

การพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับ
อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย

นายจิตินัฐ วิมานรัตน์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2554
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository(CUIR)
are the thesis authors' files submitted through the Graduate School.

THE DEVELOPMENT OF A KNOWLEDGE SHARING MODEL OF
VIRTUAL COMMUNITIES OF PRACTICE FOR EDUCATIONAL TECHNOLOGY INSTRUCTORS IN
HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS IN ASIA REGION

Mr. Jitinut Vimanrat

A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Doctor of Philosophy Program in Educational Technology and Communications
Department of Educational Technology and Communications
Faculty of Education Chulalongkorn University
Academic Year 2011

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของ
ชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชา
เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย

โดย

นายจิตินัฐ วิมานรัตน์

สาขาวิชา

เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์ ดร. อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จินตวีร์ คล้ายสังข์

คณะกรรมการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาดุษฎีบัณฑิต

..... คณบดีคณะครุศาสตร์
(ศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย กาญจนวาสี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ใจทิพย์ ณ สงขลา)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ ดร. อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จินตวีร์ คล้ายสังข์)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปราวีณยา สุวรรณณัฐโชติ)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เนาวนิตย์ สงคราม)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(อาจารย์ ดร. จิรัชฌา วิเชียรปัญญา)

จิตติณัฐ วิมานรัตน์: การพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย (THE DEVELOPMENT OF A KNOWLEDGE SHARING MODEL OF VIRTUAL COMMUNITIES OF PRACTICE FOR EDUCATIONAL TECHNOLOGY INSTRUCTORS IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS IN ASIA REGION) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: รศ.ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม: ผศ.ดร. จินตวีร์ คล้ายสังข์, 331 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย การวิจัยแบ่งเป็น 4 ตอน คือ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาจำนวน 15 คน ด้วยแบบสอบถามออนไลน์ 2) ศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 คน ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3) สร้างและทดลองใช้รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 คน เก็บข้อมูลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านแรงจูงใจ โอกาส ความสามารถ ความเชื่อถือ และความสัมพันธ์ ด้วยวิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและสอบถามความคิดเห็นด้วยแบบสอบถามออนไลน์ และ 4) รับรองรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน

ผลการวิจัยพบว่า

1. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในสถาบันการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ผ่านการประชุม มีการค้นหาข้อมูลจากคลังความรู้ กลุ่มตัวอย่างใช้เว็บบล็อกและกระดานสนทนา ควรมีเว็บไซต์เฉพาะสำหรับชุมชนนักปฏิบัติเสมือน
2. ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าความสัมพันธ์ของกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติเสมือนควรเริ่มจากผู้ที่เคยพบปะกัน ส่งผลให้เกิดความเชื่อใจกัน การสร้างแรงจูงใจให้กับสมาชิกควรเป็นแรงจูงใจภายใน และควรคัดเลือกสมาชิกกลุ่มตามความเหมาะสมในแต่ละความรู้ที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
3. รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีองค์ประกอบได้แก่ 1) คน 2) เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และ 3) ปัจจัยการพัฒนาพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใช้เวลารวม 12 สัปดาห์ ได้แก่ 1) ผู้ริเริ่มโครงการชี้แจงข้อมูลผ่านเครือข่าย 2) สมาชิกแนะนำข้อมูลส่วนตัว พูดคุย ทำความรู้จัก ปรับทัศนคติ 3) แลกเปลี่ยนเป้าหมายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 4) กำหนดแผนงานของกลุ่ม 5) อภิปรายประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการสร้างนวัตกรรม 6) แลกเปลี่ยนไฟล์งาน 7) ค้นหาสมาชิกที่ควรได้รับรางวัล และ 8) รวบรวมประเด็นเพื่อจัดทำความรู้หรือนวัตกรรม
4. ความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ การสร้างสื่อการสอน สมาชิกเห็นด้วยว่าพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดจากความเชื่อถือ ความสามารถ ความสัมพันธ์ แรงจูงใจ และโอกาส สมาชิกสร้างความเชื่อถือและความสัมพันธ์จากการแนะนำ ทักทายกัน และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านเครือข่าย คุณอำนวยเปิดโอกาสให้สมาชิกกำหนดเป้าหมายและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามความสามารถและความเชี่ยวชาญ สมาชิกให้กำลังใจและสนับสนุนความคิดเห็นของกันและกันตลอดเวลา แรงจูงใจภายในเกิดจากความต้องการเข้าร่วมเป็นชุมชนนักปฏิบัติเสมือนและแรงจูงใจภายนอกเกิดจากรางวัลที่เป็นสิ่งของ
5. ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่ารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียมีความเหมาะสม

ภาควิชา ...เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา....
สาขาวิชา ...เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา....
ปีการศึกษา..2554.....

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์.....
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม.....

5184462627 : MAJOR EDUCATIONAL TECHNOLOGY AND COMMUNICATIONS

KEYWORDS : KNOWLEDGE SHARING MODEL / VIRTUAL COMMUNITIES OF PRACTICE /
KNOWLEDGE SHARING BEHAVIOR / EDUCATIONAL TECHNOLOGY INSTRUCTORS /
NEW KNOWLEDGE OF COMMUNITIES OF PRACTICE

JITINUT VIMANRAT : THE DEVELOPMENT OF A KNOWLEDGE SHARING MODEL OF VIRTUAL
COMMUNITIES OF PRACTICE FOR EDUCATIONAL TECHNOLOGY INSTRUCTORS IN HIGHER
EDUCATION INSTITUTIONS IN ASIA REGION. ADVISOR: ASSOC.PROF. ONJAREE
NATAKUATOONG, CO ADVISOR: ASST.PROF. JINTAVEE KHLAISANG, Ph.D. 331 pp.

The objective of this study was to develop a knowledge sharing model of virtual communities of practice for educational technology instructors in higher education institutions in Asia region. The research was divided into four phases i.: 1) study current state of knowledge sharing of 15 educational technology instructors using an on-line questionnaire, 2) study opinions of seven experts by in-depth interview on knowledge sharing behaviors, 3) develop and test the knowledge sharing model on virtual community of practice consisting of six members and collect knowledge sharing data regarding motivation, opportunity, competency, trust, and relationship using participatory observation method together with an on-line questionnaire, and 4) validate the knowledge sharing model of virtual communities of practice for educational technology instructors in higher education institutions in Asia region by five experts.

The results of the study revealed that:

1. The knowledge sharing within higher education institutions among samples was done through meetings, searching for information from knowledge bank, using blog and discussion forums. A designed website for virtual communities of practice should be provided.

2. Experts suggested that relationship within virtual communities of practice should start from members who know each other personally which fosters trust. Motivation should be created internally and members should be selected according to knowledge required for sharing.

3. The knowledge sharing model comprises three elements: 1) people, 2) information technology tools for communication, 3) factors for development of knowledge sharing behaviors. Steps of knowledge sharing during 12 weeks consists of eight steps: 1) project initiator announces through network, 2) members introduce personal information to each other, converse, get acquaintance and adjust their attitudes, 3) members exchange their knowledge sharing goals, 4) determine group's working plan, 5) discuss problem areas regarding creation of innovation, 6) exchange working files, 7) search for members who deserve rewarding, and 8) gather data to be used to create knowledge and innovations.

4. Knowledge gained from knowledge sharing within the virtual communities of practice was the creation of instructional media. Members agreed that knowledge sharing behaviors were developed from motivation, opportunity, competencies, trust, and relationship. Members developed trust and relationship from introducing, greeting, and exchanging opinions through network. The knowledge facilitator allowed the members to set goals and share their knowledge according to their competencies and expertise. Members continuously encouraged and supported each other's opinions. Internal motivation came from the desire to participate in the virtual community of practice and external motivation came from the rewards.

5. Experts indicated that the knowledge sharing model of virtual communities of practice for educational technology instructors in higher education institutions in Asia region was appropriate.

Department : Educational Technology and Communications

Student's Signature.....

Field of Study : Educational Technology and Communications

Advisor's Signature

Academic Year : 2011

Co-advisor's Signature

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญภาพ.....	ฅ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
คำถามการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	8
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	11
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	12
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
1. แนวคิดและหลักการเรื่อง ความรู้ การจัดการความรู้ การสร้างความรู้ และการแลกเปลี่ยนความรู้.....	15
1.1 ความรู้.....	15
1.2 การจัดการความรู้.....	19
1.3 การสร้างความรู้.....	29
1.4 การแลกเปลี่ยนความรู้.....	35
1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและหลักการเรื่อง ความรู้ การจัดการ ความรู้ การสร้างความรู้ และ การแลกเปลี่ยนความรู้.....	42
สรุปจากแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับ ความรู้ การจัดการความรู้ การสร้าง ความรู้ และ การแลกเปลี่ยนความรู้.....	52

2.แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับ การเรียนรู้เป็นทีม และเครือข่ายความรู้ของ ทีมงานระหว่างประเทศ.....	52
2.1 การเรียนรู้เป็นทีม.....	52
2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ของทีมงาน.....	57
2.3 กรณีศึกษาของเครือข่ายความรู้ขององค์กรธุรกิจระดับโลก.....	58
สรุปแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับ การเรียนรู้เป็นทีม และเครือข่ายความรู้ ของทีมงานระหว่างประเทศ.....	62
3.แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับ เทคโนโลยีการสื่อสารในการศึกษาทางไกล เพื่อสร้างเครือข่ายความรู้เสมือน.....	63
3.1 ลักษณะของการสื่อสารในการศึกษาทางไกล.....	63
3.2 การคัดสรรเทคโนโลยี.....	65
3.3 เทคโนโลยีกับการจัดการความรู้.....	66
สรุปแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการสื่อสารในการศึกษาทางไกลเพื่อการ สร้างเครือข่ายความรู้เสมือน.....	67
4.แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับ ชุมชนนักปฏิบัติ และ ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน.....	68
4.1 ความหมายของชุมชนนักปฏิบัติ.....	68
4.2 การสร้างชุมชนนักปฏิบัติเสมือน.....	74
4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับชุมชนนักปฏิบัติและชุมชนนักปฏิบัติเสมือน.....	80
สรุปแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับ ชุมชนนักปฏิบัติและ ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน.....	88
5.แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิง ปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม การวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือหลังการปฏิบัติและ การสำรวจบนเครือข่าย.....	89
5.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ.....	89
5.2 การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม.....	94
5.3 การวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือหลังการปฏิบัติ.....	97
5.4 คำจำกัดความของการวิจัยและการสำรวจบนเครือข่าย.....	98
5.5 คุณค่าของการวิจัยโดยใช้อีเมล.....	99

บทที่	หน้า
5.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการวิจัยและการสำรวจบนเครือข่าย.....	99
สรุปแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม การวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือหลังการปฏิบัติและการสำรวจบนเครือข่าย.....	100
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	102
ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์.....	103
ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียจากผู้เชี่ยวชาญภายในประเทศ จำนวน 7 คน โดยการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์.....	105
ขั้นตอนที่ 3 สร้างรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย.....	107
ขั้นตอนที่ 4 ทดลองรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 7 คน โดยวิธีการสังเกตกระบวนการแบบมีส่วนร่วม และเก็บข้อมูลพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยแบบสอบถามออนไลน์	110
ขั้นตอนที่ 5 รับรองรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย โดยผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้และด้านเทคโนโลยีการศึกษาจำนวน 7 คน โดยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม.....	113
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	115
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาศภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชน	

บทที่	ญ หน้า
นักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาใน สถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียจากกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการเก็บข้อมูล ด้วยแบบสอบถามออนไลน์.....	116
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียจากผู้เชี่ยวชาญภายในประเทศ โดย ใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์.....	122
ตอนที่ 3 ผลการทดลองใช้รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนัก ปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาใน สถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 7 คน ด้วย วิธีการสังเกตกระบวนการแบบมีส่วนร่วม และวิธีการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยแบบสอบถามออนไลน์.....	126
ตอนที่ 4 ผลการรับรองรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ เสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ในภูมิภาคเอเชีย.....	163
5. ผลการวิจัย.....	168
ตอนที่ 1 บทนำ ความเป็นมา หลักการ และวัตถุประสงค์ของรูปแบบการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชา เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย.....	170
ตอนที่ 2 องค์ประกอบของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนัก ปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาใน สถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย.....	173
ตอนที่ 3 ขั้นตอนการดำเนินงานกิจกรรมของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของ ชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาใน สถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย ประกอบด้วย ขั้นตอนย่อยต่างๆ ดังนี้.....	189
ตอนที่ 4 วิธีการและเงื่อนไขการนำรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชน นักปฏิบัติเสมือน สำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาใน สถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย.....	202
6. สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	206

บทที่	ฉ หน้า
สรุปผลการวิจัย.....	206
อภิปรายผลการวิจัย.....	223
ข้อเสนอแนะ.....	232
รายการอ้างอิง.....	234
ภาคผนวก.....	245
ภาคผนวก ก	
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	246
ภาคผนวก ข	
โครงสร้างแบบสอบถามออนไลน์สภาพปัจจุบันของ	
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในสถาบันอุดมศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง.	249
โครงสร้างคำถามสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ.....	261
แบบสอบถามเพื่อวัดพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้.....	267
ถอดเทปคำสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 คน เกี่ยวกับ	
ความคิดเห็นต่อการพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนความรู้	
ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน.....	270
ตัวอย่างชิ้นงาน “Power-Point” จากการแลกเปลี่ยนความรู้	
ของชุมชนนักปฏิบัติ.....	318
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	331

