



ประสิทธิภาพในการแลกเปลี่ยนความรู้ของกลุ่มการศึกษาในระบบบล็อกโอเคเนชั่น The Performance of Knowledge Sharing: A Study of OKnation Education Weblog

อภิษฎาภรณ์ โสภา¹

วศิน เหลี่ยมปรีชา²

ณัฐเชษฐ์ พูลเจริญ³

a-sopa-nu@hotmail.com

บทคัดย่อ

ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ อยู่ภายใต้สิ่งแวดล้อมที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง องค์กรเหล่านี้จึงมีแนวโน้มในการให้ความสำคัญกับความรู้ในฐานะที่เป็นสินทรัพย์สำคัญขององค์กรซึ่งภายในองค์กรนั้นต้องมีการแลกเปลี่ยนความรู้ไปมาระหว่างบุคคลกับองค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันมากขึ้นคือ เทคโนโลยีอย่างหนึ่งที่เรียกว่า บล็อก การวิจัยนี้จึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาลักษณะการแลกเปลี่ยนความรู้จากบล็อกที่สามารถเป็นสื่อกลางความรู้ได้อย่างแท้จริง ตลอดจนศึกษาเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของความรู้เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการนำความรู้นั้นไปใช้ประโยชน์ในองค์กรต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยคือ บล็อกเกอร์ในกลุ่มการศึกษาของบล็อกโอเคเนชั่น จำนวน 308 ราย โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถามออนไลน์ และแบบสัมภาษณ์ ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลสถิติโดยศึกษาค้นคว้าเอกสารและบทความทางวิชาการ งานวิจัย และทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ซึ่งผลการวิจัยพบว่า มีปัจจัยด้านการแลกเปลี่ยนความรู้หลาย ๆ ปัจจัย ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพบุคคลและทีมทั้งในด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับความรู้ภายในบล็อก ปัจจัยที่เป็นกระบวนการในการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งผู้ส่งและผู้รับ พร้อมทั้งปัจจัยการแบ่งปันบริบทเพื่อสนับสนุนให้การแลกเปลี่ยนความรู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และปัจจัยการเรียนรู้ที่ผู้รับความรู้สามารถนำความรู้เหล่านั้นไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป ซึ่งสามารถสรุปได้จากผลการศึกษาว่าปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพบุคคลและทีม

คำสำคัญ: 1) การแลกเปลี่ยนความรู้ 2) ประสิทธิภาพ 3) บล็อก

Abstract

The present organizations are under intense competitive environment. These organizations tend to focus on knowledge as a key asset of the organization. The organization must have the knowledge sharing between individuals and organizations. An effective and important tool to support the sharing of knowledge is the technology called Blog. This research intended to study the sharing of knowledge from the blog with an intermediate knowledge of the real study on the reliability and validity of knowledge as a tool to bring that knowledge to good use.

This research is a quantitative study and qualitative study. The target group is blogger consists of 308 bloggers. The research tool is an online questionnaire, interview and collected secondary information in research papers and articles, academic research and theory associated with them. The research is presented as a descriptive analysis. The results of the research show that there are several factors of knowledge sharing affecting the individual performance and team performance with the knowledge in Blog. The affecting factors are the processes of knowledge sharing, both the source and the receiver, including the factor of shared context for supporting the knowledge sharing to be more effective. The people who get the knowledge can apply their knowledge for the advantage in the future. The conclusion of this research is that the factors are positively related and affect the effectiveness of individual performance and team performance.

Keywords: 1) Knowledge Sharing 2) Performance 3) Blog

¹ นิสิตปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร



บทนำ

ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ อยู่ภายใต้สิ่งแวดล้อมที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง องค์กรเหล่านี้จึงมีแนวโน้มในการให้ความสำคัญกับความรู้ในฐานะที่เป็นสินทรัพย์สำคัญขององค์กร ในการสร้างความสามารถทางการแข่งขันให้กับองค์กรอย่างยั่งยืน (Teece, 1998, p.55-79) การศึกษาและวิจัยด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ในปัจจุบันนี้มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากการแลกเปลี่ยนความรู้เป็นการบริหารจัดการที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างความสามารถทางการแข่งขันก่อนและหลังการพัฒนาเทคโนโลยี (Post and Pre-competitive Technology Development Phase) หรืออาจกล่าวได้ว่าการแลกเปลี่ยนความรู้เป็นกลยุทธ์สร้างความสามารถทางการแข่งขันเชิงรุก (Gopalakrishnan, 2004, pp.57-69)

การแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) เป็นขั้นตอนหนึ่งของการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ซึ่งหมายความว่า การที่กลุ่มคนที่มีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน มารวมตัวกัน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้วยความสมัครใจ เพื่อร่วมสร้างความเข้าใจหรือพัฒนาแนวปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ

ในเรื่องของการแลกเปลี่ยนรู้นั้น มีงานวิจัยจำนวนมาก เช่น งานวิจัยของ Hendriks (1999) ที่ศึกษาเรื่อง Why Share Knowledge? The Influence of ICT on the Motivation for Knowledge Sharing งานวิจัยของ Wenneker ศึกษาเรื่อง Knowledge sharing through ICT: Theoretical concepts meet the empirical field เพื่อให้เกิดความเข้าใจมากขึ้นในบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศหรือ ICT ในกระบวนการของการแบ่งปันความรู้ในองค์กร งานวิจัยของ Guzman (2007) ได้ศึกษาเรื่อง Using ICTs for knowledge sharing & collaboration: an international experience based on Bellanet's work in the South ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศหรือ ICT ในการที่จะช่วยส่งเสริมและอำนวยความสะดวกสำหรับการทำงานร่วมกันที่มีประสิทธิภาพภายในการพัฒนาชุมชนระหว่างประเทศ และงานวิจัยที่น่าสนใจคือการศึกษาของ Pan และ Ming Wang (2010) ที่ศึกษาเรื่อง Knowledge Transfer via personnel mobility: The effect of knowledge about the distribution of information พร้อมทั้งได้มีการบันทึกไว้ 2 วิธีใน

กระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีประสิทธิภาพโดยมีการนำการแบ่งปันบริบทเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนความรู้

จากงานวิจัยข้างต้นนั้นล้วนแล้วแต่พยายามอธิบายถึงความสัมพันธ์บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศกับการแลกเปลี่ยนความรู้ แม้ว่าการแลกเปลี่ยนความรู้จะเป็นกระบวนการไม่ใช่เทคโนโลยี แต่เทคโนโลยีกลับถูกคาดหวังว่าเป็นปัจจัยแห่งความสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้การแลกเปลี่ยนความรู้ประสบความสำเร็จ

