลางกับอุปสรรคอีก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชน ( $r = 0.47$ ) ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ ( $r = 0.41$ ) ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ ( $r = 0.35$ ) ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ( $r = 0.33$ ) และด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ( $r = 0.30$ )

ทั้งนี้ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปสรรคทั้ง 6 ด้านตามรายละเอียดข้างต้น หมายความว่าหากอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านใดด้านหนึ่งเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้อุปสรรคด้านที่เหลือเพิ่มขึ้น หรือหากอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านใดด้านหนึ่งลดลงจะส่งผลให้อุปสรรคด้านที่เหลือลดลงเช่นกัน

#### 1.2. สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

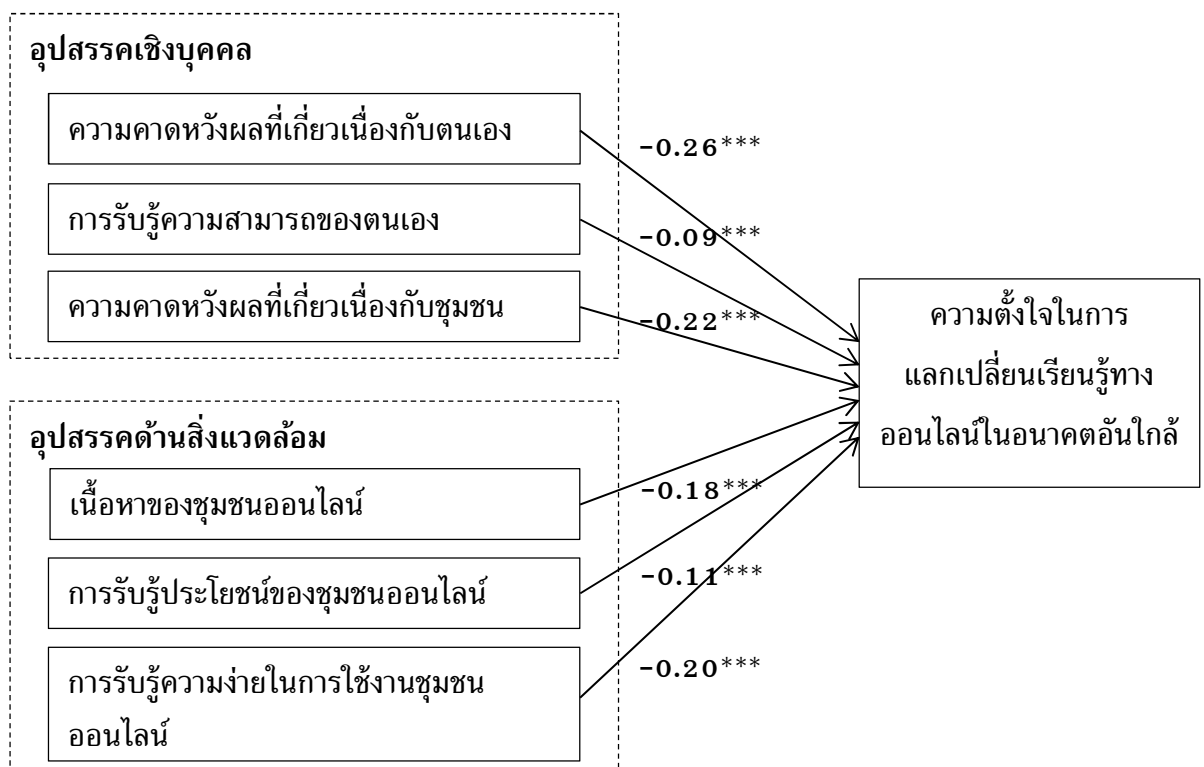
การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ทั้ง 6 ด้านและความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเป็นการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจรูปแบบและทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างอุปสรรคทั้ง 6 ด้านกับความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการทำความเข้าใจว่าอุปสรรคทั้ง 6 ด้านส่งผลอย่างไรต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ซึ่งแสดงถึงแนวโน้มการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคต

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์สรุปได้ว่าอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ทั้ง 6 ด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.001 ในระดับน้อยกว่าความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเมื่ออุปสรรคด้านใดด้านหนึ่งเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้แนวโน้มการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ทางออนไลน์ในอนาคตลดลง หรือหากอุปสรรคด้านใดด้านหนึ่งลดลงจะส่งผลให้แนวโน้มการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตเพิ่มขึ้น โดยอุปสรรคด้านความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับตนเองมีผลต่อแนวโน้มการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตมากที่สุด และรองลงมา ได้แก่ ด้านความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ ด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ และด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ตามลำดับ

ทั้งนี้ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์สัมประสิทธิ์เพียร์สันระหว่างอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ทั้ง 6 ด้านและความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้นสามารถสรุปผลได้ดังภาพประกอบที่ 36 และสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังตารางที่ 23

ภาพประกอบที่ 36 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์สัมประสิทธิ์เพียร์สันระหว่างอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์จำนวน 6 ด้านและความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้



ตารางที่ 23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1-7

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1: อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความแตกต่างทางลักษณะบุคคลจะส่งผลในทางตรงกันข้ามต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้	ไม่ได้ทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2: อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเองจะส่งผลในทางตรงกันข้ามต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3: อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองจะส่งผลในทางตรงกันข้ามต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4: อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชนจะส่งผลในทางตรงกันข้ามต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5: อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์จะส่งผลในทางตรงกันข้ามต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 6: อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ในประโยชน์ของชุมชนออนไลน์จะส่งผลในทางตรงกันข้ามต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 7: อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์จะส่งผลในทางตรงกันข้ามต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้	ยอมรับสมมติฐาน

## 2. ความแตกต่างของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์เป็นการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยด้วยการเปรียบเทียบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม ซึ่งเป็นการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4 เพื่อเปรียบเทียบอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เข้ามาใช้งานชุมชนออนไลน์ที่แตกต่างกันระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ กลุ่มที่ 2 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และกลุ่มที่ 3 ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่ง







**สมมติฐานที่ 13.2:** ค่าเฉลี่ยของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับตนเองของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะสูงกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง

**สมมติฐานที่ 14:** ค่าเฉลี่ยของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์จะต่ำกว่าในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งและต่ำสุดในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ

จากสมมติฐานที่ 14 สามารถแบ่งเป็นสมมติฐานย่อยอีก 2 สมมติฐานเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

**สมมติฐานที่ 14.1:** ค่าเฉลี่ยของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะสูงกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ

**สมมติฐานที่ 14.2:** ค่าเฉลี่ยของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะสูงกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง

#### 2.1. การตรวจสอบค่าความแปรปรวนอุปสรรครายด้าน

ก่อนทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนได้ทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของผู้ใช้งานแต่ละกลุ่มด้วยการทดสอบความเป็นเอกพันธ์ของความแปรปรวน (Homogeneity of Variance) ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงดังตาราง 24

ตารางที่ 24 ผลการตรวจสอบความเป็นเอกพันธ์ของความแปรปรวนของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์จำนวน 6 ด้าน

ตัวแปร	Levene Statistic	df1	df2	p
1. ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเอง	7.548**	2	1745	0.001
2. ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง	1.604	2	1745	0.201
3. ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชน	2.559	2	1745	0.708
4. ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์	1.305	2	1745	0.272
5. ด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์	3.692*	2	1745	0.025
6. ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์	2.266	2	1745	0.104

หมายเหตุ \* $p < 0.05$  \*\* $p < 0.01$  \*\*\* $p < 0.001$

จากตารางที่ 24 พบว่าผลการวิเคราะห์ความเป็นเอกพันธ์ของความแปรปรวนของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชน ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ ด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ พบว่า อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเองมีความเป็นเอกพันธ์ความแปรปรวนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์มีความเป็นเอกพันธ์ความแปรปรวนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงว่าความแปรปรวนของอุปสรรคทั้ง 2 ด้านนี้ของผู้ใช้งานแต่ละกลุ่มไม่เท่ากันจึงใช้สถิติการทดสอบ Welch (Welch) ในการวิเคราะห์ความแปรปรวน นอกจากนี้ผลการทดสอบของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์อีก 4 ด้านไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญของความเป็นเอกพันธ์ความแปรปรวน แสดงว่าความแปรปรวนของอุปสรรคทั้ง 4 ด้านของผู้ใช้งานแต่ละกลุ่มเท่ากันจึงใช้สถิติเอฟ (F) ในการทดสอบความแปรปรวน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนจะกล่าวถึงในหัวข้อถัดไป

2.2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของอุปสรรครายด้านต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์

อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชน ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ ได้ใช้ค่าสถิติเอฟในการทดสอบความแปรปรวน ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 25 และอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเองและด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ได้ใช้สถิติเวซซีในการทดสอบความแปรปรวนซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 26

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชน ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม ด้วยสถิติเอฟ

แหล่งความแปรปรวน		SS	df	MS	F	p
ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	5.106	2	2.553	5.072**	0.006
	ภายในกลุ่ม	878.329	1745	0.503		
	รวม	883.435	1747			
ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	5.717	2	2.859	5.986**	0.003
	ภายในกลุ่ม	833.273	1745	0.478		
	รวม	838.990	1747			
ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์	ระหว่างกลุ่ม	7.614	2	3.807	8.154***	0.000
	ภายในกลุ่ม	814.704	1745	0.467		
	รวม	822.317	1747			
ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์	ระหว่างกลุ่ม	10.053	2	5.026	6.938**	0.001
	ภายในกลุ่ม	1264.265	1745	0.725		
	รวม	1274.317	1747			

หมายเหตุ \* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$  และ \*\*\* $p < 0.001$

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ยอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์จำนวน 3 ด้านมีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชน และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ นอกจากนี้ค่าเฉลี่ยอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 ซึ่ง

หมายความว่าอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ทั้ง 4 ด้านมีผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ระหว่างผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มแตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่มหรือ 1 คู่ จึงได้ทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Difference : LSD) ได้ผลดังตารางที่ 27

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ ด้วยวิธีสถิติเวลช์

อุปสรรค		Statistic <sup>a</sup>	df1	df2	p
ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเอง	Welch	24.161***	2	532.890	0.000
ด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์	Welch	0.511	2	528.369	0.600

หมายเหตุ \* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$  และ \*\*\* $p < 0.001$

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ยอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเองแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 ซึ่งหมายความว่าอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนด้านนี้มีผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ระหว่างผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มแตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่มหรือ 1 คู่ จึงได้ทำการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของดันเน็ตท์ (Dunnett's T3) ได้ผลดังตารางที่ 27 และด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ไม่พบว่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งหมายความว่าอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนด้านนี้มีผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ระหว่างผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

2.3. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์

จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวตามที่กล่าวไปแล้วข้างต้นพบว่าอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์จำนวน 5 ด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งแสดงว่าค่าเฉลี่ยของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ระหว่างผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ กลุ่มที่ 2 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และกลุ่มที่ 3 ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ จึงได้ทำการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรายคู่ ซึ่งมีอุปสรรคจำนวน 4 ด้าน ที่ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ และด้าน

เนื้อหาของชุมชนออนไลน์ นอกจากนี้มีเพียงอุปสรรคด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ที่ทำการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของดันเน็ตท์ ซึ่งผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ผลการเปรียบเทียบพหุคูณของอุปสรรคการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม

อุปสรรค		ประเภท ผู้ใช้	ประเภท ผู้ใช้	Mean Difference	Std.Error	p
ด้านความคาดหวัง ผลที่เกี่ยวข้องกับ ตนเอง	Dunnett's T3	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	-0.37***	0.052	0.000
			กลุ่มที่ 3	-0.39***	0.051	0.000
		กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 1	0.37***	0.052	0.000
			กลุ่มที่ 3	-0.02	0.033	0.476
		กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 1	0.39***	0.051	0.000
			กลุ่มที่ 2	0.02	0.033	0.476
ด้านการรับรู้ ความสามารถของ ตนเอง	LSD	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	-0.05	0.057	0.346
			กลุ่มที่ 3	-0.15**	0.056	0.009
		กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 1	0.05	0.057	0.346
			กลุ่มที่ 3	-0.09*	0.036	0.013
		กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 1	0.15**	0.056	0.009
			กลุ่มที่ 2	0.09*	0.036	0.013
ด้านความคาดหวัง ผลที่เกี่ยวข้องกับ ชุมชน	LSD	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	-0.17**	0.056	0.003
			กลุ่มที่ 3	-0.19**	0.054	0.001
		กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 1	0.17**	0.056	0.003
			กลุ่มที่ 3	-0.02	0.035	0.642
		กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 1	0.19**	0.054	0.001
			กลุ่มที่ 2	0.02	0.035	0.642
ด้านเนื้อหาของ ชุมชนออนไลน์	LSD	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	-0.17**	0.055	0.002
			กลุ่มที่ 3	-0.22***	0.054	0.000
		กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 1	0.17**	0.055	0.002
			กลุ่มที่ 3	-0.04	0.035	0.214
		กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 1	0.22***	0.054	0.000
			กลุ่มที่ 2	0.04	0.035	0.214

หมายเหตุ \*p<0.05, \*\*p<0.01 และ \*\*\*p<0.001

ตารางที่ 27 (ต่อ) ผลการเปรียบเทียบพหุคูณของอุปสรรคการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม

อุปสรรค	ประเภท ผู้ใช้	ประเภท ผู้ใช้	Mean Difference	Std.Error	p	
ด้านการรับรู้ความ ง่ายของชุมชน ออนไลน์	LSD	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	-0.25***	0.069	0.000
		กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	-0.16*	0.067	0.017
	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 1	0.25***	0.069	0.000	
		กลุ่มที่ 3	0.09*	0.044	0.038	
	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 1	0.16*	0.067	0.017	
		กลุ่มที่ 2	-0.09*	0.044	0.038	

หมายเหตุ \* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$  และ \*\*\* $p < 0.001$

จากตารางที่ 27 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้ง 5 ด้านระหว่างผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่ม มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังนี้

1) ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเอง พบว่าผู้ใช้งานจำนวน 2 คู่ มีค่าเฉลี่ยอุปสรรคด้านนี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ คือ 1) ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 กับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ โดยผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ และ 2) ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 กับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ โดยผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งมีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ซึ่งหมายความว่าผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มประเมินว่าอุปสรรคด้านนี้ขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์สูงกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ นอกจากนี้ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง ซึ่งหมายความว่าอุปสรรคด้านนี้ขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์แก่ผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มนี้ไม่ต่างกัน

2) ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง พบว่ามีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญจำนวน 2 คู่ คือ 1) ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 กับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ โดยผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ และ 2) ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง ซึ่งหมายความว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเมินว่าอุปสรรคด้านนี้ขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทาง





แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเมินว่าอุปสรรคด้านนี้ขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ต่ำกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งแต่สูงกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ และ 3) ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งมีค่าเฉลี่ยแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 กับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ โดยผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งมีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ซึ่งหมายความว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งประเมินอุปสรรคด้านนี้ขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์สูงกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ

#### 2.4. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์เชิงส่วนบุคคลและสิ่งแวดล้อมทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชน ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ และด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของอุปสรรคในแต่ละด้านระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่มที่มีพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ที่แตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ทั้ง 6 ด้านตามรายละเอียดที่กล่าวไปแล้วข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์จำนวน 5 ด้านแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชน ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ แต่มีเพียงอุปสรรคด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ที่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งแสดงว่าอุปสรรคทั้ง 5 ด้านขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์แก่ผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มแตกต่างกัน ยกเว้นอุปสรรคด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ที่ขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์แก่ผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มไม่ต่างกัน

เมื่อพิจารณาผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทั้ง 5 ด้านระหว่างผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มพบว่า ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยอุปสรรคทั้ง 5 ด้านที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญและมีค่าเฉลี่ยอุปสรรคทั้ง 5 ด้านมากกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเมินว่าอุปสรรคทั้ง 5 ด้านขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์สูงกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำอย่างชัดเจน อีกทั้งผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยอุปสรรคเพียง 2 ด้านที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจากผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยอุปสรรคด้านการรับรู้

ความสามารถของตนเองน้อยกว่า ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเมินว่าอุปสรรคด้านนี้ขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์สูงกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งอย่างชัดเจน แต่ในทางตรงกันข้ามอุปสรรคอีกด้านหนึ่ง คือ ด้านการรับรู้ความง่ายของชุมชนออนไลน์มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง ซึ่งแสดงว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเมินว่าอุปสรรคด้านนี้ขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ต่ำกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง

นอกจากนี้ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งมีค่าเฉลี่ยอุปสรรค 4 ด้านแตกต่างกันมีนัยสำคัญจากผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ได้แก่ ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชน ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ และด้านการรับรู้ความง่ายของชุมชนออนไลน์ โดยมีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำในทุกด้าน ซึ่งแสดงว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งประเมินว่าอุปสรรคทั้ง 4 ด้านขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์มากกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำอย่างชัดเจน

ทั้งนี้ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตามที่กล่าวไปแล้วข้างต้นสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 8-14 ได้ตามตารางที่ 28

ตารางที่ 28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 8-14

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 8: ค่าเฉลี่ยของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความแตกต่างทางลักษณะบุคคล จะต่ำกว่าในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งและต่ำสุดในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ	ไม่ได้ทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 8.1: ค่าเฉลี่ยของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความแตกต่างทางลักษณะบุคคลของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะสูงกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ	ไม่ได้ทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 8.2: ค่าเฉลี่ยของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความแตกต่างทางลักษณะบุคคลของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะสูงกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ	ไม่ได้ทดสอบสมมติฐาน





## ตารางที่ 28 (ต่อ) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 8-14

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 14.2: ค่าเฉลี่ยของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะสูงกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง	ไม่ยอมรับสมมติฐาน

### 3. ความแตกต่างของความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดอันใกล้ระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการเปรียบเทียบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ของความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดอันใกล้ระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ กลุ่มที่ 2 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และกลุ่มที่ 3 ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 15 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

**สมมติฐานที่ 15:** ค่าเฉลี่ยของความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดอันใกล้จะสูงกว่าในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งและสูงสุดในกลุ่มผู้ใช้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ

ทั้งนี้เพื่อให้สะดวกต่อการทดสอบสมมติฐานจึงได้มีการกำหนดสมมติฐานย่อยคือ

**สมมติฐานที่ 15.1:** ค่าเฉลี่ยของความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดอันใกล้ของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะต่ำกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ

**สมมติฐานที่ 15.2:** ค่าเฉลี่ยของความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดอันใกล้ของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะต่ำกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง

#### 3.1 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดอันใกล้

ก่อนทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนได้ทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของผู้ใช้งานแต่ละกลุ่มด้วยการทดสอบความเป็นเอกพันธ์ของความแปรปรวน (Homogeneity of Variance) ซึ่งแสดงผลดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 ผลการตรวจสอบความเป็นเอกพันธ์ของแปรปรวนของความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดต้อันใกล้

ตัวแปร	Levene Statistic	df1	df2	p
ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดต้อันใกล้	3.773	2	1745	0.023

หมายเหตุ \* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$  และ \*\*\* $p < 0.001$

จากตารางที่ 29 พบว่าผลการวิเคราะห์ความเป็นเอกพันธ์ของความแปรปรวนของความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดต้อันใกล้มีค่านัยสำคัญน้อยกว่าระดับ 0.05 ซึ่งแสดงว่าความแปรปรวนของความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานแต่ละกลุ่มไม่เท่ากันจึงใช้สถิติการทดสอบเวลช์ (Welch) ในการทดสอบค่าเฉลี่ย ซึ่งแสดงผลดังตารางที่ 30 และได้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่แบบวิธีการดันเน็ตท์ (Dunnett's T3) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552) ซึ่งแสดงผลดังตาราง 31

3.2 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดต้อันใกล้ของผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่ม

จากผลการตรวจสอบความแปรปรวนของผู้ใช้งานแต่ละกลุ่มพบว่ามีความแปรปรวนไม่เท่ากันจึงใช้สถิติการทดสอบเวลช์ในการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวของความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดต้อันใกล้ ซึ่งแสดงผลดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวของความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดต้อันใกล้ระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม ด้วยสถิติเวลช์

ตัวแปร	Statistic <sup>a</sup>	df1	df2	p
ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดต้อันใกล้	Welch 53.810***	2	565.956	0.000

หมายเหตุ \* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$  และ \*\*\* $p < 0.001$

จากตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดต้อันใกล้ของผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 ซึ่งหมายความว่าระหว่างกลุ่มผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มมีความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดต้อันใกล้แตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่มหรืออย่างน้อยจำนวน 1 คู่ จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วม

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ดังแสดงผลในหัวข้อถัดไป

3.3 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดต้ออันใกล้

จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวตามที่กล่าวไปแล้วข้างต้น พบว่าความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดต้ออันใกล้ระหว่างกลุ่มผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 ซึ่งแสดงว่าค่าเฉลี่ยความตั้งใจของผู้ใช้งานต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ จึงได้ทำการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีดันทันแนท ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 ผลผลการเปรียบเทียบพหุคูณของความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดต้ออันใกล้รายคู่ของผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม ด้วยวิธีดันทันแนท

ตัวแปรตาม		ประเภท ผู้ใช้	ประเภท ผู้ใช้	Mean Difference	Std.Error	P
ความตั้งใจในการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทางออนไลน์ใน ขนาดต้ออันใกล้	Dunnett	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	0.47***	0.049	0.000
			กลุ่มที่ 3	0.48***	0.048	0.000
	's T3	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 1	-0.47***	0.049	0.000
			กลุ่มที่ 3	0.01	0.032	0.943
		กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 1	-0.48***	0.048	0.000
			กลุ่มที่ 2	-0.01	0.032	0.943

หมายเหตุ \* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$  และ \*\*\* $p < 0.001$

จากตารางที่ 31 ผลการการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดต้ออันใกล้รายคู่ของผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่ม พบว่ามีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญจำนวน 2 คู่ คือ 1) ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 กับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ โดยผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ซึ่งหมายความว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ประเมินว่าตนเองมีแนวโน้มจะร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดต้ออันใกล้ต่ำกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ และ 2) ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งมีค่าเฉลี่ยแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 กับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ โดยผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ซึ่งหมายความว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์เป็นบางครั้งประเมินว่าตนเองมีแนวโน้มจะร่วม



แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ต่ำกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ นอกจากนี้ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง หมายความว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งมีแนวโน้มจะร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตใกล้เคียงไม่ต่างกัน

3.4. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความแตกต่างของความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างทางสถิติของค่าเฉลี่ยความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ซึ่งแสดงถึงแนวโน้มการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในอนาคตอันใกล้ระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่มที่มีพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ที่แตกต่างกัน โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามที่อธิบายไปแล้วข้างต้นสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งมีค่าเฉลี่ยค่าเฉลี่ยความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญจากผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ โดยผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยความตั้งใจน้อยกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มมีแนวโน้มจะร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตต่ำกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ แต่ในทางกลับกันผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งมีค่าเฉลี่ยความตั้งใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มนี้มีแนวโน้มจะร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตที่ใกล้เคียงไม่ต่างกัน

ทั้งนี้ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังตารางที่ 32

ตารางที่ 32 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 15

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 15: ค่าเฉลี่ยของความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดอันใกล้จะสูงกว่าในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งและสูงสุดในกลุ่มผู้ใช้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 15.1: ค่าเฉลี่ยของความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดอันใกล้ของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะต่ำกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 15.2: ค่าเฉลี่ยของความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดอันใกล้ของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะต่ำกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง	ไม่ยอมรับสมมติฐาน

4. การวิเคราะห์อิทธิพลร่วมระหว่างอายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งในองค์กร ที่มีผลต่อความถี่ในการอ่านข้อมูล ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล และความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น

เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุนามแบบสามทาง (Three-way MANOVA) ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในองค์กร กับพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow ประกอบด้วย ความถี่ในการอ่านข้อมูล ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล (การเขียนบันทึก อนุทินและแบ่งปันไฟล์) และความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาลักษณะบุคคลและพฤติกรรมการเข้าใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow และตามคำถามการวิจัยที่ 3 ความถี่ในการอ่านข้อมูล ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล (การเขียนบันทึก อนุทิน และแบ่งปันไฟล์) และความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นขึ้นกับลักษณะบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งในองค์กรหรือไม่ อีกทั้งยังเป็นการทดสอบสมมติฐานที่ 16 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 16: ความถี่ในการอ่านข้อมูล ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล (การเขียนบันทึก อนุทิน และแบ่งปันไฟล์) และความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นขึ้นอยู่กับลักษณะบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งในองค์กร

ทั้งนี้ก่อนทำการวิเคราะห์ข้อมูลได้มีการปรับปรุงข้อมูลให้มีความเหมาะสมกับการวิเคราะห์ข้อมูลมากยิ่งขึ้น โดยได้คัดกรองตัดข้อมูลที่ไม่สามารถระบุความชัดเจนของเพศและตำแหน่งในองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากการเก็บแบบสอบถามได้มีตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบไม่ระบุเพศได้ จึงได้ทำการตัดข้อมูลในส่วนนี้ออก นอกจากนี้สำหรับตำแหน่งในองค์กรนั้นเป็นข้อมูลที่จัดเก็บให้สอดคล้องกับอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีอาชีพบางอาชีพ

ที่ไม่สามารถระบุตำแหน่งในองค์กรได้ ได้แก่ ไม่ประกอบอาชีพหรือพ่อบ้านหรือแม่บ้านหรือเกษียณอายุ และนักเรียนหรือนักศึกษา จากนั้นจึงได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

#### 4.1. ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูล

ได้มีการตรวจสอบความเป็นเอกพันธ์ของเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วม (Variance ° covariance matrix) ด้วยค่าสถิติทดสอบ Box's M พบว่ามีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ คือ 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของความถี่ในการอ่านข้อมูล ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล (การเขียนบันทึก อนุทิน และแบ่งปันไฟล์) และความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นมีความแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาค่าไอเกนพบว่ามีความใกล้เคียงกันหลายค่า ผนวกกับผลการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ ความถี่ในการอ่านข้อมูล ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล (การเขียนบันทึก อนุทิน และแบ่งปันไฟล์) และความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นด้วยวิธีบาร์ทเล็ตท์ (Bartlett's Test of Sphericity) พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 ( $p=0.000$ ) จึงได้ทำการทดสอบค่าเฉลี่ยด้วยวิธีพิลไล (Pillai's Trace) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552 ) ซึ่งผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังนี้

#### 4.2. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุนามแบบสามทาง

เนื่องจากผลการตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลตามที่อธิบายไปในหัวข้อข้างต้น จึงได้เลือกใช้สถิติพิลไลในการทดสอบค่าเฉลี่ยประกอบด้วย ความถี่ในการอ่านข้อมูล ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล (การเขียนบันทึก อนุทินและแบ่งปันไฟล์) และความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นในชุมชนออนไลน์ GotoKnow ของผู้ใช้งานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในองค์กร ซึ่งผลการทดสอบดังผลในตารางที่ 33

ตารางที่ 33 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุนามระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในองค์กร กับพฤติกรรมการใช้งาน GotoKnow ประกอบด้วย ความถี่ในการอ่านข้อมูล ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล (การเขียนบันทึก อนุทิน และแบ่งปันไฟล์) และความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น ในชุมชนออนไลน์ GotoKnow

Source		Value	F	p
อายุ	Pillai's Trace	0.014	2.512*	0.007
ระดับการศึกษา	Pillai's Trace	0.014	2.507*	0.007
ตำแหน่งในองค์กร	Pillai's Trace	0.004	1.917	0.125
อายุ x ระดับการศึกษา	Pillai's Trace	0.015	0.898	0.616
อายุ x ตำแหน่งในองค์กร	Pillai's Trace	0.008	1.339	0.211
ระดับการศึกษา x ตำแหน่งในองค์กร	Pillai's Trace	0.013	2.314*	0.014
อายุ x ระดับการศึกษา x ตำแหน่งในองค์กร	Pillai's Trace	0.020	1.308	0.143

หมายเหตุ \* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$  และ \*\*\* $p < 0.001$

จากตารางที่ 33 พบว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาและตำแหน่งในองค์กรแตกต่างกันมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงทำการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล ความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น และความถี่ในการอ่านข้อมูลเพิ่มเติมดังผลที่แสดงในตารางที่ 34

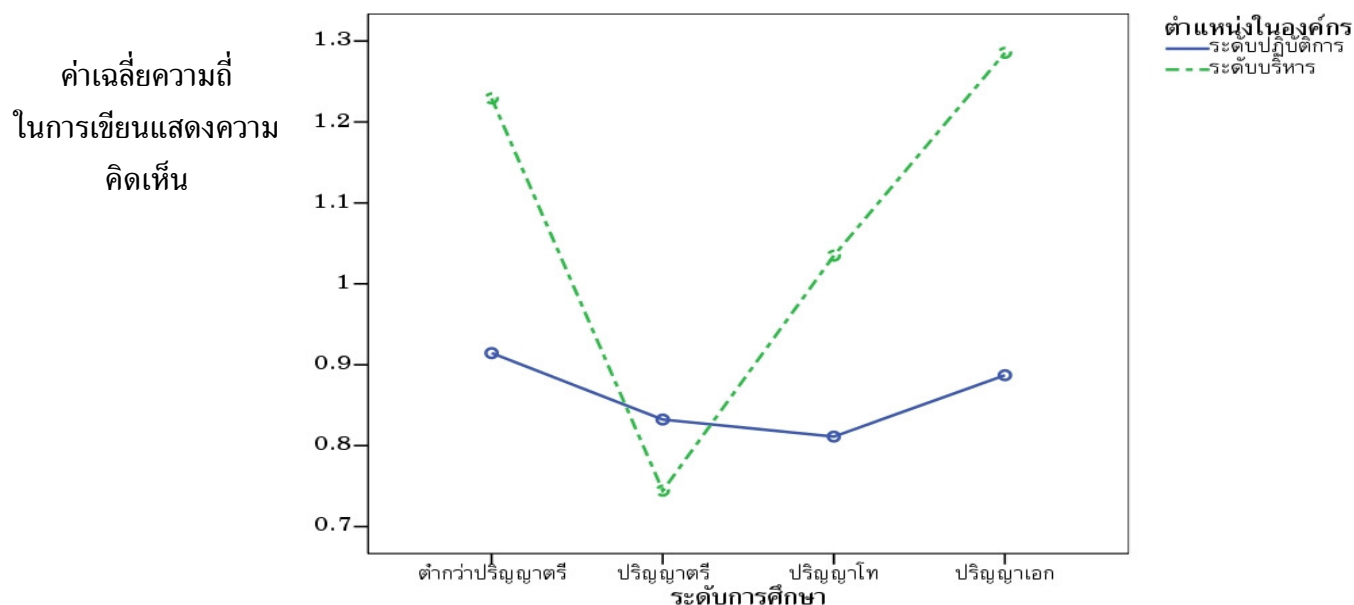
ตารางที่ 34 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความถี่ในการอ่านข้อมูล ความถี่ในแบ่งปันข้อมูล (การเขียนบันทึก อนุทิน และแบ่งปันไฟล์) และความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น กรณีพบการปฏิสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาและตำแหน่งในองค์กร

Source	Dependent Variable	SS	df	MS	F	p
ระดับ	ความถี่ในแบ่งปันข้อมูล	6.317	3	2.106	2.327	0.073
การศึกษา x	ความถี่ในการเขียน	11.346	3	3.782	4.219**	0.006
ตำแหน่งใน	แสดงความคิดเห็น					
องค์กร	ความถี่ในการอ่านข้อมูล	11.567	3	3.856	4.182**	0.006
ความคลาด	ความถี่ในแบ่งปันข้อมูล	1440.608	1592	0.905		
เคลื่อน	ความถี่ในการเขียน	1427.120	1592	0.896		
(Error)	แสดงความคิดเห็น					
	ความถี่ในการอ่านข้อมูล	1467.690	1592	0.922		
รวม	ความถี่ในแบ่งปันข้อมูล	2714	1623			
	ความถี่ในการเขียน	2574	1623			
	แสดงความคิดเห็น					
	ความถี่ในการอ่านข้อมูล	8146	1623			
Corrected	ความถี่ในแบ่งปันข้อมูล	1485.569	1622			
Total	ความถี่ในการเขียน	1484.105	1622			
	แสดงความคิดเห็น					
	ความถี่ในการอ่านข้อมูล	1525.369	1622			

หมายเหตุ \* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$  และ \*\*\* $p < 0.001$

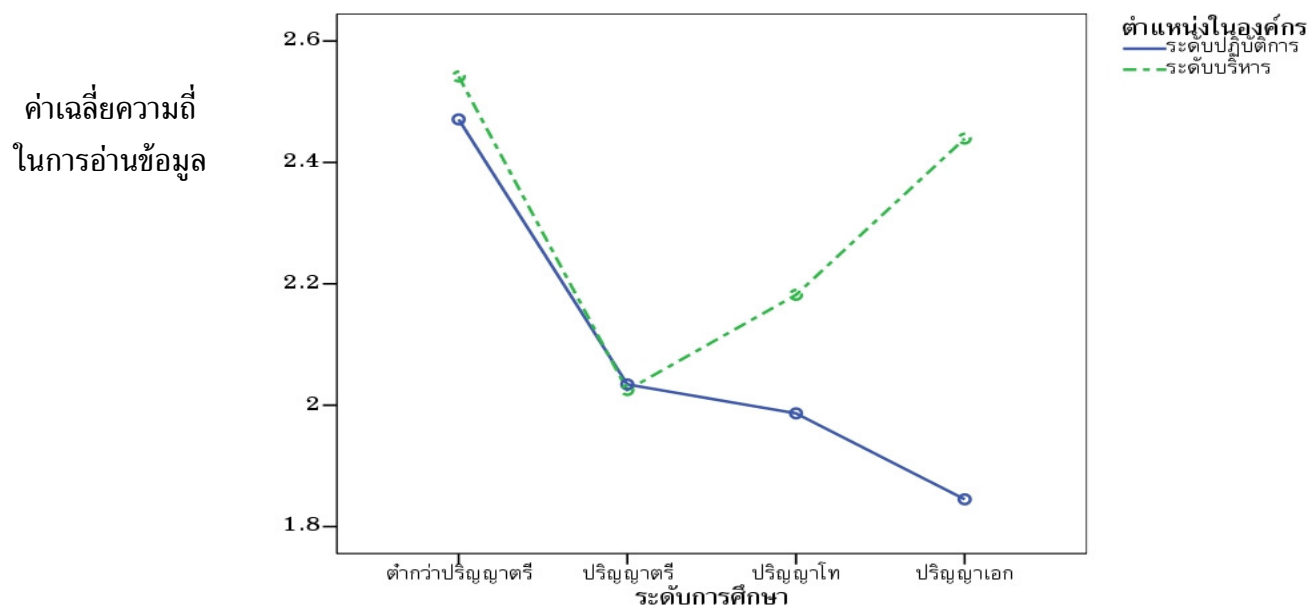
จากตารางที่ 34 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นและความถี่ในการอ่านข้อมูลของระดับการศึกษาและตำแหน่งในองค์กรมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยสามารถแสดงผลค่าเฉลี่ยของระดับการศึกษาและตำแหน่งในองค์กรที่ต่างกันได้ดังภาพประกอบที่ 37 และภาพประกอบที่ 38 และไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยความถี่ในการเขียนบันทึก อนุทิน และแบ่งปันไฟล์ของผู้ใช้งานที่มีระดับการศึกษาและตำแหน่งในองค์กรที่ต่างกันได้

ภาพประกอบที่ 37 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีระดับการศึกษาและตำแหน่งในองค์กรที่ต่างกัน