สารบัญญัตราจ

ตารางที่		หน้า
1	ผลการสังเคราะห์ที่ตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้.....	5
2	ประเภทของความรู้ 2 ประเภท (Nonaka and Teece, 2001).....	18
3	แสดงการสังเคราะห์เกี่ยวกับ การร่วมมือ รวมพลังด้านการวิจัยและพัฒนา (สุภาพร โกเฮงกุล, 2550).....	45
4	แสดงประเด็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 คน จากการวิจัย ขั้นตอนที่ 1 เพื่อนำมาออกแบบรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ เว็บไซต์ของ ชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาใน สถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย.....	108
5	แสดงจำนวนและ ร้อยละ ของ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 คน	116
6	แสดงความถี่ และ ร้อยละ ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับวิธีการ และเป้าหมายของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน	118
7	แสดงความถี่และร้อยละ ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับสภาพ ปัจจุบัน ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยี การศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา.....	118
8	แสดงความถี่ และ ร้อยละ ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนัก ปฏิบัติเสมือน.....	119
9	แสดงความถี่และ ร้อยละ ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประเด็นที่ เกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “ประเด็นที่ 1 ความสัมพันธ์ (Relationship)”.....	119
10	แสดงความถี่ และ ร้อยละ ของผลการสำรวจเกี่ยวกับประเด็นที่เกี่ยวข้องต่อ พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “ประเด็นที่ 2 ความเชื่อถือ (Trust)”.....	120
11	แสดงความถี่ และ ร้อยละ ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประเด็นที่ เกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “ประเด็นที่ 3 แรงจูงใจ (Motivation)”.....	120

ตารางที่

12	<p>แสดงความถี่ และ ร้อยละ ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประเด็นที่ เกี่ยวข้องกับต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “ประเด็นที่ 4 โอกาส (Opportunity)”.....</p>	121
13	<p>แสดงความถี่ และ ร้อยละ ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับผลการ สำรวจประเด็นที่เกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “ประเด็นที่ 5 ความสามารถ (Ability)”.....</p>	121
14	<p>ความคิดเห็นจากสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยน ความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยี การศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ เสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาใน ภูมิภาคเอเชีย.....</p>	124
15	<p>แสดง จำนวน และร้อยละ ของข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ แหล่งที่ตั้ง.....</p>	126
16	<p>แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของกลุ่ม ตัวอย่างเกี่ยวกับ ปัจจัย 5 ประการที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยน เรียนรู้.....</p>	129
17	<p>แสดงความถี่ ผลรวม ค่าเฉลี่ย และ ร้อยละ ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ “Socialization” ระหว่างการทดลอง รูปแบบฯ.....</p>	130
18	<p>แสดงความถี่ ผลรวม ค่าเฉลี่ย และ ร้อยละ ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ “Externalization” ระหว่างการ ทดลองรูปแบบฯ.....</p>	131
19	<p>แสดงความถี่ ของผลสำรวจจากแบบสอบถามออนไลน์ เกี่ยวกับปัจจัย กระบวนการ “Combination” (จาก Explicit Knowledge ไป สู่ Explicit Knowledge).....</p>	132
20	<p>แสดงความถี่ ของผลสำรวจจากแบบสอบถามออนไลน์ เกี่ยวกับปัจจัย กระบวนการ “Internalization” (จาก Explicit Knowledge ไปสู่ Tacit Knowledge).....</p>	133
21	<p>แสดงผลการบันทึกจำนวนครั้งของการโพสต์ข้อความในการดำเนินการตาม</p>	

ตารางที่

	กิจกรรมของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน.....	134
22	แสดงผลการบันทึกจำนวนครั้งของการโพสต์ข้อความจากขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่กลุ่มสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน มุ่งที่จะอภิปรายกันในประเด็นที่สนใจร่วมกัน.....	135
23	แสดงจำนวนครั้ง ของการโพสต์ข้อความบนเว็บไซต์ ในขั้นตอนย่อยที่ 1 ของการดำเนินกิจกรรมตามรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (นับจำนวนครั้งซ้ำได้).....	153
24	แสดงจำนวนครั้ง ของการโพสต์ข้อความบนเว็บไซต์ ในขั้นตอนย่อยที่ 2 ของการดำเนินกิจกรรมตามรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (นับจำนวนครั้งซ้ำได้).....	154
25	แสดงผลคะแนนจากการรับรองรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน.....	163
26	สรุปการดำเนินกิจกรรมตามรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียในชั้นย่อยที่สอง.....	192

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	11
2	Knowledge Creation Through A Spiral	30
3	“Ba” การแลกเปลี่ยนเนื้อหาระหว่างบุคคล.....	31
4	วงจรการแลกเปลี่ยนเรียนรู้.....	31
5	กระบวนการเกลียวความรู้ (Knowledge Spiral: SECI).....	33
6	สังเคราะห์แนวคิดของความรู้ในองค์กร.....	34
7	แผนภาพระดับความต้องการสารสนเทศของเทเลอร์.....	41
8	สรุปทฤษฎีของการองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ใช้ในงานวิจัยของ ประเสริฐ ศิริเสวีวรรณ.....	47
9	แผนภาพอธิบายพฤติกรรมของบุคคล ที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ในองค์กร.....	50
10	แผนผังกรอบแนวคิด การวิจัยของ Lin et al. (2009).....	51
11	แผนภูมิภาพที่สรุปแนวคิดการสร้างกลุ่มทำงานสำหรับเครือข่ายความรู้.....	55
12	กระบวนการสร้างความรู้พื้นฐาน (Common Knowledge).....	56
13	วงจรของชุมชนความรู้ของบริษัทซีเมนส์ (Knowledge Community Cycle).....	59
14	สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อการศึกษาความสัมพันธ์.....	66
15	กระบวนการใช้การสื่อสารทางเดียวผ่านกระดานสนทนา.....	76
16	สังเคราะห์ประเด็นจากแนวคิดเกี่ยวกับประเด็นที่อาจจะก่อให้เกิดปัญหาในการแพร่กระจายความรู้ในกลุ่มของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน.....	77
17	แผนภาพ “ความไว้วางใจและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้”.....	78
18	แผนภาพ สังเคราะห์กระบวนการสร้างชุมชนนักปฏิบัติในองค์กร.....	82
19	กฎเกณฑ์หน้าที่ของคุณอำนวย.....	86
20	ตัวอย่างหน้าเว็บเพจชุมชนนักปฏิบัติของประเทศอังกฤษ ซึ่งมีองค์ประกอบที่ใช้ในการจัดการความรู้ที่สำคัญคือ Wikis Blogs Forum และ Event.....	109
21	ตัวอย่างหน้าแรกของไฟล์งานเพาเวอร์พอยท์ (Powerpoint) ที่ได้จากการรวบรวมประเด็นสำคัญจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน บนเครือข่าย.....	128
22	กระบวนการเกลียวความรู้ (Knowledge Spiral: SECI).....	129
23	ข้อความใน Facebook ที่ผู้วิจัยติดต่อกับกลุ่มตัวอย่าง.....	140
24	การสนทนาด้วยข้อความทันที (Instant message) บนเครือข่ายสังคมออนไลน์	

	“Facebook” ที่ผู้วิจัยในส่งข้อความไปถึงสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน.....	149
25	การโพสต์ข้อความโดยคุณอำนวย ประกาศรายชื่อผู้ได้รับรางวัล “Best blogger” ตาม ข้อกำหนดของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนที่กำหนดไว้เพื่อสร้าง “แรงจูงใจ” ให้กับสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน.....	152
26	หน้าเว็บเพจของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน www.asiaedtechkm.com	156
27	หน้าเว็บเพจของ “เฟสบุ๊ก” ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (Asiaedtechkm Vcop).....	156
28	กระตุ้ในเว็บบอร์ด เพื่อให้สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติแนะนำตัว และให้การต้อนรับ.....	157
29	ตัวอย่างข้อความที่สมาชิกแนะนำประวัติส่วนตัว พร้อมรูปถ่าย.....	158
30	สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน มีการโพสต์ข้อความต้อนรับ และสอบถามประเด็น ต่างๆกัน.....	158
31	สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ แนะนำตัว ข้อมูลส่วนบุคคล พร้อมช่องทางการติดต่อ.....	159
32	เว็บบอร์ดของเว็บไซต์ชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อให้สมาชิกใช้เป็นเวทีแลกเปลี่ยน เรียนรู้.....	160
33	เว็บบอร์ดที่สมาชิกโพสต์ข้อความรวมถึงแผนภาพ และลิงค์เชื่อมโยง ที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นที่กลุ่มสนใจร่วมกัน.....	166
34	อธิบายองค์ประกอบ และขั้นตอนของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ เสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาค เอเชีย เรียกว่า “โมเดลไข่ดาว (Fried-Egg Model)”.....	169
35	แสดงระบบการจัดการสมาชิก โดยใช้เทคโนโลยีของเว็บบอร์ด เป็นรูปแบบการจัดการสมาชิกที่สมาชิกสามารถลงทะเบียนได้เอง.....	177
36	ระบบการเก็บแฟ้มสะสมชิ้นงาน ลักษณะของอีพอร์ตโฟลิโอ (E-Portfolio) โดยใช้ โปรแกรมโอเพ่นซอร์สชื่อ “มาฮารา” (Mahara).....	178
37	แสดงเว็บบอร์ด ที่ใช้เป็นเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือนใช้มากที่สุด.....	179
38	การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อการประสานงาน แจ้งข่าวสาร พุดคุยแบบ ประสานเวลา ระหว่างสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน.....	180
39	การใช้เว็บไซต์ยูทูป (You-Tube) เพื่อการแลกเปลี่ยนไฟล์ภาพ หรือ ไฟล์สื่อประสม (Multimedia) โดยสามารถเปิดเป็นแอ็คเคานท์เฉพาะของกลุ่ม.....	181
40	โปรแกรมวิกิฯ ที่เป็นโอเพ่นซอร์ส (www.mediawiki.org) ที่สามารถติดตั้ง บนฐานข้อมูลของเว็บไซต์ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน.....	182

41	หน้าเว็บเพจกูเกิล เสิร์จเอนจิน (Search Engine).....	182
42	ตัวอย่างการบันทึกเรื่องราว ข่าวสาร บนเว็บเพจ เพื่อแจ้งให้สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือนทราบข้อมูลอัปเดต.....	183
43	แสดงการดำเนินกิจกรรมในเฟสแรกของชุมชนนักปฏิบัติ (ขั้นย่อยที่ 1: Start-Up).....	191
44	ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชา เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย ใช้เวลา 12 สัปดาห์ เรียกว่า “The One KS-Model”.....	189
45	การดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ในสัปดาห์ที่ 1.....	195
46	การดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ในสัปดาห์ที่ 2.....	196
47	การดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ในสัปดาห์ที่ 3 – 4..	197
48	การดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ในสัปดาห์ที่ 5 – 6..	198
49	การดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ในสัปดาห์ที่ 7 – 8..	199
50	การดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ในสัปดาห์ที่ 9 – 10	200
51	การดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนในสัปดาห์ที่ 11 - 12	201

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษามีบทบาทสำคัญต่อสถาบันอุดมศึกษาในทุกๆประเทศ ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่ในเรื่องการสอนให้ความรู้แก่นักศึกษา การออกแบบการสอน การผลิตสื่อ การให้คำปรึกษาแก่คณาจารย์ในเรื่องการสอน ฯลฯ ตลอดจนการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้กับการศึกษาในหลากหลายวิชา โดยเฉพาะสังคมของการศึกษายุคโลกาภิวัตน์ (Globalization of Education) อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาจะต้องปรับตัวในหลายๆด้าน เพื่อที่จะพัฒนาตนเอง และองค์กร ให้มีความก้าวหน้าในการแข่งขันเพื่อพัฒนาในด้านวิชาการและการให้บริการทางเทคโนโลยีการศึกษาของสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ Toffler (1990 อ้างถึงใน Nonaka and Teece, 2001) กล่าวว่า ทุกคนกำลังอยู่ในสังคมฐานความรู้ ซึ่งเป็นสิ่งที่จะทำให้เกิดพลัง (Power) ในโลกใบนี้ ไม่ว่าจะเป็นตลาด สินค้า เทคโนโลยี หรือแม้แต่คู่แข่ง ก็มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หากมีการคิดค้นนวัตกรรม หรือความรู้ใหม่ๆ ก็จะมีขีดความสามารถในการแข่งขันแบบยั่งยืนให้กับองค์กรได้ อีกทั้งองค์ความรู้ต่างๆมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้น อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา จึงจำเป็นต้องค้นคว้า พัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อสร้างโอกาสในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ เทคนิคและวิธีการสอน การใช้สื่อที่เป็นประโยชน์ ดังนั้น องค์ความรู้ใหม่ (New Knowledge) จึงเป็นตัวแปรสำคัญของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อที่จะสามารถคิดค้นนวัตกรรมทางการศึกษาใหม่ๆ ไม่ว่าจะเป็นเกี่ยวกับศาสตร์การสอน การพัฒนาผู้เรียน การพัฒนาองค์กรการศึกษาและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องในงานของ แต่ละสถาบันอุดมศึกษา

ใจทิพย์ ณ สงขลา (2546) ได้อธิบายภาพรวมวิสัยทัศน์และนโยบายการศึกษานานาชาติว่า เป็นประเด็นที่หลายประเทศพิจารณาในระดับต้นๆ กลุ่มประเทศในแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ยุโรป และอเมริกา ประเทศต่างๆเหล่านี้ล้วนมีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการศึกษาไปในทางเดียวกัน ซึ่งเมื่อวิเคราะห์แล้ว สามารถประเมินออกมาเป็นจุดเด่นได้ อาทิ การสร้างความพร้อมไปสู่สังคมภูมิปัญญาเพื่อความเป็นผู้นำในภูมิภาค การสร้างความแข็งแกร่งและความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยี การสร้างความมั่นคงและการรวมตัวในภูมิภาค การใช้เพื่อเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองเป้าหมายเฉพาะของการศึกษา และ การพัฒนาใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม

หากจะยกตัวอย่างประเทศในภูมิภาคทวีปเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีการให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีการศึกษา เช่น ประเทศมาเลเซีย จะเห็นได้ว่าประเทศนี้ได้ให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงยุคสังคมข่าวสาร (Information Society) สู่สังคมภูมิปัญญา (Knowledge-Based Society) และยังคงตั้งวิสัยทัศน์ที่สำคัญ ที่จะมุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางด้านการศึกษา (Educational Hub) ของภูมิภาคภายในปี พ.ศ. 2563 อีกด้วย (MES Conference 2006 : ออนไลน์) และประเทศสิงคโปร์ได้ให้ความสำคัญต่อการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา และได้กำหนดวิสัยทัศน์ต่อนหนึ่งไว้เกี่ยวกับ การส่งเสริมการบูรณาการเทคโนโลยีเข้ากับการศึกษา และสร้างนวัตกรรมทางการศึกษา อีกทั้งมีการส่งเสริมการจัดการประชุมวิชาการ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนโดยบูรณาการเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา อยู่อย่างต่อเนื่อง อาทิ International Conference On Teaching and Learning With Technology (Ministry of Education; Singapore, Message From The Conference Co-Chairs : ออนไลน์) นอกจากนี้ประเทศที่พัฒนาแล้วของทวีปเอเชีย อย่างเช่น ประเทศญี่ปุ่น ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาในทุกๆระดับ ตั้งแต่ ประถมศึกษา มัธยมศึกษา อุดมศึกษา และการศึกษาตลอดชีวิต ด้วยการปรับปรุงสภาพเทคโนโลยีสารสนเทศในโรงเรียน ปรับปรุงความสามารถของผู้สอนเกี่ยวกับเทคโนโลยีและจัดตั้งผู้ประสานงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และใช้สื่อในรูปดิจิทัล ร่วมกับเว็บไซต์เพื่อเป็นแหล่งทรัพยากรด้านการศึกษาของประเทศเป็นต้น

ในรายงานผลการวิจัยของ ใจทิพย์ ณ สงขลา (2546) ได้ระบุประเด็นที่ทุกประเทศต้องการสร้างความมั่นคงและการรวมตัวกันในด้านเทคโนโลยีการศึกษา เพื่อให้มีการเปิดโลกเชื่อมโยงการเรียนรู้ออกไปสู่อีกโลกภายนอก ด้วยเทคโนโลยีการศึกษา เช่น ประเทศในกลุ่มยุโรปมีการสร้างเครือข่ายเพื่อเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสารให้ทั่วทั้งภาคพื้นยุโรป แต่ในการประสานงานกันระหว่างอาจารย์เทคโนโลยีการศึกษาของสถาบันการศึกษาในภูมิภาคเอเชียยังคงมีความพยายามที่จะสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงกัน

หากจะยกตัวอย่างกรณีของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาของประเทศไทย ก็ได้รับความพยายามที่จะเดินทางไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาของต่างประเทศ ด้วยการเข้าร่วมการจัดการประชุมนานาชาติด้านการศึกษาของเอเชียในปัจจุบัน อาทิ

1. การประชุมนานาชาติ UNESCO-APEID ครั้งที่ 13 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษา ในหัวข้อ “เทคโนโลยีสารสนเทศแปลงโฉมการศึกษา” ระหว่างวันที่ 15 – 17 พฤศจิกายน 2552 ที่โรงแรม Zhejiang International-หางโจว สาธารณรัฐประชาชนจีน โดยมีผู้เข้าร่วมประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง ผู้เชี่ยวชาญ และนักวิชาการศึกษา จากกระทรวงศึกษาธิการ โดยมีความสำเร็จหลายๆ อย่าง ที่เกี่ยวเนื่องกับการใช้เทคโนโลยีสื่อสารเพื่อ

การศึกษา (ICT) จากการประชุม เช่น การสร้างเครือข่ายและการดำเนินการตามแผนแม่บท ICT ที่กระทรวงศึกษาธิการได้ดำเนินการอยู่ โดยให้มีความสอดคล้องกับการทำงานเชื่อมโยงกับยูเนสโก การส่งเสริมการใช้ ICT เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนในทุก ระดับชั้น การสร้างเสริมศักยภาพของครูและผู้บริหารในการปรับเปลี่ยนวิธีการสอนโดยใช้ ICT เข้า มาพัฒนาการเรียนการสอน ดำเนินการจัดการศึกษาวิจัยและประเมินผลการใช้ ICT ในทุกโรงเรียน และทุกระดับ และการเชื่อมโยงในศูนย์บริการสื่อของครู (Teacher Resources) (การประชุม นานาชาติด้านการศึกษาของ UNESCO-APEID ครั้งที่ 13 และการสัมมนาในระดับสูงของ World Bank – KERIS : ออนไลน์)

2. การประชุมสมัชชาศึกษานานาชาติแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 4 ในโอกาสวันครูโลก และการประชุมนานาชาติครั้งที่ 12 เรื่อง "นวัตกรรมคุณภาพ เพื่อการเรียนการสอน" ที่อิมแพค เมืองทองธานี จ.นนทบุรี เมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม พ.ศ. 2552 จัดขึ้นเพื่อพัฒนานวัตกรรมและ คุณภาพการเรียนการสอน รวมถึงสร้างความเข้มแข็งให้กับวิชาชีพครู สำหรับการประชุมในครั้งนี้ จะมีการจัดประชุมในหัวข้อใหญ่ อาทิ การศึกษาเพื่อลดช่องว่างทางสังคม นอกจากนั้นจะมีการ นำเสนอผลงานวิจัยในหัวข้อต่างๆ อีกกว่า 60 หัวข้อ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราชเขต 1, การประชุมสมัชชาการศึกษานานาชาติแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 4 :ออนไลน์)

3. งานไอศตฯ – เทคโนโลยี สัมพันธ์ แห่งประเทศไทยครั้งที่ 24 ประจำปี 2552 จัดขึ้นที่ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ. 2552 เพื่อให้คณาจารย์และ นิสิตนักศึกษาได้ร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้และช่วยกัน สร้างความเข้มแข็งให้กับศาสตร์การเรียน การสอนด้านเทคโนโลยีการศึกษา การพัฒนาคุณภาพหลักสูตรและการพัฒนาสมาคมวิชาชีพ เพื่อให้ นิสิตนักศึกษาได้เพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์สาขาเทคโนโลยีการศึกษา และ เพื่อให้ นิสิตนักศึกษา และคณาจารย์จากสถาบันต่างๆ ได้สร้างความสัมพันธ์ด้วยกิจกรรม สร้างความสัมพันธ์อันที่นื่อง (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ไอศตฯ-เทคโนโลยี สัมพันธ์ครั้งที่ 24 ปี 2552 : ออนไลน์)

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในรูปแบบดังกล่าวมัก จะพบปัญหาเช่น การมีอุปสรรคของการเดินทางมาเข้าร่วมประชุมเพื่อเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ข้อจำกัดของเวลา ความพร้อมในการเดินทาง และค่าใช้จ่ายต่างๆ จึงทำให้อาจารย์สาขาวิชา เทคโนโลยีการศึกษาเป็นจำนวนมาก ไม่ได้มีส่วนร่วมเข้าร่วมประชุมสัมมนาดังกล่าว จึงทำให้ขาด โอกาสของการติดต่อสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสถาบันอุดมศึกษาที่ตั้งอยู่ในประเทศ ไทยเดียวกันแต่เพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอต่อการพัฒนานวัตกรรมด้านการศึกษาให้กับประเทศ แต่มีสถาบันอุดมศึกษาอยู่ทั่วภูมิภาคเอเชีย ที่มีนวัตกรรมที่แตกต่างกันไป อาทิ ญี่ปุ่น อินเดีย

สิงคโปร์ ฯลฯ ที่มีการพัฒนางานวิจัย หรือรูปแบบการสอน ที่แตกต่างและล้วนมีความท้าทาย ซึ่งอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย จะต้องมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน เพราะจะเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับยุคโลกาภิวัตน์ แต่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในบริบทของสถานศึกษาที่อยู่ต่างประเทศ การสร้างเครือข่ายของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในภูมิภาคเอเชียจึงต้องเพิ่มโอกาสของการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน เพื่อลดข้อจำกัด เช่น ความแตกต่างในเรื่องสถานที่ (Place) เวลา (Time) สังคมและวัฒนธรรม (Social and Culture) และการข้ามพรมแดนระหว่างประเทศ (Across International Border) เป็นต้น (Hildreth, 2004) ผู้วิจัยจึงมีความสนใจกำหนดเป็นประเด็นสำคัญในการศึกษาวิจัย เพื่อพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในภูมิภาคเอเชีย

Lin et al.(2008) กล่าวว่าชุมชนเสมือนบนเครือข่ายเปรียบเสมือนชุมพลังของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับกลุ่มทีมงานสาขาต่างๆ เช่น ทีมงานขององค์กรธุรกิจ บริษัท Siemens ของประเทศเยอรมนีได้ให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของทีมงานระหว่างประเทศ Probst (2002) ได้เขียนไว้ในหนังสือชื่อ “Knowledge Management Case Book” เพื่ออธิบายถึง กระแสของโลกาภิวัตน์ สภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีพลวัต (Dynamic Environment) ผู้บริหารขององค์กรจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของพนักงานที่อยู่ในสาขาทั่วโลก เพราะเชื่อว่าเป็นต้นทุนของผลิตภัณฑ์และเป็นคำตอบของธุรกิจ โดยใช้ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่ายและการบริหารจัดการความรู้ภายในองค์กรมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และอื่นๆ Hsu et al.(2007) ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยซ่อนเร้นที่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing Behavior) ในชุมชนเสมือน (Virtual Communities) ในองค์กรหลายประเภท เช่น องค์กรธุรกิจ องค์กรด้านวิศวกรรม ฯลฯ และพบว่าปัจจัยที่น่าสนใจหลายประการที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อาทิ ความเชื่อถือ (Trust) และ ความเชื่อมั่นในตน (Self-Efficacy)

สำหรับการสร้างชุมชนนักปฏิบัติเสมือนบนเครือข่ายสำหรับครูในต่างประเทศ ก็ได้มีงานวิจัยระบุไว้เช่น งานวิจัยของ Hou et al.(2007) ได้มีผลงานวิจัยที่ระบุว่า การสร้างชุมชนนักปฏิบัติเสมือนบนเครือข่ายช่วยส่งผลให้ครูของประเทศไต้หวัน (กลุ่มทดลองประมาณ 495 คน) สามารถแก้ไขปัญหาที่พบในงานได้อย่างหลากหลาย หรือ Clarke (2008) ได้ศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาสายวิชาชีพครูของ University of Ulster ประเทศอังกฤษ ถึงผลของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่าย ทำให้เกิดการคิดค้นรูปแบบของหลักสูตรใหม่ ๆ ขึ้นมา จึงเป็นประเด็นที่สนับสนุนการพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน เพื่อการ

สร้างนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีการศึกษาของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบัน
อุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียร่วมกัน

ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประเด็นของการสร้างพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ดูตารางที่ 1) ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สำคัญ 5 ปัจจัย คือ แรงจูงใจ (Motivation) โอกาส(Opportunity) ความสามารถ (Ability) ความเชื่อถือ (Trust) และ ความสัมพันธ์ (Relationship) ทำให้ในการวิจัยที่จะเกิดขึ้นนั้น จะทำการศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาเทคโนโลยีการศึกษาและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และควรที่จะทำการพิสูจน์ให้เห็นว่าการพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา จะส่งผลต่อการสร้างความรู้หรือนวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นโดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นที่สนใจร่วมกัน อีกทั้งยังไม่มีการวิจัยที่ระบุดังรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนที่เจาะลึกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์สาขาเทคโนโลยีการศึกษาในภูมิภาคเอเชีย เพื่อทำให้เกิดความรู้ใหม่ทางเทคโนโลยีการศึกษาใหม่ๆ ร่วมกัน และพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคนที่เปลี่ยนไป หลังจากใช้รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่ายจะเป็นเช่นไร จึงเป็นสาเหตุที่ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนเพื่อใช้เป็นประโยชน์ต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย

ตารางที่ 1 ผลการสังเคราะห์ตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

Researcher's name	Motivation	Ability	Opportunity	Trust	Share meaning	Relationship	Brief keyword
Robert (2000)				√			Trust is a necessary for knowledge sharing.
Wathne et al. (1996)				√			Trust lead openness between CoP member.
Wenger (1998)					√		Share meaning should be constructed.
Wenger (1998)						√	Members engage in interaction by relationship.
Siemsen and group (2008)	√	√	√				MOA is constraining factor of Knowledge sharing.

Researcher's name	Motivation	Ability	Opportunity	Trust	Share meaning	Relationship	Brief keyword
Cummings and Schwab (1973)	√	√	√				Motivation alone should not lead knowledge sharing.
Blumberg and Pringle (1982)	√	√	√				Motivation, Opportunity, and Ability are related constructs
Boudreau et al. (2003)	√						MS is defined as their inner drive to share knowledge with coworker.
Levin and Cross (2004), Menon et al., (2006)	√			√			Motivation is well-known for KS but include trust and norm.
Argote et al., 2003	√						Role of motivation as a determinant of successful knowledge sharing.
Nonaka and Takeuchi (1995)		√					Ability to share include Tacitness of the knowledge being shared.
Roth et al., (1994), Borgatti and Cross (2003)			√				Organization can establish work condition to support knowledge sharing.
Dyer and Powell (2001)				√			Trust can enhance the knowledge sharing behavior.