องค์กรส่วนใหญ่จึงมีการจัดสรรงบประมาณในการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมและส่งผลต่อความสำเร็จในระบบการจัดการความรู้เข้ามาเป็นเครื่องมือช่วยในการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งในส่วนของพนักงานและองค์กร ดังนั้นเทคโนโลยีจึงมีบทบาทสำคัญในเรื่องของการแลกเปลี่ยนความรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอินเทอร์เน็ตที่เป็นเทคโนโลยีที่เชื่อมคนทั่วโลกเข้าด้วยกัน ทำให้การนำเสนอสามารถเลือกได้หลายรูปแบบเช่นตัวอักษร รูปภาพ แอนิเมชัน เสียง วิดีโอ ซึ่งช่วยให้การเรียนรู้ทำได้ง่ายยิ่งขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศยังสามารถช่วยในการจัดเก็บและดูแลปรับปรุงความรู้และสารสนเทศต่าง ๆ (Knowledge Storage and Maintenance) อีกทั้งยังลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการในกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ด้วย จึงนับได้ว่าเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ (สมชาย นำประเสริฐชัย, 2546)

และหนึ่งในเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้ที่เน้นการบันทึกเรื่องเล่าแห่งความสำเร็จตามกระบวนการจัดการความรู้ คือ ระบบคอมพิวเตอร์แบบหนึ่งที่ทำงานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรียกระบบนี้ว่า Blog มาจากศัพท์คำเต็มว่า Weblog บางท่านอ่านว่า We-Blog บางท่านอ่านว่า Web-Log อย่างไรก็ตาม ทั้งสองคำบ่งบอกถึงความหมายเดียวกัน นั่นก็คือ “บล็อก”

Blog เป็นการบันทึกบทความของตนเอง (Personal Journal) ลงบนเว็บไซต์ โดยเนื้อหาของ Blog นั้นจะครอบคลุมได้ทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องราวส่วนตัวหรือเฉพาะด้าน เช่น กีฬา การเมือง ท่องเที่ยว ธุรกิจ เป็นต้น โดยจุดเด่นที่ทำให้ Blog เป็นที่นิยมก็คือ ผู้เขียน Blog จะมีการแสดงความคิดเห็นของตนเอง ใส่ลงไปในบทความนั้น ๆ โดย Blog บางแห่งจะมีอิทธิพลในการโน้มน้าว



น่าพอใจผู้อ่านสูงมาก แต่ในขณะเดียวกัน บาง Blog ก็เขียนขึ้นมาเพื่อให้อ่านกันในกลุ่มเฉพาะ เช่น กลุ่มเพื่อน ๆ หรือครอบครัวตนเอง มีหลายครั้งที่เกิดความเข้าใจกันผิดว่า Blog เป็นได้แค่ไดอารี่ออนไลน์ แต่ในความเป็นจริงแล้ว ไดอารี่ออนไลน์เปรียบเสมือนเนื้อหาประเภทหนึ่งของ Blog เท่านั้น เพราะ Blog มีเนื้อหาที่หลากหลายประเภท ตั้งแต่การบันทึกเรื่องราวส่วนตัวอย่างเช่นไดอารี่ หรือการบันทึกบทความที่ผู้เขียน Blog สนใจในด้านอื่นด้วย ที่เห็นชัดเจนคือเนื้อหา Blog ประเภทวิจารณ์การเมือง หรือวิพากษ์วิจารณ์ต่าง ๆ ที่ตัวเองเคยใช้ หรือชื่อนั้นเอง อีกทั้งยังสามารถแตกแขนงไปในเนื้อหาในประเภทต่าง ๆ อีกมากมายตามแต่ความถนัดของเจ้าของ Blog ซึ่งมักจะเขียนบทความเรื่องที่ตนเองถนัด หรือสนใจ เป็นต้น

สรุปได้ว่า Blog คือเว็บไซต์ ที่มีรูปแบบเนื้อหาเป็นเหมือนบันทึกส่วนตัวออนไลน์ มีส่วนของการ comments และมี link ไปยังเว็บอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ตัวอย่างบล็อกที่น่าสนใจ (สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2552)

<http://www.exteen.com> ของเว็บ Pantip
<http://www.blogger.com> บริการบล็อกของ Google
<http://gotoknow.org> และ
<http://learners.in.th> บล็อกตามแนวคิด KM ที่ชัดเจนของไทย
<http://www.oknation.net/blog>
บล็อกยอดนิยมอีกแห่งของไทย

OKnation.net เกิดขึ้นจากความต้องการสร้างสถานที่สำหรับอิสระทางปัญญา ทุกคนมีสิทธิเขียนเผยแพร่ความคิดผ่านอินเทอร์เน็ต ช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด เน้นขั้นกรู๊ป ในฐานะสื่อที่ทำหน้าที่ ตรงไปตรงมา ด้วยความน่าเชื่อถือ ทันเหตุการณ์อย่างสร้างสรรค์ เปิดบล็อกสำหรับทุกท่าน เพื่อบอกเล่าเรื่องราว สิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ประสบการณ์ความรู้ ถ่ายทอดสู่ผู้อื่น ร่วมแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี

จากการที่คณะผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมพบว่ายังไม่มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนความรู้ในประเทศไทยโดยตรง กอปรกับยังไม่มีงานวิจัยเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านเว็บบล็อก ด้วยเหตุนี้จึงทำให้คณะผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการแลกเปลี่ยนความรู้

ของระบบบล็อก ในฐานะที่มีบทบาทในการเป็นแหล่งความรู้รวมของไทย อีกทั้งยังเป็นพื้นที่เสมือนให้สมาชิกสาขาอาชีพต่าง ๆ มารวมตัวกันเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ลงในระบบบล็อก โดยสามารถแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้ สร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้เป็นอย่างมาก

คำถามวิจัย

1. การแลกเปลี่ยนความรู้จากบล็อกส่งผลต่อการเรียนรู้ได้หรือไม่ อย่างไร
2. การเรียนรู้จากบล็อกส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพบุคคลได้หรือไม่ อย่างไร
3. การเรียนรู้จากบล็อกส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของทีมได้หรือไม่ อย่างไร
4. ประสิทธิภาพบุคคลส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของทีมได้หรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการแลกเปลี่ยนความรู้จากบล็อกที่สามารถทำให้เกิดการเรียนรู้ที่แท้จริง
2. เพื่อศึกษาถึงการเรียนรู้จากบล็อกที่สามารถทำให้เกิดประสิทธิภาพบุคคล
3. เพื่อศึกษาถึงการเรียนรู้จากบล็อกที่สามารถทำให้เกิดประสิทธิภาพของทีม
4. เพื่อศึกษาถึงการเกิดประสิทธิภาพบุคคลแล้วสามารถส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพทีม

ขอบเขตของงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย คือ Blogger OKnation.net ในกลุ่มของการศึกษา จำนวน 3,000 ราย (www.oknation.net/blog/)