จากภาพประกอบที่ 37 พบว่าผู้ใช้งานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอกที่มีตำแหน่งในองค์กรในระดับบริหารมีค่าเฉลี่ยความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นมากกว่าผู้ใช้งานที่มีตำแหน่งในองค์กรระดับปฏิบัติการ ในขณะที่ผู้ใช้งานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีที่มีตำแหน่งในองค์กรระดับบริหารมีค่าเฉลี่ยความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นน้อยกว่าผู้ใช้งานที่มีตำแหน่งในองค์กรระดับปฏิบัติการ

ภาพประกอบที่ 38 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความถี่ในการอ่านข้อมูลของผู้ใช้งานที่มีระดับการศึกษาและตำแหน่งในองค์กรที่แตกต่างกัน



จากภาพประกอบที่ 38 พบว่า ผู้ใช้งานที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอกที่มีตำแหน่งในองค์กรในระดับบริหาร มีค่าเฉลี่ยความถี่ในการอ่านข้อมูลมากกว่าผู้ใช้งานที่มีตำแหน่งในองค์กรระดับปฏิบัติการ ในขณะที่ผู้ใช้งานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีที่มีตำแหน่งในองค์กรระดับบริหารมีค่าเฉลี่ยความถี่ในการอ่านข้อมูลน้อยกว่าผู้ใช้งานที่มีตำแหน่งในองค์กรระดับปฏิบัติการ

#### 4.3. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าลักษณะบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งในองค์กรไม่มีปฏิสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ แต่พบว่าระดับการศึกษาและตำแหน่งในองค์กรมีปฏิสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ส่งผลต่อความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น และความถี่ในการอ่านข้อมูลในชุมชนออนไลน์ GotoKnow โดยผู้ใช้งานที่มีตำแหน่งในองค์กรระดับบริหารและมีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอกมีค่าเฉลี่ยความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นมากกว่าผู้ใช้งานที่มีตำแหน่งในองค์กรระดับปฏิบัติการ แต่ในทางตรงกันข้ามผู้ใช้งานที่มีตำแหน่งในองค์กรระดับบริหารและมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นน้อยกว่าผู้ใช้งานที่มีตำแหน่งในองค์กรระดับปฏิบัติการ

นอกจากนี้ผู้ใช้งานที่มีตำแหน่งในองค์กรระดับบริหารและมีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอกมีค่าเฉลี่ยความถี่ในการอ่านข้อมูลในชุมชนออนไลน์มากกว่าผู้ใช้งานที่มีตำแหน่งในองค์กรระดับปฏิบัติการ แต่ในทางตรงกันข้ามผู้ใช้งานที่มีตำแหน่งในองค์กรระดับบริหารและมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความถี่ในการอ่านข้อมูลในชุมชนออนไลน์น้อยกว่าผู้ใช้งานที่มีตำแหน่งในองค์กรระดับปฏิบัติการ และสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังตารางที่ 35

ตารางที่ 35 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 16

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 16: ความถี่ในการอ่านข้อมูล ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล (การเขียนบันทึก อนุทิน และแบ่งปันไฟล์) และความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นขึ้นอยู่กับลักษณะบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งในองค์กร	ไม่ยอมรับสมมติฐาน



### 5. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานทั้งหมด

ตารางที่ 36 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1-16

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1: อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความแตกต่างทางลักษณะบุคคลจะส่งผลในทางตรงกันข้ามต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้	ไม่ได้ทำการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2: อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเองจะส่งผลในทางตรงกันข้ามต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3: อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองจะส่งผลในทางตรงกันข้ามต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4: อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชนจะส่งผลในทางตรงกันข้ามต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5: อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์จะส่งผลในทางตรงกันข้ามต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 6: อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ในประโยชน์ของชุมชนออนไลน์จะส่งผลในทางตรงกันข้ามต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 7: อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์จะส่งผลในทางตรงกันข้ามต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 8: ค่าเฉลี่ยของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความแตกต่างทางลักษณะบุคคล จะต่ำกว่าในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งและต่ำสุดในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ	ไม่ได้ทำการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 9: ค่าเฉลี่ยของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเอง จะต่ำกว่าในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งและต่ำสุดในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ	ไม่ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 36 (ต่อ) สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1-16

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 10: ค่าเฉลี่ยของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง จะต่ำกว่าในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งและต่ำสุดในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 11: ค่าเฉลี่ยของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชนจะต่ำกว่าในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งและต่ำสุดในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 12: ค่าเฉลี่ยของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ จะต่ำกว่าในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งและต่ำสุดในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 13: ค่าเฉลี่ยของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ในประโยชน์ของชุมชนออนไลน์จะต่ำกว่าในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งและต่ำสุดในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 14: ค่าเฉลี่ยของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์จะต่ำกว่าในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งและต่ำสุดในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 15: ค่าเฉลี่ยของความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้จะสูงกว่าในกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งและสูงสุดในกลุ่มผู้ใช้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 16: ความถี่ในการอ่านข้อมูล ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล (การเขียนบันทึก อนุทิน และแบ่งปันไฟล์) และความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นขึ้นอยู่กับลักษณะบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งในองค์กร	ไม่ยอมรับสมมติฐาน

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 1. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เพิ่มเติมเพื่อตอบคำถามการวิจัยที่ 1 อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ส่งผลอย่างไรต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

โดยปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์เป็นผลการศึกษาที่ได้จากการทำการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจซึ่งได้นำเสนอไว้หัวข้อการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ โดยผลการวิเคราะห์ปัจจัยพบว่าอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านชุมชน ปัจจัยด้านส่วนบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี

##### 1.1. ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 37

ตารางที่ 37 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้

ปัจจัย	ปัจจัยด้านชุมชน	ปัจจัยด้านส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้
1. ปัจจัยด้านชุมชน	1.00	0.62***	0.52***	-0.21***
2. ปัจจัยด้านส่วนบุคคล	-	1.00	0.36***	-0.21***
3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	-	-	1.00	-0.20***

หมายเหตุ \* $p < 0.05$  \*\* $p < 0.01$  และ \*\*\* $p < 0.001$

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ทั้ง 3 ปัจจัยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 ใน

ระดับน้อยกับความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ โดยปัจจัยด้านส่วนบุคคล ( $r = -0.21$ ) และปัจจัยด้านชุมชน ( $r = -0.21$ ) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากันและมากที่สุด รองลงมาเป็นปัจจัยด้านเทคโนโลยี ( $r = -0.20$ ) ตามลำดับ ซึ่งหมายความว่าหากปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ซึ่งแสดงถึงแนวโน้มการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตลดลง หรือหากปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งลดลงจะส่งผลแนวโน้มการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์เพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ข้างต้นยังได้แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ โดยพบว่าปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยต่างมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านชุมชนและปัจจัยด้านส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์มากที่สุด ( $r = 0.62$ ) รองลงมาเป็นปัจจัยด้านชุมชนและปัจจัยด้านเทคโนโลยี ( $r = 0.52$ ) และปัจจัยด้านส่วนบุคคลและปัจจัยด้านเทคโนโลยี ( $r = 0.36$ ) ตามลำดับ

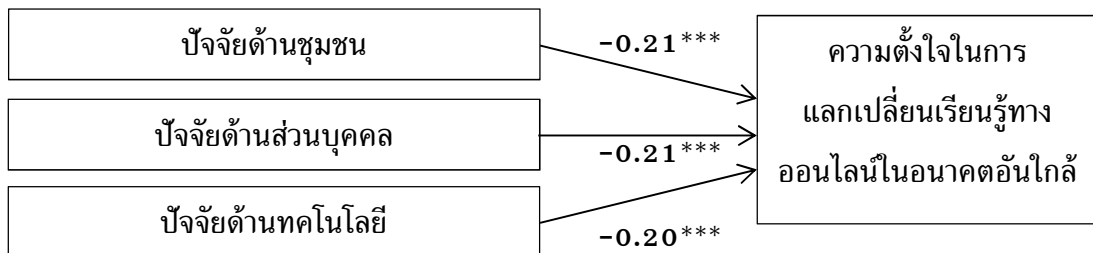
### 1.2. สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเป็นการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจรูปแบบและทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นอุปสรรคกับความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการทำความเข้าใจว่าปัจจัยที่เป็นอุปสรรคส่งผลอย่างไรต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ซึ่งแสดงถึงแนวโน้มการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ทั้ง 3 ปัจจัยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.001 ในระดับน้อยกับความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเมื่อปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้แนวโน้มการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ลดลง หรือหากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งลดลงจะส่งผลให้แนวโน้มการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้เพิ่มขึ้น โดยปัจจัยด้านส่วนบุคคลส่งผลต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้มากที่สุด และรองลงมาเป็นปัจจัยด้านชุมชน และปัจจัยด้านเทคโนโลยี ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้สามารถสรุปผลได้ดังภาพประกอบที่ 39

ภาพประกอบที่ 39 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดต้อันไกลล์



## 2. ความแตกต่างของปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม

ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์เป็นผลการศึกษาที่ได้จากการทำการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจซึ่งได้นำเสนอไว้ในหัวข้อการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่าประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านชุมชน ปัจจัยด้านส่วนบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี โดยก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลได้ทำการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ดังที่กล่าวดังแสดงผลในตารางที่ 38 และการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4 เพื่อเปรียบเทียบอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ GotoKnow ที่แตกต่างกันระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กลุ่มผู้ใช้งานที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ และเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมจากสมมติฐานที่ 8-14 ที่ได้กำหนดไว้

ตารางที่ 38 ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ จำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน

ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค	ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ		ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง		ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้	
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.
	1. ปัจจัยด้านชุมชน	1.98	0.69	2.09	0.60	2.10
2. ปัจจัยด้านส่วนบุคคล	2.54	0.72	2.84	0.64	2.88	0.63
3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	2.18	0.86	2.43	0.89	2.34	0.82

### 2.1. การตรวจสอบค่าความแปรปรวนปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์

ก่อนทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวได้ตรวจสอบความแปรปรวนของทั้ง 3 ปัจจัย ด้วยการตรวจสอบความเป็นเอกพันธ์ของความแปรปรวน (Homogeneity of Variances) ซึ่งผลการทดสอบความแปรปรวนได้ผลดังตารางที่ 39

ตารางที่ 39 ผลการตรวจสอบความเป็นเอกพันธ์ของความแปรปรวนของปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์

ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค	Levene Statistic	df1	df2	p
ปัจจัยด้านชุมชน	1.858	2	1745	0.156
ปัจจัยด้านส่วนบุคคล	2.493	2	1745	0.083
ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	2.266	2	1745	0.104

จากตารางที่ 36 พบว่าผลการวิเคราะห์ของปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของทั้ง 3 ปัจจัยมีค่านัยสำคัญมากกว่า 0.05 ซึ่งแสดงว่าความแปรปรวนของปัจจัยที่เป็นอุปสรรคของผู้ใช้งานแต่ละกลุ่มมีความแปรปรวนเท่ากัน จึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยด้วยค่าสถิติเอฟ (F) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552) ได้ผลดังตารางที่ 40

### 2.2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวของปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ ด้วยสถิติเอฟ

จากผลการตรวจสอบความแปรปรวนของปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ทั้ง 3 ปัจจัยพบว่ามีความแปรปรวนเท่ากันจึงได้ใช้สถิติการทดสอบด้วยสถิติเอฟ ซึ่งแสดงผลการทดสอบดังตารางที่ 40

ตารางที่ 40 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวของปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์

ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค		SS	df	MS	F	P
ปัจจัยด้านชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	2.371	2	1.186	3.305*	0.037
	ภายในกลุ่ม	625.988	1745	0.359		
	รวม	628.359	1747			
ปัจจัยด้านส่วนบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	19.703	2	9.851	23.748***	0.000
	ภายในกลุ่ม	723.862	1745	0.415		
	รวม	743.565	1747			
ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	10.053	2	5.026	6.938**	0.001
	ภายในกลุ่ม	1264.265	1745	0.725		
	รวม	1274.317	1747			

หมายเหตุ \* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$  และ \*\*\* $p < 0.001$

จากตารางที่ 40 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่าปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ทั้ง 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านชุมชน ปัจจัยด้านส่วนบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 0.001 และ 0.01 ตามลำดับ ซึ่งหมายความว่า ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่เป็นอุปสรรคแต่ละปัจจัยระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่มแตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่มหรือ 1 คู่ จึงได้ทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Difference : LSD) ระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ กลุ่มที่ 2 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และกลุ่มที่ 3 ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งได้ผลดังตารางที่ 41

ตารางที่ 41 ผลการเปรียบเทียบพหุคูณของปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม

ปัจจัย	สถิติ	ประเภท ผู้ใช้	ประเภท ผู้ใช้	Mean Difference	Std.Error	P
ปัจจัยด้านชุมชน	LSD	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	-0.11*	0.048	0.028
			กลุ่มที่ 3	-0.12*	0.047	0.011
		กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 1	0.11*	0.048	0.028
			กลุ่มที่ 3	-0.01	0.031	0.666
		กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 1	0.12*	0.047	0.011
			กลุ่มที่ 2	0.01	0.031	0.666
ปัจจัยด้านส่วนบุคคล	LSD	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	-0.30***	0.052	0.000
			กลุ่มที่ 3	-0.35***	0.050	0.000
		กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 1	0.30***	0.052	0.000
			กลุ่มที่ 3	-0.05	0.033	0.144
		กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 1	0.35***	0.050	0.000
			กลุ่มที่ 2	0.05	0.033	0.144
ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	LSD	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	-0.25***	0.069	0.000
			กลุ่มที่ 3	-0.16*	0.067	0.017
		กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 1	0.25***	0.069	0.000
			กลุ่มที่ 3	0.09*	0.044	0.038
		กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 1	0.16*	0.067	0.017
			กลุ่มที่ 2	-0.09*	0.044	0.038

หมายเหตุ \* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$  และ \*\*\* $p < 0.001$

จากตารางที่ 41 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มมีรายละเอียดดังนี้

1) ปัจจัยด้านชุมชน พบว่าผู้ใช้งาน 2 คู่มิค่าเฉลี่ยของแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ คือ 1) ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 กับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ โดยผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ และ 2) ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 กับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ โดยผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งมีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ซึ่งหมายความว่าผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มประเมินว่าปัจจัยนี้ขัดขวาง





เป็นการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่มที่มีพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ต่อการทำความเข้าใจว่าปัจจัยที่เป็นอุปสรรคขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์แก่ผู้ใช้งานคู่ใดแตกต่างกัน โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามที่อธิบายไปแล้วข้างต้น สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวได้แสดงให้เห็นว่าค่าเฉลี่ย ของปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ทั้ง 3 ปัจจัยระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่มต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่เป็นอุปสรรคทั้ง 3 ปัจจัยส่งผลขัดขวางการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ระหว่างผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ โดยผลการ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยที่เป็นอุปสรรคระหว่างผู้ใช้งานรายคู่พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่เป็น อุปสรรคทั้ง 3 ปัจจัยของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นประจำต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ซึ่งแสดงว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเมิน ว่าปัจจัยที่เป็นอุปสรรคทั้ง 3 ปัจจัยขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์สูงกว่าผู้ใช้งานที่ ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำอย่างชัดเจน

ยิ่งกว่านั้นผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยปัจจัยด้าน เทคโนโลยีเพียงปัจจัยเดียวที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจากผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็น บางครั้ง โดยผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยน เรียนรู้เป็นบางครั้ง ซึ่งแสดงว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเมินว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยี ขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ต่ำกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง

นอกจากนี้ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่เป็นอุปสรรคทั้ง 3 ปัจจัยของผู้ใช้งานที่ร่วม แลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งและผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำต่างกันอย่างมี นัยสำคัญ โดยผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งมีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้ใช้งานที่ร่วม แลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ซึ่งแสดงว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งประเมินว่า ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคทั้ง 3 ปัจจัยมีผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์สูงกว่าผู้ใช้งานที่ ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ

### 3. ข้อเสนอแนะในการกระตุ้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้ตอบแบบสอบถาม

การสรุปข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 1,748 ราย ผู้วิจัยได้พิจารณาตัดข้อเสนอแนะที่ไม่สอดคล้องกับลักษณะการทำงานของชุมชนออนไลน์ ณ ปัจจุบัน ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะที่ได้ดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้นแล้ว นอกจากนี้ได้พิจารณารวบรวมข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานและลักษณะของชุมชนออนไลน์ปัจจุบัน โดยผลการสรุปข้อเสนอแนะที่รวบรวมนำเสนอจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 392 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.42 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งมีรายละเอียดดังแสดงผลในตารางที่ 42

ตารางที่ 42 สรุปข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม (N=1,748)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
<b>ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการทำงานของระบบ</b>		
1. ลดขั้นตอนการใช้งานระบบให้สามารถใช้งานได้สะดวก รวดเร็วและง่ายขึ้น	55	3.15
2. เพิ่มความเร็วในการประมวลผลและความเสถียรของระบบ	32	1.83
3. ปรับระบบให้รองรับผู้ใช้งานที่มีทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์น้อย	5	0.29
4. เพิ่มระบบให้ดอกไม้แก่ความคิดเห็น	2	0.11
5. ปรับการแสดงผลข้อมูลให้สามารถอ่านข้อมูลได้ง่ายขึ้น	7	0.40
6. ปรับการแสดงผลข้อมูลในหน้าแรกให้ลดลงและปรับการแสดงบันทึกตามหมวดหมู่ให้สามารถดูข้อมูลได้ง่ายขึ้น	10	0.57
7. หน้าแสดงผลข้อมูลควรเพิ่มสีส้มให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น	27	1.55
8. ปรับปรุงระบบให้สามารถใช้งานร่วมกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก เช่น แท็บเล็ต (Tablet) เป็นต้น หรือโทรศัพท์มือถือได้	7	0.40
9. ควรจัดโครงสร้างข้อมูลให้ชัดเจนขึ้นเพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น	26	1.49
10. เพิ่มระบบแจ้งเตือนการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	2	0.11
11. เพิ่มระบบแนะนำเนื้อหาและกลุ่มผู้ใช้งานที่มีความสนใจเดียวกัน	2	0.11
12. ปรับระบบค้นหาข้อมูลสามารถตั้งค่าประเภทข้อมูลที่ต้องการค้นหาได้	5	0.29
13. ปรับปรุงให้ผู้ใช้งานสามารถตั้งค่าการส่งอีเมลแจ้งเตือนแสดงความเห็นได้	1	0.06
14. ควรกำหนดการจำกัดตัวอักษรในระบบอนุทิน	1	0.06
15. ปรับปรุงระบบจัดการไฟล์ให้สามารถย่อขนาดภาพ และสามารถนำไฟล์จัดเก็บได้ครั้งละหลายไฟล์เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน	30	1.72
16. ปรับปรุงให้ระบบเพิ่มบันทึกใหม่สามารถแทรกไฟล์วิดีโอจากเว็บไซต์อื่น ๆ เช่น youtube.com ได้ง่ายขึ้น เป็นต้น	1	0.06

ตารางที่ 42 (ต่อ) สรุปข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม (N=1,748)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
17. ปรับปรุงให้ระบบเพิ่มบันทึกใหม่สามารถแทรกไฟล์เอกสารหรือไฟล์ภาพได้ง่ายขึ้นโดยไม่ต้องนำไฟล์จัดเก็บในระบบจัดการไฟล์อัลบั้มก่อน	10	0.57
18. เพิ่มความสามารถในการตกแต่งบล็อกให้ง่ายขึ้น	3	0.17
19. การจัดระบบให้เชื่อมโยงประวัติของสมาชิกให้ง่ายขึ้น	2	0.11
<b>ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้งานชุมชนออนไลน์</b>		
1. จัดทีมพี่เลี้ยงให้คำแนะนำและส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	1	0.06
2. จัดอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ GotoKnow เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงาน	3	0.17
3. แนะนำแนวทางในการพัฒนาทักษะการเขียนสื่อสาร	2	0.11
4. แนะนำความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบ	7	0.40
5. จัดทำคู่มือแนะนำการใช้งานที่เข้าใจง่ายและสามารถปฏิบัติตามได้อย่างรวดเร็ว	1	0.06
6. ให้การสนับสนุนการนำผลงานการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จาก GotoKnow ไปใช้ในการนำเสนอผลงานเพื่อการปฏิบัติงาน เช่น การขอเลื่อนวิทยฐานะ เป็นต้น หรือเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน	2	0.11
<b>ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกลุ่มผู้ใช้งานและเครือข่ายชุมชนนักปฏิบัติ</b>		
1. ขยายกลุ่มผู้ใช้งานให้มีความหลากหลายสาขาอาชีพ	6	0.34
2. จัดทีมพี่เลี้ยงกระตุ้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ฝังลึกตามสาขาอาชีพ	1	0.06
3. ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายเกษียณสัมพันธ์ เครือข่ายนักวิชาการ เครือข่ายสาขาวิชาชีพที่หลากหลาย หรือเครือข่ายผู้ที่มีความสนใจเดียวกัน	9	0.52
<b>ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์</b>		
1. จัดกิจกรรมส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นช่วง เช่น ราย 3 เดือน ราย เดือน เป็นต้น โดยจัดกิจกรรมตามสาขาอาชีพ หรือกิจกรรมทั่วไปที่ผู้ใช้งานทุกกลุ่มสามารถเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้	11	0.63
2. จัดกิจกรรมมอบรางวัลหรือการประกวดตามประเภทกลุ่มผู้ใช้งาน	8	0.46
3. จัดกิจกรรมให้รางวัลบล็อกคุณภาพ	1	0.06
4. จัดกิจกรรมเพื่อสังคม	1	0.06
5. จัดประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีความทันสมัย	10	0.57

ตารางที่ 42 (ต่อ) สรุปข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม (N=1,748)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
<b>ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้รูปแบบเผชิญหน้า</b>		
1. จัดประชุมเชิงวิชาการ	10	0.57
2. จัดประชุมเฉพาะกลุ่มผู้ใช้งานใหม่	4	0.23
3. จัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับภูมิภาคหรือจังหวัด	10	0.57
<b>ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับลักษณะเนื้อหาในชุมชนออนไลน์</b>		
1. สนับสนุนการสร้างเนื้อหาที่มีคุณภาพให้มากยิ่งขึ้น เช่น เนื้อหาไม่ละเมิดลิขสิทธิ์ เป็นต้น	10	0.57
2. เพิ่มเนื้อหาให้มีหมวดหมู่ที่ละเอียดชัดเจนและหลากหลายมากยิ่งขึ้น	6	0.34
3. สนับสนุนเนื้อหาในเชิงปฏิบัติและช่วยเหลือสังคมให้มากยิ่งขึ้น	11	0.63
<b>ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์</b>		
1. จัดทีมผู้ใช้งานให้มีส่วนร่วมเป็นผู้กระตุ้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	3	0.14
2. ส่งเสริมบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้ผ่อนคลายยิ่งขึ้นด้วยการลดความเป็นวิชาการให้ลดลง	4	0.23
3. ส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกให้มากยิ่งขึ้น	5	0.29
4. นำเสนอบทความสัมภาษณ์ผู้ใช้งานต้นแบบรายเดือน	1	0.06
5. กระตุ้นสมาชิกเก่าให้มีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากยิ่งขึ้น	4	0.23
6. ส่งเสริมให้สมาชิกที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ สกัดความรู้หรือแนวทางปฏิบัติที่ดีจากชุมชนออนไลน์นำมาเผยแพร่	5	0.29
7. ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานต้นแบบด้วยการมอบเกียรติบัตรหรือหนังสือชื่นชมไปยังหน่วยงานของผู้ใช้งาน	1	0.06
<b>ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์</b>		
1. ประชาสัมพันธ์ให้ GotoKnow เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้นผ่านช่องทางภายนอกเว็บไซต์ให้มากยิ่งขึ้น	22	1.26
2. ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร GotoKnow แก่สมาชิกทางอีเมลให้มากยิ่งขึ้น	5	0.29
<b>รวม</b>	<b>392</b>	<b>22.42</b>

## บทที่ 5

### อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่องการวิจัยเชิงสำรวจด้านอุปสรรคเชิงบุคคลและสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ GotoKnow เป็นการวิจัยเชิงสำรวจอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ GotoKnow และยังรวมถึงแนวโน้มต่อการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตด้วยการศึกษาความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ ซึ่งการศึกษานี้มุ่งเน้นทำความเข้าใจผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ GotoKnow โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการเปรียบเทียบกับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำและผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง โดยการวิจัยนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามทางออนไลน์ ซึ่งมีผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 2,273 ราย แต่ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้งานในการวิเคราะห์ข้อมูลได้จริงจำนวน 1,748 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.90 จากจำนวนข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามทั้งหมด และได้จำแนกประเภทแบบสอบถามตามประเภทผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่ม พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีจำนวน 883 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.52 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งมีจำนวน 665 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.04 และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำมีจำนวน 200 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.44 ตามลำดับ ซึ่งจากการดำเนินการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย
2. ข้อเสนอแนะเพื่อการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการบริหารจัดการชุมชนออนไลน์อย่างยั่งยืน
3. ข้อจำกัดในการวิจัย
4. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

## สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การนำเสนอสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลจะนำเสนอตามวัตถุประสงค์ที่ได้  
นำเสนอไว้ในบทที่ 1 ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์

#### GotoKnow

การศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมของผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow เป็นการศึกษิตตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษิตลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการเข้าใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow โดยข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งในองค์กร และจังหวัดที่อยู่อาศัย และข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานซึ่งประกอบด้วยระยะเวลาการเป็นสมาชิก ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล (การเขียนบันทึก อนุทิน และแบ่งปันไฟล์) ความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น ความถี่ในการอ่านข้อมูล และความพึงพอใจในการใช้งานระบบ นอกจากนี้ยังได้ทำการศึกษาอิทธิพลร่วมระหว่างเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งในองค์กรที่มีผลต่อความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล ความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นและความถี่ในการอ่านข้อมูลเพื่อเป็นการทดสอบสมมติฐานที่ 16 โดยมีรายละเอียดการอภิปรายผลดังต่อไปนี้

#### 1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษิตลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงให้เห็นว่าโดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยมีจำนวนมากกว่าเพศหญิงเพียงเล็กน้อย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความสนใจใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน โดยเมื่อพิจารณาเพศจำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ พบว่าสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่มสอดคล้องกับสัดส่วนโดยภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามเช่นกัน กล่าวคือ สัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมากกว่าเพศหญิงและมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน ยกเว้นกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำซึ่งมีส่วนต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิงมากกว่าผู้ใช้งานอีก 2 กลุ่ม

อายุของผู้ตอบแบบสอบถามตามผลการศึกษิตได้บ่งชี้ถึงความสำเร็จของชุมชนออนไลน์ GotoKnow ได้อย่างชัดเจน ดังจะเห็นได้จากช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่อายุตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นการยืนยันถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของ GotoKnow ในการเป็นพื้นที่และเครื่องมือสำหรับกลุ่มผู้ใช้งานวัยทำงาน ผลการศึกษิตได้แสดงให้เห็นแล้วว่า GotoKnow เป็นที่รู้จักและยอมรับจากผู้ใช้งานในวัยทำงาน ทั้งนี้พบว่า GotoKnow เป็นที่นิยมมากในกลุ่มผู้ใช้งานช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด

รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และมีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป โดยสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี และ 31-40 ปีมีส่วนต่างกันเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

นอกจากนี้ผลการศึกษายอายุตามประเภทผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มพบว่า มีผลสอดคล้องกับผลการศึกษาภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเช่นกัน ซึ่งผลการวิจัยข้างต้นเป็นข้อมูลที่บ่งชี้ให้เห็นว่าข้อมูลและเนื้อหาที่เกิดจากการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับประสบการณ์หรือมุมมองต่างๆ จากการทำงานและการดำเนินชีวิตในชุมชนออนไลน์ GotoKnow เป็นข้อมูลที่มีคุณค่าเป็นอย่างมาก เนื่องจากข้อมูลดังกล่าวเป็นความรู้และประสบการณ์อันเกิดจากการปฏิบัติและดำเนินชีวิตสะสมมาเป็นระยะเวลาหลายปีของผู้ใช้งาน ซึ่งได้สะท้อนถึงคุณค่าของความรู้ฝังลึกที่แฝงอยู่ในตัวของบุคคล

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอีกข้อมูลหนึ่งที่ได้บ่งชี้ว่าชุมชนออนไลน์ GotoKnow เป็นที่นิยมอย่างมากในกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ดังผลการศึกษาที่แสดงให้เห็นว่า GotoKnow เป็นที่นิยมในกลุ่มผู้ใช้งานที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท โดยมีสัดส่วนที่ผู้จบการศึกษาในระดับปริญญาโทมากกว่าระดับปริญญาตรีและมีส่วนต่างเพียงเล็กน้อย ซึ่งผลการศึกษาตามประเภทผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มปรากฏผลเช่นเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ใช้งานแต่ละกลุ่มมีสัดส่วนผู้ใช้งานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาโทมากที่สุด และรองลงมา คือ ผู้ใช้งานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยผู้ใช้งานที่จบการศึกษาทั้งสองระดับมีสัดส่วนไม่ต่างกันมากนัก

ยิ่งกว่านั้น ผลการศึกษายังได้แสดงหลักฐานที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ผู้ใช้งานโดยส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาเกี่ยวกับการประกอบอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบว่าอาชีพรับราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีสัดส่วนมากที่สุดถึงร้อยละ 66.02 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยส่วนใหญ่มีตำแหน่งในองค์กรในระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้ผลการศึกษาอาชีพและตำแหน่งในองค์กรจำแนกตามประเภทผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มได้ปรากฏผลการศึกษาเช่นเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ใช้งานแต่ละกลุ่มมีอาชีพรับราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐและมีตำแหน่งในองค์กรในระดับปฏิบัติการมากที่สุดเช่นกัน

การที่บุคลากรขององค์กรหรือหน่วยงานภาครัฐเข้ามาใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow เป็นจำนวนมากนั้น ส่วนหนึ่งเป็นผลจากการที่องค์กรภาครัฐหลายแห่งได้มีการส่งเสริมให้บุคลากรนำกระบวนการจัดการความรู้ไปใช้ภายในการปฏิบัติงานและเป็นผลจากการผลักดันของสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคมซึ่งเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อขับเคลื่อนให้การจัดการความรู้ในประเทศไทย โดยยังเป็นองค์กรแรกที่ให้ทุนสนับสนุนในการพัฒนาระบบและสร้างชุมชนออนไลน์ที่เป็นพื้นที่เสมือนสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยไม่แสวงหาผลกำไรแห่งนี้แก่ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.ธวัชชัย ปิยะวัฒน์ และดร.จันทวรรณ ปิยะวัฒน์ ซึ่งเป็นผู้พัฒนาระบบและผู้ดูแลหลักของชุมชนออนไลน์ อีกทั้งยังเป็นบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐเช่นกัน จึงเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญในการผลักดันให้ชุมชนออนไลน์แห่งนี้เป็นที่รู้จักใน



หน่วยงานภาครัฐหลายองค์กร เช่น องค์กรภาครัฐทางการศึกษา กรมส่งเสริมการเกษตร กรมอนามัย โรงพยาบาล เป็นต้น

อีกทั้งอาจเป็นผลมาจากการที่องค์กรภาครัฐได้เล็งเห็นถึงประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ผ่านชุมชนออนไลน์ GotoKnow ซึ่งเปรียบเป็นตลาดนัดความรู้สาธารณะทางออนไลน์ที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้สะดวก อีกทั้งด้วยลักษณะการทำงานขององค์กรภาครัฐที่มุ่งเน้นการทำงานเพื่อประเทศชาติและลักษณะการทำงานสามารถเผยแพร่ข้อมูลแก่ประชาชนได้ จึงส่งผลให้มีการจัดการอบรมและการแนะนำส่งเสริมให้บุคลากรเข้ามาใช้งานเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ดังข้อมูลจากบันทึกของดิศกุล เกษมสวัสดิ์ (2555) ซึ่งเป็นผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนนทบุรีได้จัดอบรมให้บุคลากรภายในหน่วยงานเข้าใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow และบันทึกของชัยวุฒิ สินธูวงศานนท์ (2549) ซึ่งมีตำแหน่งเป็นศึกษานิเทศก์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมาเขต 1 ที่ได้เปิดอบรมการใช้งานบล็อก GotoKnow ให้แก่คุณครูในโรงเรียนในเขตพื้นที่ นอกจากนี้ยังมีการเปิดอบรมให้แก่บุคลากรของกรมส่งเสริมการเกษตร ซึ่งข้อมูลปรากฏในบันทึกของศิริวรรณ หวังดี (2551) ซึ่งเป็นนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล กรมส่งเสริมการเกษตรได้บันทึกเรื่องเล่าการ จัดอบรมหลักสูตรการพัฒนาทักษะการจดบันทึก (คุณลิขิต) รุ่นที่ 2/2551 เพื่อใช้ช่องทางของ GotoKnow ในการเผยแพร่ความรู้และการอบรมการใช้งาน GotoKnow แก่บุคลากรของกรมอนามัยซึ่งนนทลี วีรัชย์ (2552) ได้บอกเล่ากิจกรรมในบันทึกที่จัดอบรมพร้อมทั้งการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้งานบล็อกแก่บุคลากร

จากตัวอย่างการฝึกอบรมของหน่วยงานภาครัฐตามที่กล่าวไปแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีหน่วยงานที่ให้ความสนใจจัดอบรมการใช้งาน GotoKnow อย่างต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบันจึงส่งผลให้กลุ่มผู้ใช้งานซึ่งเป็นบุคลากรขององค์กรภาครัฐซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้งานในวัยทำงานที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในชุมชนออนไลน์ GotoKnow ตั้งแต่ในช่วงเริ่มต้นก่อตั้งชุมชนออนไลน์และยังคงมีการเข้าใช้งานต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

นอกจากนี้ด้วยข้อดีของชุมชนออนไลน์ GotoKnow ที่สามารถเข้าถึงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวก จึงส่งผลให้มีผู้ใช้งานที่อาศัยอยู่ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศเข้าใช้งานอย่างต่อเนื่อง โดยผลการศึกษาได้แสดงให้เห็นชัดเจนว่ากลุ่มผู้ใช้งานส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่อาศัยอยู่ในภาคกลาง และรองลงมาเป็นกลุ่มผู้ใช้งานที่อาศัยอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้

จากผลการศึกษาตามที่กล่าวไปข้างต้น จึงสามารถสรุปได้ว่าตลอดระยะเวลากว่า 7 ปีที่ได้เปิดให้บริการมาถึงปี พ.ศ. 2555 ชุมชนออนไลน์ GotoKnow เป็นที่นิยมแก่ผู้ใช้งานทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยมีผู้ใช้งานกลุ่มหลักเป็นกลุ่มบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐที่มีตำแหน่งในระดับปฏิบัติการ มีอายุตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป และมีสัดส่วนผู้ใช้งานที่จบ

การศึกษาในระดับปริญญาตรีและปริญญาโทมากที่สุด อีกทั้งยังเป็นกลุ่มผู้ใช้งานที่อาศัยในหลายภูมิภาคของประเทศ

อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้งานกลุ่มหลักเป็นบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐอาจส่งผลต่อภาพลักษณ์ของ GotoKnow ในการเป็นพื้นที่สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานวัยทำงานว่ามีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เฉพาะกลุ่มผู้ใช้งานจากองค์กรภาครัฐเท่านั้น แต่ในขณะเดียวกันยังมีกลุ่มผู้ใช้งานสาขาอาชีพอื่นที่ใช้งานชุมชนออนไลน์เช่นกัน เพียงแต่มีสัดส่วนที่ไม่มากนัก ซึ่งได้สะท้อนอีกมุมมองหนึ่งที่สำคัญ คือ ชุมชนออนไลน์ GotoKnow ยังคงมีศักยภาพในการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ให้รองรับและขยายฐานผู้ใช้งานที่ประกอบอาชีพในองค์กรลักษณะอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากผู้ใช้งานที่มีอาชีพราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ อีกทั้งจากประสบการณ์ในการดูแลชุมชนออนไลน์ GotoKnow ของผู้วิจัยยังพบว่าผู้ใช้งานจากองค์กรภาครัฐยังสามารถจัดแบ่งกลุ่มตามสาขาอาชีพได้หลากหลายสาขาอาชีพ เช่น นักวิชาการ นักวิทยาศาสตร์ นักวิจัย ผู้ชำนาญการด้านต่าง ๆ ครูและอาจารย์พยาบาล แพทย์ หรือพนักงานของมหาวิทยาลัย เป็นต้น จึงถือได้ว่า GotoKnow มีกลุ่มอาชีพของผู้ใช้งานที่หลากหลาย และเป็นโอกาสที่ดีในการส่งเสริมให้บุคลากรของภาครัฐเปิดกว้างสู่การร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ใช้งานในสาขาอาชีพจากองค์กรอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชน เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในวงกว้างมากยิ่งขึ้น

## 1.2 พฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow

ผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow พบว่าโดยภาพรวมผู้ใช้งานกลุ่มหลักเป็นสมาชิกชุมชนออนไลน์ระยะเวลามากกว่า 1 ปี ซึ่งได้สะท้อนให้เห็นว่าชุมชนออนไลน์ GotoKnow ได้รับความสนใจและมีการใช้งานจากสมาชิกเดิมอย่างต่อเนื่อง และเมื่อพิจารณาระยะเวลาการเป็นสมาชิกจำแนกตามประเภทผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่ม จะพบว่าจำนวนผู้ใช้งานที่ได้สมัครเป็นสมาชิกมาเป็นระยะเวลามากกว่า 1 ปีมีจำนวนมากที่สุดเช่นกัน

ผลการศึกษาความถี่ในการใช้งานซึ่งเป็นพฤติกรรมในการแบ่งปันข้อมูล แสดงความคิดเห็น และการอ่านข้อมูลในชุมชนออนไลน์โดยเก็บข้อมูลด้วยการให้ผู้ใช้งานประเมินการใช้งานภายในระยะเวลา 1 ปีนับจากวันที่ตอบแบบสอบถาม โดยผลการศึกษาได้แสดงให้เห็นว่า ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูลของผู้ใช้งานทั้งหมดสะท้อนข้อมูลที่สำคัญต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์เป็นอย่างยิ่ง กล่าวคือ โดยส่วนใหญ่สัดส่วนของผู้ใช้งานมีการแบ่งปันข้อมูลด้วยการเขียนบันทึก เขียนอนุทิน และแบ่งปันไฟล์อัลบั้มมีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกับการไม่แบ่งปันข้อมูลใด ๆ โดยความถี่ในการแบ่งปันข้อมูลมีสัดส่วนมากกว่าเพียงเล็กน้อย ซึ่งความถี่ในการแบ่งปันข้อมูลที่มีสัดส่วนมากที่สุด คือ ผู้ใช้งานมีการแบ่งปันข้อมูลหลายเดือนต่อครั้งมากที่สุดในช่วงระยะเวลา 1 ปี รองลงมาเป็นการแบ่งปันอย่างน้อยเดือนละครั้ง อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง และอย่างน้อยวันละครั้ง ตามลำดับ ซึ่งผลการศึกษาที่มีลักษณะสอดคล้องกับความถี่ในการเขียน

แสดงความคิดเห็นที่มีสัดส่วนเช่นเดียวกัน โดยภาพรวมพฤติกรรมแสดงความคิดเห็นในช่วงระยะเวลา 1 ปี ของผู้ใช้งานมีการเขียนแสดงความคิดเห็นมากกว่าการไม่เขียนแสดงความคิดเห็น โดยมีการเขียนแสดงความคิดเห็นหลายเดือนต่อครั้งมากที่สุด รองลงมาเป็นอย่างน้อยเดือนละครั้ง อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง และอย่างน้อยวันละครั้ง ตามลำดับ

พฤติกรรมเกี่ยวกับความถี่ในการอ่านข้อมูลในชุมชนออนไลน์ GotoKnow ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดได้แสดงให้เห็นว่า โดยส่วนใหญ่แล้วผู้ใช้งานมีการอ่านข้อมูลต่าง ๆ ในชุมชนออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยมีความถี่ในการอ่านข้อมูลตั้งแต่น้อยเดือนละครั้งขึ้นไป และความพึงพอใจในการใช้งานระบบชุมชนออนไลน์ GotoKnow โดยภาพรวมและจากการแบ่งตามประเภทผู้ใช้งาน 3 กลุ่มอยู่ในระดับมาก

นอกจากนี้แล้วจากการจัดกลุ่มผู้ใช้งานตามเงื่อนไขพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ในการแบ่งปันข้อมูล ร่วมแสดงความคิดเห็น และอ่านข้อมูลที่แตกต่างกันของผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม จำนวนของผู้ใช้งานที่ได้ทำการจัดกลุ่มจำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน 3 กลุ่มมีสัดส่วนแตกต่างกันค่อนข้างมาก โดยผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีมากที่สุดถึงร้อยละ 50.52 รองลงมาเป็นผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งร้อยละ 38.04 และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำมีสัดส่วนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 11.44 ซึ่งสัดส่วนของผู้ใช้งานมีความสอดคล้องกับนิลเส็น (Nielsen, 2006) กล่าวคือ ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีสัดส่วนมากที่สุด รองลงมาเป็นผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และกลุ่มที่น้อยที่สุดคือกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ แต่ตัวเลขสัดส่วนกลับมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน โดยนิลเส็นกล่าวว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นสัดส่วนถึงร้อยละ 90 ของผู้ใช้งานทั้งหมด ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งมีสัดส่วนเพียงร้อยละ 9 และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำมีแค่เพียงร้อยละ 1 เท่านั้น

ผลการศึกษาสัดส่วนของผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มตามที่กล่าวไปแล้วนั้นยังเป็นหลักฐานสำคัญที่แสดงให้เห็นว่าข้อมูลที่เคลื่อนไหวภายในชุมชนออนไลน์ซึ่งเกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในส่วนใหญ่เกิดจากการมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอของกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำซึ่งมีปริมาณน้อยที่สุดในชุมชนออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 11.44 จากจำนวนผู้ใช้งานทั้งหมด และมีข้อมูลเพียงบางส่วนที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานที่เหลืออีก 2 กลุ่มซึ่งมีปริมาณมากถึงร้อยละ 88.56

สัดส่วนของผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มเป็นข้อมูลที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการชุมชนออนไลน์ เนื่องจากตัวเลขสัดส่วนจากผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในการประเมินและประมาณการสัดส่วนของผู้ใช้งานในอนาคตได้ และยังเป็นตัวเลขที่สร้างความท้าทายต่อความยั่งยืนของชุมชนออนไลน์ ซึ่งผู้ดูแลชุมชนออนไลน์ควรให้ความสำคัญในการรักษาระดับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำหรือเพิ่มสัดส่วนการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้มากยิ่งขึ้น

อีกทั้งสัดส่วนของผู้ใช้งานกลุ่มใหญ่ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งและผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีสัดส่วนถึงร้อยละ 88.56 เป็นการแสดงถึงศักยภาพในการเติบโตของ GotoKnow ในอนาคต กล่าวคือ ผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มนี้เป็นกลุ่มเป้าหมายที่ผู้ดูแลชุมชนออนไลน์ต้องให้ความสำคัญในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อความเคลื่อนไหวของข้อมูลในชุมชนออนไลน์และความยั่งยืนของชุมชนออนไลน์ในอนาคต

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการใช้งานภายในระยะเวลา 1 ปีของผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล ความถี่ในการแสดงความคิดเห็น และความถี่ในการอ่านข้อมูล ผลการศึกษาพฤติกรรมได้บ่งชี้ความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมของผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มอย่างชัดเจน โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำมีส่วนร่วมในการแบ่งปันข้อมูลและการแสดงความคิดเห็นมากกว่าผู้ใช้งานที่เหลืออีก 2 กลุ่มอย่างชัดเจน ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งซึ่งส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการแบ่งปันข้อมูลและแสดงความคิดเห็นนาน ๆ ครั้ง โดยมีความถี่หลายเดือนครั้ง และยังคงต่างจากกลุ่มผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ส่วนใหญ่ไม่มีการแบ่งปันและแสดงความคิดเห็นข้อมูลใดๆ

นอกจากนี้ผลการวิจัยได้แสดงให้เห็นว่าความถี่ในการอ่านข้อมูลของผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำนั้นส่วนใหญ่มีความถี่ในการอ่านข้อมูลในชุมชนออนไลน์อย่างต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ โดยเข้ามาอ่านข้อมูลอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้งขึ้นไป ซึ่งมีความถี่มากกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง ซึ่งส่วนใหญ่มีความถี่ในการอ่านข้อมูลในชุมชนออนไลน์อย่างน้อยเดือนละครั้งและหลายเดือนครั้ง อีกทั้งยังมีความถี่เท่ากับและมากกว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีความถี่ในการอ่านข้อมูลหลายเดือนครั้ง อย่างน้อยเดือนละครั้ง และสัปดาห์ละครั้ง

### 1.3 การศึกษาอิทธิพลร่วมของลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์

เป็นการศึกษาข้อมูลตามคำถามการวิจัยข้อที่ 3 ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล (การเขียนบันทึก อนุทินและแบ่งปันไฟล์) ความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น และความถี่ในการอ่านขึ้นอยู่กับลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านอายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งในองค์กรหรือไม่ โดยผลการศึกษาพบว่าความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นและความถี่ในการอ่านข้อมูลขึ้นอยู่กับอิทธิพลร่วมระหว่างตำแหน่งในองค์กรและระดับการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญ โดยความถี่ในการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีตำแหน่งในองค์กรในระดับบริหารที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาโทและระดับปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้ใช้งานที่มีตำแหน่งในองค์กรระดับปฏิบัติการที่จบการศึกษาในระดับเดียวกัน แต่ในขณะเดียวกัน

ผู้ใช้งานมีตำแหน่งในองค์กรในระดับบริหารที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าผู้ใช้งานที่มีตำแหน่งในองค์กรในระดับปฏิบัติการและจบการศึกษาในระดับเดียวกัน

นอกจากนี้ความถี่ในการอ่านข้อมูลของผู้ใช้งานที่มีตำแหน่งในองค์กรในระดับบริหารที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาโทและระดับปริญญาเอกมีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้ใช้งานที่มีตำแหน่งในองค์กรระดับปฏิบัติการและมีการศึกษาในระดับเดียวกัน แต่ในขณะที่ผู้ใช้งานที่มีตำแหน่งในองค์กรในระดับบริหารที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าและใกล้เคียงกับผู้ใช้งานที่มีตำแหน่งในองค์กรในระดับปฏิบัติการและจบการศึกษาในระดับเดียวกัน

จากผลการวิจัยข้างต้นจะเห็นได้ว่าอายุไม่มีอิทธิพลร่วมกับระดับการศึกษาและตำแหน่งในองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานชุมชนออนไลน์ ซึ่งเป็นข้อค้นพบใหม่ที่แสดงให้เห็นว่าตำแหน่งในองค์กรและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อการอ่านข้อมูลและการแสดงความคิดเห็น ทั้งนี้ผลที่ได้มีความสอดคล้องกับผลการรวบรวมอุปสรรคที่มีผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กรว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันและลำดับชั้นตำแหน่งหน้าที่ตามโครงสร้างขององค์กรมีผลเป็นอุปสรรคส่วนบุคคลที่มีผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร (Riege, 2005)

ทั้งนี้จากผลการวิจัยในครั้งนี้ได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนแล้วว่าความถี่ในการใช้งานชุมชนออนไลน์ของผู้ใช้งานมีความแตกต่างกันนั้นเป็นผลมาจากอิทธิพลร่วมของระดับการศึกษาและตำแหน่งในองค์กร

## 2. อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์

เป็นการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาสาเหตุที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ GotoKnow โดยมีรายละเอียดการอภิปรายผลดังต่อไปนี้

### 2.1 อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่ออ่านข้อมูลมากกว่าการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเป็นกลุ่มที่มีพฤติกรรมการมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์น้อยที่สุดจากผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มหรือไม่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใดๆ และยังมีสัดส่วนมากที่สุดถึงร้อยละ 50.51 การทำความเข้าใจสาเหตุในการไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานกลุ่มนี้จึงเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการหาแนวทางในการส่งเสริมให้มีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์มากยิ่งขึ้น โดยผลวิจัยได้บ่งชี้อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์จำนวน 7 ใน 20 ตัวแปรที่เป็นอุปสรรคซึ่งเป็นเหตุผลที่ผู้ใช้งานกลุ่มนี้ประเมินว่าส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยน

เรียนรู้ทางออนไลน์ตั้งแต่ระดับปานกลางขึ้นไป ซึ่งประกอบด้วย 1) ข้าพเจ้าชอบอ่านมากกว่าเขียนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและเป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับมากรองลงมา 2) ข้าพเจ้ามีภาระงานมาก จึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ 3) ข้าพเจ้ากลัวว่าจะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ที่ผิดไปโดยไม่ตั้งใจ 4) GotoKnow มีข้อมูลให้อ่านมากมาย ข้าพเจ้าจึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยน 5) ข้าพเจ้าขาดความชำนาญในการเขียนสื่อสารความคิด 6) ข้าพเจ้าไม่ชอบแสดงตนให้เป็นที่รู้จักทางออนไลน์ และ 7) ข้าพเจ้ากลัวว่าบันทึกที่เขียนจะไม่มีคนอ่านและไม่มีคนร่วมแสดงความคิดเห็น ตามลำดับ เป็นอุปสรรคขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับปานกลาง

จากผลวิจัยข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประเมินเหตุผลที่ขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์มากที่สุด คือ ข้าพเจ้าชอบอ่านมากกว่าเขียน ซึ่งได้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีความต้องการเข้ามาอ่านข้อมูลจากชุมชนออนไลน์เป็นหลัก ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของนอนเนคเคและพรีช (Nonnecke, 2000; Nonnecke & Preece, 2001) พรีชและคณะ (Preece et al., 2004) ที่พบว่า ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้งานเพื่อติดตามอ่านข้อมูลจากชุมชนออนไลน์ และไม่ได้ต้องการสร้างเนื้อหาใดๆ อีกทั้งยังแสดงถึงความคาดหวังการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่อยู่ในระดับต่ำ และความต้องการใช้งานเพื่อการติดตามอ่านข้อมูลตามความชอบจึงส่งผลให้ผู้ใช้งานกลุ่มนี้เข้ามาใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อวัตถุประสงค์หลักในการอ่านข้อมูล

เหตุผลที่เป็นอุปสรรค ข้าพเจ้ามีภาระงานมาก จึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ GotoKnow มีข้อมูลให้อ่านมากมาย จนไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานมีความกังวลเกี่ยวกับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับตนเองกล่าวคือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์อาจส่งผลให้สูญเสียเวลาในการทำงานจึงทำให้ไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของลีและคณะ (Lee et al., 2006) ที่อธิบายเหตุผลว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ส่งผลให้เสียเวลา และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนอนเนคเคและพรีช (Nonnecke, 2000; Nonnecke & Preece, 2001) ซึ่งได้แสดงถึงข้อจำกัดของเวลาจากภาระกิจของงานที่ต้องรับผิดชอบ และปริมาณของข้อมูลที่เกิดขึ้นในชุมชนออนไลน์ โดยเมื่อชุมชนออนไลน์มีข้อมูลที่ถูกสร้างขึ้นจำนวนมาก จึงส่งผลให้ความเคลื่อนไหวของข้อมูลที่มีปริมาณมากซึ่งต้องใช้เวลาในการติดตามอ่าน ซึ่งเหตุผลดังกล่าวได้สะท้อนให้เห็นถึงทัศนคติที่มีต่อการใช้งานชุมชนออนไลน์ว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์มีความสำคัญในระดับต่ำต่อการสละเวลาซึ่งเป็นต้นทุนที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในกิจกรรมอื่นมากกว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์

เหตุผลที่เป็นอุปสรรค ข้าพเจ้ากลัวว่าจะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ที่ผิดไปโดยไม่ตั้งใจแสดงถึงการประเมินความรู้ของตนเอง ซึ่งอุปสรรคข้อนี้ได้สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้งานขาดความมั่นใจในประสบการณ์ความรู้ของตนเอง โดยผลการวิจัยมีความ

สอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ (Lee et al., 2006; Ardichvili et al., 2003; Preece et al., 2004) ที่อธิบายเหตุผลของการไม่แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพราะขาดความมั่นใจในความรู้ของตนเอง หรือการประเมินความรู้ของตนเองว่าไม่มีความรู้ที่เพียงพอต่อการจะร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือช่วยแก้ไขปัญหาได้

เหตุผลที่เป็นอุปสรรค ข้าพเจ้าไม่ชอบแสดงตนให้เป็นที่รู้จักทางออนไลน์ได้แสดงถึงอุปสรรคจากด้านบุคลิกลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ กล่าวคือ ผู้ใช้งานมีความรู้สึกอายในการแสดงออกและไม่ต้องการเปิดเผยข้อมูลของตนเองในพื้นที่สาธารณะ (Nonnecke, 2000; Nonnecke & Preece, 2001) อีกทั้งเหตุผลที่เป็นอุปสรรค ข้าพเจ้ากลัวว่าบันทึกที่เขียนจะไม่มีใครอ่านและไม่มีใครร่วมแสดงความคิดเห็นได้แสดงถึงความคาดหวังผลลัพธ์ที่จะมีผู้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือผู้อ่านข้อมูลที่ตนเองแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับต่ำ หรือคาดว่าจะไม่เป็นไปตามที่ต้องการ ซึ่งผลการสอดคล้องกับข้อค้นพบว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไม่เขียนข้อความในเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมเพราะความเชื่อว่าตนเองจะไม่ได้ได้รับความพึงพอใจต่อความรู้สึกทางอารมณ์ในเชิงสังคมด้วยการเขียนข้อความในเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคม (Rau et al., 2008)

เหตุผลที่เป็นอุปสรรค ข้าพเจ้าขาดความชำนาญในการเขียนสื่อสารความคิด ได้แสดงถึงการประเมินทักษะอันเกิดจากการรับรู้ความสามารถของตนเองว่ายังมีทักษะไม่เพียงพอต่อการสื่อสารด้วยการเขียนเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ซึ่งต้องอาศัยการสื่อสารผ่านการเขียนเพื่อถ่ายทอดความคิด โดยผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลของริก (Riege, 2005) โดยการรวบรวมอุปสรรคด้านบุคคลพบว่า ทักษะการสื่อสารด้วยการเขียน การพูด หรือการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร

จากผลการวิจัยข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่ามีเพียงเหตุผลความชอบอ่านมากกว่าเขียนที่ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเมินว่าเป็นอุปสรรคที่ขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับมาก รองลงมาอุปสรรคที่เหลืออีก 6 เหตุผลมีผลขัดขวางในระดับปานกลาง และในขณะเดียวกันตัวแปรที่เหลืออีก 13 เหตุผลมีผลขัดขวางในระดับน้อย ทั้งนี้อุปสรรคที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ยังได้สะท้อนทัศนคติของผู้ใช้งานกลุ่มนี้ตามพฤติกรรมการใช้งานที่เข้ามาใช้งานเพื่อติดตามอ่านข้อมูลในชุมชนออนไลน์มากกว่าการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กล่าวคือผู้ใช้งานกลุ่มนี้อาจมีทัศนคติต่อการใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อการรับข้อมูลมากกว่าการใช้งานเพื่อเป็นพื้นที่หรือเครื่องมือสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อีกทั้งอาจเป็นเพราะผู้ใช้งานกลุ่มนี้ขาดความตระหนักถึงความสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงส่งผลให้ขาดแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ ทั้ง 6 ด้านร่วมด้วยพบว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเมินอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและมากกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้อีก 2 กลุ่ม

ซึ่งประกอบไปด้วยอุปสรรคเชิงบุคคล 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับตนเอง การรับรู้ความสามารถของตนเอง และด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับชุมชน และอุปสรรคสิ่งแวดล้อม 1 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ โดยผู้ใช้งานกลุ่มนี้ประเมินอุปสรรคด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับตนเองมีผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับปานกลาง และอุปสรรคที่เหลืออีก 3 ด้านมีผลขัดขวางในระดับน้อย

โดยผลการศึกษาอุปสรรค 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับชุมชน ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง และด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับตนเองมีความสอดคล้องกับแนวคิดการรับรู้ความสามารถของตนเองของบันดูรา (Bandura, 1978 อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2541; Bandura, 1998) ซึ่งได้อธิบายว่าการที่บุคคลจะกระทำพฤติกรรมใดนั้นขึ้นอยู่กับระดับความคาดหวังผลลัพท์ที่จะเกิดขึ้นและการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน กล่าวคือ หากมีการประเมินปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งอยู่ในระดับต่ำ บุคคลนั้นมีแนวโน้มในการไม่กระทำพฤติกรรมนั้น หรือหากการประเมินปัจจัยทั้ง 2 ตัวอยู่ในระดับต่ำ บุคคลนั้นจะไม่กระทำพฤติกรรมดังกล่าวแน่นอน ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการที่ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยอุปสรรคทั้ง 3 ด้านนี้มากที่สุดซึ่งได้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานกลุ่มนี้มีความคาดหวังผลลัพท์ที่จะเกิดขึ้นและการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับต่ำกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้อีก 2 กลุ่ม จึงส่งผลให้ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเมินอุปสรรคทั้ง 3 ด้านมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่ม ซึ่งแสดงว่ามีผลขัดขวางต่อการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์แก่ผู้ใช้งานกลุ่มนี้มากกว่าผู้ใช้งานอีก 2 กลุ่ม ทั้งนี้การรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับต่ำนั้นตามแนวคิดการรับรู้ความสามารถของตนเองได้อธิบายว่าเป็นผลมาจากการเรียนรู้จากต้นแบบที่ไม่ประสบความสำเร็จ ประสบการณ์ในเชิงลบ สภาพทางกายภาพและอารมณ์ที่ไม่เอื้อต่อการประเมินความสามารถในเชิงบวก และขาดแรงจูงใจทางสังคม

อุปสรรคด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์มีความสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่าลักษณะของเนื้อหาที่มีผลต่อการไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กล่าวคือ ลักษณะของชุมชนออนไลน์ซึ่งเกี่ยวข้องกับลักษณะของเนื้อหา เช่น คุณภาพของเนื้อหา ปริมาณของเนื้อหาที่มีปริมาณมาก และความเคลื่อนไหวของเนื้อหาที่อยู่ในระดับต่ำ รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น (Nonnecke, 2000; Nonnecke & Preece, 2001; Preece et al., 2004) มีผลให้ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไม่เข้าร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์น้อยกว่าผู้ใช้งานอีก 2 กลุ่ม

นอกเหนือจากอุปสรรคทั้ง 4 ด้านที่กล่าวไปแล้วข้างต้นซึ่งเป็นอุปสรรคที่ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดแล้ว ยังมีอุปสรรคสิ่งแวดล้อมอีก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีตามแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีเป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ต่อผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยน



เรียนรู้้น้อยกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ประเมินการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์จากมุมมองและประสบการณ์การเข้าใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อการติดตามอ่านข้อมูลเป็นหลัก กล่าวคือ ผู้ใช้งานกลุ่มนี้ได้สังเกตเห็นประโยชน์ของข้อมูลที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยไม่จำเป็นต้องมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใดๆ และมีการใช้งานเพื่อติดตามอ่านข้อมูลต่าง ๆ มากกว่าการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Nonnecke, 2000) จึงส่งผลให้อุปสรรคทั้ง 2 ด้านนี้มีผลเป็นอุปสรรคต่อผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้้น้อยกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง

แนวทางในการส่งเสริมให้ผู้ใช้งานกลุ่มนี้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงควรต้องมุ่งเน้นการลดอุปสรรคทั้ง 7 เหตุผลตามที่กล่าวไปข้างต้นและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ 4 ด้านที่ส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานกลุ่มนี้มากที่สุด โดยส่งเสริมการสร้างทัศนคติในเชิงบวกต่อการใช้งานชุมชนออนไลน์ให้เป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ ซึ่งจะส่งผลดีต่อการส่งเสริมให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากเดิมที่เข้ามาใช้งานเพื่อการติดตามอ่านข้อมูลเป็นหลักเป็นการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ให้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งการส่งเสริมให้ผู้ใช้งานเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนออนไลน์ ด้วยการกระตุ้นการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์หรือเครือข่ายชุมชนนักปฏิบัติหรือเครือข่ายชุมชนผู้ที่มีความสนใจเดียวกันเพื่อส่งเสริมให้เกิดการสร้างควมไว้วางใจซึ่งจะส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์

## 2.2 ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์

เป็นผลการวิจัยจากการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจเพื่อหาสัมพันธภาพของตัวแปรในแต่ละปัจจัยว่าจากตัวแปรทั้งหมดจำนวน 20 ตัวแปรจากอุปสรรคเชิงบุคคลและสิ่งแวดล้อมทั้ง 6 ด้านที่มีผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์จะประกอบไปด้วยปัจจัยใดบ้าง ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านชุมชน ปัจจัยด้านส่วนบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี โดยปัจจัยด้านชุมชนประกอบไปด้วยตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับชุมชนออนไลน์ ปัจจัยด้านส่วนบุคคลประกอบไปด้วยตัวแปรที่เกี่ยวข้องจากตัวผู้ใช้งานโดยตรง และปัจจัยด้านเทคโนโลยีประกอบไปด้วยตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบเทคโนโลยีซึ่งเป็นระบบของชุมชนออนไลน์

ทั้งนี้ผลการวิเคราะห์ไม่สอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ กล่าวคือ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยได้จัดกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุดไว้ในปัจจัยเดียวกัน ซึ่งมีเพียงปัจจัยด้านเทคโนโลยีเท่านั้นที่พบว่าตัวแปรด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ทั้ง 2 ตัวแปรมีความสัมพันธ์และจัดอยู่ในปัจจัยเดียวกันอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของเดวิดส์ (Davis, 1989; Davis et al.,

1989) ที่ได้อธิบายว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานเทคโนโลยี แต่ในทางกลับกันพบว่าตัวแปรด้านการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นๆ โดยจัดอยู่ในปัจจัยทางด้านชุมชนและไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

นอกจากนี้แล้ว เมื่อพิจารณามุมมองภาพรวมผลการวิเคราะห์ปัจจัยอุปสรรคทั้ง 3 ปัจจัย จะพบว่ามีความสอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีปัญญาทางสังคมของบันดูรา (Bandura, 1989; สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2541) ที่ได้กล่าวไว้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการกระทำหรือแสดงพฤติกรรมของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยสิ่งแวดล้อมและปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งจะเห็นได้จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจข้างต้นประกอบไปด้วยปัจจัยด้านชุมชนและปัจจัยด้านเทคโนโลยี ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปรที่เป็นปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อผู้ใช้งานจึงถือว่าเป็นปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม และปัจจัยด้านส่วนบุคคลซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งานโดยตรง

อีกทั้งจากผลการวิจัยปัจจัยเชิงสำรวจจึงเป็นหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลักตามที่กล่าวไปแล้วข้างต้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กรของริกซ์ (Riege, 2005) ที่ได้ทำการรวบรวมอุปสรรคขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กรซึ่งพบว่าประกอบไปด้วยอุปสรรค 3 ด้าน คือ อุปสรรคด้านบุคคล อุปสรรคด้านองค์กร และอุปสรรคด้านเทคโนโลยี โดยอุปสรรคด้านบุคคลเป็นการรวบรวมข้อมูลอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลโดยตรง เช่น การจัดสรรเวลา ความสามารถในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่น การขาดทักษะในการสื่อสาร เป็นต้น อุปสรรคด้านองค์กรเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมซึ่งเป็นข้อจำกัดขององค์กร เช่น ขาดการกำหนดกลยุทธ์และทิศทางที่เกี่ยวข้อง ขาดการสื่อสาร เป็นต้น และอุปสรรคด้านเทคโนโลยีเกี่ยวข้องกับการขาดกระบวนการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ดังนั้นจากผลการวิจัยข้างต้นได้บ่งชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านชุมชน ปัจจัยด้านส่วนบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี ซึ่งผู้บริหารและผู้ดูแลชุมชนออนไลน์สามารถใช้ประโยชน์จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการพิจารณาผลกระทบและกำหนดแนวทางการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แก่ผู้ใช้งานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลดีต่อการบริหารจัดการชุมชนออนไลน์ให้สามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน

### 3. ความสัมพันธ์ระหว่างอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้

จากคำถามการวิจัยที่ 1 ต้องการศึกษาวว่าปัจจัยของการไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์หรืออุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์นั้นมีผลอย่างไรต่อความ

ตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ พบว่าอุปสรรคที่ทำการศึกษาทั้ง 6 ด้านตามกรอบการวิจัยซึ่งประกอบไปด้วยอุปสรรคเชิงส่วนบุคคล 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับตนเอง ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง และด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับชุมชน และอุปสรรคด้านสิ่งแวดล้อม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ ด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญกับความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ในระดับน้อยเช่นกัน

นอกจากนี้ยังได้มีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ทั้ง 3 ปัจจัยและความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้เพิ่มเติม โดยปัจจัยที่เป็นอุปสรรค ได้แก่ ปัจจัยด้านชุมชน ปัจจัยด้านส่วนบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญกับความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ในระดับน้อย

ผลการวิจัยเป็นการค้นพบหลักฐานที่สำคัญว่าอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ทั้ง 6 ด้านและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ทั้ง 3 ปัจจัยส่งผลให้แนวโน้มการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ของผู้ใช้งานลดลง โดยเมื่ออุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพิ่มขึ้นจะส่งผลให้แนวโน้มการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ลดลง ซึ่งหากสามารถหาแนวทางในการลดระดับอุปสรรคได้จะส่งผลให้แนวโน้มการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้เพิ่มขึ้น

ทั้งนี้ผลการวิจัยอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับตนเอง ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์เป็นการศึกษาในเชิงอุปสรรคที่มีผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ซึ่งมีความแตกต่างจากงานวิจัยที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ที่พบว่าทั้ง 4 ด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยผลการศึกษาที่พบว่าการแบ่งปันข้อมูลผ่านบล็อกของผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นผลจากความคาดหวังผลลัพธ์ที่เกี่ยวเนื่องกับตนเองและการรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลในทิศทางบวกต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านบล็อก (Lu & Hsiao, 2007) และการรับรู้ความสามารถทางความรู้ของตนเองและความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับตนเองส่งผลในทิศทางบวกต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ (Hsu et al., 2007) นอกจากนี้การรับรู้ความง่ายมีผลส่งเสริมต่อความตั้งใจในการใช้งานบล็อก (Hsu & Lin, 2008) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์และการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์มีผลต่อทัศนคติในการมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์อีกด้วย (Casaló et al., 2010)

ทั้งนี้ผลการศึกษาที่ได้รับแตกต่างจากงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านความคาดหวังผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นและการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นสามารถอธิบายได้ตามแนวคิดการรับรู้ความสามารถของของบันดูรา (Bandura, 1978 อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2541; Bandura, 1998) ได้ค้นพบว่าเมื่อผู้ใช้งานประเมินผลความคาดหวังผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นว่ามีโอกาสเกิดขึ้นได้สูงหรือมีโอกาสเกิดผลตามที่ต้องการ และเมื่อผู้ใช้งานมีความมั่นใจในความสามารถของตนเองในระดับสูง จึงส่งผลให้แสดงพฤติกรรมมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แต่หากผู้ใช้งานประเมินว่าความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเองมีโอกาสจะเกิดขึ้นได้ต่ำหรือมีโอกาสเกิดขึ้นไม่สอดคล้องกับความต้องการ และมีความมั่นใจในความสามารถของตนเองในระดับต่ำ จึงส่งผลให้ไม่แสดงพฤติกรรมในการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และประเมินว่าอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ทั้ง 2 ด้านมีผลขัดขวางต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ ดังแสดงให้เห็นจากผลการศึกษาในงานวิจัยชิ้นนี้

การรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์และการรับรู้ความง่ายของชุมชนออนไลน์มีผลต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Davis, 1989; Davis et al., 1989) กล่าวคือ จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่าอุปสรรคทั้ง 2 ด้านนี้ส่งผลในทางลบต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ โดยแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีได้อธิบายว่าการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีและการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีส่งผลให้ผู้ใช้งานมีความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยี กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้งานประเมินว่าตนเองจะได้รับประโยชน์จากการใช้งานเทคโนโลยีและระบบสามารถเรียนรู้การใช้งานโดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากเกินไปจึงเป็นผลให้ผู้ใช้งานมีความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีนั้นและส่งผลให้เกิดการใช้งานเทคโนโลยีต่อไป

จากแนวคิดดังกล่าวหากผู้ใช้งานประเมินว่าจะได้รับประโยชน์จากเทคโนโลยีในระดับต่ำและต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเรียนรู้เทคโนโลยีอันเนื่องมาจากรูปแบบการทำงานของระบบจึงส่งผลให้ไม่ใช้งานเทคโนโลยีซึ่งได้สะท้อนถึงอุปสรรคที่มีสาเหตุจากรูปแบบการทำงานของเทคโนโลยีที่ส่งผลเป็นอุปสรรคในการใช้งานระบบของชุมชนออนไลน์

นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชนและลักษณะเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ส่งผลในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญกับความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้เป็นการค้นพบผลวิจัยใหม่ว่าอุปสรรคทั้ง 2 ด้านส่งผลให้แนวโน้มในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ลดลง ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่พบว่าปัจจัยส่งเสริมด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชนที่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Hsu et al., 2007) แต่การศึกษาเหตุผลเกี่ยวกับการไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยน

เรียนรู้พบว่าลักษณะเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ส่งผลให้ผู้ใช้งานไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Nonnecke, 2000, Nonnecke & Preece, 2001, Preece, et al., 2004) มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้ที่พบว่าลักษณะเนื้อหาส่งผลให้แนวโน้มในการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตลดลง

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ทั้ง 6 ด้านและทั้ง 3 ปัจจัยได้แสดงหลักฐานที่สำคัญแก่ผู้บริหารและผู้ดูแลชุมชนออนไลน์เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลกำหนดแนวทางเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้ใช้งานที่ไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้ใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากยิ่งขึ้น โดยการหาแนวทางในการลดอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ซึ่งจะส่งผลดีต่อการเพิ่มแนวโน้มในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตให้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้แนวทางในการลดอุปสรรคนั้นควรเสริมสร้างแรงจูงใจและสร้างทัศนคติเชิงบวกต่ออุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ทั้ง 6 ด้านและทั้ง 3 ปัจจัยอุปสรรค เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้ใช้งานร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์มากยิ่งขึ้น

#### 4. ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้

การวิเคราะห์ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้เป็นการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ในชุมชนออนไลน์ GotoKnow โดยรายละเอียดการอภิปรายมีดังต่อไปนี้

##### 1. ระดับความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ GotoKnow

ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เป็นการแสดงถึงแนวโน้มการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ของผู้ใช้งาน ผลการศึกษาความตั้งใจของผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow ได้บ่งชี้ว่าผู้ใช้งานทั้งหมดมีแนวโน้มที่จะเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตในระดับมาก ซึ่งเมื่อจำแนกตามประเภทผู้ใช้งานพบว่าผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มมีแนวโน้มที่จะเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับมากเช่นกัน โดยมีลำดับค่าเฉลี่ยจากกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์เป็นประจำมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาเป็นผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตามลำดับ

ทั้งนี้ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มยังมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของไรดิงส์และคณะ (Ridings et al., 2006) ซึ่งพบว่าแรงจูงใจในการเข้าใช้งานชุมชนออนไลน์ด้านกรให้ข้อมูลของผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาเป็นผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