จากตารางที่ 1 พบว่า มีผลการวิจัยที่สนับสนุนตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่สอดคล้องกับประเด็นที่ผู้วิจัยสนใจ คือ ความเชื่อถือ (Trust) ความสามารถ (Ability) ความสัมพันธ์ (Relationship) แรงจูงใจ (Motivation) และ โอกาส (Opportunity) ซึ่งผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดดังกล่าวประยุกต์ใช้กับการวิจัยในครั้งนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียเกี่ยวกับแนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

2. เพื่อสร้างรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย
3. เพื่อทดลองใช้รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย
4. เพื่อศึกษาผลการใช้รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย
5. เพื่อนำเสนอรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

คำถามการวิจัย

1. สภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียเป็นอย่างไร
2. รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียมีองค์ประกอบและขั้นตอนอะไรบ้าง
3. รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย ส่งผลต่อ ตัวแปรตาม คือ ความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน และ พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน อย่างไร
4. รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียมีองค์ประกอบและขั้นตอนอะไรบ้าง

ขอบเขตของการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างคือ อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา ที่เป็นอาสาสมัคร (Volunteer) ในวิจัยครั้งนี้ได้แก่ อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในภูมิภาคเอเชีย สังกัดสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยในภูมิภาคเอเชียจำนวน 6 ประเทศ คือ อาทิ ฟิลิปปินส์ ฮองกง สิงคโปร์ ญี่ปุ่น เกาหลี และ ไทย
2. ตัวแปรการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ

รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในภูมิภาคเอเชีย

2.2 ตัวแปรตาม คือ

2.2.1 ความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

2.2.2 พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

3. ปัจจัยที่นำมาใช้ออกแบบรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน สำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย เพื่อสร้างพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ได้แก่

3.1 ความเชื่อถือ (Trust)

3.2 ความสามารถ (Ability)

3.3 ความสัมพันธ์ (Relationship)

3.4 แรงจูงใจ (Motivation)

3.5 โอกาส (Opportunity)

4. ความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน คือ ความรู้ใหม่ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามรูปแบบการจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง องค์ประกอบและขั้นตอนที่ออกแบบเพื่อเป็นแนวทางให้กลุ่มคนที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน ทำกิจกรรมที่เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดเก็บความรู้ ซึ่งจะมีการปฏิสัมพันธ์กันแบบเสมือน (Virtual) บนเครือข่าย โดย

องค์ประกอบของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

องค์ประกอบที่ 1 คือ คน

องค์ประกอบที่ 2 คือ เครื่องมือ-เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร

องค์ประกอบที่ 3 คือ ปัจจัยการพัฒนาพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ขั้นตอนของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน คือ

ขั้นย่อยที่ 1 ได้แก่ ขั้นเริ่มดำเนินกิจกรรมรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย (Start-Up)

ขั้นย่อยที่ 2 ได้แก่ ขั้นดำเนินกิจกรรมตามรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (Knowledge Sharing / Creativity Improvement)

2. ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน หมายถึง การรวมของกลุ่มคนที่มีเป้าหมายร่วมกัน ที่จะสร้างความรู้ใหม่หรือนวัตกรรมโดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน โดยสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนจะใช้การปฏิสัมพันธ์บนเครือข่าย เช่น การคุยกันผ่านเว็บบอร์ด การแลกเปลี่ยน Podcast การประชุมแบบประสานเวลาบนเครือข่าย ฯลฯ ปัจจัยของความสำเร็จของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ สมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติจะต้องมีพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3. พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการสร้างความรู้อย่างหนึ่ง ภายในกระบวนการจัดการความรู้ของกลุ่มทีมงาน ที่ร่วมกันคิด สร้างสรรค์ แบ่งปันความรู้เชิงประจักษ์ (Explicit Knowledge) และความรู้แฝงเร้น (Tacit Knowledge) จนเกิดการสร้างความรู้ใหม่ได้แก่

4. ความเชื่อถือ (Trust) หมายถึง ความเชื่อใจระหว่างบุคคลต่อบุคคล หรือ ความเชื่อใจในกระบวนการ ความเชื่อใจระหว่างสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติจะต้องเกิดขึ้นภายในสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ด้วยการพัฒนาขึ้นจากการสื่อสาร การเข้าร่วมกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของรูปแบบการแลกเปลี่ยนความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

5. ความสามารถ (Ability) หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นสมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติเสมือนฯ มีการพัฒนาทักษะหรือองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการหรือเป้าหมายที่ต้องการในการแลกเปลี่ยนความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนฯ

6. ความสัมพันธ์ (Relationship) หมายถึง การที่มีความสัมพันธ์เกิดขึ้นระหว่างสมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติเสมือน จนพัฒนาไปสู่การมีปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่มสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนอย่างต่อเนื่อง

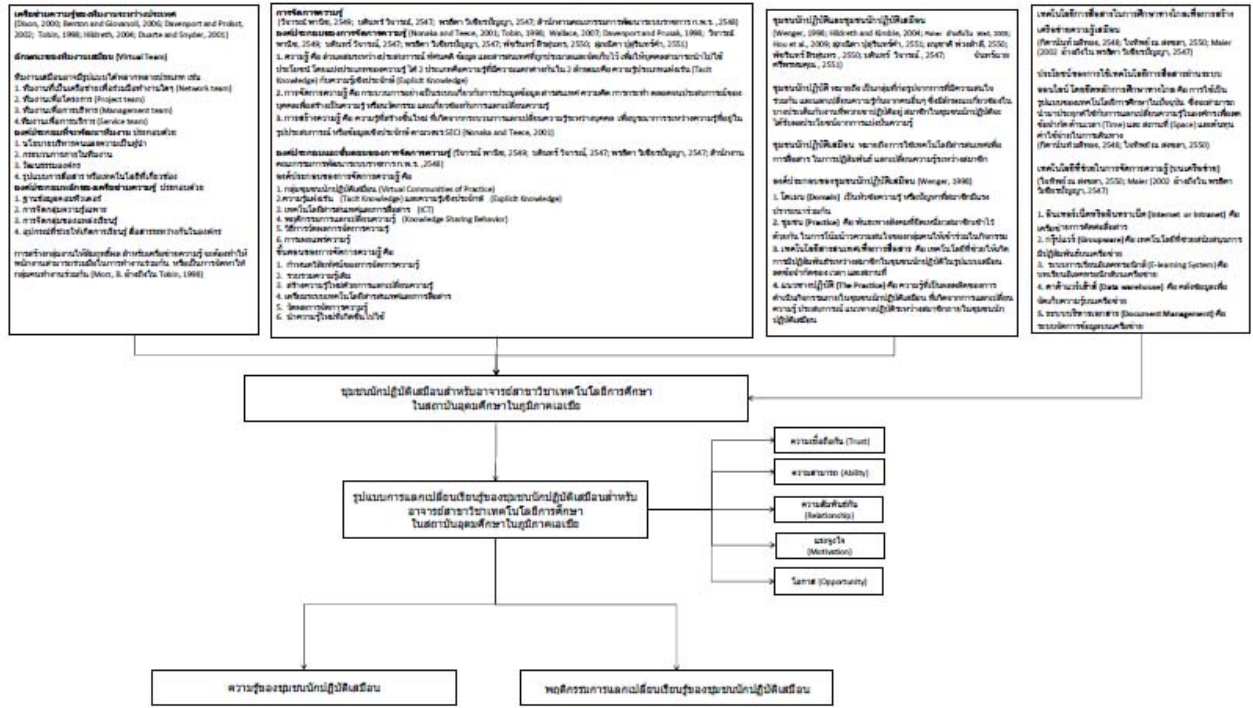
7. แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง การสร้างแรงจูงใจให้บุคคล หรือกลุ่มบุคคลปรารถนาที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน อาจเป็นการสร้างแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ได้แก่ การให้รางวัล หรือ การสร้างให้เกิดแรงจูงใจจากภายใน (Intrinsic Motivation) เช่น การสร้างความรู้สึกให้เกิดการยอมรับในผลประโยชน์ของการจัดการความรู้ จนทำให้สมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติเสมือนเกิดความปรารถนาที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้

8. โอกาส (Opportunity) หมายถึง สิ่งแวดล้อมหรือสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้เกิดการจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ได้แก่ เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่เหมาะสมต่อการมีปฏิสัมพันธ์บนเครือข่ายของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน และ อื่นๆ ฯลฯ

9. อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา หมายถึง ผู้ที่รับผิดชอบงานสอนในสาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาหรือเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาอยู่ในสถาบันอุดมศึกษาของประเทศในภูมิภาคเอเชีย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย” มีกรอบแนวคิดที่นำมาใช้ในการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1 (หน้า 11)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง "การพัฒนาารแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย"

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย ทำให้ผู้ริเริ่มที่จะนำรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ฯ ไปใช้ จะเกิดการสร้างเครือข่ายความรู้ของทีมงานระหว่างประเทศ
2. รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย จะเป็นแนวทางสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาภายในประเทศและระหว่างประเทศ ของยุคโลกาภิวัตน์ ได้ใช้ องค์ประกอบ และกลวิธี ของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อช่วยให้เกิดการสร้างความรู้ จาก ประเด็นความสนใจร่วมกันของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน และพัฒนาพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดและหลักการที่เกี่ยวข้องเพื่อการวิจัยเรื่อง รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย จากแหล่งข้อมูล อาทิ สื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำมาบูรณาการเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย โดยแบ่งเนื้อหาที่ศึกษาออกเป็นลำดับดังนี้

1. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับ ความรู้ (Knowledge) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) การสร้างความรู้ (Knowledge Creation) และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing)

1.1 ความรู้

1.1.1 ความหมายของความรู้ (Knowledge Definition)

1.1.2 ความแตกต่างระหว่างข้อมูล (Data) สารสนเทศ (Information)

ความรู้ (Knowledge) และความรู้ชั้นสูง (Wisdom)

1.1.3 ประเภทของความรู้ (Knowledge Characteristic)

1.2 การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

1.2.1 ความหมายและองค์ประกอบของการจัดการความรู้

1.2.2 เครื่องมือในการจัดการความรู้

1.2.3 แนวทางของความสำเร็จในการจัดการความรู้

1.3 การสร้างความรู้

1.3.1 การสร้างความรู้ใหม่ (Creating New Knowledge)

1.3.2 การแลกเปลี่ยนเนื้อหา (Context) สำหรับการสร้างความรู้ (Knowledge creation)

1.3.3 กระบวนการสร้างความรู้ (Knowledge Creation Process)

1.4 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

1.4.1 ความหมายของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

1.4.2 ระดับความต้องการสารสนเทศ

1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกรอบแนวคิด และหลักการเกี่ยวกับ ความรู้

การจัดการความรู้ การสร้างความรู้ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

2. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับ การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) และ เครือข่ายความรู้ของทีมงานระหว่างประเทศ (International Knowledge Network) ประกอบด้วย
 - 2.2 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการเรียนรู้เป็นทีม
 - 2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของทีมงาน
 - 2.3 กรณีศึกษาเกี่ยวกับเครือข่ายความรู้ขององค์กรธุรกิจระดับโลก
3. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับ เทคโนโลยีการสื่อสารในการศึกษาทางไกล เพื่อการสร้างเครือข่ายความรู้เสมือน และเทคโนโลยีในการจัดการความรู้ (Technology of Distance Education for Virtual Knowledge Network and Technology for Knowledge Management)
 - 3.1 ลักษณะของการสื่อสารในการศึกษาทางไกล
 - 3.2 การคัดสรรเทคโนโลยี
4. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับ ชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice) และ ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (Virtual Communities of Practice)
 - 4.1 ความหมายของชุมชนนักปฏิบัติ
 - 4.2 การสร้างชุมชนนักปฏิบัติเสมือน
 - 4.2.1 แนวคิดเรื่องชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ของ Hildreth (2004)
 - 4.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ของ Dyer and Powell (2001) และ Fisher (2005)
 - 4.2.4 แนวคิดเรื่อง “การกำหนดโครงสร้างที่สนับสนุนให้เกิดการเชื่อมโยงของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนทั่วโลก” ของ Wenger et al. (2002)
 - 4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับชุมชนนักปฏิบัติและชุมชนนักปฏิบัติเสมือน
5. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Qualitative Research and Participatory Action Research) การวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือหลังการปฏิบัติ (After Action Review) และการสำรวจบนเครือข่าย (Internet-Based Survey)
 - 5.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ
 - 5.2 การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม
 - 5.3 การวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือหลังการปฏิบัติ
 - 5.4 คำจำกัดความของการวิจัยและการสำรวจบนเครือข่าย
 - 5.5 คุณค่าของการวิจัยโดยใช้อีเมล
 - 5.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการวิจัยและการสำรวจบนเครือข่าย

1. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับ ความรู้ (Knowledge) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) การสร้างความรู้ (Knowledge Creation) และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing)

1.1 ความรู้

1.1.1 ความหมายของความรู้

Davenport and Prusak (2000) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ส่วนผสมของกรอบประสบการณ์ คุณค่า สารสนเทศ ที่เป็นสภาพแวดล้อมและกรอบการทำงานสำหรับการประเมินและรวมกันของประสบการณ์และสารสนเทศใหม่

Salis and Jones (2002 อ้างถึงใน สุภณิดา ปุสุรินทร์คำ, 2549) ได้ให้ความหมายของความรู้ (Knowledge) ว่า เป็นทรัพย์สินหลักขององค์กรที่ก่อให้เกิด และเพิ่มคุณค่าให้กับผลผลิตและการให้บริการขององค์กร ความรู้ประกอบด้วยความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง และความเข้าใจ ซึ่งจะมีผลต่อการตีความหมายของสารสนเทศ (Information) และ ข้อมูลต่างๆ (Data) ที่องค์กรนั้นๆ พยายามสื่อถึงองค์กรอื่นๆ ความที่ได้ก่อกำเนิดขึ้นในจิตใจของผู้รู้ ผู้ซึ่งทำการประเมินและตีความสิ่งเหล่านั้นบนกรอบของประสบการณ์ ค่านิยม วัฒนธรรม และการเรียนรู้ของตนเองในบริบทขององค์กรนั้น สิ่งเหล่านี้เมื่อนำมาใช้อย่างถูกต้อง ความรู้จะขับเคลื่อนไปสู่การลงมือปฏิบัติได้

วิจารณ์ พานิช (2547) กล่าวว่า มีคำที่เกี่ยวข้องกับ “ความรู้” อยู่มากมาย อาทิ

1. “ประสบการณ์” (Experience) หมายถึง สิ่งที่เป็นทั้งความรู้และบ่อเกิดแห่งความรู้
2. “ความเป็นจริง” (Truth) หมายถึง ความรู้ต้องเชื่อมโยงกับความเป็นจริง และความเป็นจริงเป็นบ่อเกิดของความรู้
3. “ความซับซ้อน” (Complexity) หมายถึง คนมีความรู้จะมีความเข้าใจซับซ้อน และความเข้าใจซับซ้อนก็จะช่วยให้เกิดความรู้
4. “การตัดสินใจ หรือวินิจฉัย” (Judgement) หมายถึง บุคคลใช้ความรู้เป็นเครื่องตัดสินใจ สถานการณ์ใหม่โดยการเปรียบเทียบกับความรู้เดิมที่มีอยู่แล้ว และเพิ่มเติมความรู้จากประสบการณ์ใหม่
5. “สามัญสำนึก” (Common Sense) หมายถึง คนมีความรู้จะมีความสามารถใช้สามัญสำนึกในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้ดี