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกและกว้าง โดยใช้คำถามปลายเปิด คณะผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างจากจำนวนบล็อกเกอร์ในกลุ่มการศึกษา โดยกำหนดจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งสิ้น 3 คน



เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การแลกเปลี่ยนความรู้กับบล็อกวิชาการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการแลกเปลี่ยนความรู้กันภายในบล็อกของการศึกษา ซึ่งรูปแบบของการแลกเปลี่ยนความรู้จะแตกต่างกันออกไปจากบล็อกอื่น ซึ่งต่อไปนี้จะเป็นการอธิบายลักษณะและกระบวนการในการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในบล็อกวิชาการ

โดยภายในบล็อกวิชาการนั้นผู้ส่งต้องมี "แรงจูงใจภายในตัวบุคคล" เพื่อสร้างความรู้ในบล็อก ซึ่งการแลกเปลี่ยนความรู้จะรวมถึงผู้ส่งและผู้รับความรู้ส่งผ่านช่องทางและองค์ประกอบอื่น ๆ ของบล็อกวิชาการไม่เพียงแต่เป็นการกำหนดช่องทางสำหรับการแลกเปลี่ยน แต่ยังให้เงื่อนไขสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ ตัวอย่างเช่น บล็อกของผู้ส่งนั้นเป็นเครื่องมือในการแสดงความคิดเห็นรวมทั้งมีการใช้ข้อความ แผนภูมิ และสูตรเพื่ออธิบายความรู้ที่มีโครงสร้างอย่างเป็นทางการ (Kalling, 2003) โดยผู้ส่งได้กลั่นกรองจากความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) ของตนเองได้แก่ ประสบการณ์ของตัวผู้ส่งกลั่นกรองออกมาเป็นความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ซึ่งเป็นเรื่องยากในการเขียนออกมา นับว่าเป็นเรื่องที่ทำลายความสามารถของผู้ส่งความรู้เป็นอย่างยิ่ง (Brauner and Becker, 2006)

ดังนั้นผู้ส่งความรู้ต้องมีแรงจูงใจที่แข็งแกร่งในการเผยแพร่ความรู้ และผู้รับความรู้ยังต้องมีความปรารถนาที่จะได้รับความรู้ควบคู่ไปกับการส่งผ่านช่องทางความรู้ของบล็อกวิชาการ ซึ่งเป็นการขับเคลื่อนการแบ่งปันความรู้ทางวิชาการในบล็อก ในรูปแบบกระบวนการในการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในบล็อกนั้นจะประกอบไปด้วยบุคคลสองคน ซึ่งมีบทบาทเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับกล่าวคือการแบ่งปันความรู้ทางวิชาการในบล็อกนั้นรูปแบบในการแบ่งปันความรู้จะเป็นแบบทวิ

การแลกเปลี่ยนความรู้กับการเรียนรู้

ในความเป็นจริงนั้นการเรียนรู้มีความหมายว่าอย่างไร คำถามเหล่านี้สามารถเริ่มต้นในการตอบคำถามได้โดยพิจารณาจากความสัมพันธ์ของการแลกเปลี่ยนความรู้กับการเรียนรู้ ตั้งแต่หลักการใช้ประโยชน์และการแลกเปลี่ยนความรู้ที่ชัดเจนซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีความเป็นไปได้ที่จะเกิดการลัดวงจรของ

การเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้แสดงให้เห็นว่าแต่ละบุคคล/กลุ่ม/องค์กร ไม่จำเป็นต้องเรียนรู้จากขั้นตอนแต่สามารถเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่นได้

การเรียนรู้จากประสบการณ์เป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคน การพัฒนาหรือปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของทักษะของกลุ่มขึ้นอยู่กับความร่วมมือในการสร้างทักษะใหม่ (Johnson and Johnson, 2006) นอกจากนี้การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นโดยส่วนใหญ่เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ (ชนิตา ไพศาลวนิชกุล, 2550) การเรียนรู้จากประสบการณ์นั้นเกี่ยวข้องกับการสะท้อนถึงประสบการณ์ของแต่ละคนเพื่อทำให้สร้างหรือปรับปรุงทฤษฎีการปฏิบัติซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพของการปฏิบัติของแต่ละคน โดยรูปแบบของการเรียนรู้จากประสบการณ์คือการเรียนรู้อย่างเป็นขั้นตอน (Procedural Learning)

ประสิทธิภาพบุคคล

ความรู้ในแต่ละบุคคลและการจัดการที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่จะนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์กร ซึ่งจะทำให้องค์กรได้ตระหนักถึงคุณค่าของทั้งสองสิ่งนี้ พร้อมทั้งองค์กรต้องมีการวางแผนให้บุคลากรสามารถเพิ่มคุณค่านวัตกรรม และมีความคิดสร้างสรรค์ในงานที่ตนเองได้รับผิดชอบ (Hult, 2003, pp.189-196) นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์นั้นเป็นสิ่งที่ช่วยแก้ปัญหาใหม่ ๆ และสร้างมูลค่า ในทางกลับกันส่งผลให้ทีมงานและองค์กรนั้นมีนวัตกรรมใหม่ ๆ เกิดขึ้น พร้อมทั้งเพิ่มคุณค่าให้กับผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้าได้อีกด้วย

จากการพัฒนาความรู้เชิงลึกและความรู้ที่ชัดเจน พบว่าส่งผลในแง่บวกอย่างชัดเจนกับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (Fernandez and Sabherwal, 2001) ซึ่งสอดคล้องกับ Cohen and Levinthal (1990) ที่ยืนยันว่าทักษะเฉพาะบุคคลนั้นเป็นรากฐานของความสามารถองค์กร ทำให้พวกเขามีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพส่งผลให้องค์กรมีคุณค่าและช่วยให้ทีมงานบรรลุเป้าหมายได้

ประสิทธิภาพทีม

ประสิทธิภาพของทีมงานเป็นผลของกระบวนการเรียนรู้ กล่าวคือเมื่อมีการสร้างความรู้ การแบ่งปัน ประยุกต์ใช้ และมีความพึงพอใจการทำงานมากกว่าจะตระหนักถึงประสิทธิภาพของ



ทีมงานรวมถึงความเชื่อในเรื่องของการประยุกต์ใช้ความรู้และความเข้าใจ ซึ่ง Davenport และ Prusak (2000) ยืนยันว่าการมีความรู้นั้นจะไร้ความหมายถ้าบุคคลไม่นำความรู้ที่ได้รับมานั้นไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กร