นอกจากนี้เมื่อพิจารณารายละเอียดของแนวโน้มความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ของตัวแปรที่ทำการศึกษาทั้ง 4 ตัวแปรเพิ่มเติมจะได้พบข้อมูลที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนทางในการส่งเสริมความต้องการในการมีส่วนร่วมในชุมชนออนไลน์ของผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มว่าผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มประเมินว่ามีแนวโน้มจะทำความรู้จักเพื่อสร้างเครือข่ายหรือมิตรภาพทางออนไลน์มากที่สุด รองลงมาเป็นการแนะนำให้ผู้อื่นเขียนบันทึกและร่วมแสดงความคิดเห็นในชุมชนออนไลน์เช่นเดียวกัน แต่ตัวแปรความตั้งใจที่เหลืออีก 2 ตัวแปรมีการประเมินที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำและผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเมินว่าจะร่วมแสดงความคิดเห็นเป็นลำดับที่ 3 และจะร่วมเขียนบันทึกเป็นลำดับสุดท้าย ในขณะที่ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งประเมินว่าจะมีส่วนร่วมในการเขียนบันทึกเป็นลำดับที่ 3 และร่วมแสดงความคิดเห็นเป็นลำดับสุดท้าย

จากที่กล่าวไปข้างต้นจะเห็นได้ว่าแนวโน้มการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ได้บ่งชี้ให้เห็นทิศทางในการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ได้เป็นอย่างดี โดยจะเห็นว่าผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มมีแนวโน้มการใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์เช่นเดียวกันด้วยการทำความรู้จักสมาชิกเพื่อสร้างเครือข่ายหรือมิตรภาพทางออนไลน์ และแนะนำให้ผู้อื่นเขียนบันทึกและร่วมแสดงความคิดเห็นใน GotoKnow ซึ่งได้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานต้องการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม พัฒนาความสัมพันธ์กับสมาชิกในชุมชนออนไลน์ และต้องการการเชื่อมโยงเครือข่ายจากพื้นที่จริงสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ก่อนการนำไปสู่การถ่ายทอดความรู้และสร้างเนื้อหาเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ ดังนั้นผู้บริหารและผู้ดูแลชุมชนออนไลน์ควรจัดกิจกรรมสร้างเสริมการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมแก่ผู้ใช้งานด้วยการจัดกิจกรรมพบปะในพื้นที่จริงเพื่อให้ผู้ใช้งานได้มีโอกาสสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันและเชื่อมโยงมาสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ต่อไป

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างของความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม

การศึกษาความแตกต่างของความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ พบว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งมีความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ โดยผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มมีแนวโน้มการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ต่ำกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของไรดิงส์ (Ridings et al., 2006) ที่พบว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งมีแรงจูงใจในการเข้าใช้งาน

ชุมชนออนไลน์ด้วยความต้องการให้ข้อมูลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญและมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ

ผลการศึกษาข้างต้นได้สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำมีแนวโน้มการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ในขนาดต่ออย่างต่อเนื่องสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้งานอีก 2 กลุ่ม ดังนั้นการบริหารจัดการชุมชนออนไลน์ให้สามารถขับเคลื่อนไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ นั้นจึงควรรักษาระดับการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานกลุ่มนี้ไว้ เนื่องจากผู้ใช้งานกลุ่มนี้ยังคงเป็นกลุ่มหลักในการสร้างข้อมูลให้เคลื่อนไหวภายในชุมชนออนไลน์ซึ่งเป็นส่วนสำคัญต่อการส่งเสริมบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์อย่างยั่งยืน

ยิ่งกว่านั้นผลการวิจัยความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดอันใกล้ของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งไม่พบว่ามีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งได้แสดงว่าแนวโน้มการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดอันใกล้ของผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มนี้ไม่ต่างกัน ทั้งนี้ผลการวิจัยแตกต่างจากผลการวิจัยของไรดิงส์และคณะ (Ridings et al., 2006) ซึ่งพบว่าผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มนี้มีแรงจูงใจที่จะใช้งานชุมชนออนไลน์ด้านการให้ข้อมูลต่างกันอย่างมีนัยสำคัญและผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีแรงจูงใจน้อยกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง

ทั้งนี้ถึงแม้ว่าผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มจะมีแนวโน้มในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับมากแต่ยังคงมีแนวโน้มในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์น้อยกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ดังนั้นผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มควรได้รับการส่งเสริมและการกระตุ้นมากกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำเพื่อส่งเสริมให้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ให้มากยิ่งขึ้น

##### 5. การเปรียบเทียบอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์

การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4 เพื่อเปรียบเทียบอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ GotoKnow ที่แตกต่างกันระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ

ผลการศึกษาค่าเฉลี่ยอุปสรรคเชิงบุคคลและสิ่งแวดล้อมที่มีผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ทั้ง 6 ด้านพบว่า ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์มีค่าเฉลี่ยอุปสรรคเชิงบุคคลทั้ง 3 ด้านมากที่สุด ได้แก่ ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับตนเอง ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง และด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับชุมชน และมีค่าเฉลี่ยอุปสรรคสิ่งแวดล้อม 1 ด้านมากที่สุด คือ ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ ในขณะที่อุปสรรคสิ่งแวดล้อมอีก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ และ

ด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์กลับเป็นผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และจะเห็นได้ว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำเป็นกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยอุปสรรคเชิงบุคคลและสิ่งแวดล้อมทั้ง 6 ด้านน้อยที่สุด

ทั้งนี้การที่ค่าเฉลี่ยของอุปสรรคเชิงบุคคลและสิ่งแวดล้อมทั้ง 6 ด้านของผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่น้อยที่สุดนั้นอาจเป็นเพราะผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำมีทัศนคติที่ดีต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์มีความเต็มใจและสมัครใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์มากกว่าผู้ใช้งานอีก 2 กลุ่ม จึงส่งผลให้ผู้ใช้งานกลุ่มนี้ประเมินอุปสรรคทั้ง 6 ด้านมีค่าน้อยกว่าผู้ใช้งานอีก 2 กลุ่ม

การเปรียบเทียบความแตกต่างของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ทั้ง 6 ด้านระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่มได้แสดงข้อค้นพบที่สำคัญว่าอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์มีผลขัดขวางแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มไม่ต่างกัน นอกจากนี้อุปสรรคที่เหลืออีก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับตนเอง ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับชุมชน ด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ขัดขวางแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์แก่ผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทั้งนี้อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ทั้ง 5 ด้านมีผลขัดขวางแก่ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งแตกต่างจากผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ โดยอุปสรรคทั้ง 5 ด้านมีผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ต่อผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้สูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ในขณะที่เดียวกันจากอุปสรรค 5 ด้านพบว่า มีอุปสรรค 4 ด้านยกเว้นด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีผลขัดขวางต่อผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ

นอกจากนี้มีเพียงอุปสรรค 2 ด้านที่มีผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แก่ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจากผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง โดยผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเมินว่าอุปสรรคด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลขัดขวางสูงกว่าและอุปสรรคด้านการรับรู้ความง่ายของชุมชนออนไลน์มีผลขัดขวางน้อยกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างตามที่กล่าวไปแล้วข้างต้นได้สะท้อนหลักฐานที่สำคัญว่าผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มซึ่งมีพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ที่ต่างกันมีทัศนคติต่ออุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ที่ต่างกัน โดยจะเห็นได้ว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งมีพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์น้อยที่สุด และผู้ใช้งาน



ที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งซึ่งมีพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์น้อยกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำล้วนประเมินว่าอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์สูงกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำซึ่งเป็นกลุ่มที่มีพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์มากที่สุด

จากผลการวิจัยข้างต้นอุปสรรคด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชน และด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสอดคล้องกับแนวคิดการรับรู้ความสามารถของตนเองของบันดูรา (Bandura, 1978 อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2541; Bandura, 1998) ได้อธิบายถึงแนวโน้มของการแสดงพฤติกรรมของบุคคลว่าเป็นผลมาจากระดับการประเมินความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นและการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูง แต่ในทางกลับกันหากบุคคลนั้นประเมินผลทั้ง 2 ด้านหรือด้านใดด้านหนึ่งในระดับต่ำก็จะมีแนวโน้มที่จะไม่แสดงพฤติกรรม กล่าวคือ 1) การที่ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเมินความคาดหวังผลลัพท์ที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ความคาดหวังผลลัพท์ที่เกี่ยวข้องกับชุมชน และการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับที่ต่ำ จึงส่งผลให้มีการประเมินอุปสรรคทั้ง 3 ด้านว่ามีผลขัดขวางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์สูงกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ และผู้ใช้งานกลุ่มนี้จึงแสดงพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์น้อยกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ หรือไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ 2) การที่ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเมินว่าตนเองมีความมั่นใจในความรู้และความสามารถของตนเองในระดับต่ำกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง จึงส่งผลให้ประเมินอุปสรรคด้านนี้ว่ามีผลขัดขวางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์สูงกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และผู้ใช้งานกลุ่มนี้จึงแสดงพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์น้อยกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และ 3) การที่ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งประเมินว่าความคาดหวังผลลัพท์ที่เกี่ยวข้องกับตนเอง และความคาดหวังผลลัพท์ที่เกี่ยวข้องกับชุมชนที่จะได้รับต่ำกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ จึงส่งผลให้มีการประเมินอุปสรรคทั้ง 2 ด้านว่ามีผลขัดขวางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์สูงกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ และผู้ใช้งานกลุ่มนี้จึงแสดงพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์น้อยกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ

อีกทั้งเมื่อพิจารณาจากมุมมองตามแนวคิดการสร้างทุนทางปัญญาด้วยทุนทางสังคมจะพบว่าการที่ผู้ใช้งานมีมิติเชิงความสัมพันธ์ ประกอบด้วยความไว้วางใจ การผูกมัดและความคาดหวัง การมีตัวตนในกลุ่ม และบรรทัดฐาน ซึ่งหากผู้ใช้งานมีทั้ง 4 องค์ประกอบดังกล่าวในระดับสูงก็จะส่งผลให้สมาชิกมีความยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการสร้างทุนทางปัญญาร่วมกัน (Nahapiet & Ghoshal, 1998) จากแนวคิดดังกล่าวจึงอาจเป็นเหตุผลที่สามารถอธิบายว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำได้ประเมินอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทาง

ออนไลน์แตกต่างจากผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง

นอกจากนี้อาจมีปัจจัยอื่นที่ส่งผลให้อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเองมีผลขัดขวางผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำต่างจากผู้ใช้งานอีก 2 กลุ่ม กล่าวคือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำมีทัศนคติในเชิงบวกต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์จึงส่งผลให้การประเมินคุณค่า ประโยชน์ และผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นในทางที่ไม่ดีต่อตนเองน้อยกว่าผู้ใช้งานอีก 2 กลุ่ม แต่มีการประเมินผลลัพธ์ที่ได้รับแก่ตนเองในระดับสูง (Lin & Huang, 2008) แต่ในทางตรงกันข้ามอุปสรรคด้านนี้ส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่อผู้ใช้งานอีก 2 กลุ่มสูงกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ทั้งนี้อาจมีเหตุผลจากลักษณะนิสัยส่วนตัวที่ไม่ชอบเปิดเผยตัวตน รู้สึกอายในการแสดงตนในชุมชนออนไลน์ ความกังวลเกี่ยวกับภาระงานจนส่งผลต่อเวลาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปฏิสัมพันธ์ทางสังคมทางออนไลน์ และทัศนคติในการเข้าใช้ชุมชนออนไลน์เพื่อรับข้อมูลต่างๆ เป็นหลัก และความกังวลถึงผลกระทบต่อการมาส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ เป็นต้น (Nonnecke, 2000, Nonnecke & Preece, 2001)

การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นอุปสรรคที่ขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยผู้ใช้งานกลุ่มนี้ประเมินว่ามีผลขัดขวางสูงกว่าและแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจากผู้ใช้งานอีก 2 กลุ่ม นอกจากนี้ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำและผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มนี้เป็นกลุ่มผู้ใช้งานที่มีประสบการณ์ในการมีส่วนร่วมในชุมชนออนไลน์สูงกว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งอาจมีความมั่นใจในความรู้และความสามารถของตนเองในระดับสูงตามแนวคิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง ผนวกกับอาจเป็นเพราะการมีประสบการณ์เชิงบวกที่ได้รับความสำเร็จจากการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ การได้รับแรงจูงใจทางสังคม เช่น ความสัมพันธ์หรือมิตรภาพที่ได้รับจากสมาชิกในชุมชนออนไลน์ เป็นต้น ความมั่นใจในความรู้ความสามารถของตนเองในเชิงบวก (Lu & Hsiao, 2007) และมีทักษะความชำนาญในการเขียนเพื่อสื่อสารและถ่ายทอดความรู้จึงส่งผลให้การประเมินอุปสรรคด้านนี้ส่งผลขัดขวางน้อยกว่าและต่างจากผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชนเป็นอุปสรรคต่อผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มต่างกัน โดยมีผลขัดขวางผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้สูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้งานอีก 2 กลุ่ม และส่งผลขัดขวางผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งซึ่งมีพฤติกรรมการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่ำกว่าผู้ใช้งานที่

ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำซึ่งเป็นกลุ่มที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปฏิสัมพันธ์ทางสังคมร่วมกับผู้ใช้งานอื่นๆ ในชุมชนออนไลน์อย่างสม่ำเสมอจึงมีความคุ้นเคยกับผู้ใช้งานคนอื่นมากกว่า (Rau et al., 2008) และอาจมีความต้องการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานจึงได้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเป็นการตอบแทน (Bock et al., 2005) ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนออนไลน์ (Lin, 2007a) รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์มีความสอดคล้องกับความต้องการจึงได้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ และการประเมินผลลัพธ์ที่คาดหวังจากชุมชนอันเป็นผลมาจากพฤติกรรมมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงสูงกว่าผู้ใช้งานอีก 2 กลุ่ม จึงส่งผลให้อุปสรรคด้านนี้มีผลขัดขวางต่อผู้ใช้งานกลุ่มนี้ต่ำกว่าอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้งานอีก 2 กลุ่ม

อุปสรรคด้านการรับรู้ความง่ายของการใช้งานชุมชนออนไลน์เป็นอุปสรรคอีกด้านหนึ่งที่พบความแตกต่างระหว่างผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่ม โดยอุปสรรคด้านนี้มีผลขัดขวางผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ และมีผลขัดขวางผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่ำกว่าอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง ซึ่งสามารถอธิบายได้ตามแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีที่ได้อธิบายถึงการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยี (Davis, 1989; Davis et al., 1989) ซึ่งสามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ว่าการที่บุคคลใช้งานเทคโนโลยีนั้นเป็นผลมาจากการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งาน และเป็นผลจากความง่ายในการใช้งานของเทคโนโลยีที่ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามในการเรียนรู้มาก

จากแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีข้างต้นจึงสามารถอธิบายอุปสรรคด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ได้ว่าการที่ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์น้อยกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำแต่มีการเข้าใช้งานเพื่อติดตามอ่านข้อมูลต่างๆ มากกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางคร้่งนั้นเป็นผลมาจากการประเมินการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ในด้านการแบ่งปันในระดับที่ต่ำกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ จึงส่งผลอุปสรรคด้านนี้มีผลขัดขวางต่อผู้ใช้งานกลุ่มนี้มากกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ แต่ในทางตรงกันข้ามเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งจะพบว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเมินอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้านการรับรู้ความง่ายของระบบชุมชนออนไลน์น้อยกว่ากว่านั้น อาจเป็นผลมาจากการประเมินระบบด้วยมุมมองการใช้งานระบบเพื่อการติดตามอ่านข้อมูล จึงเป็นผลให้ผู้ใช้งานกลุ่มนี้เข้าใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อติดตามอ่านข้อมูลต่างๆ มากกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และจากลักษณะพฤติกรรมกรรมการจัดกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งที่มีการใช้งานระบบชุมชนออนไลน์เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่ำกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยน

เรียนรู้เป็นประจำ และมีการใช้งานเพื่อการติดตามอ่านข้อมูลน้อยกว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงได้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานกลุ่มนี้ประเมินว่าระบบของชุมชนออนไลน์ใช้งานได้ยากกว่าผู้ใช้งานอีก 2 กลุ่มทั้งในด้านการใช้งานระบบเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการติดตามอ่านข้อมูลในชุมชนออนไลน์

นอกจากนี้การวิจัยก่อนหน้านี้ (Yi & Hwang, 2003) พบว่าการที่บุคคลมีการใช้งานเทคโนโลยีเป็นผลจากการได้รับความเพลิดเพลินจึงส่งผลต่อการประเมินการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ต่อการใช้งานเทคโนโลยี อีกทั้งการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบและการรับรู้ประโยชน์ยังส่งผลต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพฤติกรรมการใช้งานระบบจึงอาจเป็นเหตุให้ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำมีการใช้งานชุมชนออนไลน์มากกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง

ในทางตรงกันข้ามผลการวิจัยได้แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แก่ผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มไม่ต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการประเมินว่าอุปสรรคด้านนี้ขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับน้อยเช่นเดียวกันทั้ง 3 กลุ่ม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มมีทัศนคติต่อประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ในมุมมองจากประสบการณ์การใช้งาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มซึ่งมีพฤติกรรมการใช้งานที่ต่างกันประเมินการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ไม่ต่างกัน

อุปสรรคด้านเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ส่งผลขัดขวางผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มแตกต่างกัน โดยผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งประเมินว่าเป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์สูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาก่อนหน้าที่ได้อธิบายเหตุผลที่ไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์นั้น เนื่องจากเนื้อหาไม่มีผู้ตอบหรือร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ขาดความรู้หรือมีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาไม่เพียงพอ เป็นต้น (Nonnecke, 2000; Nonnecke & Preece, 2001; Preece et al., 2004)

นอกจากผลการเปรียบเทียบอุปสรรคทั้ง 6 ด้านแล้วยังได้วิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมด้วยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยอุปสรรคทั้ง 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านชุมชน ปัจจัยด้านส่วนบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจตัวแปรของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ทั้ง 6 ด้าน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ทั้ง 3 ปัจจัยมีผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์แก่ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ และพบว่ามีเพียงปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่ส่งผลขัดขวางผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่ำกว่าอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง

จากผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของอุปสรรคทั้ง 6 ด้านและ 3 ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มได้แสดงให้เห็นว่า ยุทธศาสตร์ที่สำคัญในการขับเคลื่อนชุมชนออนไลน์ให้เป็นพื้นที่และเครื่องมือสำหรับการจัดการความรู้ของประเทศไทยนั้นควรหาแนวทางในการลดอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์แก่ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เข้ามามีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์มากขึ้น เนื่องจากจะเห็นได้ว่าผลการเปรียบเทียบได้แสดงให้เห็นแล้วว่าอุปสรรคที่ทำการศึกษามีผลชัดเจนว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แก่ผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มสูงกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ และขณะเดียวกันควรหาแนวทางในการรักษากลุ่มผู้ใช้งานที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำไว้อย่างเหนียวแน่นเพื่อให้ผู้ใช้งานกลุ่มนี้ยังคงรักษาระดับในการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์อย่างต่อเนื่อง

จากรายละเอียดสรุปและอภิปรายผลการวิจัยดังกล่าวไปแล้วข้างต้นสามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่ากลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชายซึ่งมีอายุตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีตำแหน่งอยู่ในระดับปฏิบัติการ เป็นสมาชิกในชุมชนออนไลน์เป็นระยะเวลามากกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบในระดับมาก และระดับการศึกษาและตำแหน่งในองค์กรมีอิทธิพลร่วมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน ได้แก่ ความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นและความถี่ในการอ่านข้อมูล

ยิ่งไปกว่านั้น เมื่อทำการจัดกลุ่มผู้ใช้งานตามพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ซึ่งประกอบด้วย ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูล (การเขียนบันทึก อนุทิน และแบ่งปันไฟล์) ความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น และความถี่ในการอ่านข้อมูลแล้วนั้น ผลวิจัยได้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานที่มีสัดส่วนมากที่สุดของชุมชนออนไลน์เป็นกลุ่มผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีพฤติกรรมความถี่ในการอ่านข้อมูลมากกว่าความถี่ในการแบ่งปันหรือความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็น รองลงมาเป็นผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งซึ่งมีพฤติกรรมความถี่ในการอ่านข้อมูล ความถี่ในการแบ่งปันข้อมูลและความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นในระดับใกล้เคียงกันโดยมีความถี่ในการอ่านข้อมูลต่ำกว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อีกทั้งมีความถี่ในการแบ่งปันข้อมูลและความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นน้อยกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำเป็นกลุ่มผู้ใช้งานที่มีจำนวนน้อยที่สุด และเป็นกลุ่มที่มีพฤติกรรมความถี่ในการแบ่งปันข้อมูลหรือความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นมากที่สุดและมากกว่าผู้ใช้งานอีก 2 กลุ่ม โดยผลการศึกษายังได้บ่งชี้อย่างชัดเจนว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำเป็นกลุ่มที่มีความถี่ในการแบ่งปันข้อมูลและเขียนแสดงความคิดเห็นมากกว่าผู้ใช้งานอีก 2 กลุ่มอย่างชัดเจน ในขณะที่ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีความถี่ในการแบ่งปันข้อมูลและเขียนแสดงความคิดเห็นน้อยที่สุด

ผลการศึกษายังได้แสดงให้เห็นว่ามี 7 ใน 20 เหตุผลที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเมินว่ามีผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับปานกลางขึ้นไป โดยมีเพียงเหตุผลความชอบอ่านมากกว่าเขียนที่มีผลขัดขวางในระดับมาก และอีก 6 เหตุผลที่เหลือ ได้แก่ ภาระงานมากจึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ กลัวว่าจะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ที่ผิดไปโดยไม่ตั้งใจ GotoKnow มีข้อมูลให้อ่านมากมายจึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยน ขาดความชำนาญในการเขียนสื่อสารความคิด ไม่ชอบแสดงตนให้เป็นที่รู้จักทางออนไลน์ และ กลัวว่าบันทึกที่เขียนจะไม่มีคนอ่านและไม่มีคนร่วมแสดงความคิดเห็นมีผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับปานกลาง และผลการวิเคราะห์ปัจจัยจาก 20 เหตุผลที่ทำการศึกษาศึกษาสามารถจัดกลุ่มได้เป็น 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านชุมชน ปัจจัยด้านส่วนบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี

ผลการศึกษายังได้แสดงให้เห็นว่าอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ส่งผลให้ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ลดลง และในทางกลับกันหากสามารถลดอุปสรรคดังกล่าวได้จะเป็นผลดีต่อการเพิ่มระดับความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานอีก 2 กลุ่มได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่ากเว้นด้านการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์และอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ที่เหลือทั้งหมดส่งผลขัดขวางผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้สูงกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ และมีเพียงอุปสรรคด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองที่ส่งผลขัดขวางผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้สูงกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง ในขณะที่การรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ส่งผลขัดขวางผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่ำกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง อีกทั้งผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่เป็นอุปสรรคทั้ง 3 ปัจจัย ยังแสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่เป็นอุปสรรคทั้ง 3 ปัจจัยส่งผลขัดขวางผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้สูงกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ในขณะที่มีเพียงปัจจัยด้านเทคโนโลยีเท่านั้นที่ส่งผลขัดขวางผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่ำกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง

นอกจากนี้ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ได้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีแนวโน้มในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้น้อยกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ แต่มีแนวโน้มไม่แตกต่างจากผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง

ผลการวิจัยได้เสนอแนะข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อแนวทางในการบริหารจัดการชุมชนออนไลน์อย่างยั่งยืน โดยผู้ดูแลชุมชนออนไลน์ควรหาแนวทางในการลดอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์เพื่อเพิ่มระดับความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ยิ่งไปกว่านั้นการ

กระตุ้นและส่งเสริมให้เพิ่มความถี่ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ ทั้งการแบ่งปันข้อมูลและการเขียนแสดงความคิดเห็นแก่กลุ่มผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง ในขณะที่เดียวกันคงหาแนวทางในการส่งเสริมให้ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำรักษาระดับการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

### ข้อเสนอแนะเพื่อการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการบริหารจัดการชุมชนออนไลน์อย่างยั่งยืน

การเคลื่อนไหวของข้อมูลที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานเปรียบเสมือนเป็นสัญลักษณ์ที่แสดงถึงการดำรงอยู่อย่างมีชีวิตของชุมชนออนไลน์ การบริหารจัดการให้ชุมชนออนไลน์อย่างยั่งยืนนั้นจึงควรหาแนวทางในการกระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดการใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่องอย่างเป็นพลวัตร

ตลอดระยะเวลาการเปิดให้บริการกว่า 7 ปี ตั้งแต่เปิดให้บริการจนถึงปี พ.ศ. 2555 ถึงแม้ว่า GotoKnow จะมุ่งเน้นส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ฝังลึกซึ่งเป็นประสบการณ์และการเรียนรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตเป็นหลัก แต่ในขณะเดียวกันผู้ใช้งานได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ชัดแจ้งสอดแทรกอยู่ในชุมชนออนไลน์ด้วยกัน เช่นกัน Gotoknow จึงถือได้ว่าเป็นพื้นที่ที่เอื้ออำนวยต่อกระบวนการสร้างความรู้ตามแบบจำลองเชก และยังเป็นช่องทางอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานสามารถเชื่อมโยงไปสู่การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในพื้นที่ทางกายภาพด้วยการพบปะแบบเผชิญหน้าภายนอกชุมชนออนไลน์ ซึ่งจะช่วยให้เชื่อมโยงไปสู่ขั้นตอนการสร้างความรู้ฝังลึกจากการมีประสบการณ์และทำกิจกรรมร่วมกัน โดยระหว่างการปฏิสัมพันธ์กันแบบเผชิญหน้ายังช่วยสร้างความรู้สึกร่วมใจและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานให้แน่นแฟ้นมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเชื่อมโยงมาสู่การปฏิสัมพันธ์เสมือนในชุมชนออนไลน์ต่อไป

ทั้งนี้ผลลัพธ์และประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ใช้งานและเครือข่ายผู้ใช้งานได้เกิดขึ้นมากมาย ดังตัวอย่างเช่น ผลงานในเชิงรูปธรรมจากผู้ใช้งาน GotoKnow ที่เกิดขึ้นและเห็นได้อย่างชัดเจนคือ การนำบันทึกของผู้ใช้งานไปจัดทำหนังสือในโครงการ Blog to Book ซึ่งได้รวบรวมบันทึกของสมาชิกที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ การถอดบทเรียนจากบันทึกของสมาชิกในประเด็นทางด้านส่งเสริมสุขภาพและสุขภาวะจำนวน 31 เล่ม อีกทั้งยังมีบันทึกที่ถ่ายทอดจากประสบการณ์การปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตเกิดขึ้นอย่างมากมาย ไม่ว่าจะเป็นบันทึกที่มีเนื้อหาในเชิงวิชาการ เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน การแพทย์และสาธารณสุข การวิจัย เป็นต้น และในขณะเดียวกันบันทึกที่มีเนื้อหาในเชิงการให้ข้อคิด การดำเนินชีวิต และความบันเทิงอื่นๆ เช่น การท่องเที่ยว การทำอาหาร เป็นต้น ซึ่งล้วนมีคุณค่าต่อการยกระดับความรู้ทั้งในเชิงวิชาการ การดำเนินชีวิต และยังเป็นการยกระดับสุขภาวะที่ยั่งยืนของคนไทยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ กาย จิต สังคม และปัญญา (จันทวรรณ ปิยะวัฒน์, 2553ข) โดย GotoKnow ช่วยสนับสนุนให้เกิดการเผยแพร่เนื้อหาที่เป็นประโยชน์ต่อการดูแล

ร่างกายและจิตใจ มีความรู้มากมายในการพัฒนาปัญญา รวมทั้งยังช่วยให้เกิดความสุขจากการได้ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมแบบเสมือนในชุมชนออนไลน์ GotoKnow จึงมีเป้าหมายในการส่งเสริมการจัดการความรู้แก่ผู้ใช้งานในวัยทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรในภาครัฐและสังคมในการถ่ายทอดความรู้ซึ่งบูรณาการจากประสบการณ์ในการปฏิบัติและการดำเนินชีวิตอย่างต่อเนื่อง

จากที่กล่าวไปแล้วข้างต้นจะเห็นได้ว่า นอกจาก GotoKnow จึงเป็นพื้นที่เสมือนสำหรับกระบวนการสร้างความรู้และเป็นตลาดนัดความรู้ทางออนไลน์ตามแนวคิดการจัดการความรู้ GotoKnow ยังเป็นพื้นที่เสมือนที่ได้เชื่อมโยงผู้ที่มีความสนใจเดียวกันได้มาร่วมกันสร้างเครือข่าย เชื่อมความสัมพันธ์เพื่อการปฏิสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ทั้งนี้การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างต่อเนื่องทั้งในรูปแบบเสมือนหรือแบบเผชิญหน้าจะช่วยให้เกิดการพัฒนาเครือข่ายของกลุ่มที่มีความสัมพันธ์กันอย่างแน่นแฟ้นและมีการปฏิสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องตามแนวคิดทุนทางสังคม โดยในระหว่างปฏิสัมพันธ์กันจะส่งผลให้เกิดการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันซึ่งถือได้ว่าเป็นทุนทางปัญญาซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการร่วมมือร่วมใจกันระหว่างสมาชิกในชุมชนอีกด้วย

ถึงแม้ว่าชุมชน GotoKnow จะมีความเคลื่อนไหวของข้อมูลที่เกิดจากการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่การบริหารจัดการชุมชนออนไลน์ให้ดำรงอยู่อย่างมีชีวิตได้อย่างยั่งยืนนั้นจำเป็นต้องรักษาระดับการมีส่วนร่วมและเพิ่มสัดส่วนการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งาน เพื่อให้เกิดความเคลื่อนไหวของผู้ใช้งานและข้อมูลต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจากผลการวิจัยได้แสดงให้เห็นว่าความเคลื่อนไหวของเนื้อหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนออนไลน์ GotoKnow เป็นผลจากการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำซึ่งเป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนน้อยที่สุดในชุมชนออนไลน์ โดยพบว่าสัดส่วนผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำมีเพียงร้อยละ 11.44 จากปริมาณผู้ใช้งานทั้งหมด โดยผู้ใช้งานกลุ่มนี้เป็นกลุ่มผู้ใช้งานที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์อย่างสม่ำเสมอและมากกว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีถึงร้อยละ 50.52 และอีกร้อยละ 38.04 เป็นผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มนี้มีสัดส่วนรวมกันถึงร้อยละ 88.56

หากจำนวนของผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มซึ่งเป็นกลุ่มที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เล็กน้อยมีการเพิ่มจำนวนมากขึ้น หรือในขณะเดียวกันจำนวนของผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำมีจำนวนลดลง จะส่งผลให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อชุมชนออนไลน์ โดยจะมีปริมาณข้อมูลที่เกิดขึ้นใหม่จากการแลกเปลี่ยนน้อยลงซึ่งอาจส่งผลให้บรรยากาศโดยรวมของชุมชนออนไลน์ขาดการยกระดับและขยายความกว้างของเกสียวความรู้ เพราะความเคลื่อนไหวของข้อมูลและการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ค่อยๆ ลดลงเช่นกัน เมื่อความเคลื่อนไหวน้อยลงจึงส่งผลให้ชุมชนออนไลน์ไม่น่าติดตามหรือไม่น่าเข้ามามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การเข้ามาใช้งานเพื่อติดตามอ่านข้อมูลหรือการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะค่อยๆ ลดลงอย่าง



ต่อเนื่องจนส่งผลให้ภายในชุมชนออนไลน์ไม่มีความเคลื่อนไหวของข้อมูลเกิดขึ้น เนื่องจากไม่มีผู้ใช้งานเข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งอาจเปรียบเป็นเพียงชุมชนแห่งหนึ่งที่มีการสร้างบ้านเรือนรองรับไว้ แต่ไม่มีผู้เข้าอยู่อาศัย

นอกจากนี้ GotoKnow ยังเปรียบเหมือนเป็นพื้นที่ในกระบวนการการสร้างความรู้ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพในการสร้างความรู้ใหม่ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการสร้างเกลียวความรู้อย่างไม่หยุดนิ่งจนเกิดเป็นพลวัต นั่นคือ จะส่งผลให้เกิดความยั่งยืนของพื้นที่เสมือนของชุมชนออนไลน์ GotoKnow และการจะสร้างเกลียวความรู้ให้เกิดขึ้นอย่างเป็นพลวัตนั้นจำเป็นต้องมีผู้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งจากสัดส่วนของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์จะเห็นได้ว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถือว่าเป็นแหล่งชุมชนทรัพยากรทางความรู้ที่มีขนาดใหญ่และเป็นพลังแฝงอยู่ในชุมชนออนไลน์ ซึ่งควรได้รับการส่งเสริมให้นำความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลออกมาเผยแพร่และแลกเปลี่ยนเรียนรู้

จากที่กล่าวไปแล้วข้างต้นการบริหารจัดการชุมชนออนไลน์ให้สามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนจึงมีความท้าทายอย่างยิ่ง ผู้ดูแลชุมชนออนไลน์ควรให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดข้อมูลจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เคลื่อนไหวในชุมชนออนไลน์ในสัดส่วนที่ไม่น้อยจนเกินไป โดยควรให้ความเอาใจใส่ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งเพื่อกระตุ้นและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากขึ้น และในขณะเดียวกันควรรักษาผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ เพื่อรักษาปริมาณผู้มีส่วนร่วมไม่ให้ลดลงไปจากเดิมและควรต้องหาแนวทางในการเพิ่มสัดส่วนผู้มีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำให้มากยิ่งขึ้น ด้วยการหาแนวทางส่งเสริมผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งให้เข้ามามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้แนวทางในการบริหารจัดการชุมชนออนไลน์อย่างยั่งยืนนั้น จึงควรประยุกต์ใช้แนวทางการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ แนวคิดเกี่ยวกับชุมชนออนไลน์และการบริหารจัดการชุมชนออนไลน์อย่างยั่งยืน ทฤษฎีทุนทางสังคม แนวคิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง แนวทางการส่งเสริมผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการหาแนวทางในการลดอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ซึ่งเป็นผลวิจัยในครั้งนี้ และส่งเสริมการบริหารจัดการชุมชนออนไลน์ GotoKnow เพิ่มเติมจากการดำเนินการในปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการชุมชนออนไลน์ GotoKnow ให้ดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนตามเป้าหมายที่กำหนดไว้และยังเป็นประโยชน์ต่อองค์กรหรือหน่วยงานที่ต้องการส่งเสริมให้การสร้างชุมชนออนไลน์เพื่อเป็นพื้นที่และเครื่องมือในการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และการจัดการความรู้

โดยข้อเสนอแนะเพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และการบริหารจัดการชุมชนออนไลน์อย่างยั่งยืนนั้นจะนำเสนอหัวข้อแนวทางการบริหารชุมชนออนไลน์อย่างยั่งยืนประกอบด้วย 12 ประเด็นตามผลการวิจัยของเทอร์รา (Terra, 2003) ตามที่ได้กล่าวรายละเอียดไว้ในบทที่ 2 ซึ่งได้นำเสนอผลการวิจัยซึ่งเป็นผลการวิจัยจาก 11 องค์กรชั้นนำใน 5 ประเทศ ซึ่งมีแนวทางในการปฏิบัติในการบริหารชุมชนออนไลน์อย่างยั่งยืนและเพื่อการขับเคลื่อนการจัดการความรู้ในองค์กร โดยจะนำเสนอรายละเอียดผสมผสานกับแนวทางการปฏิบัติงานของ GotoKnow จากประสบการณ์การทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลชุมชนออนไลน์ของผู้วิจัย พร้อมทั้งนำเสนอแนวทางในการนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการดำเนินการปรับปรุง GotoKnow ต่อไป ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 1. สร้างการรับรู้เอกลักษณ์ของชุมชนออนไลน์แก่ผู้ใช้งาน