6. “คุณค่าและความเชื่อ” (Value and Belief) หมายถึง ส่วนประกอบที่แฝงอยู่ในความรู้อาจเป็นเนื้อเดียวกัน ถ้ามีคุณค่า หรือความเชื่อพื้นฐานต่างกัน จะพัฒนาความรู้จากเหตุการณ์เดียวกันออกมาเป็นความรู้คนละชุด และแตกต่างกันอย่างมาก

Snowden (2003 อ้างถึงใน วิจารณ์ พานิช, 2547) ได้จำแนกความรู้ออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ A (Artifact) หมายถึง วัตถุที่ห่อหุ้มความรู้หรือเทคโนโลยีไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ มีความรู้ฝังอยู่ภายใน S (Skill) หมายถึง ทักษะในการปฏิบัติงาน หรือกระทำกิจการต่างๆ อันเป็นผลจากการได้ฝึกทำ หรือทำงานจนเกิดเป็นทักษะ H (Heuristics) หมายถึง กฎแห่งสามัญสำนึก หรือ เหตุผลพื้นฐานๆ โดยทั่วไป E (Experience) หมายถึง ประสบการณ์จากการได้ผ่านงาน หรือกิจการ เช่นนั้นมาก่อน ซึ่งเป็นความรู้จากการฝึกฝน และ T (Talent) หรือ Natural Talent หมายถึง พรสวรรค์อันเป็นความสามารถพิเศษเฉพาะตัวที่มีมาแต่กำเนิด

สรุปความหมายของความรู้

ความรู้ เป็น รูปแบบที่เกิดขึ้นภายในบุคคล ซึ่งเป็นส่วนผสมของ ประสบการณ์ที่ผ่านมา และการเรียนรู้จากสิ่งที่เป็นความจริง จากทำให้เกิดความสามารถในการวินิจฉัยสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ความรู้ที่เป็นทักษะหรือประสบการณ์ อาจจะได้มาจากการฝึกฝน หรือการผ่านการปฏิบัติงานจริง แต่ความรู้ที่เป็นลักษณะพิเศษคือ การมีพรสวรรค์ที่มีมาแต่กำเนิด ซึ่งทำให้เกิดความสามารถพิเศษต่างๆ และความสามารถในการวินิจฉัยที่เหนือกว่าบุคคลอื่น ความรู้ที่ดีจะทำให้บุคคลที่มีความรู้สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

1.1.2 ความแตกต่างระหว่างข้อมูล (Data) สารสนเทศ (Information) ความรู้ (Knowledge) และ ความรู้ชั้นสูง (Wisdom)

Benton and Giovagnoli (2006) ได้มีผลงานเขียนไว้ในหนังสือ “The Wisdom Network” ซึ่งได้ให้คำจำกัดความของความรู้ชั้นสูง “Wisdom” ไว้คือ ข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบชั้นสูง ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างรวดเร็วขึ้น ดีขึ้น ประหยัดขึ้น กว่าความรู้แบบเดิม และ “Wisdom Networks” คือกลุ่มเครือข่าย เพื่อสร้าง ความรู้ชั้นสูง

Data -- Information – Ideas – Knowledge-- Wisdom

จากลำดับขั้น ข้อมูล (Data) จะกลายเป็นสารสนเทศ (Information) ที่ถูกรวบรวมอย่างเป็นระบบ และหากสารสนเทศผ่านการจินตนาการแล้วจะกลายเป็นความคิด (Idea) และเมื่อ

ความสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ก็จะกลายเป็นความรู้ (Knowledge) และเมื่อความรู้ผ่านการปรับปรุงจากประสบการณ์มากขึ้น จนทำให้สามารถนำมาใช้ให้เกิดประสิทธิผลที่ดีกว่า จะเรียกว่าความรู้ขั้นสูง (Wisdom) เครือข่ายความรู้ขั้นสูง (Wisdom Networks) จะเกี่ยวข้องกับกระบวนการที่จะพัฒนาการเรียนรู้โดยผ่านการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ดังรูปแบบที่แตกต่างกัน เช่น

Informal Interactions – Community of Interest – Knowledge Center-- Community of Practice – Goal-Focused Group

กระบวนการเบื้องต้นสุด คือการมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Interactions) เกิดได้ทุกที่ เป็นการพูดคุยโดยไม่เป็นโครงสร้างผ่านช่องทางการสื่อสารใดๆของบริษัท แต่ความรู้ขั้นสูงจะไม่สามารถจัดเก็บได้ หากไม่มีการกำหนดเป็นทิศทางที่แน่ชัดขององค์กร จึงต้องเริ่มสร้างเป็น ชุมชนที่มีความสนใจตรงกัน (Community of Interest) ที่เริ่มเป็นทางการมากขึ้น เป็นการรวบรวมพนักงานที่มีความตั้งใจจะไปสู่เรื่องที่สนใจเดียวกัน แต่ก็ยังไม่ใช้การนำไปสู่ความรู้ขั้นสูง (Wisdom) จึงจำเป็นต้องพัฒนาสู่ ศูนย์กลางความรู้ (Knowledge Center) และชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice) เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเป็นระบบ ซึ่งจะพัฒนาความรู้ให้กลายเป็นความรู้ขั้นสูงได้ โดยลักษณะของกลุ่มคนที่จะสร้างความรู้ขั้นสูงขึ้นมา จำเป็นจะต้องมีการมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน (Goal Focused Group)

1.1.3 ประเภทของความรู้

Nonaka and Teece (2001) ได้แบ่งความรู้ออกเป็นสองประเภท คือ ความรู้เชิงประจักษ์ (Explicit Knowledge) คือ ความรู้ที่สามารถรวบรวม จัดเก็บได้อย่างเป็นระบบ ในรูปแบบของ ข้อมูล สูตรสำเร็จ หรือ คู่มือ ฯลฯ ซึ่งจะสามารถถ่ายโอน จัดเก็บ หรือแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ได้ง่าย แตกต่างกับ ความรู้แฝงเร้น (Tacit Knowledge) ที่เป็นความรู้ส่วนบุคคล ยากที่จะคาดเดา โดยส่วนใหญ่แล้วความรู้ประเภทนี้จะลึกซึ้ง และขึ้นอยู่กับอารมณ์ ค่านิยม และแนวคิดของบุคคล (Cohen and Bacdayan, 1994; Schon, 1983; Winter, 1987 อ้างถึงใน Nonaka and Teece, 2001)

แนวคิดแบบตะวันตก จะแตกต่างกับแนวคิดแบบตะวันออกในเรื่องเกี่ยวกับความรู้ ชาวตะวันตกมักจะให้ความสำคัญกับความรู้เชิงประจักษ์ (Explicit Knowledge) แต่หากจะให้เกิดความสมบูรณ์ของความรู้ จำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงการรวมความรู้เชิงประจักษ์ (Explicit Knowledge) กับความรู้แฝงเร้น (Tacit Knowledge) เข้าด้วยกัน เพราะองค์ความรู้ทั้งสอง เป็นสิ่ง

ที่จำเป็นต่อการสร้างองค์ความรู้ให้เกิดขึ้น (Knowledge Creation) (Vygotsky, 1986 อ้างถึงใน Nonaka and Teece, 2001)

ตารางที่ 2 ประเภทของความรู้ 2 ประเภท (Nonaka and Teece, 2001)

Tacit Knowledge (Subjective)	Explicit Knowledge (Objective)
ความรู้โดยประสบการณ์ (Knowledge of Experience - Body)	ความรู้โดยเหตุผล (Knowledge of Rationality-Mind)
ความเป็นเนื้อเดียวกันของความรู้ (Simultaneous Knowledge – Here and Now)	ความเรียงลำดับของความรู้ (Sequential Knowledge – There and Then)
ความรู้ในเชิงปฏิบัติ (Analog Knowledge – Practice)	ความรู้ในเชิงทฤษฎี (Digital Knowledge – Theory)

จากตารางจะเห็นได้ว่าความรู้แฝงเร้น จะสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้โดยการผ่านกระบวนการทางสังคม (Community) ได้ดีกว่า เพราะการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แฝงเร้น ไม่สามารถทำได้โดยง่ายเหมือนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เชิงประจักษ์

Nonaka and Takeuchi (1995) แบ่งความรู้ทั้งสองประเภทนี้ เข้ากับความเป็นชนชาติ ลักษณะของคนแถบตะวันตก (Western) จะเน้นกระบวนการจัดการความรู้เชิงประจักษ์ ที่สามารถจัดเก็บในรูปแบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Database) หรือจัดเก็บในคอมพิวเตอร์ แต่สำหรับชาวญี่ปุ่น (Japanese) มักจะใส่ใจกับองค์ความรู้แฝงเร้น ที่เป็นลักษณะถ่ายทอดจากประสบการณ์ โดยมีตัวอย่างที่มีชื่อเสียง เช่น มิสเตอร์เบสบอล (Shigeo Nagashima) เป็นผู้เล่นเบสบอลที่มีความชำนาญ แต่ไม่สามารถถ่ายทอดพฤติกรรม หรือประสบการณ์ และความสามารถของเขาให้คนอื่นเข้าใจโดยง่าย ทำให้ผู้จัดการของคนญี่ปุ่น ให้ความสำคัญกับวิธีการถ่ายทอดองค์ความรู้แฝงเร้น (Organizational Tacit Knowledge) ภายในองค์กร

Wallace (2007) อธิบายถึงองค์ความรู้แฝงเร้น ว่ามีคุณลักษณะสำคัญ คือ

1. เป็นต้นกำเนิดของความรู้ (Personal of Origin)
2. คุ้มค่าที่จะเป็นเจ้าของ (Valuable to The Possessor)
3. เป็นลักษณะเฉพาะ (Job Specific)
4. เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของสิ่งต่างๆ (Related to Context)

5. ยากที่จะทำให้เด่นชัด (Difficult to Fully Articulate)
6. มีส่วนที่รู้และไม่รู้ชัดในการเลือกครอบครอง (Both Known in Part and Unknown in Part to The Possessor)
7. ส่งผ่านความรู้ได้เมื่อมีสถานที่ที่สามารถส่งผ่าน โดยผ่านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Transmitted, Where Transmission Is Possible, Through Interpersonal Contact)
8. เกี่ยวพันกับองค์กร (Operative On An Organizational Level)
9. นำไปใช้ โดยแบ่งส่วนผ่านกฎ ถ้า---ดังนั้น (Applied, in Part, Through “If-Then” Rules (“If Certain Conditions Exist, Then Apply The Following”))
10. สามารถเปลี่ยนเป็นความเชิงประจักษ์ (Explicit Knowledge) ได้ และอยู่ใกล้ตัว (Capable of Becoming Explicit Knowledge and Vice Versa)
11. เกี่ยวพันกับองค์ความรู้เชิงประจักษ์ (Explicit Knowledge) ผ่านพรมแดนความรู้ (Intertwined With Explicit Knowledge Along Unstable Knowledge Borders)
12. ยากที่จะสะท้อนออกมาให้เป็นความรู้สมัยใหม่ (Poorly Reflected in Contemporary Knowledge Literature)

Tobin (1998) ผู้เขียนหนังสือเกี่ยวกับความรู้ในองค์กรของประเทศสหรัฐอเมริกา ได้กล่าวถึงความรู้ในองค์กร (Organizational Knowledge) ว่า ความรู้ขององค์กร คือ การรวมทักษะ และองค์ความรู้ทั้งหมดของพนักงานไว้ แต่ไม่มีองค์กรใดที่จะสามารถเก็บความรู้ของบุคลากรไว้ได้ทั้งหมด ผู้เขียน (Tobin) ยังเน้นถึงความรู้เชิงประจักษ์ ว่า ความรู้ประเภทนี้เป็นข้อมูลที่สามารถนำเสนอได้ เช่น ฐานข้อมูล ซึ่งจะสามารถจัดเก็บได้ โดยความรู้ที่สำคัญขององค์กร อาทิ ความรู้เกี่ยวกับการสร้างตราสินค้า (Trademark) ลิขสิทธิ์ (Patent) ผลิตภัณฑ์ (Product) หรือความหลากหลายทางเทคโนโลยีขององค์กร (Various of Organizational Technology) ก็เป็นทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับสติปัญญา

1.2 การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

1.2.1 ความหมายและองค์ประกอบของการจัดการความรู้

พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547) ได้ให้ความหมายของ การจัดการความรู้ ไว้ว่า หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลข้อมูล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจน

ประสบการณ์ของบุคคลเพื่อสร้างเป็นความรู้ หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางต่างๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และทำให้ความรู้ที่มีอยู่แพร่กระจายไปทั่วทั้งองค์กรอย่างสมดุล เพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลผลิตขององค์กร

วิจารณ์ พานิช (2549) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่ซับซ้อนและกว้างขวาง ไม่สามารถนิยามด้วยถ้อยคำสั้นๆ ได้ จึงต้องมีคำนิยามหลายข้อเพื่อครอบคลุมความหมายดังนี้