ประสิทธิภาพ เช่น การนำเสนอของของแต่ละบุคคลหรือความสำเร็จของทีมงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นผลของการเรียนรู้ทั้งสิ้น (Edmondson, 1999) ในขณะเดียวกัน Edmondson (1999) ยังได้กล่าวว่สมาชิกของกลุ่มที่มีเป้าหมายร่วมกัน โดยส่วนตัวแล้วจะรู้สึกว่ตัวเองต้องรับผิดชอบในการดำเนินงานของกลุ่ม พร้อมที่จะช่วยฝึกอบรมสมาชิกในกลุ่มที่ต้องการความรู้ในด้านทักษะสำหรับงาน เพื่อให้กลุ่มมีความก้าวหน้า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Hendriks (1999) ได้ศึกษาเรื่อง Why share knowledge? The influence of ICT on the motivation for knowledge sharing เพื่อศึกษาว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) สามารถอำนวยความสะดวกต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยสามารถลดอุปสรรคและพื้นที่ระหว่างแรงงานความรู้และการปรับปรุงการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ วิธีการที่มีคุณภาพของการแบ่งปันความรู้จะเพิ่มขึ้นเมื่อขอบเขตที่ครอบคลุมมีมากขึ้น ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่าง ICT กับแรงจูงใจสำหรับการแบ่งปันความรู้ โดยการพัฒนารูปแบบทางทฤษฎีและการเชื่อมโยงการระบุตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอผลวิจัยเชิงประจักษ์ พบว่าผลกระทบที่แตกต่างกันของ ICT กับแรงจูงใจในการแบ่งปันความรู้ส่งผลให้การแบ่งปันความรู้เกิดขึ้นแตกต่างกัน

สุภาพร โกเฮงกุล (2550) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของกลยุทธ์ การแลกเปลี่ยนความรู้ และการถ่ายโอนความรู้ที่มีต่อความสำเร็จของการร่วมมือรวมพลังระหว่างมหาวิทยาลัยและโรงเรียนด้านการวิจัยและพัฒนา พบว่สภาพการร่วมมือรวมพลังระหว่างมหาวิทยาลัยและสถานศึกษาแต่ละแห่งเป็นการทำงานร่วมกัน มุ่งทำงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน กิจกรรมสำคัญเป็นการแลกเปลี่ยน

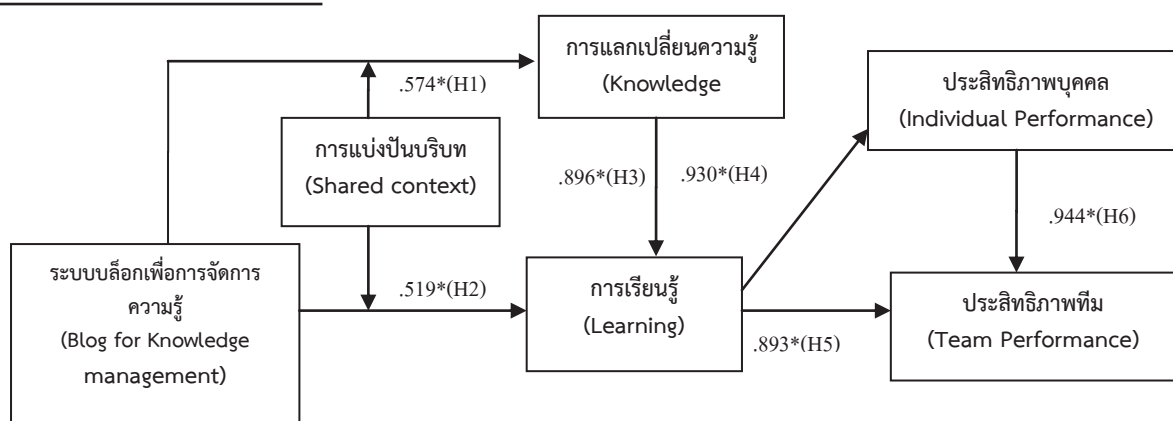
และการถ่ายโอนความรู้ โดยผ่านการประชุมอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างต่อเนื่องตลอดภาคการศึกษา

พรรณทิวา จันทร์สกุล (2552) ได้ศึกษาเรื่องบทบาทของเว็บไซต์การศึกษา www.thaigoodview.com กับการสื่อสารความรู้ ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบของเว็บไซต์ไทยกูดวิว (www.thaigoodview.com) มีคุณภาพในระบบเว็บ 1.0 โดยมีการจัดการระบบในด้านเซิร์ฟเวอร์ ด้านซอฟต์แวร์ และการจัดการเนื้อหา ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการเสนอความรู้ที่ปรากฏชัดเจน เป็นการเผยแพร่โดยการแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านเครือข่ายการสื่อสารแบบทุกช่องทาง

Liampreecha (2010) ได้ศึกษาเรื่อง Managing Knowledge Work and Performance: An Empirical Study of Higher Education in Thailand โดยมุ่งเน้นเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลในบริบทของชุมชนนักปฏิบัติและความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมการจัดการความรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพบุคคล ทีมงาน และองค์กร ผลของการวิเคราะห์ที่สนับสนุนสมมติฐานว่ความพยายามกับความรู้ความเข้าใจและข้อมูลส่งผลกระทบต่อการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีเกี่ยวกับกิจกรรมการจัดการความรู้ของบุคคล

จากการศึกษางานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนความรู้ คณะผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวความคิดในการวิจัยดังภาพ 1 และตั้งสมมติฐานของการวิจัยดังต่อไปนี้

- 1) การแบ่งปันบริบทสามารถดูความสัมพันธ์ระหว่างความรู้จากระบบบล็อกกับการแลกเปลี่ยนความรู้ (H1)
- 2) การแบ่งปันบริบทสามารถดูความสัมพันธ์ระหว่างความรู้จากระบบบล็อกกับการเรียนรู้ (H2)
- 3) การแลกเปลี่ยนความรู้จากบล็อกส่งผลทำให้เกิดการเรียนรู้ (H3)
- 4) การเรียนรู้จากบล็อกส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพบุคคล (H4)
- 5) การเรียนรู้จากบล็อกส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพทีม (H5)
- 6) ประสิทธิภาพบุคคลส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพทีม (H6)



ภาพ 1: กรอบแนวคิดในการวิจัย
ที่มา ปรับปรุงจาก Pan และ Ming Wang (2010)

วิธีดำเนินการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) การสำรวจความคิดเห็นด้วยแบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกและกว้าง ซึ่งจะทำให้สามารถเห็นผลการวิจัยได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ ได้แก่ บล็อกเกอร์ของ OKnation.net ซึ่งปัจจุบันมีอยู่ทั้งหมด 79,313 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ บล็อกเกอร์ของ OKnation.net โดยกำหนดตัวอย่างจาก กลุ่มบล็อกเกอร์ของ OKnation.net ในกลุ่มเรื่องการศึกษาจำนวน 3,000 ราย เหตุผลที่คณะผู้วิจัยได้เลือกบล็อกเกอร์ในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่เป็นนักวิชาการได้แก่ อาจารย์ ผู้บริหารซึ่งข้อมูลที่ใช้แลกเปลี่ยนกันจะเกี่ยวข้องกับข้อมูลที่เป็นวิชาการ โดยข้อมูลเหล่านี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี

สำหรับกลุ่มตัวอย่างในส่วนของการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ โดยใช้คำถามปลายเปิด คณะผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างจากจำนวนบล็อกเกอร์แต่ละคน โดยกำหนดจำนวนผู้สัมภาษณ์ทั้งสิ้น 3 คน

ได้แก่ บล็อกเกอร์อาชีพนักวิจัย ผู้บริหารการศึกษา และอาจารย์มหาวิทยาลัย ซึ่งเหตุผลที่เลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการสัมภาษณ์ 3 คน เนื่องจากคณะผู้วิจัยต้องการได้ข้อมูลในเชิงลึกและกว้างเพื่อนำมาเป็นส่วนเสริมให้กับข้อคำถามในแบบสอบถามโดยเลือกจากบล็อกเกอร์ที่เป็นคนสำคัญในกลุ่มการศึกษา ซึ่งจะทำให้การสัมภาษณ์ผู้ที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกันเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ใช้ แบบสอบถาม โดยโครงสร้างแบบสอบถามได้ โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอนคือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบล็อกเกอร์ ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะในการแลกเปลี่ยนความรู้ในด้านต่างๆ ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพบุคคล ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพทีม โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 6 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ค่อนข้างมาก ค่อนข้างน้อย น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 37 ข้อ ส่วนตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open -Ended questions) โดยคณะผู้วิจัยได้หาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามโดยคำนวณหาค่าความเที่ยงตามสูตรของอัลฟา โดยแต่ละปัจจัยของประสิทธิภาพในการแลกเปลี่ยนความรู้ของกลุ่มการศึกษาในระบบบล็อก OKnation.net ได้ค่า 0.7-1.00 ซึ่งสูงพอจะนำไปใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ (ดูตาราง 1 ประกอบ)



ตาราง 1: การวิเคราะห์ผลทดสอบแบบสอบถาม

ตัวแปร (Factors)	Cronbach's Alpha
ความรู้จากบล็อก (Blog)	0.951
การแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge sharing)	0.968
การแบ่งปันบริบท (Shared context)	0.927
การเรียนรู้ (Learning)	0.953
ประสิทธิภาพบุคคล (Individual performance)	0.966
ประสิทธิภาพทีม (Team performance)	0.951

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ 1) ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัย บทความทางวิชาการ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 2) ข้อมูลปฐมภูมิเป็นการแจกแบบสอบถามออนไลน์ไปยังบล็อกเกอร์ของ OK nation.net จำนวน 3,000 ชุด

5. คณะผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในรูปแบบของเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยสถิติวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณได้แก่ 1) ร้อยละ (Percentage) 2) ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ (Arithmetic Mean) 3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation-S.D.) 4) การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Sample Regression Analysis) เพื่อการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษา (Results)

จากผลการวิจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.6 ที่เหลือเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 48.40 เมื่อจำแนกตามอายุพบว่าผู้ตอบแบบส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.6 รองลงมาได้แก่อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.5 และช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.0 ตามลำดับเมื่อจำแนกตามการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 43.2 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพครู/อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 35.4 รองลงมาคือ อาชีพรับราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 18.5 ตาม ลำดับ สำหรับในด้านของความถี่ในการปรับปรุงข้อมูลในบล็อกส่วนใหญ่จะปรับปรุง 3-4 วันต่อสัปดาห์ มากที่สุด รองลงมาคือ 1-2 วันต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 35.1 และ 24.0 ตามลำดับ และในด้านระยะเวลาในการศึกษาหาความรู้ในบล็อก ซึ่งส่วนใหญ่บล็อกเกอร์ใช้เวลา 45-60 นาที มากที่สุด รองลงมาคือ 30-44 นาที คิดเป็นร้อยละ 42.9 และ 42.2 ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานในข้อ H3, H4, H5 และ H6 คณะผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่ออธิบายถึงความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากการแลกเปลี่ยนความรู้และการเรียนรู้ที่ส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพบุคคลและทีม ซึ่งผลดังตาราง 2

ตาราง 2: ผลการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย

สมมติฐาน	N = 308, df = 1				
	R^2	F-value	β	T-value	Result
H3	.803	1249.801	.896*	35.353	ยอมรับ
H4	.866	1970.426	.930*	44.389	ยอมรับ
H5	.798	1210.365	.893*	34.790	ยอมรับ
H6	.891	2488.839	.944*	49.888	ยอมรับ

หมายเหตุ: นัยสำคัญที่ระดับ *p < 0.001



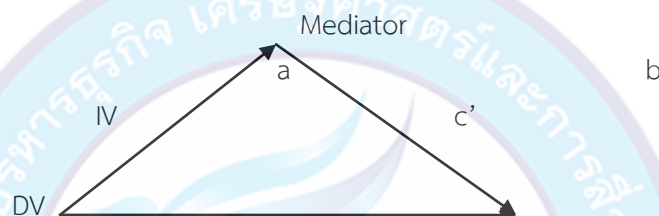
จากตาราง 2 พบว่าการแลกเปลี่ยนความรู้นั้นส่งผลทำให้เกิดการเรียนรู้ที่ ($\beta = 0.896, p < 0.001$) และเมื่อมีการเรียนรู้เกิดขึ้นก็จะส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพบุคคลซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ ($\beta = 0.930, p < 0.001$) ในขณะเดียวกันก็ส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพทีมมีค่าอยู่ที่ ($\beta = 0.893, p < 0.001$) ซึ่งส่งผลน้อยกว่าการเรียนรู้กับประสิทธิภาพบุคคล จึงสรุปได้ว่าการเรียนรู้นั้นจะต้องส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพบุคคลก่อนจึงจะเกิดประสิทธิภาพของทีมได้ดังเช่นความสัมพันธ์ของปัจจัยตัวสุดท้ายคือประสิทธิภาพบุคคลส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพของทีมมีค่าอยู่ที่ ($\beta = 0.944, p < 0.001$)

การวิเคราะห์ตัวแปรกลาง (Mediating affect)

คณะผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ที่เรียกว่า Mediating Affect ในการทดสอบสมมติฐานข้อ H1 กับ H2 เป็นการวิเคราะห์ที่นำตัวแปรกลางเข้ามาคำนวณ สามารถประมาณค่าได้โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression) โดยใช้วิธีการของ Baron และ Kenny (1986) ซึ่งการวิเคราะห์มี 3 วิธีดังนี้

1. วิเคราะห์ตัวแปรคนกลาง กับตัวแปรต้น
2. วิเคราะห์ตัวแปรตาม กับตัวแปรต้น
3. วิเคราะห์ตัวแปรตาม (ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่ได้)