ชุมชนออนไลน์เป็นพื้นที่เสมือนที่ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ นโยบาย (Policy) เป้าประสงค์ (Purpose) คนหรือผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ (People) และซอฟต์แวร์ (Software) (Preece, 2000 cited by de Souza & Preece, 2004) โดยองค์ประกอบเหล่านี้เปรียบได้เหมือนวัตถุดิบสำคัญที่มีความแตกต่างกันในแต่ละชุมชนออนไลน์ และได้ผสมผสานจนกลายเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละชุมชนออนไลน์

การสร้างเอกลักษณ์ของชุมชนเริ่มต้นด้วยการกำหนดเป้าประสงค์ (Purpose) หรือวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน (Vision) เป็นการช่วยส่งเสริมและกระตุ้นผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีความสนใจเดียวกันให้สามารถเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้อีกแนวทางหนึ่ง (Preece et al., 2004) ซึ่งเป็นการแสดงถึงทิศทางและบทบาทที่ผู้ใช้งานจะมีส่วนร่วมกับชุมชนออนไลน์เพื่อขับเคลื่อนให้บรรลุตามเป้าประสงค์หรือวิสัยทัศน์ตามที่วางไว้ ชุมชนออนไลน์ GotoKnow ได้กำหนดเป้าหมายในการสร้างชุมชนออนไลน์ GotoKnow เพื่อเป็นพื้นที่เสมือนทางออนไลน์และเป็นเครื่องมือเพื่อสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งเป็นกระบวนการจัดการความรู้ของกลุ่มผู้ใช้งานวัยทำงาน โดยส่งเสริมการเขียนเรื่องเล่าจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของผู้ใช้งานและไม่สนับสนุนการละเมิดลิขสิทธิ์ อีกทั้งการเป็นคลังความรู้เกี่ยวกับการทำงานและการดำเนินชีวิตแก่สังคมไทยตั้งแต่เริ่มต้นการเปิดให้บริการตั้งแต่ปี 2548 ทั้งนี้จึงได้เลือกใช้ชื่อเว็บไซต์ GotoKnow ซึ่งย่อมาจาก “The Gateway of Thailand’s Online Knowledge Management” และได้กำหนดคำขวัญประจำชุมชนไว้ว่า “คนทำงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้” เพื่อสร้างเอกลักษณ์และเป็นการประชาสัมพันธ์ถึงเป้าหมายของชุมชนออนไลน์ให้ผู้ใช้งานได้รับรู้อย่างชัดเจน

ผู้ใช้งานกลุ่มเป้าหมายของชุมชนออนไลน์ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญอีกประการหนึ่ง ซึ่ง GotoKnow มีเป้าประสงค์ในการรองรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มผู้ใช้งานในวัยทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรในหน่วยงานขององค์กรภาครัฐ เช่น มหาวิทยาลัย องค์กรทางด้านสาธารณสุข เป็นต้น ซึ่งการมุ่งเน้นบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐนั้นมีที่มาจาก

สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคมซึ่งเป็นองค์กรแรกที่ให้ทุนสนับสนุนหลักในการพัฒนาซอฟต์แวร์และสร้างชุมชนออนไลน์สำหรับการกำลังขับเคลื่อนการจัดการความรู้ในระดับประเทศของไทยและกำลังดำเนินการผลักดันการจัดการความรู้ในองค์กรภาครัฐในช่วงเวลาที่ GotoKnow เปิดให้บริการ จึงได้ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมให้เกิดการใช้งาน GotoKnow จึงส่งผลให้ GotoKnow เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายในหน่วยงานภาครัฐ

นอกจากนี้แล้วนโยบายของชุมชนออนไลน์ที่มุ่งเน้นการเป็นชุมชนออนไลน์ คุณภาพและปลอดภัยด้วยการกำหนดเงื่อนไขการใช้บริการและนโยบายสิทธิส่วนบุคคลเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติและป้องกันปัญหาการใช้งานที่ไม่เหมาะสม ซึ่งเปรียบเหมือนกฎระเบียบที่ผู้ใช้งานสามารถใช้เป็นแนวทางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ จึงส่งผลให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์มีบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สุภาพและรักษาน้ำใจซึ่งกันและกัน

องค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ซอฟต์แวร์ระบบการจัดการความรู้ในระดับองค์กรที่มีชื่อว่า KnowledgeVolution ที่ติดตั้งในชุมชนออนไลน์ GotoKnow ซึ่งเป็นระบบที่พัฒนาขึ้นโดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.ธวัชชัย ปิยะวัฒน์ และดร.จันทวรรณ ปิยะวัฒน์ ซึ่งเป็นผู้พัฒนาหลักและเป็นผู้ดูแลหลักของ GotoKnow โดยซอฟต์แวร์มีคุณลักษณะหลักเป็นระบบบล็อกเพื่อรองรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และยังมีความสามารถอื่น ๆ ที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมทั้งยังเป็นระบบที่สามารถจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบได้เป็นอย่างดี

ทั้งนี้กลุ่มผู้ใช้งานหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในช่วงเริ่มต้นของชุมชนออนไลน์ถือได้ว่าเป็นผู้มีส่วนสำคัญอย่างมากต่อเอกลักษณ์เฉพาะของชุมชนออนไลน์ กล่าวคือ ผู้ใช้งานที่มีส่วนเกี่ยวข้องถือได้ว่าเป็นต้นแบบที่สำคัญในการขับเคลื่อนและใช้งานชุมชนออนไลน์ได้อย่างสอดคล้องกับเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังจะเห็นได้จากเนื้อหาที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ภาษาในการสื่อสาร รูปแบบความสัมพันธ์ การเปิดเผยตัวตนที่สอดคล้องกับความเป็นจริงของผู้ใช้งาน และธรรมเนียมปฏิบัติต่างๆ ที่เกิดขึ้นและสมาชิกได้ยอมรับในการปฏิบัติร่วมกันซึ่งเปรียบเสมือนเป็นค่านิยมหรือบรรทัดฐานทางสังคมในชุมชนออนไลน์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของมิติเชิงความสัมพันธ์ตามแนวคิดทุนทางสังคม (Nahapiet & Ghoshal, 1998) ที่ผู้ใช้งานได้ยึดถือปฏิบัติร่วมกันและยังเป็นการสะท้อนถึงทุนทางสังคมของชุมชนออนไลน์ที่เป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นของชุมชน

ดังจะเห็นได้จากช่วงเริ่มต้นของชุมชนออนไลน์ GotoKnow ที่กลุ่มผู้ใช้งานส่วนใหญ่เป็นกลุ่มบุคลากรในองค์กรภาครัฐที่ส่งเสริมให้นำการจัดการความรู้ไปใช้ในหน่วยงานจึงส่งผลให้ลักษณะการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ GotoKnow เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ฝังลึกจากประสบการณ์ทำงานและการดำเนินชีวิตด้วยเทคนิคการถ่ายทอดความรู้ด้วยเรื่องเล่าซึ่งถือเป็นแนวทางหนึ่งที่นิยมใช้ในกระบวนการจัดการความรู้ ผนวกกับรูปแบบการถ่ายทอดและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการใช้ภาษาสื่อสารอย่างสุภาพ รักษาน้ำใจซึ่งกันและกัน ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีและมิตรภาพระหว่างผู้ใช้งาน จึงส่งผลให้ GotoKnow มีเอกลักษณ์เฉพาะที่

โดดเด่นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเชิงการถ่ายทอดความรู้ฝังลึกที่เต็มไปด้วยมิตรภาพและความ เป็นกันเองระหว่างผู้ใช้งาน

จาก 4 องค์ประกอบหลักของ GotoKnow ตามที่กล่าวไปแล้วข้างต้น จะเห็น ได้ว่าองค์ประกอบดังกล่าวได้ผสมผสานกลายเป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นของ GotoKnow กล่าวคือ GotoKnow เป็นชุมชนออนไลน์ที่ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อขับเคลื่อนการจัดการความรู้ ในสังคมไทยด้วยการเป็นชุมชนออนไลน์ที่เป็นพื้นที่ถ่ายทอดเรื่องเล่าเกี่ยวกับประสบการณ์การ ทำงานและการดำเนินชีวิตด้วยระบบบล็อก และสามารถจัดเก็บข้อมูลเพื่อเป็นคลังความรู้ใน ระดับประเทศ อีกทั้งยังเป็นชุมชนออนไลน์ที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้กันอย่างมิตรภาพและเอื้ออาทรต่อกัน ของผู้ใช้งานในวัยทำงานซึ่งเป็นบุคลากรในองค์กรภาครัฐเป็นหลัก ซึ่งได้รับการยอมรับจาก ผู้ใช้งานจนสามารถเติบโตและดำรงอยู่ได้จนถึงปัจจุบันปี พ.ศ. 2555 ซึ่งรวมระยะเวลากว่า 7 ปี

ด้วยเอกลักษณ์ของ GotoKnow ตามที่กล่าวไปแล้วข้างต้น จึงเป็นสิ่งสำคัญ ในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใช้งานที่มีความต้องการที่สอดคล้องกับชุมชนออนไลน์ได้เข้ามีส่วนร่วม ในชุมชนออนไลน์เพื่อขับเคลื่อนให้บรรลุเป้าประสงค์ของชุมชนออนไลน์ด้วยกัน แต่อย่างไรก็ตาม หากชุมชนออนไลน์ไม่สามารถสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้ถึงเอกลักษณ์ดังกล่าวแล้ว อาจส่งผลต่อ ความยั่งยืนของชุมชนในระยะยาวที่จำเป็นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานในการแลกเปลี่ยน เรียนรู้เพื่อให้เกิดการเคลื่อนไหวของข้อมูลภายในชุมชนออนไลน์อย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่า GotoKnow จะมีเอกลักษณ์โดดเด่นเพียงใด แต่หาก ผู้ใช้งานไม่สามารถรับรู้ถึงเอกลักษณ์ดังกล่าวซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงถึงคุณค่าของ GotoKnow เอกลักษณ์ของ GotoKnow จึงไม่อาจเป็นแรงจูงใจที่จะส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ ทั้งนี้การ บริหารจัดการ GotoKnow ที่ผ่านมายังคงขาดการสื่อสารถึงคุณค่าและเอกลักษณ์ของ GotoKnow อย่างต่อเนื่องและยังไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้งานบางกลุ่มเท่าที่ควร โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่ม ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง การหา แนวทางในการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มโดยตรงจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการ กระตุ้นการมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ ด้วยการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับ เอกลักษณ์ที่โดดเด่นของ GotoKnow และการสร้างความตระหนักถึงคุณค่าในการใช้งาน GotoKnow เพื่อเป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งรูปแบบส่วนบุคคลและทั้งรูปแบบ องค์กร ซึ่งนอกเหนือจากการกระตุ้นผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มให้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาก ยิ่งขึ้นแล้วยังเป็นการตอกย้ำการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยน เรียนรู้เป็นประจำเพื่อรักษาระดับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานกลุ่มนี้อีกด้วย

แนวทางในการสื่อสารเพื่อกระตุ้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงต้องเน้นย้ำ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ และทิศทางของ GotoKnow ให้มากยิ่งขึ้นและมีการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง จากเดิมที่มีการใช้โลโก้และคำขวัญแสดงในส่วนบนของทุกหน้าและมีการแสดงลิงก์ข้อมูลเกี่ยวกับ GotoKnow นโยบายสิทธิส่วนบุคคล และเงื่อนไขการให้บริการในทุกหน้าของเว็บไซต์ อีกทั้งมีการ

นำเสนอทิศทางการขับเคลื่อน GotoKnow ผ่านบันทึกของผู้ดูแลชุมชนออนไลน์ในหน้าแรกของเว็บไซต์ และช่องทางประชาสัมพันธ์อื่น ๆ เช่น จดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ซึ่งการดำเนินการลักษณะดังกล่าวอาจยังไม่เพียงพอต่อการสร้างการรับรู้ถึงคุณค่าและเอกลักษณ์ของ GotoKnow เท่าใดนัก ดังนั้นจึงควรส่งเสริมการรับรู้ของผู้ใช้งานถึงเอกลักษณ์ของชุมชนออนไลน์ให้มากยิ่งขึ้น ด้วยการสื่อสารถึงความเป็นมาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการเริ่มต้นของชุมชนออนไลน์ รวมทั้งการนำเสนอเรื่องราวความสำเร็จในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ผ่านช่องทางการสื่อสารในชุมชนออนไลน์หรือการสื่อสารด้วยอีเมลไปยังผู้ใช้งานโดยตรง (Terra, 2003) เพื่อเป็นการตอกย้ำถึงคุณค่าและเอกลักษณ์ของชุมชนออนไลน์ซึ่งจะสามารถให้ผู้ใช้งานทั้งที่มีบทบาทหลักเป็นผู้อ่านและผู้เขียนได้รับรู้ถึงคุณค่าของชุมชนออนไลน์และเป็นการกระตุ้นให้เข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนชุมชนออนไลน์ให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

นอกจากนี้การปรับเพิ่มเป้าหมายของ GotoKnow ให้เป็นพื้นที่และเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการจัดการความรู้ในองค์กรให้ชัดเจนยิ่งขึ้นจึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะช่วยลดอุปสรรคอันเกิดจากภาระงาน และส่งเสริมให้ GotoKnow ได้รับการยอมรับในการใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งที่ส่งเสริมการปฏิบัติงาน จากเดิมถึงแม้ว่าผู้ใช้งานจะประยุกต์ใช้งานเพื่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรในองค์กรและร่วมกับผู้ใช้งานจากนอกองค์กร แต่เมื่อไม่ได้มีการส่งเสริมอย่างชัดเจน ผู้ใช้งานจึงไม่ได้รับรู้ถึงภาพลักษณ์และเอกลักษณ์ในการใช้งาน GotoKnow เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร โดยควรนำเสนอเป้าหมายในการเป็นพื้นที่และเครื่องมือเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับองค์กรให้ชัดเจน เช่น นโยบายการให้บริการเงื่อนไขการให้บริการ วัตถุประสงค์และเป้าหมาย เป็นต้น รวมทั้งควรมีรูปแบบการสื่อสารเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้งานรับรู้เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการใช้งานในรูปแบบองค์กร และสร้างการรับรู้ถึงเอกลักษณ์ในการใช้ GotoKnow ให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอีกด้วย

การสื่อสารเอกลักษณ์ด้วยการบ่งชี้เป้าหมาย วัตถุประสงค์และนโยบายที่ชัดเจนอันเป็นการแสดงบรรทัดฐานที่ผู้ใช้งานที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในชุมชนออนไลน์ได้ถือปฏิบัติร่วมกันยังส่งผลดีต่อการสร้างความน่าเชื่อถือต่อชุมชนออนไลน์ให้แก่ผู้ใช้งานอีกด้วย (Ardichvili et al., 2003) ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ และยังเป็นแนวทางที่จะช่วยสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใช้งานเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ GotoKnow

## 2. การประชาสัมพันธ์ชุมชนออนไลน์อย่างต่อเนื่อง

ชุมชนออนไลน์เป็นพื้นที่สาธารณะทางออนไลน์ที่มีผู้ใช้งานเข้ามาติดตามอ่านข้อมูลและมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จำนวนมาก การส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์อย่างจริงจังเพื่อสร้างแรงจูงใจ เผยแพร่แนวคิดและย้ำเตือนเป้าหมายของชุมชนแก่ผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ (Terra, 2003)

การประชาสัมพันธ์ของชุมชนออนไลน์ GotoKnow ในช่วงเริ่มต้นได้มุ่งเน้น การสร้างการรับรู้แก่หน่วยงานของภาครัฐเพื่อส่งเสริมให้ร่วมสมัครเป็นสมาชิกและใช้งาน GotoKnow เพื่อเป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ด้วยการจัดอบรมการใช้งานให้แก่บุคลากรของ มหาวิทยาลัยในเครือข่ายการจัดการความรู้ระหว่างมหาวิทยาลัยและผู้เข้าร่วมงานมหกรรม การจัดการความรู้แห่งชาติ จากนั้นได้มีการประชาสัมพันธ์ GotoKnow ผ่านสื่ออื่นๆ เช่น วารสารของ สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม วิทยุและโทรทัศน์ เป็นต้น เพื่อเผยแพร่และ ประชาสัมพันธ์ชุมชนออนไลน์ให้เป็นที่รู้จักและกระตุ้นให้ผู้ที่สนใจสมัครเป็นสมาชิกของชุมชน ออนไลน์

จากนั้นเมื่อมีสมาชิกสนใจเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์มาก ยิ่งขึ้น จึงได้มุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์แก่ผู้ใช้งานที่เป็นสมาชิกของเว็บไซต์เป็นหลัก เพื่อการ กระตุ้นและย้ำเตือนให้สมาชิกเข้าใช้งานชุมชนออนไลน์และมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านทางจดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์เพื่อประชาสัมพันธ์ไปยังอีเมลของผู้ใช้งาน โดยส่งจดหมาย เป็นรายสัปดาห์และรายเดือน ด้วยการนำเสนอข้อมูลที่สอดคล้องกับแนวทางการส่งเสริมการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของชุมชนออนไลน์ เช่น บันทึกด้านการจัดการ ความรู้ บันทึกถ่ายทอดประสบการณ์และความรู้ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของ GotoKnow กิจกรรมของ GotoKnow เป็นต้น โดยปัจจุบันได้มีการจัดส่งจดหมายข่าวเป็นรายเดือนแก่ผู้ใช้งาน อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ได้มีการประชาสัมพันธ์แก่บุคคลภายนอกเพื่อสร้างการรับรู้ เปิดรับผู้สนใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกในชุมชนออนไลน์ และกระตุ้นผู้ใช้งานที่เป็นสมาชิกเดิมได้ กลับมาเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ด้วยการออกบูธประชาสัมพันธ์ในงานกิจกรรม ของเครือข่ายภาคีที่มีบุคลากรเป็นผู้ใช้งานอยู่ในชุมชนออนไลน์ เช่น งานมหกรรมการจัดการ ความรู้แห่งชาติ งานมหกรรมเบาหวานและความดันโลหิตสูง งานมหกรรม R2R (Routine to Research) กิจกรรมเสวนาในงาน KKU Show and Share เป็นต้น

อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยที่ศึกษาได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนแล้วว่าควร รักษาระดับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ในส่วนของผู้ใช้งานที่ไม่ ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งควรได้รับการกระตุ้น เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น การประชาสัมพันธ์จึงเป็นอีกเครื่องมือหนึ่งที่สามารถประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่ม นอกจากนี้การปรับเป้าหมายของ GotoKnow ให้ตอบสนองต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน รูปแบบองค์กรจึงควรสื่อสารไปยังกลุ่มองค์กรเป้าหมายได้รับรู้ ซึ่งต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์ให้ ถึงกลุ่มผู้บริหารและบุคลากรภายในองค์กรให้มากยิ่งขึ้น

### 3. การพัฒนากฎระเบียบข้อตกลงของชุมชนออนไลน์

การอาศัยอยู่ร่วมกันในสังคมจำเป็นต้องมีกฎระเบียบและข้อตกลงเพื่อใช้เป็นแนวทางแก่สมาชิกในสังคมได้ปฏิบัติตามเพื่อลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นในสังคม และยังเป็นแนวทางแก่ผู้ใช้งานได้ปฏิบัติเพื่อเป็นมาตรฐานและบรรทัดฐานในการมีส่วนร่วมในชุมชนออนไลน์ (Ardichvili et al., 2003) ซึ่งจะส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เหมาะสมและลดการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมในชุมชนออนไลน์ เนื่องจากชุมชนออนไลน์ถือได้ว่าเป็นสังคมเสมือนทางออนไลน์ซึ่งประกอบไปด้วยผู้ใช้งานที่มีความหลากหลายจำนวนมากเข้ามาใช้พื้นที่และเครื่องมือร่วมกัน ดังนั้นการกำหนดกฎระเบียบและข้อตกลงจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิสัมพันธ์และสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่อยู่ในแนวทางที่สอดคล้องกับบริบทและเป้าหมายของชุมชนออนไลน์

กฎระเบียบและข้อตกลงของชุมชนออนไลน์เป็นส่วนที่สมาชิกควรยึดเป็นมารยาทในการใช้งานชุมชนออนไลน์ที่ควรใช้เป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกัน (Terra, 2003) และเป็นแนวทางแก่ผู้ดูแลชุมชนออนไลน์ในการตรวจสอบการใช้งานของผู้ใช้งาน อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือในการยับยั้งพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ไม่เหมาะสมและไม่สอดคล้องต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายของชุมชนออนไลน์ หรือเป็นพฤติกรรมที่อาจก่อความรำคาญหรือส่งผลเสียต่อบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์

ธรรมเนียมปฏิบัติของการใช้งาน GotoKnow ซึ่งเป็นแนวทางที่ผู้ใช้งานปฏิบัติร่วมกันอีกประการหนึ่งและยังเป็นเอกลักษณ์ที่ผู้ใช้งานใน GotoKnow ยึดถือและปฏิบัติร่วมกันมาโดยตลอด นั่นคือ การเปิดเผยตัวตนของสมาชิกด้วยการแสดงข้อมูลประวัติที่สอดคล้องกับความเป็นจริงเพื่อแสดงถึงการมีตัวตนของสมาชิก เช่น ชื่อ-นามสกุล ภาพประจำตัว และหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งช่วยสร้างความน่าเชื่อถือระหว่างสมาชิกซึ่งจะส่งผลดีต่อการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งาน

ทั้งนี้ชุมชนออนไลน์ GotoKnow ได้ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อตกลงเป็นอย่างมาก โดยได้ดำเนินการจัดทำและประกาศนโยบายสิทธิส่วนบุคคลและเงื่อนไขการให้บริการตั้งแต่เปิดบริการ ซึ่งได้มีการปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ในบางช่วงเวลามีความจำเป็นต้องกำหนดกฎระเบียบและข้อตกลงเฉพาะกิจขึ้นเพื่อป้องกันการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในบางประเด็นที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้งาน เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการเมือง เป็นต้น ซึ่งทางชุมชนออนไลน์ได้เขียนบันทึกประกาศขอความร่วมมือให้ผู้ใช้งานใช้กฎระเบียบดังกล่าวเป็นแนวทางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์อย่างสมานฉันท์

อย่างไรก็ตามธรรมเนียมปฏิบัติของชุมชนออนไลน์ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกันระหว่างผู้ใช้งานที่มีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้อาจไม่ได้ถูกนำเสนอให้เห็นเป็นรูปธรรม และผู้ที่ไม่ได้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อาจไม่สามารถทำความเข้าใจจากการศึกษาผ่านข้อมูลและรูปแบบการสื่อสารภายในชุมชนออนไลน์ได้อย่างชัดเจนมากนัก กฎระเบียบหรือนโยบายที่

สำคัญจึงควรแสดงและสื่อสารแก่ผู้ใช้งานเห็นอย่างชัดเจน ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ใช้งานได้ทำความเข้าใจถึงธรรมเนียมปฏิบัติในการร่วมปฏิสัมพันธ์และร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ ซึ่งจะช่วยสร้างความมั่นใจและความรู้สึกปลอดภัยในการมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์

นอกจากนี้ อาจมีการปรับปรุงกฎระเบียบเพิ่มเติมเพื่อส่งเสริมธรรมเนียมปฏิบัติในการเปิดรับผู้ใช้งานให้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะช่วยส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น ข้อความระบุว่าชุมชนออนไลน์เปิดรับความคิดเห็น แนวคิด และประสบการณ์ของผู้ใช้งานทุกคน (Preece et al., 2004) เป็นต้น ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้ผู้ใช้งานใหม่หรือผู้ใช้งานที่กำลังจะเริ่มต้นเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ และควรมีการปรับปรุงกฎระเบียบ กติกา และนโยบายให้สอดคล้องกับเป้าหมายในการส่งเสริมให้มีการใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับองค์กรมากยิ่งขึ้น

#### 4. แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงระบบของชุมชนออนไลน์ให้มีรูปแบบที่ใช้งานที่เรียบง่ายและใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

ซอฟต์แวร์ถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อการสร้างชุมชนออนไลน์และยังเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารและบันทึกข้อมูลที่เกิดขึ้นจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมต่อการสร้างชุมชนออนไลน์ควรมีคุณลักษณะของระบบที่สามารถใช้งานได้ (Usability) ซึ่งจะส่งผลให้ภาพรวมของระบบมีคุณลักษณะความสามารถที่สนับสนุนการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แก่ผู้ใช้งาน (Preece, 2000 cited by de Souza & Preece, 2004) นอกจากนี้คุณภาพของระบบยังช่วยสร้างการรับรู้ความง่ายในการใช้งานของชุมชนออนไลน์ซึ่งจะส่งผลดีต่อการใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อีกด้วย (Yi & Hwang, 2003; Lin, 2007a)

ชุมชนออนไลน์ GotoKnow ได้ติดตั้งซอฟต์แวร์ KnowledgeVolution ซึ่งเป็นระบบการจัดการความรู้ในระดับองค์กรที่มี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธวัชชัย ปิยะวัฒน์ และ ดร.จันทวรรณ ปิยะวัฒน์ เป็นผู้พัฒนาหลักตั้งแต่เปิดให้บริการ โดยตลอดระยะเวลาการเปิดให้บริการ GotoKnow ได้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพและการทำงานของระบบและซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความเสถียรและประสิทธิภาพการทำงานของระบบให้สามารถรองรับต่อปริมาณการเข้าใช้งานและข้อมูลที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเพื่อให้ระบบมีคุณลักษณะที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน สนับสนุนกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้ใช้งาน

จากเดิมคุณลักษณะของซอฟต์แวร์เริ่มต้นด้วยระบบบล็อกเพื่อบันทึกเรื่องเล่าเป็นหลัก จากนั้นจึงได้มีการพัฒนาระบบอื่น ๆ เพิ่มเติมด้วยการเพิ่มความสามารถและคุณลักษณะที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้มากยิ่งขึ้น เช่น ระบบถามตอบ ระบบอนุทิน ระบบไฟล์ ระบบแพลนเน็ต ระบบหมวดหมู่ของบันทึก ระบบติดตามความเคลื่อนไหว เป็นต้น



และยังมีการปรับปรุงคุณลักษณะอื่น ๆ ของระบบให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เช่น การปรับปรุงการแสดงผลข้อมูล การปรับปรุงรูปแบบการแสดงผลเมนูคำสั่งในการใช้งาน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ระบบสามารถตอบสนองต่อความต้องการและลักษณะการใช้งานของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ GotoKnow มากยิ่งขึ้น

ระบบของชุมชนออนไลน์ GotoKnow ณ ปัจจุบันมีการปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนในการใช้งานให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งขั้นตอนการทำงานหลักของระบบ ได้แก่ ระบบเพิ่มบันทึก ระบบเพิ่มอนุทิน ระบบเพิ่มข่าว ระบบนำไฟล์ขึ้น และระบบจัดการข้อมูลอื่น ๆ ผ่านแผงจัดการ เป็นต้น ด้วยการลดขั้นตอนให้สามารถเข้าถึงระบบต่าง ๆ ให้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังได้มีการปรับปรุงระบบนำทางให้แสดงเส้นทางการเข้าถึงเนื้อหาของผู้ใช้งานเป็นรูปแบบที่ผู้ใช้งานสามารถย้อนกลับไปยังเส้นทางเริ่มต้นการเข้าใช้งานได้สะดวกขึ้น มีการปรับปรุงโครงสร้างข้อมูลให้สนับสนุนต่อการเข้าถึงข้อมูลให้ง่ายยิ่งขึ้น และรองรับการทำงานของเว็บไซต์ค้นหาข้อมูล เช่น Google เป็นต้น เพื่อสนับสนุนให้ผู้ใช้งานสามารถค้นหาข้อมูลและเข้าถึงเนื้อหาที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว

อย่างไรก็ตามผลการวิจัยได้แสดงให้เห็นถึงอุปสรรคที่สำคัญต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ ซึ่งต้องอาศัยการปรับปรุงและพัฒนาคุณลักษณะของระบบเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มคุณภาพของระบบสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ให้ดียิ่งขึ้นด้วยการปรับปรุงและเพิ่มเติมความสามารถของระบบให้สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ทั้งในรูปแบบระหว่างผู้ใช้งานและรูปแบบกลุ่ม

แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนกรจึงควรคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้มากยิ่งขึ้น ด้วยการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นเพื่อลดระยะเวลาที่ใช้ในการแบ่งปันข้อมูลให้เร็วขึ้น และปรับปรุงระบบให้รองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก เช่น แท็บเล็ต (Tablet) เป็นต้น หรือสามารถเข้าใช้งานผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางในการมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้ง่ายมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อการเพิ่มระดับการรับรู้ความง่ายในเชิงบวกของกระบวนกรระบบเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งการพัฒนากระบวนกรแนะนำเนื้อหาเพื่อสนับสนุนการเข้าถึงเนื้อหาตามความสนใจและเข้ามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ได้สะดวกและรวดเร็ว ซึ่งจะเป็นการลดระยะเวลาที่ใช้ในการค้นหาเนื้อหาที่ต้องการและยังเป็นการกระตุ้นผู้ใช้งานให้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากยิ่งขึ้น

การพัฒนากระบวนกรให้สอดคล้องและรองรับลักษณะการปฏิบัติงานและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรูปแบบของศักรมากยิ่งขึ้นเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้ชุมชนออนไลน์ได้เป็นเครื่องมือที่ผสมผสานเข้ากับกระบวนกรปฏิบัติงานของผู้ใช้งาน (Terra, 2003) โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรในองค์กรภาครัฐซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้งานกลุ่มหลักของชุมชนออนไลน์ GotoKnow

นอกจากนี้การพัฒนาระบบให้สามารถส่งคำเชิญผู้ใช้งานให้เข้ามาอ่านหรือร่วมแสดงความคิดเห็นจะช่วยลดอุปสรรคด้านความกลัวบันทึกของตนเองจะไม่มีผู้อ่านหรือผู้ร่วมแสดงความคิดเห็นลงได้ ทั้งนี้ในปัจจุบัน GotoKnow มีการจัดทำระบบให้จัดส่งอีเมลรายสัปดาห์พร้อมลิงก์รายการบันทึกของสมาชิกที่ผู้ใช้งานติดตามความเคลื่อนไหว แต่การจัดส่งอีเมลเป็นรายสัปดาห์อาจยังไม่เพียงพอต่อการกระตุ้นการมีส่วนร่วม และอาจไม่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้งาน ณ ขณะเวลาที่ทำการเขียนบันทึก ซึ่งต้องการให้มีผู้อ่านและผู้ร่วมแสดงความคิดเห็นในช่วงเวลาที่ต้องการ

ทั้งนี้จากคำแนะนำในการปรับปรุงระบบของพรีซและคณะ (Preece et al., 2004) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับเหตุผลเกี่ยวกับการไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้เสนอแนะแนวทางในการลดอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงระบบไว้ว่าระบบควรสนับสนุนการใช้งานตามทักษะความสามารถของผู้ใช้งานและสอดคล้องกับเป้าหมายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ โดยแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาควรมุ่งเน้นระบบที่เข้าใจขั้นตอนและกระบวนการได้ง่ายและชัดเจน โดยเฉพาะระบบที่มีความสำคัญต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น ขั้นตอนการสมัครสมาชิก การเข้าระบบ การอ่าน การสร้างเนื้อหา การเริ่มต้นการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น การแสดงผลข้อมูลรองรับการเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้น โดยรูปแบบการแสดงผลควรให้ผู้ใช้งานสามารถมองเห็นภาพรวมของข้อมูลทั้งหมดและสามารถเลือกดูรายละเอียดข้อมูลในเชิงลึกได้ เพื่อช่วยลดปัญหาการแสดงผลข้อมูลปริมาณมากจนเกินไป

อีกทั้งผลการศึกษายังบ่งชี้ให้เห็นว่ากลุ่มผู้ใช้งานกลุ่มหลักเป็นกลุ่มผู้มีอายุตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป แต่กลุ่มที่มีสัดส่วนมากที่สุดคือกลุ่มผู้ใช้งานที่มีอายุ 41-50 ปี ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มผู้ใช้งานที่มีอายุค่อนข้างมาก ดังนั้นการออกแบบและพัฒนาควรคำนึงถึงทักษะและศักยภาพการเรียนรู้และการใช้งานระบบของผู้ใช้งานในกลุ่มอายุดังกล่าวให้มากยิ่งขึ้น จึงควรต้องหาแนวทางในการออกแบบและพัฒนาที่สอดคล้องกับทักษะและความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศของผู้ใช้งานกลุ่มนี้ด้วยเช่นกัน และในขณะเดียวกันยังต้องคำนึงถึงกลุ่มผู้ใช้งานกลุ่มอื่น ๆ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีโอกาสเติบโตมากยิ่งขึ้นในชุมชนออนไลน์

##### 5. การส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยตัวอย่างต้นแบบและพัฒนาเนื้อหาที่สอดคล้องกับเป้าหมายของชุมชนออนไลน์ให้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้เกิดการใช้งานชุมชนออนไลน์ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและทิศทางที่กำหนดไว้ตั้งผลการวิจัยที่ได้ประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืนเนื่องจากตัวอย่างต้นแบบจากผู้บริหารที่มีการใช้งานชุมชนออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งในช่วงเริ่มต้นได้มีการสร้างเนื้อหาที่สอดคล้องกับกลยุทธ์และมีกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเป็นต้นแบบในการสร้างเนื้อหา (Terra, 2003)

การเติบโตของ GotoKnow มีจุดเริ่มต้นในทำนองเดียวกันกับผลการวิจัยที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น โดยเป้าหมายของ GotoKnow ในการเป็นชุมชนออนไลน์ด้านการจัดการความรู้ตั้งแต่การเปิดให้บริการ การเริ่มต้นสร้างชุมชนออนไลน์จึงเริ่มต้นด้วยกลุ่มผู้ใช้งานซึ่งเป็นบุคลากรในภาครัฐและเป็นการเริ่มต้นใช้งานเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ นอกจากนี้ยังมีบุคลากรของสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ศาสตราจารย์ นพ.วิจารณ์ พานิช และดร.ประพนธ์ ผาสุขยัตซึ่งเป็นผู้บริหารสคส. ในขณะนั้นได้ใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow ในขณะเดียวกัน ดร.จันทวรรณ ปิยะวัฒน์และผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.ธวัชชัย ปิยะวัฒน์ซึ่งเป็นผู้พัฒนาและผู้ดูแลหลักของชุมชนออนไลน์เพื่อถ่ายทอดเรื่องเล่าประสบการณ์ แนวคิดในการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ซึ่งเป็นเนื้อหาที่สอดคล้องกับเป้าหมายของชุมชนออนไลน์

หลังจากช่วงเริ่มต้นจึงมีผู้สนใจเข้าร่วมใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เนื้อหาในด้านอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับแนวทางในการจัดการความรู้ด้วยการถ่ายทอดความรู้ฝังลึกจากการดำเนินงานและการดำเนินชีวิตในชุมชนออนไลน์อย่างต่อเนื่องเช่นกัน GotoKnow จึงเปรียบเป็นคลังความรู้ที่บรรจุความรู้อันเกิดจากการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานจำนวนมาก

การส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยต้นแบบตัวอย่างผู้ใช้งานที่มีการใช้งานสอดคล้องกับเป้าหมายของชุมชนออนไลน์นั้น ทาง สคส. ได้มีการจัดกิจกรรมมอบรางวัลให้แก่ผู้ใช้งานที่เขียนบันทึกที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ โดยบล็อกของผู้ใช้งานที่ได้รับรางวัลจะถูกนำเสนอในบันทึกแนะนำด้านการจัดการความรู้ในหน้าแรกของเว็บไซต์ เพื่อเป็นแบบอย่างให้แก่ผู้ใช้งาน นอกจากนี้ยังได้มีการคัดเลือกบล็อกที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของเว็บไซต์มานำเสนอไว้เช่นกัน ทั้งนี้เพื่อเป็นการย้ำเตือนและกระตุ้นแก่ผู้ใช้งานที่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการนำเสนอเนื้อหาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของชุมชนออนไลน์ผ่านช่องทางอื่น ๆ ไปยังผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เช่นกัน เช่น การจัดทำจดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