1. การจัดการความรู้ มีความหมายถึงการรวบรวม การจัดระบบ การจัดเก็บ และการเข้าถึงข้อมูลเพื่อสร้างความรู้ เทคโนโลยีด้านข้อมูลและคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความรู้ แต่เทคโนโลยีสารสนเทศเพียงอย่างเดียวไม่ใช่การจัดการความรู้
2. การจัดการความรู้เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ้าไม่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดการความรู้ก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ พฤติกรรมภายในองค์กรเกี่ยวกับวัฒนธรรมที่มีพลวัต (Dynamic) และแนวทางปฏิบัติที่มีผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประเด็นด้านวัฒนธรรมและสังคมที่มีความสำคัญยิ่งต่อการจัดการความรู้
3. การจัดการความรู้ต้องการผู้ที่มีความรู้ความสามารถในทฤษฎีความรู้ และประยุกต์ใช้ความรู้ในการสร้างนวัตกรรมและเป็นผู้นำในองค์กร รวมทั้งต้องการผู้เชี่ยวชาญในสาขาใดสาขาหนึ่งสำหรับช่วยแนะนำวิธีประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ ฯลฯ
4. การจัดการความรู้เป็นเรื่องของการเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร การจัดการความรู้เกิดขึ้นเพราะมีความเชื่อว่าจะช่วยจะช่วยสร้างความมีชีวิตชีวาและความสำเร็จให้กับองค์กร การประเมิน “ต้นทุนทางปัญญา” (Intellectual Capital) และผลสำเร็จของการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้เป็นดัชนีบอกว่าองค์กรมีการจัดการความรู้ได้อย่างไรหรือไม่

Marquardt (2000 อ้างถึงใน พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547) กล่าวว่า องค์ประกอบของการจัดการความรู้ที่มีประโยชน์และมีผลต่อการดำเนินงานจากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกขององค์กร และได้เสน้องค์ประกอบของการจัดการความรู้ไว้ 4 ประเภท ดังนี้

1. การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) หมายถึง องค์กรควรที่จะแสวงหาความรู้ที่มีประโยชน์และมีผลต่อการดำเนินงาน จากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในภายนอก
2. การสร้างความรู้ (Knowledge Creation) หมายถึง การสร้างความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องจากนโยบาย ความปรารถนาภายในหน่วยงานหรือคนในองค์กร จึงทำให้ทุกๆ คนในองค์กรสามารถสร้างความรู้ได้

3. การจัดเก็บและการค้นคืนความรู้ (Knowledge Storage and Retrieval) หมายถึง การกำหนดสิ่งสำคัญที่จะเก็บไว้เป็นคลังความรู้ และจะต้องพิจารณาการเก็บรักษา และการนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ตามความต้องการ องค์กรต้องเก็บรักษาสิ่งที่เป็นความรู้ขององค์กรไว้ให้ดีที่สุด ไม่ว่าจะป็นสารสนเทศในรูปแบบใดก็ตาม

4. การถ่ายโอนความรู้และการใช้ประโยชน์ (Knowledge Transfer and Utilization) หมายถึง การถ่ายโอนและการใช้ประโยชน์จากความรู้ที่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลในรูปสารสนเทศ โดยแบ่งเป็นการถ่ายโอนความรู้แบบตั้งใจ และไม่ตั้งใจ

Trapp (1999 อ้างถึงใน พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547) ได้เสนอองค์ประกอบของการจัดการความรู้ไว้ 9 ประการดังนี้

1. เป้าหมายความรู้ (Knowledge Goals)
2. การระบุถึงความรู้ (Knowledge Identification)
3. การจัดหาความรู้ (Knowledge Acquisition)
4. การพัฒนาความรู้ (Knowledge Development)
5. การเคลื่อนย้าย / กระจายความรู้ (Knowledge Development)
6. การใช้ความรู้ (Knowledge Usage)
7. การเก็บรักษาความรู้ (Knowledge Preservation)
8. การประเมิน / ทบทวนความรู้ (Knowledge Evaluation / Review)
9. การควบคุมความรู้ (Knowledge Controlling)

สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (2547 อ้างถึงใน สุภณิดา ปุสุรินทร์คำ, 2549) ว่าเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดกระบวนการสร้างความรู้ การจัดเก็บและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และรวมถึง การระบุสภาพปัญหาปัจจุบัน การกำหนดความต้องการและการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการที่เป็นเครื่องมือหรือวิธีการเพิ่มมูลค่า หรือคุณค่าของกิจการ องค์กร กลุ่มบุคคล หรือเครือข่ายของกลุ่มบุคคล หรือองค์กร ไม่ได้มีความหมายเพียงแค่การนำ “ความรู้” มา “จัดการ” และมีความหมายกว้างกว่า “การจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร” แต่มีความหมายจำเพาะและลึกซึ้งกว่านั้นมาก ซึ่งอย่างน้อยจะต้องประกอบด้วย กิจกรรม และกระบวนการต่างๆ ดังนี้

1. การขุดค้น และรวบรวมความรู้
2. การจัดเก็บความรู้ เพื่อให้ค้นหาได้ง่าย
3. การสื่อสารเพื่อถ่ายทอดความรู้
4. การจัดกิจกรรม และกระบวนการเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

5. การวิเคราะห์ สังเคราะห์เพื่อยกระดับความรู้
6. การสร้างความรู้ใหม่
7. การประยุกต์ใช้ความรู้
8. การเรียนรู้จากการใช้ความรู้

การจัดการความรู้ เริ่มที่การมีความมุ่งมั่น วัตถุประสงค์ อันยิ่งใหญ่ร่วมกันของสมาชิกขององค์กร กลุ่มบุคคล หรือเครือข่าย ที่จะร่วมกันใช้ความพากเพียรดำเนินการจัดการความรู้ด้วยวิธีการ และยุทธศาสตร์อันหลากหลาย เพื่อใช้ความรู้เป็นพลังหลักในการบรรลุเป้าหมายตามความมุ่งมั่น เพื่อประโยชน์ขององค์กร กลุ่มบุคคล เครือข่าย และยังประโยชน์ต่อสังคมในวงกว้าง

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ก.พ.ร. (2548) ได้กำหนดกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) ไว้เป็นกระบวนการแบบหนึ่งซึ่งช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ หรือพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้ คือ การพิจารณาว่า วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ขององค์กรหรือกลุ่มคน คืออะไร และองค์กรจำเป็นต้องรู้อะไรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ลักษณะของความรู้ภายในองค์กร และระบบการจัดการความรู้ปัจจุบันเป็นอย่างไร
2. การสร้างและแสวงหาความรู้ คือ การสร้างความรู้ใหม่ หรือแสวงหาความรู้จากภายนอก การรักษาความรู้เก่าและกำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ คือ การวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ คือ การปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน การใช้ภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจตรงกัน, การปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์
5. การเข้าถึงความรู้ คือ การทำให้ที่ต้องการใช้ความรู้ เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT), Web Board ,บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
6. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ ระบบที่มีวิธีการหลากหลายเพื่อช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยกรณีเป็นความรู้เชิงประจักษ์ (Explicit Knowledge) อาจจัดทำเป็น เอกสาร, ฐานความรู้, เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็นความรู้แฝงเร้น (Tacit Knowledge) อาจจัดทำเป็นระบบที่มข้ามสายงาน, กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การเยี่ยมตัว เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น

7. การเรียนรู้ คือ การทำให้เรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่นเกิดระบบการเรียนรู้จาก สร้างองค์ความรู้ - นำความรู้ไปใช้ - เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

บดินทร์ วิจารณ์ (2547) ได้สรุปองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอนของกระบวนการจัดการความรู้ คือ

1. การกำหนดชนิดของทุนทางปัญญา (Define) คือ การกำหนดความรู้ที่ต้องการ เพื่อตอบสนองกลยุทธ์ขององค์กรหรือการปฏิบัติงาน หรือการพิจารณาว่าสิ่งใดคือความรู้หลักขององค์กร (Core Competency) และเป็นองค์ความรู้ที่สามารถสร้างความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งได้อย่างชัดเจน
2. การสร้างทุนทางปัญญา (Create) คือ การค้นหาใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่ด้วยการศึกษาเพิ่มเติม การสอนงานภายในองค์กร หรือหากเป็นความรู้ใหม่ อาจจำเป็นที่จะต้องค้นหาจากภายนอกองค์กร การที่ปรึกษา การเรียนรู้จากความสำเร็จของผู้อื่น และการเทียบเคียง (Benchmarking)
3. การเสาะหา (Capture) คือ การจัดเก็บความรู้ในองค์กรให้เป็นระบบทั้งความรู้เชิงประจักษ์ (Explicit Knowledge) และ ความรู้แฝงเร้น (Tacit Knowledge) ให้เป็นทุนความรู้ขององค์กร ซึ่งพร้อมต่อการยกระดับความรู้ และขยายความรู้ให้ทั่วทั้งองค์กร
4. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share) คือ การแบ่งปัน การเผยแพร่ การกระจาย การถ่ายโอนความรู้ ซึ่งมีหลายรูปแบบ และหลายช่องทาง เช่น การจัดงานสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน การสอนงาน การพบปะเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การถ่ายโอนความรู้ในลักษณะเสมือน (Virtual) ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือระบบ E-Learning เป็นต้น
5. การใช้ประโยชน์ (Use) คือการประยุกต์ความรู้ไปใช้งาน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์และผลสัมฤทธิ์ขึ้น เกิดเป็นปัญหาปฏิบัติ การขยายผลให้ระดับความรู้และขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรสูงขึ้น

1.2.2 เครื่องมือในการจัดการความรู้

ประพนธ์ ผาสุขยี่ด (อ้างถึงใน วิจารณ์ พานิช, 2549) ได้คิดค้นโมเดลที่ใช้เป็นหลักในการดำเนินการจัดการความรู้ เรียก “โมเดลปลาหู” ซึ่งประกอบด้วย

“**หัวปลา**” หมายถึง เป้าหมายหลักของการดำเนินการจัดการความรู้ สะท้อน “วิสัยทัศน์ความรู้” (Knowledge Vision) หรือ หัวใจของความรู้ เพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร บุคคลที่

ความสำคัญในการส่งเสริมให้เกิดหัวปลา คือ “คุณเอื้อ” (Chief Knowledge Officer) ในขั้นตอนนี้ เป็นขั้นตอนเริ่มต้นของการจัดการความรู้ เพื่อวัตถุประสงค์คือ สร้างความชัดเจน และสร้างความ เป็นเจ้าของ ต่อการจัดการความรู้ในองค์กร

บทบาทของ “คุณเอื้อ” คือ บุคคลที่ทำหน้าที่ จัดให้มีการกำหนด “หัวปลา” หรือเป้าหมาย ของการจัดการความรู้ เชื่อมโยง เป้าหมายของการจัดการความรู้ “หัวปลา” เข้ากับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและยุทธศาสตร์ขององค์กร และจัดบรรยากาศการบริหารงานให้เอื้ออำนาจ (Empowerment) ภายในองค์กร

“ตัวปลา” หมายถึง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) ซึ่งถือเป็นกิจกรรม หลัก หรือหัวใจในการจัดการความรู้ในหลายองค์กร (บางองค์กรไม่เรียกว่าการจัดการความรู้- Knowledge Management แต่เรียก การแลกเปลี่ยนเรียนรู้-Knowledge Sharing) โดย บุคคลที่ เป็นผู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ “คุณกิจ” และมี “คุณอำนวย” เป็นผู้คอยจุดประกายและอำนวยความสะดวก

กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นกระบวนการสร้างสรรค์สิ่งซึ่งกว่าการใช้เหตุผล คือ ลึก เข้าไปในระดับความเชื่อ คุณค่า และอารมณ์ จากความแตกต่างของสมาชิกในองค์กร เพื่อมีจุด ร่วมอยู่เพื่อการบรรลุเป้าหมาย “หัวปลา” ขององค์กร

บทบาทของ “คุณอำนวย” คือ บุคคลที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้ อาจใช้คำภาษาอังกฤษได้ว่า “Knowledge Activist” หรือ “Knowledge Broker” ซึ่งจะมีหน้าที่ ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และอำนวยความสะดวกต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งในเชิง กิจกรรม ระบบ และวัฒนธรรม หรือเป็นบุคคลที่เชื่อมโยงผู้คนหรือหน่วยงานเข้าหากัน

“หางปลา” หมายถึง คลังความรู้ (Knowledge Asset) ที่ได้จากการปฏิบัติงาน และ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ บุคคลที่เป็นผู้สกัดความรู้ คือ “คุณกิจ” โดยมี “คุณลิขิต” เป็นผู้ช่วย จัดบันทึก

ประเทศไทยมีการจัดการความรู้ที่ทำกันตามธรรมชาติ คือ มี “ตัวปลา” หรือการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงานร่วมกัน แต่มักจะไม่ได้จัดบันทึกความรู้หรือแนวปฏิบัติ สำหรับไว้ใช้ งานและยกระดับความรู้อย่างต่อเนื่อง

บทบาทของ “คุณกิจ” คือ ผู้ดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ที่มีส่วนร่วมมากที่สุด เป็นผู้ ร่วมกำหนดเป้าหมายผลสัมฤทธิ์ของงาน (หัวปลา) ของกลุ่มตนเอง และดำเนินการค้นหา (Capture) ความรู้จากภายในกลุ่มและภายนอกกลุ่ม เป็นนำมาประยุกต์ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ร่วมกัน รวมถึงการจัดบันทึก การนำเสนอผลงาน ร่วมกับ “คุณลิขิต” ซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่จัดบันทึกใน กิจกรรมจัดการความรู้

การจดบันทึกของกิจกรรมการจัดการความรู้ อาจเป็นการจดในกระดาษ บันทึกในรูปแบบ Electronic Files เพื่อให้ค้นหาได้ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร หรือบันทึกลงเว็บไซต์ (Blog) เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มเข้าค้นหาบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรืออินเทอร์เน็ต

วิจารณ์ พานิช (2549) ได้กล่าวถึงเครื่องมือของการจัดการความรู้ คือ

“การเล่าเรื่อง (Storytelling)” คือ การให้ผู้มีความรู้จากการปฏิบัติ ถ่ายทอดความรู้ ความเชื่อ ประสบการณ์ การปฏิบัติ ออกมาเป็นคำพูด และหน้าตาท่าทาง (Non Verbal Communication) โดยมีขั้นตอนย่อยๆ ดังนี้