กับทั้งตัวแปรคนกลางและตัวแปรต้น ดังภาพ 2



ภาพ 2 Mediated Models

ที่มา: Kenny (2008)

จากภาพ 2 เส้นทาง c' จะเรียกว่า ผลทางตรง (Direct Effect) ส่วนตัวแปร Mediator จะถูกเรียกว่า ตัวแปรคนกลาง (Intervening) หรือบางทีก็เรียกว่า Process Variable ตัวแปร DV ไม่ได้รับอิทธิพลทั้งหมดจากตัวแปร IV เพราะจะมีตัวแปร Mediator เข้ามามีผลต่อตัวแปร DV ด้วยในกรณีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบ

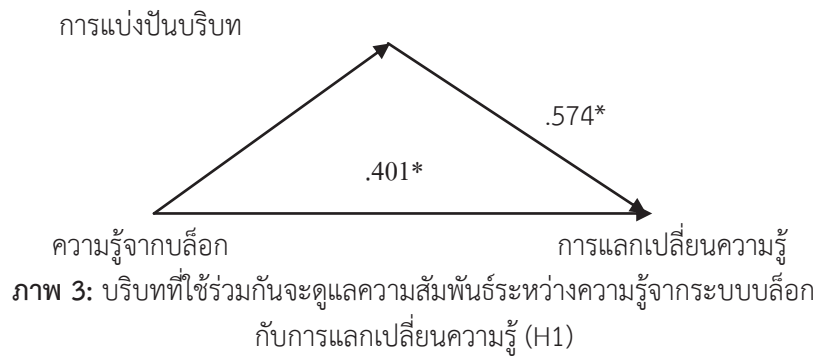
แยกส่วน (Partial Correlation) ซึ่งจะกำหนดให้เส้นทาง c' เป็น 0 เพื่อที่จะคำนวณค่าของตัวแปรคนกลาง M เพียงเส้นทางเดียวที่มีผลต่อตัวแปร DV (Kenny, 2008)

ดังนั้นค่าสัมประสิทธิ์ควรแยกต่างหากสำหรับแต่ละสมการที่จะประมาณและทดสอบ (Baron and Kenny 1986) ซึ่งผลดังตาราง 3

ตาราง 3: ผลการวิเคราะห์ Mediating affect

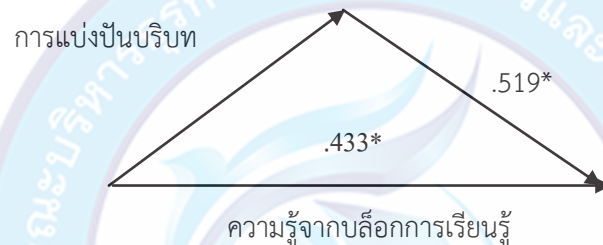
	การแลกเปลี่ยน ความรู้	การเรียนรู้
ความรู้จากบล็อก	.401*	.433*
การแบ่งปันบริบท	.574*	.519*

หมายเหตุ: นัยสำคัญที่ระดับ * $p < 0.001$



จากภาพ 3 ผลการวิจัย พบว่า ความรู้จากบล็อก ส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ (β = 0.401, $p < 0.001$) แต่เมื่อมีการแบ่งปันบริบทเข้ามามีผลทำให้เกิด การแลกเปลี่ยนความรู้ (β = 0.574, $p < 0.001$) ซึ่ง

มากกว่าการที่ไม่มีการแบ่งปันบริบท จึงสรุปได้ว่า เมื่อมี การแบ่งปันบริบท (Shared Context) มาสนับสนุนการ แลกเปลี่ยนความรู้จากบล็อกจะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยน ความรู้กันมากขึ้น



จากภาพ 4 ผลการวิจัย พบว่าความรู้จากบล็อกมีผล ต่อการเรียนรู้ (β = 0.433, $p < 0.001$) แต่เมื่อมีการ แบ่งปันบริบทนั้นส่งผลทำให้เกิดการเรียนรู้ (β = 0.519, $p < 0.001$) ซึ่งมากกว่าการที่ไม่มีการแบ่งปันบริบท จึงสรุปได้ว่า เมื่อมีการแบ่งปันบริบท (Shared Context) มาสนับสนุนจะทำให้การเรียนรู้ของบุคคลมีมากขึ้น

1. การแลกเปลี่ยนความรู้จากบล็อกส่งผล ต่อการเรียนรู้ได้หรือไม่ อย่างไร

ผลการศึกษาพบว่า ในการแลกเปลี่ยน ความรู้นั้นบล็อกเกอร์นักวิจัยและผู้บริหารโรงเรียนได้ ให้ความคิดเห็นตรงกันว่า “การนำประสบการณ์ของ ตนเองแบ่งปันให้กับผู้อื่นให้ได้รับความรู้ในเรื่องที่ ตนเองถนัด และเมื่อมีการแลกเปลี่ยนความรู้เกิดขึ้น แล้วตนเองก็เกิดเรียนรู้ในสิ่งที่ผู้อื่นเขียนขึ้นมา แล้ว นำไปพัฒนางาน และความคิดของตนเอง” ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ Connolly และ Kelloway (2003) ที่ ได้กำหนดถึงการแลกเปลี่ยนความรู้ว่าเป็นชุดของ พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือ ความช่วยเหลืออื่น ๆ เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลใน องค์กรซึ่งการแลกเปลี่ยนนั้นนับว่าองค์ประกอบใน ทำงานร่วมกันเพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจงานไปใน ทิศทางเดียวกัน

สรุปและอภิปรายผลทั้งในส่วนเชิงปริมาณ และเชิง คุณภาพ (Conclusion and Discussion)

อภิปรายผลการศึกษาเชิงคุณภาพ

การอภิปรายผลการศึกษาครั้งนี้ได้เก็บ รวบรวมข้อมูลการแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านบล็อกโอเค เนชั่น จากการสัมภาษณ์ กับบล็อกเกอร์ของโอเคเนชั่น ในกลุ่มการศึกษา โดยอภิปรายตามคำถามวิจัยทั้ง 4 ข้อ ซึ่งมีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ ดังนี้



2. การเรียนรู้ความรู้จากบล็อกส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพบุคคลได้หรือไม่ อย่างไร

ผลการศึกษาพบว่า ในการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพบุคคลนั้นบล็อกเกอร์นักวิจัย ผู้บริหารโรงเรียนและอาจารย์มหาวิทยาลัยได้ให้ความคิดเห็นตรงกันว่า “เรียนรู้ในสิ่งที่ผู้อื่นเขียนขึ้นมาและทำให้เกิดความคิดใหม่ ๆ ที่สร้างสรรค์พร้อมนำไปสนับสนุนการทำงานของตนเอง” ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติยา อินทกาญจน์ (2553) ที่กล่าวว่าการเรียนรู้จะทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เมื่อพฤติกรรมเปลี่ยนไปในทางที่ดีก็จะทำให้องค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปในทางที่ดี