ทั้งนี้สำหรับการบริหารจัดการชุมชนออนไลน์ GotoKnow อย่างยั่งยืนนั้นควรนำเสนอต้นแบบที่สอดคล้องกับเป้าหมายของชุมชนออนไลน์ต่อไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการกระตุ้นผู้ใช้งานใหม่และผู้ใช้งานที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับน้อยให้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามเป้าหมายของชุมชนออนไลน์มากยิ่งขึ้น

## 6. การให้ความสำคัญแก่คุณภาพมากกว่าปริมาณของเนื้อหา

ความเคลื่อนไหวของข้อมูลที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในชุมชนออนไลน์เป็นสิ่งแสดงถึงปริมาณผู้ใช้งานที่เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์และยังเป็นการสะท้อนความมีชีวิตชีวาของชุมชนออนไลน์ อย่างไรก็ตามหากข้อมูลจากการแลกเปลี่ยน

เรียนรู้มีปริมาณมากแต่เป็นข้อมูลที่ขาดคุณภาพอาจส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนของชุมชนออนไลน์ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งชุมชนออนไลน์ด้านการจัดการความรู้อย่าง GotoKnow ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นพื้นที่สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ความรู้ของผู้ใช้งานในวัยทำงาน จึงควรให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการสร้างข้อมูลที่มีคุณภาพในชุมชนออนไลน์

คุณภาพของเนื้อหาเป็นส่วนสำคัญอีกประการหนึ่งต่อความยั่งยืนของชุมชนออนไลน์ (Terra, 2003) เนื่องจากคุณภาพของเนื้อหาส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ (Lin, 2007a) ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้งานเข้ามาใช้งานชุมชนออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ชุมชนออนไลน์ GotoKnow ได้มุ่งเน้นการแบ่งปันเนื้อหาในเชิงคุณภาพด้วยการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนด้วยการส่งเสริมให้ผู้ใช้งานถ่ายทอดเรื่องเล่าจากประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยตนเองและไม่สนับสนุนการละเมิดลิขสิทธิ์

นอกจากนี้ยังได้มีการบริหารจัดการชุมชนให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ด้วยการจัดกิจกรรมส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม การนำเสนอบันทึกของผู้ใช้งานต้นแบบที่ถ่ายทอดเรื่องเล่าที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของชุมชนออนไลน์ การเสนอแนะแนวทางการสร้างเนื้อหาอย่างมีคุณภาพ การตรวจสอบเนื้อหาและให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้งานที่มีการสร้างเนื้อหาที่ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของชุมชนออนไลน์

การส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการแบ่งปันเนื้อหาที่มีคุณภาพจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถส่งเสริมและกระตุ้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะเนื้อหาที่มีคุณภาพจะเป็นสิ่งสะท้อนถึงคุณค่าและประโยชน์ที่เกิดจากการร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งาน โดยนอกเหนือจากการบริหารจัดการชุมชนออนไลน์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้แล้ว ควรมีการส่งเสริมให้ผู้ใช้งานแจ้งผลที่ได้รับจากการนำความรู้จากชุมชนออนไลน์ไปปฏิบัติใช้มาแสดงในชุมชนออนไลน์ และควรมีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Terra, 2003)

การสะท้อนผลที่ได้รับจากการนำความรู้ไปปฏิบัติหรือประยุกต์ใช้กลับมายังชุมชนหรือผู้แบ่งปันความรู้เป็นข้อมูลที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการส่งเสริมให้เกิดวงจรการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยการแจ้งผลการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์นั้น ผู้ใช้งานของ GotoKnow จะแสดงความคิดเห็นแจ้งผู้ใช้งานที่เป็นเจ้าของบันทึกหรือเขียนบันทึกบอกเล่าในชุมชนออนไลน์เพื่อแจ้งให้ทราบผลของการนำข้อมูลที่ได้รับจากชุมชนออนไลน์ไปประยุกต์ใช้ แต่ทั้งนี้โดยภาพรวมของระบบแล้วยังขาดการนำเสนอรายการข้อมูลที่ได้รับการยอมรับให้แก่ผู้ใช้งานทราบและยังเป็นการแสดงให้ผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ได้รับรู้และสร้างการรู้จักให้แก่ผู้ถ่ายทอดเนื้อหา GotoKnow จึงควรมีการนำเสนอข้อมูลที่ได้รับการยอมรับในการนำไปปฏิบัติหรือการใช้ประโยชน์ให้แสดงในชุมชนออนไลน์อย่างเด่นชัดขึ้น เช่น การแสดงรายการบันทึกที่มีผลให้คะแนนจากการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ เป็นต้น ซึ่งจะเป็นส่วนที่ช่วยกระตุ้นและส่งเสริมให้ผู้ใช้งานตระหนักถึงการพัฒนาคุณภาพของเนื้อหาที่จะร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์

นอกจากนี้กระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาถือเป็นกระบวนการหนึ่งที่จะช่วยสร้างและส่งเสริมคุณภาพของเนื้อหา แต่สำหรับการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาในชุมชนออนไลน์ GotoKnow ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของผู้ใช้งานซึ่งมีบริบทที่แตกต่างกันนั้น มีความยากต่อการตรวจสอบความถูกต้อง และหากมีการใช้กระบวนการที่ไม่สอดคล้องกับลักษณะเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ กระบวนการนี้อาจส่งผลกระทบต่อการใช้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ การกำหนดแนวทางในการตรวจสอบคุณภาพเนื้อหาจึงต้องกำหนดขอบเขตที่เหมาะสมและไม่ปิดกั้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ในเชิงประสบการณ์จนเกินไป

แนวทางหนึ่งในการพัฒนากระบวนการตรวจสอบความถูกต้องและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาเนื้อหาในเชิงคุณภาพ คือการส่งเสริมให้ผู้เชี่ยวชาญในสาขาอาชีพได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบความถูกต้องของการนำเสนอเนื้อหาภายใต้กรอบที่เหมาะสมและเป็นผู้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการถ่ายทอดเนื้อหาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อการพัฒนาทักษะการถ่ายทอดเนื้อหาอย่างมีคุณภาพแก่ผู้ใช้งาน และในขณะเดียวกันเนื้อหาที่เกิดขึ้นจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของชุมชนออนไลน์อีกด้วย

## 7. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมแก่สมาชิกใหม่ด้วยการเชิญชวนและให้คำแนะนำ

การดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนของชุมชนออนไลน์ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยนอกเหนือจากการรักษาระดับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำแล้ว การส่งเสริมให้ผู้ใช้งานใหม่ซึ่งเป็นผู้มีศักยภาพ มีความเต็มใจและสมัครใจในการถ่ายทอดความรู้ แบ่งปันข้อมูลความรู้ และเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการเพิ่มสัดส่วนผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์

โดยธรรมชาติของชุมชนออนไลน์จะมีผู้ใช้งานใหม่ให้ความสนใจเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและในขณะเดียวกันชุมชนออนไลน์มีความจำเป็นต้องเพิ่มปริมาณการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความเคลื่อนไหวภายในชุมชนออนไลน์อย่างต่อเนื่อง การบริหารจัดการชุมชนออนไลน์จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการดูแลต้อนรับผู้ใช้งานใหม่ไปพร้อมกับการรักษาระดับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

การให้ความสำคัญแก่ผู้ใช้งานใหม่ด้วยการต้อนรับ ให้คำแนะนำ และเชิญชวนผู้ใช้งานใหม่ให้มีส่วนร่วมในชุมชนออนไลน์เป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยกระตุ้นผู้ใช้งานใหม่ให้มีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ ทั้งนี้ผู้ใช้งานใหม่ไม่ใช่เพียงแต่ผู้ที่สมัครสมาชิกใหม่เท่านั้น ยังรวมถึงผู้ใช้งานที่ไม่ได้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาเป็นระยะเวลาหนึ่ง (Terra, 2003) โดยทางชุมชนออนไลน์ GotoKnow ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ในช่วงเริ่มต้นก่อตั้งชุมชน

ออนไลน์ซึ่งยังมีปริมาณผู้ใช้งานไม่มากนัก ผู้ดูแลชุมชนออนไลน์จะทำหน้าที่แสดงความคิดเห็นเพื่อต้อนรับสมาชิกใหม่ที่เริ่มต้นเขียนบันทึกเพื่อถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ ซึ่งเป็นแนวทางที่ผู้ดูแลชุมชนออนไลน์ได้ปฏิบัติมาโดยตลอด และช่วงเริ่มต้นการสร้างชุมชนออนไลน์ที่มีสมาชิกจำนวนไม่มากได้นำภาพและรายชื่อของผู้ใช้งานใหม่มาเสนอในหน้าแรก เพื่อเป็นการสร้างความรู้จักให้แก่สมาชิกเดิมและสมาชิกใหม่

การดำเนินการในลักษณะดังกล่าวจะมีข้อจำกัดในกรณีที่มีชุมชนออนไลน์ที่มีปริมาณผู้ใช้งานจำนวนเพิ่มมากขึ้น ในช่วงหลังจึงได้มุ่งเน้นการแสดงความคิดเห็นผ่านทางบันทึกของผู้ใช้งานใหม่เป็นหลัก ทั้งนี้การดูแลต้อนรับสมาชิกใหม่อาจจะยังไม่ทั่วถึงเนื่องด้วยปริมาณผู้ใช้งานใหม่มีจำนวนมากขึ้นและสามารถต้อนรับได้เฉพาะผู้ใช้งานที่ได้สร้างบันทึกเพื่อร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ แต่ในขณะเดียวกันยังมีผู้ใช้งานอีกกลุ่มที่ได้สมัครลงทะเบียนในชุมชนออนไลน์ไว้ แต่ยังไม่ได้เริ่มต้นสร้างบันทึกเพื่อร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ดังนั้นการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงต้องกระตุ้นผู้ใช้งานในกลุ่มที่ยังไม่ได้สร้างเนื้อหาให้เข้ามามีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากยิ่งขึ้น

นอกจากการทำหน้าที่ต้อนรับสมาชิกใหม่ตามที่กล่าวไปแล้วข้างต้นของผู้ดูแลชุมชนออนไลน์แล้ว ใน GotoKnow ยังมีสมาชิกซึ่งเป็นผู้ใช้งานที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำจำนวนหนึ่งซึ่งได้อาสาสมัครในชุมชนออนไลน์เพื่อต้อนรับและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้งาน GotoKnow รวมทั้งยังได้มีการช่วยเหลือสมาชิกที่มีอาชีพหรือมีความสนใจเดียวกันได้ทำความรู้จักในชุมชนออนไลน์อีกด้วย แต่ทั้งนี้เนื่องจากปริมาณผู้ใช้งานที่มีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำที่ให้ความช่วยเหลือในการต้อนรับและให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้งานใหม่ยังไม่มากนัก ซึ่งอาจเป็นเพราะยังไม่ได้มีการขอความช่วยเหลือหรือจัดตั้งกลุ่มผู้ใช้งานที่ต้องการมีส่วนร่วมในการทำหน้าที่ดูแลผู้ใช้งานใหม่อย่างเป็นระบบ ซึ่งแนวทางนี้อาจมีส่วนช่วยให้สามารถกระตุ้นและส่งเสริมการใช้งานแก่ผู้ใช้งานใหม่ให้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยลดความรู้สึกกังวลหรือความอายของผู้ใช้งานใหม่ในการเริ่มต้นมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ได้ (Preece et al., 2004)

นอกจากนี้จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าสมาชิกส่วนใหญ่ของ GotoKnow เป็นกลุ่มที่ได้สมัครสมาชิกในชุมชนออนไลน์เป็นระยะเวลามากกว่า 1 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้งานที่มีสัดส่วนมากที่สุดตามประเภทผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่ม ดังนั้นการกระตุ้นผู้ใช้งานจึงต้องมุ่งเน้นกลุ่มที่มีการสมัครสมาชิกไว้เป็นระยะเวลานานกว่า 1 ปี และเป็นกลุ่มที่ไม่มีการสร้างเนื้อหาใดๆ นานกว่า 1 ปี เช่นกัน ซึ่งการกระตุ้นให้มีส่วนร่วมในชุมชนออนไลน์มากยิ่งขึ้นนั้นควรมุ่งเน้นการเชิญชวนโดยตรงเป็นรายบุคคล

ทั้งนี้เนื่องจากปริมาณของผู้ใช้งานใหม่ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีปริมาณมาก ซึ่งอีกแนวทางที่จะเพิ่มศักยภาพในการกระตุ้นผู้ใช้งานให้เข้ามามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพิ่มมากขึ้นนั้น GotoKnow อาจ

มีการพัฒนาระบบให้มีความสามารถในการดูแลต้อนรับสมาชิกใหม่ได้ เช่น สามารถแสดงข้อความกล่าวคำต้อนรับ แนะนำเกี่ยวกับข้อมูลที่จำเป็นในการใช้งาน หรือเตือนความจำให้ผู้ใช้งานได้เริ่มต้นสร้างเนื้อหาเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น ทั้งนี้จะเป็นการช่วยส่งเสริมให้การดูแลต้อนรับสมาชิกใหม่และกระตุ้นผู้ใช้งานเดิมของชุมชนออนไลน์ได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

#### 8. สนับสนุนการสร้างชุมชนหลักและชุมชนย่อย

ภาพรวมของการสร้างชุมชนออนไลน์เปรียบเสมือนเป็นชุมชนหลักที่เกิดจากการรวมตัวของผู้ใช้งานที่ต้องการมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนร่วมกับชุมชนออนไลน์ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และในขณะเดียวกันการสนับสนุนให้เกิดการสร้างชุมชนย่อยภายในชุมชนออนไลน์เป็นแนวทางที่สำคัญต่อการบริหารจัดการชุมชนออนไลน์อย่างยั่งยืน (Terra, 2003)

ชุมชนออนไลน์ GotoKnow ซึ่งเป็นชุมชนหลักเปรียบเสมือนหน่วยงานหรือองค์กรใหญ่ เช่น มหาวิทยาลัย เป็นต้น เครือข่ายชุมชนนักปฏิบัติหรือเครือข่ายของผู้ใช้งานที่มีความสนใจเดียวกันเปรียบเสมือนเป็นหน่วยงานระดับคณะที่เกิดจากการรวมตัวของผู้ใช้งานที่มีวิชาชีพเดียวกันหรือความสนใจเดียวกันได้มีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นหรือเรื่องที่สนใจเพื่อยกระดับความรู้ในการปฏิบัติงานหรือในเรื่องที่สนใจร่วมกัน

โดยใน GotoKnow มีเครือข่ายชุมชนนักปฏิบัติหรือเครือข่ายผู้ใช้งานที่สนใจเรื่องเดียวกันที่ได้ใช้พื้นที่ในชุมชนออนไลน์เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันอย่างต่อเนื่อง เช่น เครือข่ายคนปลูกผักกินได้ เครือข่ายทางด้านกายภาพและสาธารณสุข เป็นต้น โดยได้ประยุกต์ใช้เครื่องมือที่มีอยู่ภายในชุมชนออนไลน์ในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน เช่น ระบบบล็อก ระบบคำสำคัญ เป็นต้น เนื่องจากที่ผ่านมา GotoKnow ยังไม่ได้พัฒนาให้มีพื้นที่และเครื่องมือสนับสนุนต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรูปแบบเครือข่ายชุมชนย่อย แต่ในปัจจุบัน GotoKnow ได้พัฒนาระบบชุมชนนักปฏิบัติขึ้นเพื่อสนับสนุนการปฏิสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบกลุ่ม เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานสามารถติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในรูปแบบเครือข่ายชุมชนนักปฏิบัติหรือผู้ที่ที่มีความสนใจเดียวกัน

นอกจากนี้แล้วการที่ GotoKnow มีปริมาณความเคลื่อนไหวของข้อมูลค่อนข้างมาก เพื่อเป็นการลดอุปสรรคที่เกิดจากการต้องติดตามอ่านข้อมูลปริมาณมาก การสร้างระบบเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเลือกติดตามความเคลื่อนไหวข้อมูลของสมาชิกที่สนใจหรืออยู่ในเครือข่ายเดียวกันจะเป็นส่วนช่วยให้สามารถลดปัญหาดังกล่าวได้ (Preece et al., 2004) ซึ่งในปัจจุบัน GotoKnow มีระบบสำหรับติดตามความเคลื่อนไหวเฉพาะสมาชิกที่สนใจ โดยระบบจะทำการส่งอีเมลสรุปรายการบันทึกของสมาชิกที่ติดตามเพื่อให้ผู้ใช้งานได้ทราบความเคลื่อนไหว ในขณะเดียวกันในระบบของ GotoKnow ยังมีระบบสำหรับชมข้อมูลความเคลื่อนไหวของสมาชิกที่สนใจด้วย ซึ่งระบบได้อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลได้หลากหลายช่องทาง

### 9. การส่งเสริมการสร้างตัวตนในชุมชนออนไลน์ของผู้ใช้งาน

การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้ใช้งานถือเป็นปัจจัยชี้วัดความสำเร็จของชุมชนออนไลน์ (Preece, 2000 cited by de Souza & Preece, 2004) และเป็นส่วนสำคัญต่อการถ่ายทอดความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ใช้งาน (Nonaka, 1994) ซึ่งการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมจะเกิดขึ้นได้นั้นต้องอาศัยความไว้วางใจระหว่างผู้ใช้งาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในชุมชนออนไลน์ที่อาศัยเทคโนโลยีเป็นช่องทางในการสื่อสาร การแสดงตัวตนอย่างเปิดเผยในชุมชนออนไลน์จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้งานซึ่งจะส่งผลดีต่อการเชื่อมโยงเครือข่ายและการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ (Terra, 2003)

ชุมชนออนไลน์ GotoKnow ได้ให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้ผู้ใช้งานแสดงข้อมูลที่แสดงหรือระบุถึงตัวตนของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์อย่างชัดเจน ดังจะเห็นได้จากระบบของ GotoKnow จะแสดงภาพและชื่อของผู้ใช้งานพร้อมกับข้อมูลที่ผู้ใช้งานได้สร้างหรือแบ่งปันในชุมชนออนไลน์ โดยภาพและชื่อสามารถเชื่อมโยงไปยังหน้าประวัติที่แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งาน นอกจากนี้ชุมชนออนไลน์ GotoKnow ยังสร้างธรรมเนียมปฏิบัติและส่งเสริมให้ผู้ใช้งานแสดงข้อมูลส่วนบุคคลที่สอดคล้องกับความเป็นจริงในหน้าประวัติมาตั้งแต่เริ่มต้นเปิดให้บริการจนถึงปัจจุบัน โดยธรรมเนียมปฏิบัติดังกล่าวจะส่งเสริมให้ผู้ใช้งานเกิดความสมัครใจในการแสดงข้อมูล ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความรู้สึกปลอดภัยแก่ผู้ใช้งานในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

ข้อมูลที่แสดงในหน้าประวัติประกอบด้วยข้อมูลที่แสดงถึงตัวตนของบุคคล เช่น ชื่อ-นามสกุล อาชีพ ตำแหน่ง จังหวัดที่อาศัย และประวัติย่อ เป็นต้น ทั้งนี้พื้นที่การแสดงข้อมูลเกี่ยวกับประวัติย่อ นั้นสามารถระบุข้อมูลอื่น ๆ ที่ผู้ใช้งานต้องการนำเสนอ เช่น งานอดิเรก ความสนใจ ความเชี่ยวชาญและความชำนาญ เป็นต้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างการรับรู้และชื่อเสียงของผู้ใช้งาน และยังมีส่วนช่วยให้ผู้ใช้งานที่มีความสนใจหรือมีความเชี่ยวชาญในด้านเดียวกันได้ทำความรู้จักและร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นที่สนใจร่วมกัน อีกทั้งยังมีระบบคำสำคัญที่จะใช้ในการเชื่อมโยงประวัติของผู้ใช้งานที่ใช้คำสำคัญเดียวกัน ซึ่งสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงแผนผังผู้เชี่ยวชาญ (Terra, 2003) ในชุมชนออนไลน์

อย่างไรก็ตามการแสดงข้อมูลในชุมชนออนไลน์ซึ่งเป็นพื้นที่สาธารณะที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย จึงอาจมีผู้ใช้งานบางกลุ่มไม่สะดวกในการเปิดเผยข้อมูลอย่างชัดเจนเนื่องจากกังวลถึงความปลอดภัยในการแสดงข้อมูลส่วนบุคคลในชุมชนออนไลน์ซึ่งถือได้ว่าเป็นพื้นที่สาธารณะที่ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตสามารถเข้าถึงข้อมูลได้จากเว็บไซต์ค้นหาข้อมูล เช่น Google.com เป็นต้น ชุมชนออนไลน์ GotoKnow จึงได้มีการปรับปรุงระบบให้ผู้ใช้งานสามารถกำหนดสถานะการแสดงผลประวัติให้สามารถแสดงต่อสาธารณะ แสดงเฉพาะสมาชิก หรือไม่แสดงต่อผู้ใช้งานทั้งหมด เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้ใช้งานในการกำหนดขอบเขตการแสดงข้อมูลประวัติของตนเอง อีกทั้งยังเป็นการสร้างความมั่นใจและลดความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัย



ของข้อมูลแก่ผู้ใช้งาน ซึ่งสามารถสร้างความรู้สึกรู้สึกการใช้งานชุมชนออนไลน์ได้อย่างปลอดภัยและลดความกังวลที่ส่งผลกระทบต่อความร่วมมือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ได้อย่างดี

แนวทางในการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์จึงควรสร้างความเข้าใจ นำเสนอคุณค่าและประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้งานได้รับรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งได้รับข้อมูลในส่วนนี้โดยตรง เนื่องจากผลการศึกษาได้บ่งชี้ว่าผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มได้ประเมินว่าการไม่ชอบแสดงตนให้เป็นที่รู้จักทางออนไลน์เป็นอุปสรรคขัดขวางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งประเมินว่าเป็นอุปสรรคในระดับน้อย

จากที่กล่าวไปแล้วข้างต้นการสื่อสารเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้งานได้รับรู้ถึงความสำคัญ คุณค่า และประโยชน์ที่จะได้รับจึงเป็นแนวทางในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ใช้งานสมัครใจในการเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้งานที่สอดคล้องกับความเป็นจริงเพื่อเป็นการแสดงตัวตนในชุมชนออนไลน์ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมการสร้างบรรยากาศความไว้วางใจและความปลอดภัยในการใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ อีกทั้งยังส่งผลดีต่อการดำรงอยู่อย่างยั่งยืนของชุมชนออนไลน์ในอนาคต

#### 10. ส่งเสริมระบบการสร้างชื่อเสียงและการรับรู้ระบบการมีส่วนร่วมแก่ผู้ใช้งาน

จากผลการวิจัยได้บ่งชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำเป็นกลุ่มที่มีความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้มากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานกลุ่มนี้มีแนวโน้มในการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การบริหารจัดการชุมชนออนไลน์จึงจำเป็นต้องรักษาระดับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานกลุ่มนี้ไว้ เพื่อป้องกันการเพิ่มระดับอุปสรรคที่อาจขัดขวางการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในอนาคต

แนวทางจากผลการวิจัยของเทอร์รา (Terra, 2003) ได้เสนอแนะว่าการสร้างเครื่องมือในการวัดระดับการมีส่วนร่วมสร้างทุนทางปัญญาขององค์กรเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการขับเคลื่อนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชน โดยควรมีการสร้างการรับรู้และระดับการมีส่วนร่วมสร้างผลงานที่ได้รับการยอมรับทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณของสมาชิกในชุมชน

ในชุมชนออนไลน์ GotoKnow มีแนวทางในการสร้างการรับรู้ถึงระดับการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แก่ผู้ใช้งานรวมทั้งการสร้างชื่อเสียงแก่ผู้ใช้งานโดยการรวบรวมบล็อกของสมาชิกที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนอย่างต่อเนื่องและมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับเป้าหมายของชุมชนออนไลน์ในหน้าแรก ได้แก่ บันทึกที่ได้รับดอกไม้ล่าสุด บันทึกที่ได้รับความคิดเห็นล่าสุด และบล็อกแนะนำด้านการจัดการความรู้ เพื่อให้ผู้ใช้งานทั้งหมดรับรู้ถึงเนื้อหาที่ได้รับความสนใจจากผู้ใช้งานและมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับเป้าหมายของชุมชนออนไลน์ ซึ่งผู้ใช้งานสามารถเลือกดูรายการบันทึกได้อย่างสะดวก

นอกจากนี้ผู้ใช้งานยังสามารถเลือกดูปริมาณเนื้อหาที่สมาชิกแต่ละคนในชุมชนสร้างขึ้นตามประเภทของเนื้อหาที่สำคัญ เช่น จำนวนบล็อก จำนวนบันทึก จำนวนอนุทิน จำนวนไฟล์ และจำนวนความคิดเห็น เป็นต้น ซึ่งเป็นการแสดงถึงระดับการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ GotoKnow ซึ่งยังแสดงถึงความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ จากปริมาณและคุณภาพของเนื้อหาที่ถ่ายทอดในชุมชนออนไลน์ อีกทั้งยังได้ดำเนินการนำเสนอเนื้อหาที่ได้รับการแสดงความคิดเห็นมากที่สุดส่งไปยังอีเมลของผู้ใช้งาน

ทั้งนี้การดำเนินการตามข้างต้นอาจยังไม่สามารถแสดงถึงการรับรู้ถึงระดับการมีส่วนร่วมและการสร้างชื่อเสียงแก่ผู้ใช้งานอย่างชัดเจนนัก เนื่องด้วยปริมาณผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์มีจำนวนมากและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การปรับปรุงเนื้อหาที่นำเสนอในหน้าแรกให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบันของชุมชนออนไลน์จึงทำได้ยาก แนวทางการบริหารจัดการชุมชนออนไลน์จึงต้องคำนึงถึงแนวทางในการปรับปรุงระบบของชุมชนออนไลน์เพื่อให้เห็นการรับรู้และการสร้างชื่อเสียงให้แก่ผู้ใช้งานที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อแสดงต่อสาธารณะอย่างชัดเจนและทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการรักษาระดับในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ และในขณะเดียวกันยังเป็นการกระตุ้นให้ผู้ใช้งานที่มีส่วนร่วมน้อยยกระดับตนเองให้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากยิ่งขึ้น โดยควรมีการปรับปรุงระบบให้สามารถตอบสนองและอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานได้มีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้งานที่สร้างเนื้อหาอย่างมีคุณภาพและมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอได้เป็นที่รู้จักแก่ผู้ใช้งานของชุมชนออนไลน์

### 11. การสังเกตการณ์กิจกรรมและระดับความพึงพอใจ

การบริหารจัดการและการดูแลชุมชนออนไลน์นั้น ผู้ดูแลและผู้บริหารชุมชนออนไลน์จำเป็นต้องทราบความเคลื่อนไหวโดยภาพรวมของชุมชนออนไลน์และให้ความสำคัญในการตรวจสอบความพึงพอใจอย่างต่อเนื่องและอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ความเคลื่อนไหวของข้อมูลไม่ว่าจะเป็นระดับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน ขอบเขตเนื้อหาที่ได้รับการเข้าชมและค้นหามากที่สุด และความถี่ในการมีส่วนร่วม รวมทั้งปัญหาที่ส่งผลต่อการใช้งาน เนื่องจากการตรวจสอบดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อการวัดระดับของกิจกรรมและกระบวนการสร้างความรู้ในชุมชนออนไลน์ โดยควรมุ่งเน้นส่วนที่มีความสำคัญที่สุดคือผู้ใช้งานหรือชุมชนออนไลน์ (Terra, 2003)

ตลอดระยะเวลาการให้บริการของชุมชนออนไลน์ GotoKnow ผู้พัฒนาและผู้ดูแลชุมชนออนไลน์ได้มีการสังเกตการณ์และตรวจสอบการทำงานของระบบ รวมทั้งระดับความเคลื่อนไหวในหมวดหมู่ต่าง ๆ และระดับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยได้มุ่งเน้นการปรับปรุงปัญหาที่พบจากการใช้งานระบบและพัฒนาระบบใหม่ให้สอดคล้องกับการใช้งานมากยิ่งขึ้น เพื่อให้รูปแบบการทำงานของระบบตอบสนองต่อความต้องการและการใช้งานมากที่สุด

ระดับความเคลื่อนไหวของข้อมูลเป็นส่วนสำคัญต่อการแสดงถึงการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานซึ่งสามารถตรวจสอบและสังเกตการณ์ได้จากปริมาณเนื้อหาที่เกิดขึ้นในชุมชนออนไลน์ เช่น บันทึกล่าสุด บันทึกลงในแต่ละหมวดหมู่ ผู้ใช้งานที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้ใช้งานใหม่ ความคิดเห็น โฟล์ และอนุทิน เป็นต้น ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่แสดงให้เห็นให้ผู้ดูแลชุมชนออนไลน์ทราบว่าเนื้อหาใดและผู้ใช้งานคนใดมีความเคลื่อนไหวมากน้อยอย่างต่อเนื่องอย่างไร

นอกจากการติดตามและสังเกตการณ์โดยผู้ดูแลชุมชนออนไลน์แล้ว ยังมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงระบบและชุมชนออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยผู้ใช้งานยังสามารถติดต่อผู้ดูแลผ่านทางอีเมลและแสดงความคิดเห็นในบันทึกของผู้ดูแลเพื่อเสนอแนะข้อมูลในการปรับปรุงและการแจ้งปัญหาการใช้งานที่พบ ผู้ดูแลชุมชนออนไลน์สอบถามข้อมูลผ่านทางบันทึกซึ่งเป็นช่องทางสื่อสารจากผู้ดูแลชุมชนออนไลน์ ผู้ใช้งานสามารถเขียนบันทึกสะท้อนผลการใช้งาน และการที่ผู้ดูแลติดต่อผู้ใช้งานโดยตรงเพื่อสอบถามถึงปัญหาและข้อเสนอแนะ รวมทั้งการรับข้อมูลที่ผู้ใช้งานสะท้อนจากประสบการณ์ใช้งานจริงจากกิจกรรมพบปะแบบเผชิญหน้าระหว่างผู้ใช้งานและผู้ดูแลชุมชนออนไลน์ ทั้งนี้จะเห็นได้ว่ารูปแบบการประเมินความพึงพอใจและเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นปัญหาการใช้งานที่ได้ดำเนินการไปนั้นมีแนวทางในการปฏิบัติที่หลากหลาย

นอกจากนี้ยังมีการใช้เครื่องมือซึ่งเป็นบริการจากเว็บไซต์ภายนอก ได้แก่ บริการ Google Analytic และบริการเก็บข้อมูลและจัดอันดับเว็บไซต์ของเว็บไซต์ Truehits.net เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลการเข้าใช้งานโดยภาพรวมสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของระบบของชุมชนออนไลน์และเนื้อหาที่ได้รับความนิยมในการเข้าถึงชุมชนออนไลน์อีกด้วย

อย่างไรก็ตามจากที่กล่าวไปแล้วข้างต้น การตรวจสอบและสังเกตการณ์ด้วยเครื่องมือต่าง ๆ และข้อมูลที่มีอยู่ในระบบได้อำนวยความสะดวกต่อการดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง แต่ยังคงขาดการประเมินผลการใช้งานในทางสถิติจากผู้ใช้งานโดยตรงด้วยการเก็บแบบสำรวจจากผู้ใช้งาน ซึ่งในเบื้องต้นได้มีการเริ่มดำเนินการด้วยการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งได้สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ แต่ในขณะเดียวกันได้สะท้อนมุมมองของผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มในชุมชนออนไลน์ว่าอุปสรรคที่ได้ทำการศึกษาส่งผลชัดเจนของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์แก่ผู้ใช้งานแตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งมีอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แตกต่างอย่างชัดเจนจากผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ และยังมีผู้ใช้งานอีกกลุ่มหนึ่งที่จำเป็นต้องได้รับการส่งเสริมให้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากยิ่งขึ้นเช่นกันคือกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง

ทั้งนี้การดำเนินงานเพื่อบริหารจัดการชุมชนออนไลน์ให้ยั่งยืนอย่างมีชีวิตนั้น จึงต้องอาศัยเครื่องมือในการประเมินผลการใช้งานจากผู้ใช้งานให้ได้มากที่สุด การเก็บ

รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ดูแลชุมชนออนไลน์ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาชุมชนออนไลน์

## 12. ส่งเสริมการจัดกิจกรรมทางออนไลน์ กิจกรรมการปฏิสัมพันธ์แบบเผชิญหน้า และการฉลองความสำเร็จ

กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรูปแบบทางออนไลน์ รูปแบบพบปะแบบเผชิญหน้า และการฉลองความสำเร็จเป็นอีกส่วนสำคัญในการกระตุ้นและสร้างบรรยากาศที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้การจัดกิจกรรมดังกล่าวจะช่วยสร้างแรงบันดาลใจและส่งเสริมผู้ใช้งานที่มีศักยภาพให้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากยิ่งขึ้น (Terra, 2003)

ชุมชนออนไลน์ GotoKnow ได้มีการจัดกิจกรรมทั้งในรูปแบบกิจกรรมทางออนไลน์และกิจกรรมพบปะแบบเผชิญหน้า โดยกิจกรรมทางออนไลน์มีเป้าหมายส่งเสริมการถ่ายทอดความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการเป็นพื้นที่และเครื่องมือในการจัดการความรู้ โดยมีการตั้งประเด็นเพื่อให้สมาชิกที่สนใจได้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์เกี่ยวกับไข้หวัด 2009 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางในการงดเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ช่วงเข้าพรรษา การถ่ายทอดความรักของแม่เนื่องในวันแม่แห่งชาติ วันพ่อแห่งชาติ และการเสนอแนะแนวทางการขับเคลื่อนชุมชนออนไลน์ในวันครบรอบ 6 ปี เป็นต้น อีกทั้งยังมีกิจกรรมส่งเสริมการปฏิสัมพันธ์และสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์ เช่น กิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านหนังสือ กิจกรรมประมวลภาพประทับใจของสมาชิก เป็นต้น

การจัดกิจกรรมพบปะแบบเผชิญหน้าเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นในสถานที่จริง เพื่อส่งเสริมการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก โดยเน้นให้ผู้ที่สนใจและสมาชิกของชุมชนออนไลน์ได้มีโอกาสทำความรู้จักและร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในพื้นที่จริง โดยรูปแบบกิจกรรมที่ได้จัดขึ้นในช่วงที่ผ่านมา มีทั้งรูปแบบการประชุมเชิงวิชาการและกิจกรรมเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งได้ร่วมจัดกับภาคีเครือข่ายซึ่งเป็นองค์กรที่มีบุคลากรเป็นผู้ใช้งานอยู่ในชุมชนออนไลน์ GotoKnow เช่น งานประชุมกึ่งวิชาการ GotoKnow Forum กิจกรรมเสวนาและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงาน HA National Forum กิจกรรมเสวนาในงาน KKU Show and Share เป็นต้น