1. การกำหนดเป้าหมายของการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้
2. การกำหนดกลุ่มสมาชิกให้เป็นกลุ่มเล็ก
3. แบ่งกลุ่มสมาชิกที่มีลักษณะแตกต่างกัน เช่น ความคิด ประสบการณ์ทำงาน
4. เลือกประธานกลุ่มและเลขานุการกลุ่ม
5. สมาชิกในกลุ่มเล่าเรื่องเกี่ยวกับความสำเร็จของตนตามเป้าหมายที่วางไว้
6. สมาชิกในกลุ่มคนอื่นๆ ช่วยถอดความรู้ให้ได้ตามเป้าหมาย
7. คุณอำนวย ทำหน้าที่ช่วยเหลือ สร้างบรรยากาศในเชิงบวก การซักถาม ฯลฯ

ในการเล่าเรื่องของสมาชิกในกลุ่ม ควรจะเล่าเพียงประเด็นเดียวต่อหนึ่งเรื่อง และเล่าสั้นๆ ตามความเป็นจริง หรือเป็นข้อมูลดิบที่เล่าจากเหตุการณ์หรือความเข้าใจ เพื่อดึงความรู้แฝงเร้น (Tacit Knowledge) จากการปฏิบัติเพื่อบรรลุถึงวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้

ฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Base) เป็นองค์ประกอบสำคัญของการจัดการความรู้ คือ การมีฐานข้อมูลความรู้ที่ดี ใช้งานง่าย มีความเป็นพลวัตตามกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และบันทึก จัดเก็บอยู่ตลอดเวลา ในองค์กรสมัยใหม่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้าช่วยให้จัดการ ค้นหา ได้สะดวก

ผู้ออกแบบฐานข้อมูลความรู้ จะถูกออกแบบตามความต้องการในการใช้งานและความความสามารถของผู้ใช้ และการออกแบบให้สามารถบันทึกและจัดการความรู้แฝงเร้น (Tacit Knowledge) ได้ดี ซึ่งฐานข้อมูลความรู้ จะประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ดังต่อไปนี้

1. บัญชีรายชื่อบุคคลที่มีความรู้หรือความเชี่ยวชาญพิเศษ (ด้านการปฏิบัติและด้าน ทฤษฎี) พร้อมทั้งสถานที่ติดต่อ เช่น เบอร์โทรศัพท์ สถานที่ทำงาน อาจเรียกได้ว่า “สมุดหน้าเหลือง” แต่ควรจะเน้นเฉพาะที่ตรงกับเป้าหมายหลักขององค์กร
2. บัญชีรายชื่อสมาชิก “ชุมชนนักปฏิบัติ” พร้อมรายชื่อหัวหน้ากลุ่ม และรวมถึงเว็บไซต์ หรือบล็อกของกลุ่ม

3. บัญชี “เรื่องเล่า” Storytelling ที่คัดสรรแล้ว จัดเป็นหมวดหมู่ตามสาระของงาน พร้อม คำหลัก (Key Words) สำหรับง่ายต่อการค้นหา ชื่อผู้เล่าเรื่องและรายละเอียดสำหรับการติดต่อ
4. ชุมความรู้ หรือ เคล็ดลับในการทำงาน จัดเป็นหมวดหมู่สำหรับการบรรลุเป้าหมายของงานย่อยๆ โดยจัดแยกไว้เพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุงแก้ไขได้โดยสะดวก และ เชื่อมโยงไปสู่เรื่องเล่าที่เกี่ยวข้องได้
5. แก่นความรู้ คือ การนำชุมความรู้ มายกระดับให้สูงขึ้นเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร
6. ตารางแห่งอิสรภาพ คือ เครื่องมือเพื่อการประเมินตนเองของทีมงานในการทำงานขึ้นไต่ขั้นหนึ่ง จัดหมวดหมู่ตามสาระของงาน
7. บล็อก (Blog) ขององค์กร เพื่อจัดให้เป็นฐานข้อมูลความรู้ขององค์กรในรูปแบบหนึ่ง

1.2.3 แนวทางของความสำเร็จในการจัดการความรู้

วิจารณ์ พานิช (2549) ได้อธิบายถึงแนวทางแห่งความสำเร็จ 10 ประการ ของการจัดการความรู้ คือ

1. การสร้างวัฒนธรรมใหม่ คือ การเปลี่ยนจากการบริหารงานแบบ ควบคุม – สั่งการ (Command and Control) มาเป็นแบบเอื้ออำนาจ (Empower) เพื่อให้พนักงานทุกระดับริเริ่มสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ และบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร
2. การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม คือ การให้คนในองค์กรร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) และเป้าหมาย (Goal) และร่วมกันตีความ ทำความเข้าใจถึง วิธีปฏิบัติ พฤติกรรม ความเชื่อ ค่านิยม จากเกิดสภาพความเป็นเจ้าของ (Ownership)
3. การสร้างบรรยากาศในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ การลดอุปสรรคต่อการแลกเปลี่ยน และเข้าถึงข้อมูล สารสนเทศ โดยพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพและเข้าถึงได้ง่าย สร้างวัฒนธรรม เพื่อนช่วยเพื่อน การเรียนรู้เป็นทีม และการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้ามสายงาน
4. การเรียนลัด คือ การยึดแนวความคิดของผู้คนที่ทดลองทำมาแล้วประสบผลสำเร็จ ซึ่งไม่ใช่การคัดลอก แต่เป็นการปรับให้เหมาะสมกับบริบท และต่อยอดด้วยความคิดสร้างสรรค์ของตนเอง
5. การสร้างยุทธศาสตร์เชิงบวก คือ การมุ่งหาความสำเร็จให้กับองค์กร การขยายผล ความสำเร็จ และการยกระดับผลสำเร็จ ทำให้สร้างเจตคติเชิงบวก จนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร

6. การจัดพื้นที่สำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ การจัดพื้นที่ในรูปแบบจริง เช่น ห้องรับประทานอาหาร ห้องกาแฟ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือการจัดพื้นที่ในรูปแบบเสมือน คือ การให้คนได้พบกันผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) แทน เช่น อินทราเน็ต เว็บไซต์ บอร์ด เว็บไซต์ เป็นต้น

7. การพัฒนาคน คือ การพัฒนาคนผ่านการทำงาน ให้เกิดทักษะในการสร้างความรู้ และการเรียนรู้ร่วมกัน การเรียนรู้ผ่านผู้อื่น ทักษะในการจัดการ Mental Models

8. การให้แรงจูงใจ คือ การให้ความภาคภูมิใจซึ่งเป็นรางวัลที่ไม่ได้อยู่ในรูปแบบตัวเงิน หรือรางวัลแก่ผลงาน เช่น การเลื่อนขั้น ขึ้นเงินเดือน

9. การหาเพื่อนร่วมทาง คือ การจัดให้เกิดเครือข่ายระหว่างองค์กร เพราะการดำเนินกิจกรรมจัดการความรู้ไประยะหนึ่ง องค์กรควรจะตั้งได้รับการกระตุ้นด้วยการทำเป็นเครือข่าย เพื่อนำสิ่งที่ได้แลกเปลี่ยนระหว่างกันมาช่วยเพิ่มความกระตือรือร้นให้กับองค์กร

10. การทำขุมความรู้ คือ การสร้างระบบการจัดเก็บความรู้ที่ได้มาจากการทำกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรูปแบบอื่นๆ ซึ่งควรจะเป็นขุมความรู้ที่มีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา (Dynamic) สามารถค้นหา และนำความรู้มาใช้ได้ง่าย

บดินทร์ วิจารณ์ (2547) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งเสริมความสำเร็จของการจัดการความรู้ในองค์กร โดยจำแนกไว้ดังนี้

1. Leadership หมายถึง การที่ผู้นำใช้ภาวะผู้นำในการกำหนดทิศทาง ความเชื่อ และค่านิยมร่วมกันทั้งองค์กร และประเมินผลลัพธ์จากที่คาดหวัง และเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและปฏิบัติเป็นแบบอย่าง

2. Structure หมายถึง โครงสร้างองค์กรที่ส่งเสริมการจัดการความรู้ จะเป็นในรูปแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ

3. Cultrue / Behavior / Communication หมายถึง วัฒนธรรม พฤติกรรม และการสื่อสารที่ต้องกำหนดและแสดงออกเป็นพฤติกรรมเป็นวัฒนธรรม มุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ปัจจัยที่สำคัญต่อการจัดการความรู้คือ ความมุ่งมั่นและความเชื่อร่วมกัน

4. Technology Process หมายถึง การนำเทคโนโลยีและกระบวนการที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ และที่สำคัญคือ เทคโนโลยีการสื่อสาร โดยเฉพาะระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เพื่อให้การจัดการข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ ก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วและง่ายต่อการใช้งาน

5. Rewording / Recognition หมายถึง การให้รางวัลและการยอมรับ เพื่อสร้างแรงจูงใจต่อพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เพราะการที่ผู้เชี่ยวชาญในองค์กรจะถ่ายทอดความรู้ออกมา ควรเกิดจากความสมัครใจเป็นหลักและจะเป็นจริงได้เมื่อมีแรงเกื้อหนุนและแรงจูงใจเป็นสำคัญ

6. Measurement หมายถึง การวัดและประเมินผล เพราะการมีการวัดและการประเมินผลจะทำให้สามารถจัดการหรือปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้น

7. Knowledge / Skills / Abilities / Competencies หมายถึง การมีความรู้ ทักษะ และขีดความสามารถของทีมงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการองค์ความรู้

8. Management หมายถึง การจัดการ คือ การที่ผู้จัดการที่มีความรู้ในการจัดการความรู้สามารถจัดการให้เกิดขึ้นจริงตามแผนงานได้

สรุปองค์ประกอบของการจัดการความรู้

จากการสังเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ สามารถสังเคราะห์องค์ประกอบของการจัดการความรู้ ได้ดังนี้

1. การกำหนดวิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้ หมายถึง การตั้งวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายร่วมขององค์กร โดยผู้บริหารสูงสุด หรือหัวหน้ากลุ่ม จะเป็นผู้พิจารณารวมจากความคิดเห็นของสมาชิกในทุกระดับขององค์กร เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจในการจัดการความรู้
2. การรวบรวมความรู้เดิม หมายถึง การรวบรวมเนื้อหา ความชำนาญ หรือความสนใจพิเศษที่มีความหลากหลายของแต่ละบุคคลในองค์กร ให้เป็นระบบ จัดเก็บรายชื่อผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ โดยสามารถทำได้โดยการทำ “สมุดหน้าเหลือง” บันทึกรายชื่อผู้เกี่ยวข้องและเนื้อหาความรู้
3. การสร้างความรู้ใหม่ หมายถึง การที่องค์กรจัดกระบวนการให้บุคคล หรือกลุ่มบุคคล ที่รวมกันอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ด้วยกิจกรรมต่างๆ เช่น การเล่าเรื่อง การให้ความช่วยเหลือแบบเพื่อนช่วยเพื่อน การสร้างชุมชนนักปฏิบัติ ฯลฯ โดยขั้นตอนนี้จะตั้งค่านึงถึงปัจจัยในการสร้างพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร การสร้างแรงจูงใจทั้งภายในและภายนอกต่อสมาชิกในองค์กร
4. การเตรียมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง การออกแบบระบบจัดการ ดำเนินการ และจัดเก็บข้อมูลในคลังความรู้ ระบบการจัดการสารสนเทศและการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้การดำเนินกิจกรรมการสร้างความรู้ใหม่เกิดประสิทธิภาพดี โดยเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ ควรจะเหมาะสมกับบริบทขององค์กร และความสามารถในการใช้งานของบุคคลในองค์กร
5. การวัดผลการจัดการความรู้ หมายถึง การตรวจสอบผลลัพธ์จากการดำเนินกิจกรรมการสร้างความรู้ ว่ามีผลลัพธ์ที่ตรงตามวิสัยทัศน์ เป้าหมายของการจัดการความรู้ขององค์กร มาก

น้อยเพียงใด และมีประเด็นใดของการจัดการความรู้ที่จะต้องพัฒนา ปรับปรุง สืบเนื่องไปจนถึง การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายในองค์กร ให้สอดคล้องกับรูปแบบการ จัดการความรู้ขององค์กร

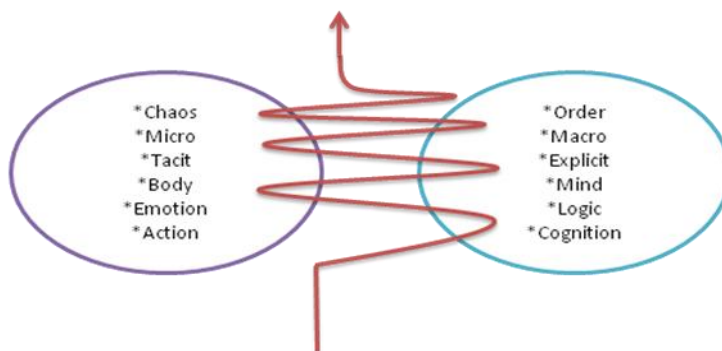
6. การนำความรู้ไปใช้ หมายถึง การใช้ประโยชน์จากความรู้ใหม่ที่สร้างขึ้น และการ จัดเก็บความรู้เดิมที่มีอยู่ให้เกิดระเบียบ พร้อมนำมาใช้งาน การนำความรู้ไปใช้อาจหมายถึงการ เผยแพร่ความรู้ออกไปนอกองค์กร เพื่อสร้างเครือข่ายความรู้ระหว่างองค์กร ซึ่งมีวัตถุประสงค์ใน การสร้างพลวัตของการเรียนรู้ให้กับองค์กรอย่างต่อเนื่อง จากกระบวนการจัดการความรู้

1.3 การสร้างความรู้ (Knowledge Creation)