3. การเรียนรู้ความรู้จากบล็อกส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของทีมได้หรือไม่ อย่างไร

ผลการศึกษาพบว่า ในส่วนการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพทีมนั้นบล็อกเกอร์นักวิจัยและผู้บริหารโรงเรียนได้ให้ความคิดเห็นตรงกันว่า “เรียนรู้ในสิ่งที่ผู้อื่นเขียนขึ้นมา ทำให้เกิดการแบ่งปันความรู้เมื่อมีการอัปเดตอะไรใหม่ ๆ ในบล็อก แล้วนำความรู้นั้นมาพัฒนางานร่วมกัน” ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mikkelsen and Gronhaug (1999); Mikkelsen, Ogaard and Lovich (2000) ที่กล่าวว่าประสิทธิภาพของทีมถูกมองว่าเป็นผลที่เกิดจากการเรียนรู้ กล่าวคือเมื่อมีการสร้างองค์ความรู้ร่วมกันและนำไปใช้นั้นจะทำให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น

4. ประสิทธิภาพบุคคลส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของทีมได้หรือไม่ อย่างไร

ผลการศึกษาพบว่า ในด้านประสิทธิภาพบุคคลที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพทีมนั้นบล็อกเกอร์นักวิจัย ผู้บริหารโรงเรียน และอาจารย์มหาวิทยาลัยมีความคิดเห็นตรงกันคือ “เกิดการแบ่งปันความรู้เมื่อมีการอัปเดตอะไรใหม่ ๆ ในบล็อก แล้วนำความรู้นั้นมาพัฒนางานร่วมกันโดยใช้สื่ออินเทอร์เน็ตที่นอกเหนือจากบล็อกเป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนความรู้กันภายในทีม” ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Edmondson (1999) ที่ได้กล่าวว่าสมาชิกของกลุ่มที่มีเป้าหมายร่วมกัน โดยส่วนตัวแล้วจะรู้สึกว่าจะต้องรับผิดชอบในการดำเนินงานของกลุ่ม พร้อมทั้งจะช่วยฝึกอบรมสมาชิกในกลุ่มที่ต้องการความรู้ในด้านทักษะสำหรับงานเพื่อให้กลุ่มมีความก้าวหน้า

อภิปรายผลการศึกษาเชิงปริมาณ

บริบทที่ใช้ร่วมกันมีผลเชิงบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างความรู้จากบล็อกกับการแลกเปลี่ยนความรู้ ดังนั้นเมื่อมีการแบ่งปันบริบท (Shared Context) มาสนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้จากบล็อกจะทำให้เกิดการแบ่งปันความรู้กันมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Pan and Ming Wang (2010) ที่มีการชี้ให้เห็นว่าการแบ่งปันบริบทนั้นจะช่วยลดโอกาสที่จะเกิดความเข้าใจผิดและลดวิธีการแตกต่างที่จะเกิดขึ้นซึ่งเป็นปัจจัยที่สามารถอำนวยความสะดวกในการแบ่งปันความรู้ความเชี่ยวชาญที่หลากหลายได้ เช่นเดียวกับ Hansen (1999) ที่พบว่า การแบ่งปันบริบทเป็นการอำนวยความสะดวกในการค้นหาความรู้ในหน่วยงานอื่น ๆ และลดเวลาในการดำเนินงานของโครงการเมื่อได้รับความรู้ที่ไม่ซับซ้อน

บริบทที่ใช้ร่วมกันมีผลเชิงบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างความรู้จากบล็อกกับการเรียนรู้ ดังนั้นเมื่อมีการแบ่งปันบริบท (Shared Context) มาสนับสนุนจะทำให้การเรียนรู้ของบุคคลมีมากขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Baum and Berta (1999) ได้พบว่า การเรียนรู้ระหว่างกลุ่มนักเรียนในการจำลองทางธุรกิจมีระดับที่สูงขึ้นเมื่อมีการแบ่งปันบริบททางสังคมเกิดขึ้น ในขณะที่ Hinds และ Mortensen (2005) ที่กล่าวว่าบริบทที่ใช้ร่วมกันนั้นจะช่วยควบคุมบริบทที่แตกต่างกัน พร้อมทั้งช่วยกันร่วมปรับทิศทางไปยังวัตถุประสงค์หรือวิธีการโดยเฉพาะเป็นการพัฒนาความเข้าใจซึ่งกันและกัน

การแลกเปลี่ยนความรู้จากบล็อกมีผลเชิงบวกกับการเรียนรู้ โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Nordtvedt, Kedia, Datta and Rasheed (2008) ซึ่งเห็นว่าลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และแลกเปลี่ยนความรู้จะขึ้นอยู่กับเจตนาการเรียนรู้ของผู้รับและความน่าดึงดูดใจของแหล่งที่มา

การเรียนรู้ความรู้จากบล็อกมีผลเชิงบวกกับประสิทธิภาพบุคคล ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Teigland and Wasko (2003) ซึ่งพบว่า การเรียนรู้ที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญในเชิงบวกกับความคิดสร้างสรรค์ของแต่ละบุคคลและประสิทธิภาพการทำงานทั่วไป

การเรียนรู้ความรู้จากบล็อกมีผลเชิงบวกกับประสิทธิภาพทีม ซึ่งแตกต่างกับ Davanport and Prusak



(2000) ที่ได้มีความคิดเห็นที่แตกต่างออกไป โดยเขาเชื่อว่าความรู้ที่เรียนรู้มานั้นจะไม่มีผลเลยถ้าเราไม่นำความรู้นั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อทีมและองค์กรของตนเอง

ประสิทธิภาพบุคคลมีผลเชิงบวกกับประสิทธิภาพทีม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Madjar, Oldham and Pratt (2002) ที่กล่าวถึงความคิดสร้างสรรค์ในตัวบุคคลคือการกำหนดแนวความคิดในการผลิตผลิตภัณฑ์และวิธีการที่แปลกใหม่และเป็นประโยชน์กับทีม

ผลของการศึกษาครั้งนี้ บ่งชี้ว่ามีปัจจัยด้านการแลกเปลี่ยนความรู้หลาย ๆ ปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพบุคคล และทีมทั้งในด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับความรู้ภายในบล็อก ปัจจัยที่เป็นกระบวนการในการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งผู้ส่งและผู้รับ พร้อมทั้งปัจจัยการแบ่งปันบริบทเพื่อสนับสนุนให้การแลกเปลี่ยนความรู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และปัจจัยการเรียนรู้ที่ผู้รับความรู้สามารถนำความรู้เหล่านั้นไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป ซึ่งสามารถสรุปได้จากผลการศึกษาว่าปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพบุคคลและทีม

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้กรอบแนวคิดของ Pan และ Ming Wang (2010) มาปรับปรุง