การจัดกิจกรรมทั้งแบบออนไลน์และพบปะแบบเผชิญหน้าจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ชุมชนออนไลน์ GotoKnow เลือกใช้ในการบริหารจัดการชุมชนออนไลน์มาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เนื่องจากข้อดีของการจัดกิจกรรมที่ช่วยกระตุ้น สร้างแรงบันดาลใจและจุดประกายให้ผู้ใช้งานได้มีส่วนร่วมในการถ่ายทอดเรื่องเล่าในชุมชนออนไลน์ (Terra, 2003) อีกทั้งการจัดกิจกรรมพบปะแบบเผชิญหน้าในพื้นที่จริงยังเป็นการช่วยสร้างความรู้สึกร่วมในการเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนออนไลน์ (Lin, 2007a) สร้างความคุ้นเคยให้แก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม และยังช่วยส่งเสริมความถี่ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ให้มากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้จากการจัดกิจกรรมแบบทางออนไลน์และแบบพบปะเผชิญหน้าที่ผ่านมาไม่ได้มีการจัดกิจกรรมที่จัดขึ้นเฉพาะเจาะจงตามประเภทของผู้ใช้งานอย่างชัดเจน จึงส่งผลให้กลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมหลักเป็นกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความคุ้นเคยกับสมาชิกในชุมชนออนไลน์เข้าร่วมกิจกรรมมากกว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง จึงส่งผลให้กิจกรรมส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นการรักษาระดับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำมากกว่าการกระตุ้นการมีส่วนร่วมแก่ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งซึ่งมีสัดส่วนน้อยมากในการเข้าร่วมกิจกรรม แต่ผลจากการสังเกตการณ์มีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มที่เข้าร่วมกิจกรรมมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ผลการวิจัยที่ได้บ่งชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนแล้วว่าผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มประเมินว่าอุปสรรคที่ได้ทำการศึกษา มีผลขัดขวางต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์มากกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ และมีความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้น้อยกว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำอย่างชัดเจน ดังนั้นการส่งเสริมการใช้งานของผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มนี้จึงจำเป็นต้องจัดกิจกรรมส่งเสริมเฉพาะกลุ่มผู้ใช้งาน โดยลักษณะกิจกรรมควรมีลักษณะสอดคล้องกับพฤติกรรมและลักษณะของผู้ใช้งาน เช่น ควรจัดกิจกรรมกระตุ้นให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการมีส่วนร่วมอย่างง่ายด้วยการร่วมแสดงความคิดเห็นหรือร่วมลงคะแนนหรือจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเชิงประเด็นอย่างง่าย เป็นต้น รวมทั้งควรมีการจัดกิจกรรมแบบพบปะเผชิญหน้าแก่กลุ่มผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มดังกล่าวโดยเฉพาะเพื่อเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในชุมชนออนไลน์ให้มากยิ่งขึ้นอีกด้วย

การมอบรางวัลถือเป็นกิจกรรมอีกอย่างหนึ่งที่จะช่วยสร้างการรับรู้และกระตุ้นการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการจัดการความรู้ (Terra, 2003) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการสร้างแรงจูงใจภายนอกเพื่อกระตุ้นผู้ใช้งานเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในเชิงบวก การมอบรางวัลจึงเป็นเครื่องมือหนึ่งที่นิยมใช้ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ ช่วยประชาสัมพันธ์เป้าหมายของชุมชนออนไลน์และช่วยกระตุ้นการมีส่วนร่วมกับชุมชนออนไลน์ให้มากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามการมอบรางวัลเป็นการสร้างแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีผลดีต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในระยะสั้น

โดยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา GotoKnow ได้มีการจัดกิจกรรมพร้อมมอบรางวัลเพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แก่ผู้ใช้งานโดยได้จัดกิจกรรมทางออนไลน์ทั้งในรูปแบบรายบุคคลและรายกลุ่มด้วยการมอบของที่ระลึกของชุมชนออนไลน์และของที่ระลึกจากผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เพื่อเป็นของรางวัลให้แก่ผู้ใช้งานที่เข้าร่วมกิจกรรม

ลักษณะกิจกรรมที่ชุมชนออนไลน์ GotoKnow ได้จัดขึ้นมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อส่งเสริมการถ่ายทอดความรู้ที่สอดคล้องกับเป้าหมายของชุมชนออนไลน์เพื่อกระตุ้นการสร้าง

เนื้อหาที่มีคุณภาพ สร้างการรับรู้และความตระหนักถึงประโยชน์ของการใช้งานชุมชนออนไลน์ เช่น รางวัลสุดคะนึง ซึ่งเป็นรางวัลส่งเสริมผู้ใช้งานที่มีการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้วยตนเองและเป็นเนื้อหาที่มีประโยชน์ต่อผู้อื่น เป็นต้น กิจกรรมการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และปฏิสัมพันธ์เพื่อสร้างเครือข่ายให้มากยิ่งขึ้นอีกด้วย เช่น รางวัลของที่ระลึกแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมถอดบทเรียนกลุ่ม เป็นต้น

นอกจากนี้การให้รางวัลเพื่อสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ใช้งานควรมีแนวทางในการดำเนินการอย่างชัดเจน เพื่อแสดงถึงความโปร่งใสในการคัดเลือกและมอบรางวัลแก่ผู้ที่ได้รับความเหมาะสมตามกฎกติกาและแนวทางที่ได้กำหนดไว้ เนื่องจากในบางกิจกรรมที่มอบรางวัลอาจส่งผลกระทบต่อผู้ใช้งานบางกลุ่มหากผู้ใช้งานขาดความเชื่อมั่นในกระบวนการ ดังนั้นการกำหนดแนวทาง และกฎกติกาต่างๆ ในการมอบรางวัลจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องสื่อสารให้ผู้ใช้งานเข้าใจและยอมรับร่วมกัน

การมอบรางวัลยังเป็นการแสดงนัยสำคัญต่อผู้ที่ได้รับรางวัลว่าเป็นบุคคลที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สอดคล้องกับเป้าหมายของชุมชนออนไลน์ และเป็นบุคคลที่มีพฤติกรรมการใช้งานที่เป็นที่ยอมรับ ซึ่งบุคคลที่ได้รับรางวัลจึงถือได้ว่าเป็นบุคคลต้นแบบแก่ผู้ใช้งานอื่นๆ ในชุมชนออนไลน์และเป็นการกระตุ้นให้ผู้ใช้งานอื่นๆ เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น

แนวทางในการลดอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งาน จึงต้องอาศัยการมอบรางวัลเป็นเครื่องมือกระตุ้นและส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของชุมชนออนไลน์ ทั้งนี้การปรับเปลี่ยนแนวทางและรูปแบบการให้รางวัลที่สอดคล้องกับเป้าหมายที่ปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมและเป็นรางวัลที่สร้างคุณค่าต่อผู้ใช้งานที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากยิ่งขึ้น เช่น รางวัลที่ส่งเสริมความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนออนไลน์ รางวัลที่ส่งเสริมบุคคลและองค์กรที่มีการใช้งาน GotoKnow ที่สอดคล้องต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นต้น

นอกจากนี้รูปแบบรางวัลควรมีทั้งรูปแบบที่ส่งเสริมผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้วยการเพิ่มความถี่ในการแบ่งปันเนื้อหาและร่วมแสดงความคิดเห็นในชุมชนออนไลน์มากยิ่งขึ้น และเป็นรางวัลที่ส่งเสริมการรักษาระดับการมีส่วนร่วมแก่ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ เช่น รางวัลบันทึกที่ได้รับดอกไม้มากที่สุด หรือรางวัลบันทึกที่ได้รับคะแนนมากที่สุด เป็นต้น ทั้งนี้การจัดรางวัลในลักษณะนี้ควรกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เพื่อการคัดเลือกผู้ได้รับรางวัลที่มีคุณภาพเหมาะสมต่อรางวัลอย่างแท้จริง รวมทั้งยังเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์เนื้อหาที่ดีและมีประโยชน์ในชุมชนออนไลน์ ซึ่งจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์อีกด้วย

การมอบรางวัลให้แก่องค์กรที่ส่งเสริมให้บุคลากรใช้งาน GotoKnow เพื่อเป็นพื้นที่และเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขององค์กรจึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรต่างๆ เข้ามาใช้งาน GotoKnow มากยิ่งขึ้น โดยลักษณะรางวัลควรเป็นรางวัลที่กระตุ้นให้ผู้ใช้งานจากองค์กรเดียวกันใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อส่งเสริมการจัดการความรู้ขององค์กร หรือเป็นการมอบให้แก่หน่วยงานและองค์กรที่มีการใช้งานชุมชนออนไลน์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายของชุมชนออนไลน์ ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างองค์กรที่ได้รับรางวัลให้เป็นต้นแบบแก่องค์กรอื่นๆ ที่มีความสนใจและต้องการเข้ามาใช้งาน GotoKnow

### 13. บทบาทหน้าที่ของผู้ดูแลชุมชนออนไลน์

การบริหารจัดการชุมชนออนไลน์อย่างยั่งยืนนั้นผู้ดูแลชุมชนออนไลน์ถือเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนและดูแลรักษาชุมชนออนไลน์ให้ดำรงอยู่ได้อย่างมีชีวิตชีวา โดยการส่งเสริมให้ผู้ใช้งานร่วมเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนออนไลน์ และดูแลรักษาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ให้อยู่ในกรอบที่เหมาะสม

ชุมชนออนไลน์ GotoKnow มีทีมงานผู้ดูแลชุมชนออนไลน์ทำหน้าที่ในการดูแลรักษาชุมชนออนไลน์มาตั้งแต่เปิดให้บริการจนถึงปัจจุบัน โดยผู้ดูแลชุมชนออนไลน์มีหน้าที่หลักในการกระตุ้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ พร้อมทั้งดูแลความเรียบร้อยในชุมชนออนไลน์ นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการใช้งาน รวมทั้งรวบรวมปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการใช้งานเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้สนับสนุนต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ดียิ่งขึ้น และตลอดระยะเวลาการให้บริการผู้ดูแลชุมชน GotoKnow ได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

ทำหน้าที่ในการจัดทำแผนและดำเนินการส่งเสริมให้ผู้ใช้งานเข้ามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของชุมชนออนไลน์ โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับผู้ใช้งาน ต้อนรับผู้ใช้งานใหม่ ประชาสัมพันธ์เชิญชวนสมาชิกให้เข้าร่วมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กระชับความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานทั้งในชุมชนออนไลน์ จัดกิจกรรมส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และกิจกรรมพบปะแบบเผชิญหน้าในพื้นที่จริง

บทบาทการกระตุ้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ดูแลชุมชนออนไลน์จำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับผู้ใช้งานซึ่งผู้ดูแลชุมชนจะต้องร่วมถ่ายทอดเรื่องเล่าผ่านบันทึกร่วมแสดงความคิดเห็นในบันทึกของผู้ใช้งาน และเป็นแบบอย่างในการใช้งานระบบต่างๆ ในชุมชนออนไลน์ เพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์อย่างต่อเนื่อง

การดูแลและตรวจสอบข้อมูลต่างๆ ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายของชุมชนออนไลน์ (Preece et al., 2004) รวมทั้งข้อกฎหมายของประเทศ เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับ

คอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 เป็นต้น เป็นอีกหน้าที่หนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพราะข้อมูลที่จัดเก็บอยู่ภายในระบบซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงถึงคุณค่าและภาพลักษณ์ของชุมชนออนไลน์ ผู้ดูแลชุมชนออนไลน์จึงต้องดำเนินการตรวจสอบเนื้อหาอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้หากพบข้อมูลไม่เหมาะสมหรือการสร้างเนื้อหาที่ขัดต่อกฎระเบียบ นโยบายหรือข้อตกลงผู้ดูแลชุมชนควรพิจารณา ลบเนื้อหาดังกล่าว เช่น การโฆษณาขายสินค้า หรือเนื้อหาในลักษณะหมิ่นประมาท การคัดลอก เนื้อหาอย่างละเมิดลิขสิทธิ์ เป็นต้น หรือตัดเตือนพร้อมทั้งขอความร่วมมือจากผู้ใช้งานให้ปฏิบัติ ให้สอดคล้องกับแนวทางตามที่กล่าวไปแล้วข้างต้น

นอกจากการตรวจสอบเนื้อหาแล้ว การดูแลความเรียบร้อยในชุมชนออนไลน์ยังเกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่ในการปรับปรุงกฎระเบียบ นโยบาย และแนวทางปฏิบัติต่างๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันที่ส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ เช่น แนวทางการเขียนอย่างไม่ละเมิดลิขสิทธิ์ แนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เหมาะสมเกี่ยวกับการเมือง เป็นต้น รวมทั้งการทำหน้าที่เป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ยความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์

การให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้งานเป็นอีกหน้าที่หนึ่งของผู้ดูแลชุมชนออนไลน์ที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการบริหารจัดการชุมชนออนไลน์ เนื่องด้วยความหลากหลายของผู้ใช้งานที่มีประสบการณ์และความชำนาญในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันไป ผู้ใช้งานใหม่ที่ไม่คุ้นเคยกับระบบ ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้งานซึ่งอาจเกิดจากสาเหตุการปรับปรุงระบบหรือข้อผิดพลาดในการทำงานของระบบ หรือการปรับเปลี่ยนการทำงานของระบบต่างส่งผลต่อการใช้งาน หน้าที่ของผู้ดูแลชุมชนออนไลน์จึงต้องให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และสื่อสารการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นผ่านช่องทางต่างๆ ด้วยการแจ้งผ่านทางชุมชนออนไลน์และการติดต่อผ่านทางอีเมล อีกทั้งหน้าที่การรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้งานเป็นหน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่ง เนื่องจากปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานเป็นข้อมูลสำคัญต่อการปรับปรุงและพัฒนาระบบของชุมชนออนไลน์ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้มากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ระบบของชุมชนออนไลน์มีเครื่องมือสนับสนุนต่อการสร้างบรรยากาศ และส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แก่ผู้ดูแลได้เป็นอย่างดี เช่น การนำเสนอข้อมูลในหน้าแรกสามารถเลือกบันทึกขึ้นแนะนำได้ และระบบสามารถแสดงบันทึกตามคำสำคัญที่ต้องการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีพื้นที่สำหรับแสดงป้ายประกาศ เป็นต้น

อย่างไรก็ดีการดำเนินการของผู้ดูแลชุมชนออนไลน์อาจยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างทั่วถึง เนื่องด้วยปริมาณผู้ใช้งานที่เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นแนวทางในการกระตุ้นผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มนี้เพื่อส่งเสริมให้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากยิ่งขึ้นนั้น อาจขอความร่วมมือผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำร่วมเป็นอาสาสมัครในการมีส่วนร่วมกระตุ้น (Preece et al., 2004) โดยในปัจจุบันมีผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำได้มี



ส่วนร่วมในการช่วยเหลือให้คำแนะนำและกระตุ้นการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานอื่น ๆ จำนวนน้อยมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากทางชุมชนออนไลน์ยังไม่ได้มีการกำหนดบทบาทหรือเชิญชวนให้ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำเข้าร่วมเป็นอาสาสมัคร แนวทางนี้จึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมให้ผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มตามที่กล่าวไปข้างต้นเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์มากยิ่งขึ้น

#### 14. การพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์แก่ผู้ใช้งาน

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์จำเป็นต้องอาศัยทักษะการเขียนเพื่อสื่อสารความคิดและทักษะการใช้งานระบบของชุมชนออนไลน์เป็นหลัก โดยทักษะการเขียนสื่อสารนั้นจำเป็นต้องใช้ในกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์เพื่อถ่ายทอดประสบการณ์ความรู้ทั้งที่เป็นความรู้ฝังลึกและความรู้ชัดแจ้ง รวมทั้งเพื่อร่วมปฏิสัมพันธ์แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ใช้งาน อีกทั้งผู้ใช้งานจำเป็นต้องมีทักษะในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบของชุมชนออนไลน์ซึ่งมีลักษณะและรูปแบบการใช้งานเฉพาะที่แตกต่างกันไปในแต่ละชุมชนออนไลน์

ตลอดระยะเวลาการให้บริการ ชุมชนออนไลน์ GotoKnow ได้นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบและแนวทางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ GotoKnow มาโดยตลอด ในช่วงเริ่มต้นการสร้างชุมชนได้มีการอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการใช้งานเป็นแนวทางในการแนะนำการใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อเป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ นอกจากนี้ยังได้มีการแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบผ่านทางชุมชนออนไลน์ด้วยการจัดทำไฟล์เอกสารคู่มือการใช้งานชุมชนออนไลน์ การเขียนบันทึกแนะนำเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือในชุมชนออนไลน์และแนวทางการเขียนอย่างเหมาะสมเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ แต่ข้อมูลที่แนะนำโดยส่วนใหญ่เป็นการพัฒนาทักษะด้านการใช้งานระบบของชุมชนออนไลน์มากกว่าการพัฒนาทักษะการเขียนสื่อสารเพื่อการถ่ายทอดความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

จากผลการศึกษาได้แสดงหลักฐานที่สำคัญว่าทักษะการเขียนสื่อสารความคิดเป็นทักษะที่จำเป็นต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์เป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากจำเป็นต้องอาศัยการเขียนเป็นสื่อในการถ่ายทอดความคิด โดยกลุ่มผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งได้ประเมินว่าทักษะการเขียนเพื่อสื่อสารความคิดเป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับปานกลาง แต่ในทางตรงกันข้ามผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำกลับประเมินว่าเป็นอุปสรรคในระดับน้อย

แนวทางในการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์จึงควรพัฒนาทักษะการเขียนเพื่อสื่อสารความคิดให้แก่ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง เพื่อเป็นการกระตุ้นและส่งเสริมให้ผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังได้บ่งชี้ว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งประเมินว่าระบบ GotoKnow ใช้งานยากเป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับปานกลางและยังเป็นอุปสรรคมากกว่าผู้ใช้งานอีก 2 กลุ่ม ซึ่งได้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งควรได้รับการพัฒนาทักษะในการใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในขณะเดียวกันถึงแม้ว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเมินว่าระบบ GotoKnow ใช้งานยากเป็นอุปสรรคในระดับน้อยนั้น อาจเป็นการประเมินจากประสบการณ์การใช้งานระบบเพื่อการติดตามอ่านข้อมูลต่าง ๆ ดังนั้นแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงต้องสนับสนุนการพัฒนาทักษะการใช้งานระบบชุมชนออนไลน์เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพิ่มเติมแก่ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งและผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

รูปแบบการพัฒนาทักษะด้านการเขียนสื่อสารและการใช้งานระบบชุมชนออนไลน์นั้น นอกเหนือจากการจัดทำเอกสารและการนำเสนอแนวทางผ่านทางชุมชนออนไลน์แล้วนั้น กิจกรรมอื่น ๆ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะสามารถทำได้โดยเชิญชวนสมาชิกที่มีทักษะและความรู้ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำเข้ามีส่วนร่วมในการพัฒนาด้วยการร่วมถ่ายทอดความรู้และทักษะการใช้งานผ่านทางชุมชนออนไลน์ หรือร่วมจัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาทักษะดังกล่าว อีกทั้งแนวทางการจัดระบบพี่เลี้ยงเพื่อให้ผู้ที่มีความชำนาญให้คำแนะนำและเป็นพี่ปรึกษาแก่ผู้ใช้งานที่ขาดทักษะเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดการยกระดับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ระหว่างผู้ใช้งาน รวมทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานซึ่งจะส่งผลดีต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตต่อไป

### ข้อจำกัดในการวิจัย

#### 1. การกำหนดปัจจัยที่ทำการศึกษา

เนื่องจากการกำหนดปัจจัยอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานวิจัยชิ้นนี้ได้ประยุกต์ใช้ปัจจัยที่ทำการศึกษาจากกรอบแนวคิดของงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ ทั้งนี้เพราะข้อจำกัดของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ที่ได้ทำการศึกษานั้นไม่ได้มีการกำหนดกรอบแนวคิดงานวิจัยที่ชัดเจน จึงส่งผลให้การกำหนดปัจจัยที่ศึกษาไม่ครอบคลุมปัจจัยทั้งหมดที่มีผลต่ออุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์

#### 2. การพัฒนาแบบสอบถาม

เนื่องด้วยการเก็บข้อมูลตามกรอบการวิจัยสำหรับการศึกษาอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์มีความจำเป็นต้องกำหนดข้อคำถามให้มีความหมายในเชิงลบเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการเก็บข้อมูลให้สอดคล้องกับความเป็นจริงมากที่สุด และการเก็บข้อมูล

ด้วยแบบสอบถามทางออนไลน์ เพื่อให้สามารถจัดเก็บข้อมูลจากผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ GotoKnow ซึ่งมีผู้ใช้งานจากทั่วประเทศไทยและจากต่างประเทศ จึงมีข้อจำกัดในการพิจารณาปริมาณข้อคำถามที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลให้มีปริมาณที่เหมาะสมต่อการตอบแบบสอบถามทางออนไลน์ โดยข้อคำถามต้องมีปริมาณไม่มากเกินไป เนื่องด้วยข้อคำถามที่มีลักษณะในเชิงลบนั้นมีความยากในการอ่านทำความเข้าใจซึ่งจำเป็นต้องใช้เวลาพอสมควร ทั้งนี้เพื่อให้เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามทางออนไลน์ได้ปริมาณที่สมบูรณ์มากที่สุด จึงจำเป็นต้องพิจารณาใช้ข้อคำถามจำนวน 20 คำถาม และต้องระมัดระวังในการนำเสนอผลการศึกษาของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

### 3. ข้อจำกัดในการเก็บข้อมูล

เนื่องจากระบบของชุมชนออนไลน์ GotoKnow มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง โดยในระหว่างการเก็บข้อมูลได้มีการระงับการปรับปรุงระบบชั่วคราว แต่เมื่อทำการเก็บข้อมูลแล้วมีการปรับปรุงการแสดงผลในหน้าแรกและคุณลักษณะอื่น ๆ ของระบบอย่างต่อเนื่อง

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

### 1. ตัวแปรในการวิจัย

เนื่องด้วยข้อจำกัดของการเก็บแบบสอบถามออนไลน์และลักษณะคำถามเชิงลบ ผู้วิจัยจึงได้พิจารณาเลือกใช้ตัวแปรอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์จำนวน 2 ตัวแปรเพื่อใช้ในการสร้างข้อคำถามในการเก็บข้อมูล ผู้ที่สนใจศึกษาจึงควรศึกษาตัวแปรอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์เพิ่มเติม เช่น ความไว้วางใจ ความสัมพันธ์ทางสังคม เป็นต้น นอกจากนี้ควรประยุกต์ใช้วิธีเดลฟาย (Delphi Method) เพื่อรวบรวมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ (Dalkey & Helmer, 1963) สำหรับประกอบการกำหนดตัวแปรในการศึกษา

### 2. กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ

การศึกษาแนวทางในการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์สามารถใช้กระบวนการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ เป็นต้น ในการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้งานที่เคยเป็นกลุ่มผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากการไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อศึกษาแนวทางจากผู้ใช้งานในการสร้างชุดความรู้สำหรับการสร้างกระบวนการส่งเสริมการใช้งานชุมชนออนไลน์ให้เป็นพื้นที่เสมือนและเป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

### 3. การจัดกลุ่มผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ควรมีการจัดกลุ่มผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้มีความละเอียดมากยิ่งขึ้น กล่าวคือ อาจจัดแบ่งผู้ใช้งานกลุ่มนี้ให้เป็นกลุ่มย่อย เช่น กลุ่มที่เป็นสมาชิกเก่า และกลุ่มที่เป็นสมาชิกใหม่ และกลุ่มที่ยังไม่เป็นสมาชิกของชุมชนออนไลน์ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้งานได้ละเอียดมากยิ่งขึ้น

#### 4. การยืนยันผลการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในเชิงสำรวจเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นจึงควรทำการวิจัยซ้ำเพื่อเป็นการยืนยันผลการศึกษาดำเนินการนำแบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากชุมชนออนไลน์อื่น ๆ ที่มีวัตถุประสงค์แตกต่างจาก GotoKnow

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2552). การวิเคราะห์ข้อมูลหลายตัวแปร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร จำกัด

จันทวรรณ น้อยวัน. (2548ก). ระบบบล็อกเพื่อการจัดการความรู้ตอนจบ. ถักทอสายใยความรู้, 30-33.

\_\_\_\_\_. (2548ข). ระบบบล็อกเพื่อการจัดการความรู้ของคนไทย ตอนที่ 1. ถักทอสายใยความรู้, 27-29.

จันทวรรณ ปิยะวัฒน์. (2548ก). กว่าจะเป็น GotoKnow. เรียกใช้เมื่อ 10 ตุลาคม 2553 จาก GotoKnow.org: <http://www.gotoknow.org/blogs/posts/1>.

\_\_\_\_\_. (2548ข). บล็อก: เทคโนโลยีเพื่อการจัดการความรู้ฝั่งลึก. เรียกใช้เมื่อ 10 ตุลาคม 2553 จาก GotoKnow.org: <http://www.gotoknow.org/blogs/posts/4426>.

\_\_\_\_\_. (2553ก). เส้นที่ GotoKnow คืออะไร?. เรียกใช้เมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2554 จาก GotoKnow.org: <http://www.gotoknow.org/blogs/posts/405267>.

\_\_\_\_\_. (2553ข). เกี่ยวกับ GotoKnow. เรียกใช้เมื่อ 10 ตุลาคม 2553 จาก GotoKnow.org: <http://www.gotoknow.org/about>.

\_\_\_\_\_. (2553ค). สถิติการใช้งาน. เข้าถึงได้จาก GotoKnow: <http://www.gotoknow.org>.

\_\_\_\_\_. (2553ง). ความสามารถ (Features) ของ GotoKnow. เรียกใช้เมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2554 จาก GotoKnow.org: <http://www.gotoknow.org/features>.

ชัยวุฒิ ลินธวงศานนท์. (2549). **อบรมการสร้างบล็อก**. เรียกใช้เมื่อ 30 เมษายน 2555 จาก GotoKnow.org: <http://www.gotoknow.org/blogs/posts/33228>.

ดิศกุล เกษมสวัสดิ์. (2555). **อบรมการจัดการความรู้ในองค์การผ่านเว็บบล็อก กศน.นนทบุรี รุ่นที่ 4**. เรียกใช้เมื่อ 30 เมษายน 2555 จาก GotoKnow.org: <http://www.gotoknow.org/blogs/posts/475973>.

นนทลี วีรัชย์. (2552). **รวมเรื่อง ทำไปรู้ไป กับงานทันตา**. เรียกใช้เมื่อ 30 เมษายน 2555 จาก GotoKnow.org: <http://www.gotoknow.org/blogs/posts/270001>.

น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2547). **การจัดการความรู้กับคลังความรู้ (Knowledge Management and Knowledge Center)**. กรุงเทพฯ: บริษัท เอสอาร์พรีนติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2553). **สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย Statistical Analysis for Research Astep by Step Approach**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: เรือนแก้วการพิมพ์.

บุญดี บุญยากิจ, นงลักษณ์ ประสพสุขโชคชัย, ดิสพงศ์ พรชนกนาค และปรียวรรณ กรรณล้วน. (2547). **การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท จีรวัฒน์เอ็กซ์เพรส จำกัด.

ประพนธ์ ผาสุขยืด. (2550). **การจัดการความรู้(KM) ฉบับขับเคลื่อน LO**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ไยใหม่.

ยุวนุช ทินนะลักษณ์. (2549). **ปริศนาแห่งภูมิปัญญาท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).

ยุทธนา แซ่เตียว. (2547). **การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้: สร้างองค์กรอัจฉริยะ (Measurement Analysis Knowledge Management : The Key to Build Organization Intelligent)**. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

วิจารณ์ พานิช. (2549). **การจัดการความรู้ฉบับนักปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.

- วิรัตน์ คำศรีจันทร์. (2553). ๗๒.การใช้บล็อกขยายขีดความสามารถทำงานความรู้. เรียกใช้เมื่อ 10 ตุลาคม 2553 จาก GotoKnow.org:  
<http://www.gotoknow.org/blogs/posts/374278>.
- ศิริวรรณ หวังดี. (2551). กสท. อบรมคุณลิขิต รุ่น 2/2551 (ตอนที่ 5 การเรียนรู้ผ่าน Web Blog). เรียกใช้เมื่อ 30 เมษายน 2555 จาก GotoKnow.org:  
<http://www.gotoknow.org/blogs/posts/190198>.
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2541). ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม (Theories and Techniques in Behavior Modification). พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อโณทัย โภคาธิกรณ์. (2553). GotoKnow คือชุมชนทรัพย์. เรียกใช้เมื่อ 10 พฤศจิกายน 2553 จาก GotoKnow.org: <http://www.gotoknow.org/blogs/posts/405561>.
- Truehits.net. (2553). WEB'S STATISTICS. เข้าถึงได้จาก Truehits.net:  
<http://truehits.net/stat.php?login=gotoknow>.
- Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall., อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2541). ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม (Theories and Techniques in Behavior Modification). พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- \_\_\_\_\_. (1978). The Self-System in Reciprocal Determinism. *American Psychologist*, 33, 344-358., อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2541). ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม (Theories and Techniques in Behavior Modification). พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Cochran, W. G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley., อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ. (2545). *พื้นฐานการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

## ภาษาอังกฤษ

- Alavi, M., & Leinder, D. E. (2001). Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues. **MIS Quarterly**, 25(1), 107-136.
- Ali-Hasan, N. F., & Adamic, L. A. (2007). Expressing Social Relationships on the Blog through Links and Comments. **The International Conference for Weblogs and Social Media**. Boulder, Colorado, USA.
- Ardichvili, A., Page, V., & Wentling, T. (2003). Motivation and Barriers to Participation in Virtual Knowledge-Sharing Communities of Practice. **Journal of Knowledge Management**, 7(1), 64-77.
- Awad, E. M., & Ghaziri, H. M. (2004). **Knowledge Management**. New York, USA: Pearson Education, Inc.
- Bandura, A. (1982). Self-Efficacy Mechanism in Human Agency. **American Psychologist**, 37(2), 122-147.
- \_\_\_\_\_. (1986). Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall., cited by Bandura, A. (1998). Personal and Collective Efficacy in Human Adaptation and Change. In J. G. Adiar, D. Belanger, and K. L. Dion (Eds.), **Advances in Psychological Science** (Vols. 1. Personal, Social and Cultural Aspects, pp. 51-71). Hove, England: Psychology Press.
- \_\_\_\_\_. (1989). Social Cognitive Theory. In R. Vasta (Ed.), **Annals of Child Development** (Vol. 6. Six theories, pp. 160). Greenwich, {CT}: {JAI} Press.



- \_\_\_\_\_. (1998). Personal and Collective Efficacy in Human Adaptation and Change. In J. G. Adiar, D. Belanger, and K. L. Dion (Eds.), **Advances in Psychological Science** (Vols. 1. Personal, Social and Cultural Aspects, pp. 51-71). Hove, England: Psychology Press.
- Baxter, G. J., Connolly, T. M., & Stansfield, M. H. (2010). Organisational Blogs: Benefits and Challenges of Implementation. **Learning Organization**, **17**(6), 515-528.
- Blood, R. (2004). How Blogging Software Reshapes the Online Community. **Communication of the ACM**, **47**(12), 53-55.
- Bock, G. W., & Kim, Y. G. (2002). Breaking the Myths of Rewards: An Exploratory Study of Attitudes about Knowledge Sharing. **Information Resources Management**, **15**(2), 14-21.
- Bock, G. W., Zmud, R. W., Kim, Y. G., & Lee, J. N. (2005). Behavioral Intention Formation in Knowledge Sharing: Examining the Roles of Extrinsic Motivators, Social-Psychological Forces, and Organizational Climate. **MIS Quarterly**, **29**(1), 87-111.
- Casaló, L. V., Flavián, C., & Guinalú, M. (2010). Determinants of the Intention to Participate in Firm-Hosted Online Travel Communities and Effects on Consumer Behavioral Intentions. **Tourism Management**, **31**(6), 898-911.
- Chai, S., & Kim, M. (2010). What Makes Bloggers Share Knowledge ? An Investigation on the Role of Trust. **International Journal of Information Management**, **30**(5), 408-415.
- Chen, C.-J., & Hung, S. W. (2010). To Give or to Receive? Factors Influencing Members' Knowledge Sharing in Community Promotion in Professional Virtual Communities. **Information & Management**, **47**(4), 226-236.

- Chiu, C. M., Hsu, M. H., & Wang, E. T. (2006). Understanding Knowledge Sharing in Virtual Communities: An Integration of Social Capital and Social Cognitive Theories. **Decision Support Systems**, 42(3), 1872-1888.
- Cho, S., & Hu, J. (2010). Content Analysis of Corporate Blogs as a Relationship Management Tool. **Corporate Communications: An international Journal**, 15(1), 30-48.
- Coleman, J. S. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital. **American Journal of Sociology**, 94, s95-s120.
- Connelly, C. E., & Kelloway, E. K. (2003). Predictors of Employees' Perceptions of Knowledge Sharing Cultures. **Leadership and Organization Development Journal**, 24(5), 294-301.
- Dalkey, M. & Helmer, O. (1963). An Experimental Application of the Delphi Method to the Use of Experts. **Management Science**, 9(3), 458-467.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). **Working Knowledge**. Boston: Harvard Business School Press.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. **MIS Quarterly**, 13(3), 319-339.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. **Management Science**, 35(8), 982-1003.
- Du, H. S., & Wagner, C. (2006). Weblog Success: Exploring the Role of Technology. **International Journals of Human-Computer Studies**, 64(9), 789-798.
- Efimova, L. (2005). **Understanding Personal Knowledge Management : A Weblog Case**. Enschede: Telematica Instituut.

- Efimova, L., & de Moor, A. (2005). Beyond Personal Webpublishing: An Exploratory Study of Conversational Blogging Practices. **Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on System**. IEEE.
- Hair, J. F., Black, W.C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). **Multivariate Data Analysis**. Sixth Edition. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Halic, O., Lee, D., Paulus, T., & Spence, M. (2010). To Blog or Not to Blog: Student Perceptions of Blog Effectiveness for Learning in a College-Level Course. **Internet and Higher Education**, 13(4), 206-213.
- Hansen, M. T., Nohria, N., & Tierney, T. (1999). What's Your Strategy for Managing Knowledge. **Harvard Business Review**, 77(2), 106-116.
- Hsu, C. L., & Lin, J. C. C. (2008). Acceptance of Blog Usage: The Roles of Technology Acceptance, Social Influence and Knowledge Sharing Motivation. **Information & Management**, 45(1), 65-74.
- Hsu, M. H., Ju, T. L., Yen, C. H., & Chan, C. M. (2007). Knowledge Sharing Behavior in Virtual Communities: The Relationship between Trust, Self-Efficacy, and Outcome Expectations. **International Journal of Human-Computer Studies**, 65(2), 153-169.
- Huang, C. C., Yen, C. H., Chiu, J., Hwang, W. J., & Hsu, M. H. (2005). Establishing Knowledge Sharing in Virtual Community through Trust, Self-Efficacy and IS Success Model. **PACIS 2005** (pp. 100-113).
- Huang, T. C., Cheng, S. C., & Hyang, Y. M. (2009). A Blog Article Recommendation Generating Mechanism Using an SBACPSO Algorithm. **Expert Systems with Applications**, 36(7), 10388-10396.
- IP, R. K., & Wagner, C. (2008). Weblogging: A Study of Social Computing and its Impact on Organizations. **Decision Support Systems**, 45(2), 242-250.

- Ives, B., & Watlington, A. (2005). Using Blogs for Personal KM and Community Building. *KM Review*, 8(3), 12-15.
- Kankanhalli, A., Tan, B. C., & Wei, K. K. (2005). Contributing Knowledge to Electronic Knowledge Repositories: An Empirical Investigation. *MIS Quarterly*, 29(1), 113-143.
- Kollock, P., & Smith, M. (1996). Managing the Virtual Commons: Cooperation and Conflict in Computer Communities. In S. Herring (Ed.), in *Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social, and Cross-Cultural Perspectives* (pp. 109-128). John Benjamins, Amsterdam.
- Laine, M. O. (2006). **Key Success Factors of Key Success Factors of Virtual Communities**. Dissertation (Master of Science in Engineering), Helsinki University of Technology, Department of Industrial, Institute of Strategy and International Business. Espoo, Finland.
- Lee, M. K., Cheung, C.M., Lim, K. H., & Sia, C. L. (2006). Understanding Customer Knowledge Sharing in Web-Based Discussion Board: An exploratory Study. *Internet Research*, 17(4), 345-361.
- Lee, H., Kim, J. W. & Hackney R. (2011, July). Knowledge Hoarding and User Acceptance of Online Discussion Board Systems in ELearning: A Case Study. *Computers in Human Behavior*, 27(4), 1431-1437.
- Levy, M. (2009). Web 2.0 Implications on Knowledge Management. *Journal of Knowledge Management*, 13(1), 120-134.
- Li, G., & Li, Y. (2009). A Study of Blog Based Personal Knowledge Management. *Proceedings of The 2009 Second International Workshop on Knowledge Discovery and Data Mining* (pp. 248-251). IEEE.
- Lin, H. F. (2007a). The Role of Online and Offline Features in Sustaining Virtual Communities: An Empirical Study. *Internet Research*, 17(2), 119-138.

- \_\_\_\_\_. (2007b). Effects of Extrinsic and Intrinsic Motivation on Employee Knowledge Sharing Intentions. **Journal of Information Science**, 33(2), 135-149.
- \_\_\_\_\_. (2008). Determinants of Successful Virtual Communities: Contributions from System Characteristics and Social Factors. **Information & Management**, 45(8), 522-527.
- Lin, N. (1999). Building a Network Theory of Social Capital. **Connections**, 22(1), 28-51.
- Lin, T. C., & Huang, C. C. (2008, September ). Understanding Knowledge Management System Usage Understanding Knowledge Management System Usage Theory and Task Technology Fit. **Information & Management**, 45(6), 410-417.
- Lu, H. P., & Hsiao, K. L. (2007). Understanding Intention to Continuously Share Information on Weblogs. **Internet Research**, 17(4), 345-361.
- Lu, L., Leung, K., & Koch, P. T. (2006). Managerial Knowledge Sharing: The Role of Individual, Interpersonal, and Organizational Factors. **Management and Organization Review**, 2(1), 15-41.
- Maloney-Krichmar, D., & Preece, J. (2005). A Multi-Level Community Dynamics in an Online Health Community. **ACM Transactions on Computer-Human Interaction**, 12(2), 201-232.
- Martin-Niemi , F., & Greatbanks, R. (2010). The Ba of Blogs: Enabling Conditions for Knowledge Conversion in Blog Communities. **The Journal of Information and Knowledge Management Systems**, 40(1), 7-23.
- Matzat, U. (2004). Cooperation and Community on the Internet: Past Issues and Present Perspectives for Theoretical-Empirical Internet Research. In **Analyse & Kritik**, 26, 63-90.

- Mo, P. K., & Coulson, N. S. (2010). Empowering Processes in Online Support Groups Among People Living with HIV/AIDS: A Comparative Analysis of 'Lurkers' and 'Posters'. **Computers in Human Behavior**, 26(5), 1183-1193.
- Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage. **The Academy of Management Review**, 23(2), 242-266.
- Nardi, B. A., Schiano, D. J., Gumbrecht, M., & Swartz, L. (2004). Why We Blog. **The Communication of the ACM**, 47(12), 41-46.
- Nielsen, J. (2006). **Participation Inequality: Encouraging More Users to Contribute**. Retrieved October 10, 2010, from useit.com: [http://www.useit.com/alertbox/participation\\\_inequality.html](http://www.useit.com/alertbox/participation\_inequality.html).
- Noiwan, J., Piyawat, T., & Norcio, A. F. (2005). Computer Attitude and Computer Self-Efficacy: A Case Study of Thai Undergraduate Students. **HCI International 2005**.
- Nonaka, I. (1994). A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation. **Organization Science**, 5(1), 14-37.
- Nonaka, I. & Konno, N. (1998). The Concept of "Ba": Building a Foundation for Knowledge Creation. **California Management Review**, 40(3), 40-54.
- Nonaka, I., Toyama, R., & Nagata, A., (2000). A Firm as a Knowledge-Creating Entity: A New Perspective on the Theory of the Firm. **Industrial and Corporate Change**, 9(1), 1-19.
- Nonaka, I., Toyama, R., & Konno, N., (2000). SECI, Ba and Leadership: a Unified Model of Dynamic Knowledge Creation. **Long Rang Planning**, 33(1), 5-34.

- Nonaka, I., & Toyama, R. (2003). The Knowledge-Creating Theory Revisited: Knowledge Creating As a Synthesizing Process. **Knowledge Management Research & Practice**, 1, 2-10.
- Nonnecke, B., & Preece, J. (1999). Shedding Light on Lurkers in Online Communities. In K. Buckner (Ed.), **Proceedings of the Conference on Ethnographic Studies in Real and Environments: Inhabited Information Spaces and Connected Communities** (pp. 123-128). Edinburgh, Scotland.
- \_\_\_\_\_. (2000). Lurker Demographics: Counting the Silent. **Proceeding of CHI 2000**. The Hague: ACM.
- \_\_\_\_\_. (2001). Why Lurkers Lurk. **Americas Conference on Information Systems 2001**. Boston.
- Nonnecke, B., Preece, J., & Andrews, D. (2004). What Lurkers and Posters Think of Each Other. **Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences**.
- Nonnecke, R. B. (2000). **Lurking in Email-Based Discussion Lists**. Unpublished doctoral dissertation. South Bank University, London.
- Nunally, J. C., (1978). **Psychometric Theory**. New York: McGraw-Hill Inc.
- Ong, C. S., Lai, J. Y., & Wang, Y. S. (2004). Factors Affecting Engineers' Acceptance of Asynchronous E-learning Systems in High-Tech Companies. **Information & Management**, 41(6), 795-804.
- O'Reilly, T. (2005). **What Is Web 2.0 Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software**. Retrieved January 21, 2011, from oreilly.com: <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>.

- Park, B., Ahn, S., & Kim, H. (2010). Blogging: Mediating Impacts of Flow on Motivational Behavior. **Journal of Research in Interactive Marketing**, 4(1), 6-29.
- Paroutis, S., & Saleh, A. A. (2009). Determinants of Knowledge Sharing Using Web 2.0 Technologies. **Journal of Knowledge Management**, 13(4), 52-63.
- Plant, R. (2004). Online Communities. **Technology in Society**, 26(1), 51-65.
- Preece, J. (2000). **Online Communities: Designing Usability, Supporting Sociability**. Chichester, UK: John Wiley & Sons., cited by de Souza, C. S., & Preece, J. (2004). A Framework of Analyzing and Understanding Online Communities. **Interacting with Computers**, 16(3), 579-610.
- \_\_\_\_\_. (2001a). Online Communities: Usability, Sociability, Theory and Methods. In R. A. Earnshaw, v. Dam, and R. G. R. Earnshaw (Ed.), **Frontiers of Human-Centered Computing, Online Communities and Virtual Environments** (pp. 263-277). Amsterdam, London: Springer-Verlag.
- \_\_\_\_\_. (2001b). Sociability and Usability in Online Communities: Determining and Measuring Success. **Behavior and Information Technology**, 20(5), 347-356.
- Preece, J., & Maloney-Krichmar, D. (2003). Online Communities: Focusing on Sociability and Usability. In J. Jacko, and A. A. Sears (Eds.), **Handbook of Human-Computer Interaction** (pp. 596-620). NJ, Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates Inc. Publishers.
- Preece, J., Nonnecke, B., & Andrews, D. (2004). The Top Five Reasons for Lurking: Improving Community Experiences for Everyone. **Computers in Human Behavior**, 20(2), 201-223.



- Rau, P. L. P., Gao, Q., & Ding, Y. (2008). Relationship between the Level of Intimacy and Lurking in Online Social Network Services. **Computers in Human Behavior**, 24(6), 2757-2770.
- 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. **Online Information Review**, 33(6), 1021-1039.
- Ridings, C., Gefen, D., & Arinze, B. (2006). Psychological Barriers: Lurker and Poster Motivation and Behavior in Online Communities. **Communications of the Association for Information Systems**, 18, 329-354.
- Riege, A. (2005). Three-Dozen Knowledge-Sharing Barriers Managers Must Consider. **Journals of Knowledge Management**, 9(3), 18-35.
- Rubit, R. (2001). The Keys to Sustainable Competitive Advantage: Tacit Knowledge and Knowledge Management. **Organization Dynamics**, 29(3), 164-178.
- Savolainen, R. (2011). Asking and Sharing Information in the Blogosphere: The Case of Slimming Blogs. **Library & Information Science Research**, 33(1), 73-79.
- Shen, C. C., & Chiou, J. S. (2009). The Effect of Community Identification on Attitude and Intention Toward a Blogging Community. **Internet Research**, 19(4), 393-407.
- Sherry, L. (2000). The Nature and Purpose of Online Discourse: A Brief Synthesis of Current Research as Related to The WEB Project. **International Journal of Educational Telecommunications**, 6(1), 19-51.
- Soroka, V., & Rafaeli, S. (2006). Invisible Participants: How Cultural Capital Relates to Lurking Behavior. **15th International Conference** (pp. 163-172). Scotland: ACM.

- Stephens, M., & Collins, M. (2007). Web 2.0, Library 2.0, and the Hyperlinked Library. **Serials Review**, 33(4), 253-256.
- Taylor, W. (2004). Computer-Mediated Knowledge Sharing and Individual User Differences: An Exploratory Study. **European Journal of Information Systems**, 13, 52-64.
- Teo, T. S., Lim, V. K., & Lai, R. Y. (1999). Intrinsic and Extrinsic Motivation in Internet Usage. **Omega The International Journal of Management Science**, 27(1), 25-37.
- Terra, J. C. (2003). Twelve Lessons to Develop and Sustain Online Knowledge Communities. **Proceedings of the IADIS International Conference e-Society 2003** (pp. 211-218). Lisbon, Portugal.
- Tsai, W., & Ghoshal, S. (1998). Social Capital and Value Creation: The Role of Intrafirm Networks. **The Academy of Management Journal**, 41(4), 464-476.
- Velez, D.O., (2009). **Come out ...come out (delurk for just a sec)**. Retrived November 9, 2009, from dailykos.com: <http://www.dailykos.com/story/2009/01/28/689927/-Come-out-come-out-delurk-for-just-a-sec->.
- Ye, S., Chen, H., & Jin, X. (2006). Exploring the Moderating Effects of Commitment and Perceived Value of Knowledge in Explaining Knowledge Contribution in Virtual Communities. **Proceedings of the Tenth Pacific Asia Conference on Information Systems (PACIS 2006)** (pp. 236-254). Kuala Lumpur, Malaysia.
- Yeaman, A. R. J. (1992). Seven myths of computerism. **TechTrends**, 37(2), 22-26., cited by Hemby, K.V. (1999). The Impact of Keyboarding Skill on Computer Anxiety in End Users. **Office Systems Research Journal**, 17(1), 9-18.

- Yi, M. Y., & Hwang, Y. (2003). Predicting the Use of Web-Based Information Systems: Self-Efficacy, Enjoyment, Learning Goal Orientation, and the Technology Acceptance Model. **International Journal of Human-Computer Studies**, 59(4), 431-449.
- Yu, T. K., Lu, L. C., & Liu, T. F. (2010). Exploring Factors that Influence Knowledge Sharing Behavior via Weblogs. **Computers in Human Behavior**, 26(1), 32-41.

**ภาคผนวก**

## แบบสอบถามฉบับร่างสำหรับทดสอบกับผู้ใช้งานรอบที่ 1

1

แบบสอบถามพฤติกรรมและปัจจัยขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน

เว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ GotoKnow.org

### ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและการใช้งานเว็บไซต์

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

20 ปีหรือต่ำกว่า

21-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

51-60 ปี

61-70 ปี

71 ปีขึ้นไป

3. จังหวัดที่อยู่อาศัยปัจจุบัน

.....

4. อาชีพ

รับราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ

รัฐวิสาหกิจ

พนักงานบริษัท/องค์กรเอกชน

ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

วางงาน/พ่อบ้านแม่บ้าน/เกษียณอายุ

อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. ตำแหน่งในองค์กร

ระดับปฏิบัติการ

ระดับบริหาร

6. กรุณาระบุอีเมลล์ของท่าน (เพื่อการติดต่อกลับหากท่านได้รับรางวัล)

.....

7. ระยะเวลาการเป็นสมาชิก

น้อยกว่า 1 เดือน

1-3 เดือน

4-6 เดือน

7 เดือน - 1 ปี

มากกว่า 1 ปี

ยังไม่เป็นสมาชิก

8. ความถี่ในการเขียนบล็อกใน GotoKnow.org

หลายครั้งต่อวัน

วันละครั้ง

หลายครั้งต่อสัปดาห์

หลายครั้งต่อเดือน

เดือนละครั้ง

สองสามเดือนครั้ง

ไม่เคยเขียนเลย

## 9. ความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นใน GotoKnow.org

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> หลายครั้งต่อวัน     | <input type="checkbox"/> วันละครั้ง        |
| <input type="checkbox"/> หลายครั้งต่อสัปดาห์ | <input type="checkbox"/> หลายครั้งต่อเดือน |
| <input type="checkbox"/> เดือนละครั้ง        | <input type="checkbox"/> สองสามเดือนครั้ง  |
| <input type="checkbox"/> ไม่เคยเขียนเลย      |  |

## 10. ความถี่ในการอ่านบล็อกใน GotoKnow.org

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> หลายครั้งต่อวัน     | <input type="checkbox"/> วันละครั้ง        |
| <input type="checkbox"/> หลายครั้งต่อสัปดาห์ | <input type="checkbox"/> หลายครั้งต่อเดือน |
| <input type="checkbox"/> เดือนละครั้ง        | <input type="checkbox"/> สองสามเดือนครั้ง  |
| <input type="checkbox"/> ไม่เคยเขียนเลย      |  |

## 11. ภาพรวมของประสบการณ์ที่ท่านได้รับในการเข้าใช้ GotoKnow.org

- |  |                                  |
|--|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> พอใจอย่างมาก    | <input type="checkbox"/> พอใจ    |
| <input type="checkbox"/> ไม่แน่ใจ        | <input type="checkbox"/> ไม่พอใจ |
| <input type="checkbox"/> ไม่พอใจอย่างมาก |                                  |

## 12. โดยภาพรวม ท่านคิดว่าท่านเข้าใช้ GotoKnow.org เพื่ออ่านบล็อกมากกว่าที่เขียนบล็อกหรือเขียนแสดงความคิดเห็นในบล็อกหรือไม่

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ใช่ (ข้าพเจ้าอ่านมากกว่า) | <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ (ข้าพเจ้าเขียนมากกว่า) |
|--|--|

หมายเหตุ: หากตอบว่า **ใช่** กรุณาตอบคำถามในส่วนที่ 2 และ 3

หากตอบว่า **ไม่ใช่** กรุณาตอบคำถามในส่วนที่ 3

**ส่วนที่ 2:** กรุณาระบุระดับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อเหตุผลทุกข้อต่อไปนี้

**คำถาม** จากภาพรวมประสบการณ์ของท่าน เหตุใดท่านจึงอ่านบล็อกมากกว่าที่จะเขียนบล็อกหรือร่วมเขียนแสดงความคิดเห็นในชุมชนออนไลน์ GotoKnow.org

ข้อ	เหตุผล	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1	วุฒิการศึกษาของข้าพเจ้าต่างกับสมาชิกคนอื่น ๆ ใน GotoKnow					
2	อายุของข้าพเจ้าต่างกับสมาชิกคนอื่น ๆ ใน GotoKnow					
3	เพศของข้าพเจ้าต่างกับสมาชิกคนอื่น ๆ ใน GotoKnow.org					
4	อาชีพของข้าพเจ้าต่างกับสมาชิกคนอื่น ๆ ใน GotoKnow					
5	ตำแหน่งหน้าที่การงานของข้าพเจ้าต่างกับสมาชิกคนอื่น ๆ ใน GotoKnow					
6	ข้าพเจ้าชอบอ่านมากกว่าเขียน					
7	ข้าพเจ้าไม่ชอบการเขียนแสดงความคิดเห็นได้ตอบ					
8	ข้าพเจ้าไม่มีเวลาเขียน					
9	ข้าพเจ้าไม่ชอบแสดงตนให้เป็นที่รู้จัก					
10	การเขียนอาจเกี่ยวข้องกับอาชีพการงานของข้าพเจ้า					
11	ข้าพเจ้าไม่ต้องการให้คนอื่นได้รับความรู้หรือประสบการณ์ที่ข้าพเจ้ามีอยู่					
12	ความรู้หรือประสบการณ์ของข้าพเจ้าไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น					
13	ข้าพเจ้ากลัวให้ความรู้หรือประสบการณ์ที่คิดไปโดยไม่ตั้งใจ					
14	ข้าพเจ้าขาดความชำนาญในการเขียนสื่อสารความคิด					
15	ข้าพเจ้าขาดความชำนาญในการใช้เว็บไซต์นี้					
16	ข้าพเจ้าขาดความชำนาญในการพิมพ์แป้นพิมพ์คอมพิวเตอร์					
17	ข้าพเจ้าไม่รู้ว่าตนเองมีความรู้หรือประสบการณ์อะไรบ้างที่จะเขียนได้					

ข้อ	เหตุผล	เห็น ด้วย อย่างชัด	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างชัด
18	ข้าพเจ้ากลัวไม่มีคนอ่านและไม่มีคนตอบ					
19	ข้าพเจ้ากลัวไม่มีใครให้การดูแลต้อนรับเข้าชุมชนออนไลน์ GotoKnow					
20	ข้าพเจ้ากลัวได้รับความเห็นที่รุนแรง					
21	ข้าพเจ้าไม่รู้จักใครในชุมชนออนไลน์ GotoKnow					
22	ข้าพเจ้ากลัวว่าคนในชุมชนออนไลน์ GotoKnow ไม่จริงจัง					
23	ข้าพเจ้ากลัวว่าคนอื่นนำความรู้ของตนไปใช้โดยไม่อ้างอิง					
24	ชุมชนออนไลน์ GotoKnow นี้ไม่ตรงกับความสนใจของข้าพเจ้า					
25	ชุมชนออนไลน์ GotoKnow ไม่ได้คาดหวังข้อมูลใดเป็นการตอบแทนกลับจากข้าพเจ้า					
26	ชุมชนออนไลน์ GotoKnow มีบันทึกที่น่าสนใจให้อ่านเยอะ					
27	บันทึกมีคนอื่นเขียนตอบเหมือนกับที่คิดไปแล้ว					
28	บันทึกมีคนแสดงความเห็นมากอยู่แล้ว					
29	บันทึกยังไม่มีคนแสดงความเห็นใด ๆ					
30	บันทึกมีศัพท์เทคนิคมาก					
31	บันทึกที่อ่านเป็นเรื่องไกลตัว					
32	เนื้อหาบันทึกไม่ถูกต้องและไม่น่าเชื่อถือ					
33	การแสดงความเห็นในบันทึกถูกทำโดยคนกลุ่มหลักกลุ่มหนึ่ง					
34	ความรู้หรือประสบการณ์ที่ข้าพเจ้ามีเสี่ยงต่อการนำไปใช้					
35	ระบบบล็อกใน GotoKnow ใช้งานยาก					
36	ระบบบล็อกใน GotoKnow เรียนรู้ยาก					
37	ขั้นตอนการสร้างและเขียนบล็อกใน GotoKnow เข้าใจยากและไม่ชัดเจน					
38	GotoKnow ไม่มีประโยชน์ต่อตัวข้าพเจ้าในการแข่งขันความรู้หรือประสบการณ์					
39	GotoKnow ไม่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันความรู้หรือประสบการณ์ของข้าพเจ้า					



5

ข้อ	เหตุผล	เห็น ด้วย อย่าอึ้ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าอึ้ง
40	GotoKnow ไม่ทำให้ข้าพเจ้าแบ่งปันความรู้หรือประสบการณ์ได้ง่ายขึ้นเลย					
41	ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะเขียนบันทึกลงในบล็อกใน GotoKnow บ่อยๆ					
42	ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะแนะนำคนอื่นเขียนบล็อกและร่วมเขียนแสดงความคิดเห็นใน GotoKnow					
43	ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะเขียนแสดงความคิดเห็นในบล็อก GotoKnow บ่อยๆ					
44	ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะทำความรู้จักสมาชิกและสร้างเครือข่ายหรือมิตรภาพที่ดีใน GotoKnow ให้มากขึ้น					

**ส่วนที่ 3:** จากประสบการณ์ของท่าน แนวทางใดที่ท่านคิดว่าจะช่วยกระตุ้นการเขียนบล็อกหรือการเขียนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นใน GotoKnow.org ให้มากยิ่งขึ้น

.....

.....

.....

.....

## คะแนนความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ตารางแสดงค่าคะแนนความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม


ข้อคำถาม	การตรวจสอบความเที่ยงตรง					
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	รวม	IOC	หมายเหตุ
<b>ปัจจัยที่ 1. ด้านความแตกต่างทางลักษณะของบุคคล</b>						
1. วุฒิการศึกษาของข้าพเจ้าต่างกับสมาชิกคนอื่น ๆ ใน GotoKnow	1	0	0	1	0.33	ใช้ไม่ได้
2. อายุของข้าพเจ้าต่างกับสมาชิกคนอื่น ๆ ใน GotoKnow	1	0	0	1	0.33	ใช้ไม่ได้
3. ตำแหน่งในหน้าที่การงานของข้าพเจ้าต่างกับสมาชิกคนอื่น ๆ ใน GotoKnow	1	0	0	1	0.33	ใช้ไม่ได้
<b>ปัจจัยที่ 2. ความคาดหวังผลที่เกี่ยวเนื่องกับตนเอง</b>						
1. ข้าพเจ้าชอบอ่านมากกว่าเขียน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. ข้าพเจ้าไม่มีเวลาเขียน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3. ข้าพเจ้าไม่ชอบแสดงตนให้เป็นที่รู้จัก	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4. การเขียนอาจมีความเสี่ยงต่ออาชีพการงานของข้าพเจ้า	1	1	1	3	1	ใช้ได้
<b>ปัจจัย 3. การรับรู้ความสามารถของตนเอง</b>						
1. ความรู้หรือประสบการณ์ของข้าพเจ้าไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. ข้าพเจ้ากลัวให้ความรู้หรือประสบการณ์ที่ผิดไปโดยไม่ตั้งใจ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3. ข้าพเจ้าขาดความชำนาญในการเขียนสื่อสารความคิด	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4. ข้าพเจ้าขาดความชำนาญในการใช้แป้นพิมพ์คอมพิวเตอร์	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ข้อคำถาม	การตรวจสอบความเที่ยงตรง					
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	รวม	IOC	หมายเหตุ
<b>ปัจจัย 4. ความคาดหวังเกี่ยวเนื่องกับชุมชน</b>						
1. ข้าพเจ้ากลัวว่าไม่มีคนอ่านและไม่มีคนตอบ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. ข้าพเจ้าไม่รู้จักใครในชุมชนออนไลน์ GotoKnow	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
3. ชุมชนออนไลน์ GotoKnow นี้ไม่ตรงกับความสนใจของข้าพเจ้า	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4. ชุมชนออนไลน์ GotoKnow ไม่ได้คาดหวังข้อมูลใดเป็นการตอบแทนกลับจากข้าพเจ้า	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
<b>ปัจจัย 5. เนื้อหาในชุมชนออนไลน์</b>	<b>คนที่ 1</b>	<b>คนที่ 2</b>	<b>คนที่ 3</b>	<b>รวม</b>	<b>IOC</b>	<b>หมายเหตุ</b>
1. ชุมชนออนไลน์ GotoKnow มีบันทึกที่น่าสนใจให้อ่านเยอะ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. บันทึกมีคนแสดงความคิดเห็นมากอยู่แล้ว	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3. บันทึกยังไม่มีคนแสดงความคิดเห็นใดก่อนเลย	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
4. บันทึกที่อ่านเป็นเรื่องใกล้ตัว	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
<b>ปัจจัย 6. การรับรู้ในประโยชน์ของชุมชนออนไลน์</b>						
1. GotoKnow ไม่มีประโยชน์ต่อการแบ่งปันความรู้หรือประสบการณ์	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. GotoKnow ไม่มีประโยชน์ต่อการสร้างเครือข่ายของกลุ่มสมาชิกที่มีความสนใจเดียวกัน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
<b>ปัจจัย 7. การรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์</b>						
1. ระบบลือกใน GotoKnow ใช้งานยาก	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. ระบบลือกใน GotoKnow เรียนรู้ง่าย	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ข้อคำถาม	การตรวจสอบความเที่ยงตรง					
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	รวม	IOC	หมายเหตุ
ปัจจัย 8. ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์						
1. ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะเขียนบันทึกลงบล็อกใน GotoKnow บ่อยๆ	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
2. ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะแนะนำคนอื่นเขียนบล็อกและร่วมเขียนแสดงความคิดเห็นใน GotoKnow	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3. ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะเขียนแสดงความคิดเห็นในบล็อก GotoKnow บ่อยๆ	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
4. ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะทำความรู้จักสมาชิกและสร้างเครือข่ายหรือมิตรภาพที่ดีใน GotoKnow	1	1	1	3	1	ใช้ได้

## แบบสอบถามออนไลน์ที่ใช้เก็บข้อมูล

### แบบสอบถามหน้าที่ 1


ทีมงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้

**แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นต่อเหตุผลที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน GotoKnow**

**ข้อมูลแบบสอบถาม**

1 / 9	<div style="width: 11%; height: 10px; background-color: #008000;"></div>	11%
-------	--	-----

เรียน ผู้ใช้งาน GotoKnow.org ทุกท่าน

แบบสอบถามนี้เป็นการสำรวจระดับความคิดเห็นต่อเหตุผลที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งาน GotoKnow.org เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง การพัฒนาและการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ใน GotoKnow.org ต่อไป

จึงขอเชิญท่านใช้เวลา 5-10 นาที ร่วมตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงทุกข้อ ตั้งแต่ วันที่ - 31 ตุลาคม 2554 และลุ้นรับรางวัล iPad 2 จำนวน 1 รางวัล

ข้อมูลจากแบบสอบถามจะนำไปใช้สำหรับงานวิจัยเรื่อง : การวิจัยเชิงสำรวจด้านอุปสรรคเชิงบุคคลและสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้ในชุมชนออนไลน์ GotoKnow.org โดยข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและจะไม่เผยแพร่ต่อบุคคลหรือองค์กรใดๆ ทั้งสิ้น

ทั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ได้มอบความกรุณาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ขอบพระคุณมากค่ะ

สุนทรี แซ่ตัน

\*กรุณากดปุ่ม ถัดไป เพื่อเริ่มตอบแบบสอบถาม

หมายเหตุ : งานวิจัยชิ้นนี้เป็นหัวข้อวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโทของนางสาวสุนทรี แซ่ตัน (มธปราชญ์ปริย) ผู้ดูแลเว็บไซต์ GotoKnow.org ภายใต้การให้คำปรึกษาของ ดร. จันทวรรณ ปิยะวัฒน์ (ผู้ก่อตั้งและพัฒนาเว็บไซต์ GotoKnow.org) หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

## แบบสอบถามหน้าที่ 2

**GotoKnow.org**  
คนทำงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้

แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นต่อเหตุผลที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน GotoKnow

ส่วนที่ 1 เหตุผลที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน GotoKnow

2 / 9 22%

คำชี้แจง : ส่วนที่ 1 ประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ

\* กรุณาระบุระดับความคิดเห็นของท่านต่อเหตุผลต่อไปนี้

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ตอบไม่ได้
1. ข้าพเจ้าชอบอ่านมากกว่าเขียน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการประสบความสำเร็จของข้าพเจ้าไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ข้าพเจ้ากลัวว่าบันทึกที่เขียนจะไม่มีใครอ่านและไม่มีใครร่วมแสดงความคิดเห็น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. GotoKnow มีข้อมูลให้อ่านมากมาย ข้าพเจ้าจึงไม่มีเวลาเขียนเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. ข้าพเจ้าคิดว่า GotoKnow ไม่มีประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## แบบสอบถามหน้าที่ 3

**GotoKnow.org**  
คนทำงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้

แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นต่อเหตุผลที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน GotoKnow

ส่วนที่ 1 เหตุผลที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน GotoKnow (ต่อ)

3 / 9 33%

\* กรุณาระบุระดับความคิดเห็นของท่านต่อเหตุผลต่อไปนี้

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ตอบไม่ได้
6. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าระบบของ GotoKnow ใช้งานยาก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. ข้าพเจ้ามีภาระงานมาก จึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. ข้าพเจ้ากลัวว่าจะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ที่ผิดไปโดยไม่ตั้งใจ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. ชุมชน GotoKnow ไม่มีคนที่ข้าพเจ้ารู้จัก ข้าพเจ้าจึงไม่ต้องการร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ด้วย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. บันทึกที่อ่านส่วนใหญ่มีคนแสดงความคิดเห็นมากอยู่แล้ว ข้าพเจ้าจึงไม่จำเป็นต้องร่วมแลกเปลี่ยนด้วย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## แบบสอบถามหน้าที่ 4

**GotoKnow.org**  
คนทำงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้

แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นต่อเหตุผลที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน GotoKnow

ส่วนที่ 1 เหตุผลที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน GotoKnow (ต่อ)

4 / 9 44%

\* กรุณาระบุระดับความคิดเห็นของท่านต่อเหตุผลต่อไปนี้

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ตอบไม่ได้
11. บันทึกที่อ่านส่วนใหญ่ยังไม่มีคนแสดงความคิดเห็นใดๆ ก่อนเลย ข้าพเจ้าจึงไม่ร่วมแลกเปลี่ยนด้วย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้อาจมีความเสี่ยงต่ออาชีพการ งานของข้าพเจ้า	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. ข้าพเจ้าขาดความชำนาญในการใช้แป้นพิมพ์คอมพิวเตอร์ เพื่อพิมพ์ บันทึกหรือความเห็น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าคุณสมาชิก GotoKnow ไม่ได้คาดหวังให้ข้าพเจ้าร่วมแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ความรู้เพื่อเป็นการตอบแทน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าลักษณะชุมชน GotoKnow ไม่ตรงกับความสนใจของ ข้าพเจ้า	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## แบบสอบถามหน้าที่ 5

**GotoKnow.org**  
คนทำงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้

แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นต่อเหตุผลที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน GotoKnow

ส่วนที่ 1 เหตุผลที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน GotoKnow (ต่อ)

5 / 9 56%

\* กรุณาระบุระดับความคิดเห็นของท่านต่อเห็นผลต่อไปนี้

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ตอบไม่ได้
16. ข้าพเจ้ารู้สึกว่า GotoKnow ไม่มีประโยชน์ต่อข้าพเจ้าในการสร้าง เครือข่ายร่วมกับผู้ที่สนใจในเรื่องเดียวกัน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าระบบของ GotoKnow เรียนรู้นยาก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. ข้าพเจ้าไม่ชอบแสดงตนให้เป็นที่รู้จักทางออนไลน์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. เนื้อหาของบันทึกที่ข้าพเจ้าอ่านส่วนใหญ่เป็นเรื่องไกลตัว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. ข้าพเจ้าขาดความชำนาญในการเขียนสื่อสารความคิด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## แบบสอบถามหน้าที่ 6

**GotoKnow.org**  
คนทำงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้

แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นต่อเหตุผลที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน GotoKnow

ส่วนที่ 2 ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน GotoKnow ในอนาคต

6 / 9 67%


คำชี้แจง : ส่วนที่ 2 ประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ

**\* กรุณาาระระดับความคิดเห็นของท่านในคำถามต่อไปนี้**

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ตอบไม่ได้
1. ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะเขียนบันทึกลงบล็อกใน GotoKnow บ่อยๆ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะแนะนำคนอื่นเขียนบันทึกและร่วมแสดงความคิดเห็นใน GotoKnow	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะเขียนแสดงความคิดเห็นในบล็อก GotoKnow บ่อยๆ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าพเจ้าจะทำความรู้จักสมาชิกเพื่อสร้างเครือข่ายหรือมีรูปภาพทางออนไลน์ใน GotoKnow	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



## แบบสอบถามหน้าที่ 7



แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นต่อเหตุผลที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน GotoKnow

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

7 / 9
78%

คำชี้แจง : ส่วนที่ 3 ประกอบด้วยคำถามจำนวน 6 ข้อ.  
กรุณาตอบคำถามดังต่อไปนี้

**\*1. เพศ**

ชาย  หญิง  ไม่ระบุ

**\*2. อายุ**

20 ปีหรือต่ำกว่า  41-50 ปี  71 ปีขึ้นไป

21-30 ปี  51-60 ปี

31-40 ปี  61-70 ปี

**\*3. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน ณ ปัจจุบัน**

มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า  ปริญญาตรี

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  ปริญญาโท

ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  ปริญญาเอก

**\*4. จังหวัดที่อยู่อาศัยปัจจุบัน**

**\*5. อาชีพหรือลักษณะงานที่ทำอยู่**

นักเรียน/นักศึกษา (กรุณาข้ามคำถามข้อ 6)  ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

รับราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ  ไม่ประกอบอาชีพ/พ่อบ้านแม่บ้าน/เกษียณอายุ (กรุณาข้ามคำถามข้อ 6)


รัฐวิสาหกิจ  ประกอบอาชีพอื่นๆ

พนักงานบริษัท/องค์กรเอกชน

**6. ตำแหน่งในองค์กร**

ระดับปฏิบัติการ  ระดับบริหาร

## แบบสอบถามหน้าที่ 8



ทีมงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้

แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นต่อเหตุผลที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน GotoKnow

ส่วนที่ 4 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งาน GotoKnow

8 / 9

89%

คำชี้แจง : ส่วนที่ 4 ประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ  
กรุณาตอบข้อคำถามดังต่อไปนี้

**\*1. ระยะเวลาการเป็นสมาชิก GotoKnow**

น้อยกว่า 1 เดือน                       4-6 เดือน                       มากกว่า 1 ปี  
 1-3 เดือน                                       7 เดือน – 1 ปี                       ไม่สมัครเป็นสมาชิก

**\*2. ความถี่ในการเขียนบันทึกหรืออนุทินหรือแบ่งปันไฟล์ใน GotoKnow ในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา**

อย่างน้อยวันละครั้ง                       หลายเดือนครั้ง  
 อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง                       ไม่เคยเขียน  
 อย่างน้อยเดือนละครั้ง

**\*3. ความถี่ในการเขียนแสดงความคิดเห็นใน GotoKnow ในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา**

อย่างน้อยวันละครั้ง                       หลายเดือนครั้ง  
 อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง                       ไม่เคยเขียน  
 อย่างน้อยเดือนละครั้ง

**\*4. ความถี่ในการอ่านบล็อกใน GotoKnow ในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา**

อย่างน้อยวันละครั้ง                       อย่างน้อยเดือนละครั้ง  
 อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง                       หลายเดือนครั้ง

**\*5. ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้งานระบบของเว็บไซต์ GotoKnow**

พอใจอย่างมาก                       ไม่แน่ใจ                       ไม่พอใจอย่างมาก  
 พอใจ                                       ไม่พอใจ

**6. กรุณาระบุอีเมลหรือเบอร์โทรศัพท์ของท่าน (เพื่อร่วมลุ้นรับของรางวัล iPad 2)**

## แบบสอบถามหน้าที่ 9

**GotoKnow.org**  
คนทำงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้

**แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นต่อเหตุผลที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน GotoKnow**

**ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ**

9 / 9 100%

คำชี้แจง : ส่วนที่ 5 ประกอบไปด้วยคำถามจำนวน 1 ข้อ

**1. ท่านต้องการให้ GotoKnow.org ปรับปรุงประเด็นใดบ้างเพื่อช่วยกระตุ้นการแบ่งปันความรู้ใน GotoKnow.org ให้มากยิ่งขึ้น**

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล                      นางสาวสุนทรี แซ่ตัน

รหัสประจำตัวนักศึกษา 5110522053

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
บริหารธุรกิจบัณฑิต	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2548

ทุนการศึกษา

ทุนสนับสนุนการวิจัยจากเว็บไซต์ GotoKnow.org ภายใต้โครงการระบบออนไลน์เพื่อการจัดการความรู้สู่สาธารณะ ซึ่งสนับสนุนโดยสำนักงานกองทุนสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

ตำแหน่ง

พ.ศ. 2550 – 2555 ผู้ดูแลชุมชนออนไลน์ GotoKnow.org