และวิเคราะห์ ซึ่งกรอบแนวคิดนี้แสดงถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยแต่ละตัวที่ส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพบุคคลและทีม ดังนั้นผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการแลกเปลี่ยนความรู้และการจัดการความรู้บนพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ พร้อมทั้งกรอบแนวคิดนี้สามารถนำไปศึกษาถึงประสิทธิภาพการแลกเปลี่ยนความรู้ในบริบทอื่น ๆ เช่นในองค์กร หรือชุมชนต่าง ๆ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

ในการพัฒนาองค์ความรู้จากการวิจัยครั้งนี้เป็นแนวทางที่สามารถนำไปเป็นตัวอย่างในการประสานแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากองค์ความรู้ในบล็อก และหากหน่วยงานราชการหรือเอกชน เช่นกระทรวง กรม หรือธุรกิจอุตสาหกรรม ได้มีการตั้งบล็อกเพื่อเป็นการประสานงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน อาจเป็นระหว่างกรม กอง หรือแผนก จะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาที่มุ่งศึกษาแต่เฉพาะบล็อกในกลุ่มการศึกษา หากได้ศึกษาจากบล็อกในกลุ่มสาขาอาชีพอื่น ๆ เช่นกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรม ก็จะทำให้ทราบข้อมูลและนำไปพัฒนางานการวิชาชีพอื่นในประเทศได้ต่อไป

บรรณานุกรม

- กิตติยา อินทกาญจน์. (2553). การเรียนรู้ระดับบุคคลและระดับทีมขององค์กร: กรณีศึกษาองค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ วท.ม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ชนิตา ไพศาลวนิชกุล. (2550). การศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการเรียนรู้ บุคลิกภาพแบบการกำกับแสดงออกของตนเอง กับวินัยในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ศึกษากรณี บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง จำกัด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. (2552). ตัวอย่างบล็อกที่น่าสนใจ. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2554, จาก <http://www.agri.kmitl.ac.th>.
- พรณทิวา จันทรสกุล. (2552). บทบาทของเว็บไซต์การศึกษา www.thaigoodview.com กับการสื่อสารความรู้. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- สมชาย นำประเสริฐชัย. (2546). เทคโนโลยีกับการจัดการความรู้. สืบค้นเมื่อ 9 ตุลาคม 2554 จาก http://assess.vet.cmu.ac.th/km/document/Tech_KM.pdf.
- สุภาพร โกเฮงกุล. (2550). อิทธิพลของกลยุทธ์ การแลกเปลี่ยนความรู้ และการถ่ายโอนความรู้ที่มีต่อความสำเร็จของการร่วมมือร่วมพลังระหว่างมหาวิทยาลัยและโรงเรียน ด้านการวิจัยและพัฒนา. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



- Baron, R. and Kenny, D. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical consideration. **Journal of Personality and Social Psychology**, 15(6), 1173-1182.
- Baum, J.A.C. and Berta, W.B. (1999). Sources, dynamics and speed: a longitudinal behavioral simulation of inter organizational and population-level learning. **Advances in Strategic Management**, 16(1), 155-184.
- Chinowsky, P. and Molenaar, K. (2005). Knowledge Management: Why It's Not an Information Technology Issue. **Journal of Management in Engineering**, 15(6), 28.
- Cohen, W. & Levinthal, D. (1990). Absorptive capacity: a new perspective on learning and innovation. **Administrative Science Quarterly**, 35(1), 128-152.
- Connelly, C. E. and Kelloway, K. (2003). Predictors of employees' perceptions of knowledge sharing cultures. **Leadership and Organizational Development Journal**, 24(5/6), 294-301.
- Davenport, T. & Prusak, L. (2000). **Working knowledge how organizations manage what they know**, Boston: Harvard Business School Press.
- Edmondson, A. (1999). Psychological safety and learning behavior in work teams. **Administrative Science Quarterly**, 44(2), 350-383.
- Fernandez, B. and Sabherwal, R. (2001). Organizational knowledge management: a contingency perspective. **Journal of Management Information System**, 18(1), 23-55.
- Gopalakrishnan, S. and Santoro, M.D. (2004). Distinguishing between knowledge transfer and technology transfer activities. **Transactions on Engineering Management**, 1(51), 57-69.
- Guzman, M.S. (2007). Using ICTS for knowledge sharing and collaboration: an international experience based on Bellanet's work in the south. **Knowledge Management for Development Journal**, 3(1), 68-78.
- Hansen, M.T. (1999). The search-transfer problem: the role of weak ties in sharing knowledge across organization subunits. **Administrative Science Quarterly**, 44(1), 82-111.
- Hendriks, P. (1999). Why share knowledge? The influence of ICT on the motivation for knowledge sharing. **Knowledge and Process Management**, 6(2), 91-100.
- Hinds, P. & Mortensen, M. (2005). Understanding conflict in geographically distributed teams: the moderating effects of shared identity, shared context, and spontaneous communication. **Organization Science**, 16(3), 290-307.
- Hult, G. (2003). An integration of thoughts on knowledge management. **Decision Sciences**, 2(34), 189-196.
- Johnson, D.W. and Johnson, F.P. (2006). **Joining together group theory and group skills**. Boston: Pearson.
- Liampracha, W. (2010). **Managing knowledge work and work performance: An empirical study of higher education in Thailand**. Thesis, PhD, Central Queensland University, Queensland, pp.30.
- Mikkelsen, A. and Gronhaug, K. (1999). Measuring organizational learning climate: a cross-national replication and instrument validation study among public sector employees. **Review of Public Personnel Administration**, 19(31), 15.



- Mikkelsen, A, Ogaard, T and Lovrich, N. (2000). Modeling the effects of organizational setting and individual coping style on employees subjective health, job satisfaction, and commitment. **Public Administration Quarterly**, 3(24), 371-397.
- Mills, T. (2007). **Wiki-based construction knowledge sharing**. The ASC Annual Conference, Associated Schools of Construction, Arizona: Flagstaff.
- Nordtvedt, L., Kedia, B.L., Datta, D.K., and Rasheed, A.A. (2008). Effectiveness and efficiency of cross-border knowledge transfer: an empirical examination. **Journal of Management Studies**, 45, 714-744.
- Pan, L and Ming Wang, Z. (2010). Knowledge transfer via Personnel mobility: The effect of knowledge about the distribution of information. **Social Behavior and Personality**. 10(38), 1391-1400.
- Teece, D.J. (1998). Capturing value from knowledge assets. **California Management Review**. 3(40), 55-78.
- Teigland, R. and Wasko, M.M.L. (2003). Integrating knowledge through information trading: examining the relationship between boundary spanning communication and individual performance. **Decision Sciences**. 34(2), 261-286.
- Wenneker, M. (2003). **Knowledge sharing through ICT: Theoretical concepts meet the empirical field**. Netherlands: University of Nijmegen.