ในสภาวะปัจจุบัน ความรู้ (Knowledge) เป็นกุญแจสำคัญ ไม่ใช่แต่เพียงในแวดวง การพัฒนาเศรษฐกิจเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับความสำเร็จก้าวหน้าขององค์กร โดยที่รูปแบบที่แตกต่าง ระหว่างความรู้ (Knowledge) กับสารสนเทศ (Information) คือ สารสนเทศ (Information) เป็น ข้อมูล (Data) ที่บางครั้งมีความใหม่ แต่บางครั้งก็เก่า เช่นราคาน้ำมัน อาจส่งผลกระทบต่อตัดสินใจ ทำธุรกิจของบริษัทน้ำมัน เป็นต้น องค์ความรู้ (Knowledge) คือ ความเข้าใจถึงความเป็นไปของ สารสนเทศใหม่ๆที่ได้รับ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ ความเข้าใจ ความสัมพันธ์ในประเด็นที่สนใจ หรือ เกี่ยวข้องกับเนื้อหา ความรู้ เป็นสินทรัพย์ขององค์กรประเภทจับต้องไม่ได้ (Intangible Assets) ซึ่งจะมีความแตกต่างกับสินทรัพย์ประเภทจับต้องได้ (Tangible Assets) ในบางประเด็นที่น่าสนใจ ในเรื่อง ต้นทุนการถ่ายโอนความรู้ สินทรัพย์ทางกายภาพ (Physical Assets) จะง่ายต่อการ ประเมินต้นทุน ขึ้นอยู่กับต้นทุนการขนส่ง หรือต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการขนย้ายอื่นๆ แต่หากเป็น สินทรัพย์ประเภทความรู้ ย่อมที่จะมีความยากในการประเมินต้นทุน (จะเพิ่มขึ้นตามความแตกต่าง หรือความลึกซึ้งของความรู้ที่ซ่อนอยู่) (Nonaka and Teece, 2001)

การครอบครองสินทรัพย์ประเภทความรู้ จะสามารถครอบครองในลักษณะที่เป็น ลิขสิทธิ์ (Patents) ความลับทางการค้า (Trade Secrets) หรือ ตราสินค้า (Trademark) และ อื่นๆ ฯลฯ ซึ่งผู้ ถือครองกรรมสิทธิ์มักจะถูกกำหนดให้อยู่ในวงแคบ หรือเป็นบางกลุ่มเท่านั้น (Limited Property Rights) แต่หากเป็นสินทรัพย์ประเภทที่จับต้อง การถือครองกรรมสิทธิ์ ทุกฝ่ายสามารถถือครอง สินทรัพย์นี้ได้หากเป็นเจ้าของ (Generally Property Rights) จึงทำให้การเสื่อมค่า (Depreciation) ของความรู้ กับสินทรัพย์ทางกายภาพก็จะแตกต่างกันด้วย เพราะสินทรัพย์ ประเภทความรู้ จะไม่มีการเสื่อมค่าจนหมดไป แต่อาจมีการเสื่อมค่าได้ช้าเร็วขึ้นอยู่กับภาวะการณ์ (Nonaka and Teece, 2001)

Nonaka and Teece (2001) กล่าวถึงทฤษฎีของการสร้างความรู้ (Knowledge-Creating Process) ว่า ความรู้เป็นพลวัต (Dynamic) จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ในประเด็นเนื้อหาที่สนใจ อยู่ตลอด เพราะจะขึ้นอยู่กับเวลาและสถานที่ (Hayek, 1945 อ้างถึงใน Nonaka and Teece, 2001)



ภาพที่ 2 Knowledge Creation Through A Spiral

ที่มา: ดัดแปลงจาก “Managing Industrial Knowledge” (Nonaka and Teece, 2001)

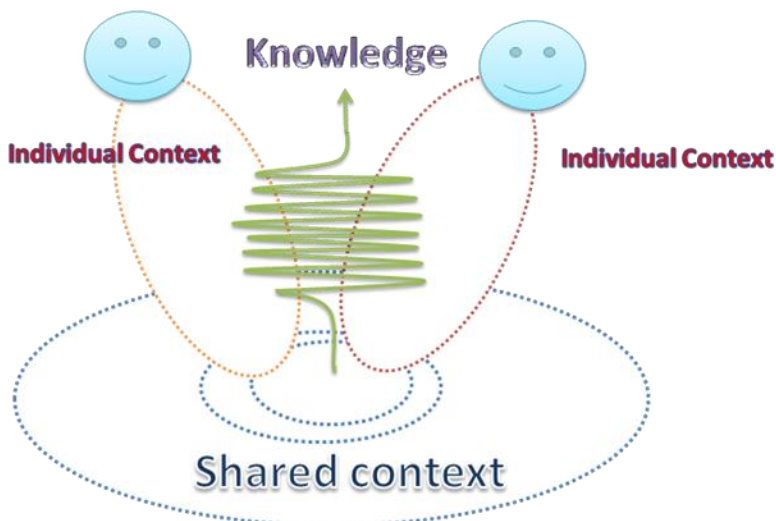
1.3.2 การสร้างความรู้ใหม่ (Creating New Knowledge)

การสร้างความรู้ใหม่ ไม่ง่ายเพียงแค่การเรียนรู้ผ่านคนอื่น หรือการรับเอาความรู้ใหม่จากภายนอก แต่ความรู้สามารถสร้างความรู้ขึ้นเองได้ ยกตัวอย่างเช่น การออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ของบริษัทแคนนอน (Canon) ก็จะมีการทำออกค่าย เพื่อเป็นการระดมสมอง ในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ที่โรงแรม โดยหารือกันในประเด็นปัญหาที่สนใจ หรือ เรื่องที่คาดหมายไว้ (Nonaka and Teece, 2001) ลักษณะของการสร้างความรู้ใหม่ ของชาวตะวันตก มักจะไม่เรียนรู้จากมุมมองเก่าๆ ที่ผ่านมา แต่มักจะเป็นการเรียนรู้ผ่านคู่มือ หรือหนังสือ และการบรรยาย ฯลฯ แต่ในมุมมองของชาวญี่ปุ่น มักจะใช้การเรียนรู้ในประเด็นที่ค่อนข้างไม่เป็นรูปแบบปกติ (Less Formal) เช่น การบอกเล่าความเข้าใจ การเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ การใช้คำอุปมา หรือรูปภาพ

1.3.3 การแลกเปลี่ยนเนื้อหา (Context) สำหรับการสร้างความรู้

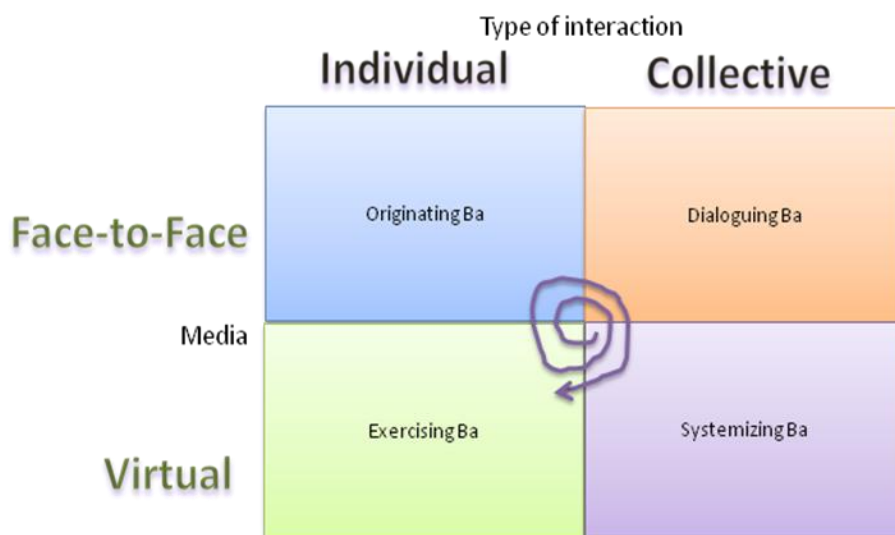
ความรู้ต้องมีการสร้างเนื้อหา (Context) ขึ้น Nonaka and Teece (2001) กล่าวว่า การสร้างความรู้แบบ “Ba” ตามแนวคิดของ Nonaka and Teece (2001) เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ทำให้มีพลัง คุณภาพ และ ช่องทาง ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับบุคคลในลักษณะการทวนกลับของความรู้ (Knowledge Spiral) ซึ่งมีความเหมือนกันในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคล

แต่ชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice) จะเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ถูกระบุกำหนด ภารกิจให้กับชุมชนนั้นๆ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับวัฒนธรรม และประวัติของชุมชน และการแลกเปลี่ยน เรียนรู้แบบ “Ba” จะเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในลักษณะที่ลื่นไหลได้ดี เพราะเป็นการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ของบุคคล โดยที่ไม่ต้องมีขอบเขตมาปิดกั้น สามารถทำได้ในสถานที่ หรือเวลาใดๆ



ภาพที่ 3 “Ba” การแลกเปลี่ยนเนื้อหาระหว่างบุคคล

ที่มา: “Managing Industrial Knowledge” (Nonaka and Teece, 2001: 23)



ภาพที่ 4 วงจรการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ที่มา: “Managing Industrial Knowledge” (Nonaka and Teece, 2001: 25)

Nonaka and Teece (2001) อธิบายวงจรการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่เรียกว่า “Ba” ซึ่ง หมายถึง “การสร้างความรู้” ในภาษาญี่ปุ่น ดังนี้

1. Origination Ba การปฏิสัมพันธ์แบบ Face-to-Face เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) ในรูปแบบของ ประสบการณ์ (Experience) , ความรู้สึก (Feeling), อารมณ์ (Emotion) แบบบุคคลต่อบุคคล (Individual to Individual)
2. Dialoguing Ba การปฏิสัมพันธ์แบบพบหน้า (Face-to-Face) เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และปรับให้เป็นความรู้แบบมาตรฐาน (Common Term) คือ เป็นลักษณะที่เข้าใจตรงกัน เป็นการคัดเลือกบุคคลที่ถูกต้อง มาผสมผสานกันเป็นหมู่คณะเดียวกัน เป็นขั้นที่พัฒนาจาก “Origination Ba”
3. Systemizing Ba เป็นขั้นที่สาม ของ “Ba” เป็นการรวบรวมความรู้เชิงประจักษ์ (Explicit Knowledge) เช่น เอกสาร (Document), ธนาคารข้อมูล(Databank) ภายในกลุ่ม โดยผ่านการปฏิสัมพันธ์ทางสิ่งแวดล้อมเสมือน (Virtual Collaborative Environment) ในปัจจุบัน หลายๆ องค์การใช้รูปแบบนี้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล เช่นการใช้อีเมล (E-Mail)
4. Exerising Ba เป็นรูปแบบที่บุคคลนำความรู้เชิงประจักษ์ (Explicit Knowledge) สื่อสารผ่าน สื่อในรูปแบบเสมือน (Virtual Media) ยกตัวอย่างเช่น การเขียนเอกสารแมนนวล (Manual) หรือ การเขียนโปรแกรมจำลอง (Simulation Program) เป็นสิ่งที่ส่งผลจาก Dialoguing Ba ที่ผ่านความคิด ของแต่ละบุคคลแล้ว

1.3.4 กระบวนการสร้างความรู้

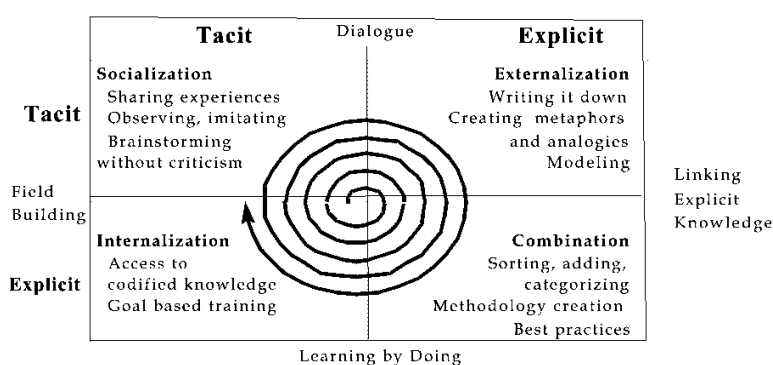
กระบวนการเปลี่ยนแปลงระหว่างความรู้แฝงเร้น กับ ความรู้เชิงประจักษ์ เป็นสิ่งที่ Nanaka and Takeuchi (1995) ได้เสนอเป็น เกติยวความรู้ (SECI's Model) คือ Socialization, Externalization, Combination และ Internalization ซึ่งสามารถเรียกปฏิสัมพันธ์ของความรู้ว่า การเปลี่ยนแปลงความรู้ (Knowledge Conversion) โดยผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แฝงเร้น และ ความรู้เชิงประจักษ์ เป็นกระบวนการต่อเนื่อง คือ

- 1) Socialization (จาก Tacit Knowledge ไปสู่ Tacit Knowledge) เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ทักษะ แนวคิด ของผู้มีปฏิสัมพันธ์กัน หรือสื่อสารกัน ซึ่งจะถ่ายทอดจากสมองของบุคคลหนึ่งไปอีกหลายๆคน โดยการจัดให้กลุ่มคนมีปฏิสัมพันธ์ (Socialize) กันในรูปแบบต่างๆ ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งทำได้หลายรูปแบบ เช่น ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานหรือหน้าที่ (Job Rotation) การยืมตัวบุคลากรมาช่วยงาน การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ การจัดเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยที่บุคคลแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน ได้จากการสังเกต ลอกเลียนแบบ หรือการลงมือปฏิบัติ

2) Externalization (จาก Tacit Knowledge ไปสู่ Explicit Knowledge) เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่อยู่ภายในบุคคลให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถถ่ายทอดให้เข้าใจได้ง่าย รวมทั้งสามารถจัดเก็บได้ เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือทักษะให้อยู่ในรูปแบบของเอกสาร แมนนวล รูปภาพ แผนผัง เป็นต้น ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการสร้างความรู้

3) Combination (จาก Explicit Knowledge ไปสู่ Explicit Knowledge) เป็นกระบวนการรวบรวมความรู้ในแขนงต่างๆ ที่เป็นความรู้เชิงประจักษ์เข้าด้วยกัน แล้วนำมาสร้างจัดหมวดหมู่เป็นความรู้ใหม่ เช่น การจัดทำเอกสาร ตำรา หนังสือ จัดทำฐานข้อมูล รวมทั้งการทำสมุดหน้าเหลืองโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ จะช่วยให้เข้าถึงความรู้ได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น เป็นต้น

4) Internalization (จาก Explicit Knowledge ไปสู่ Tacit Knowledge) เป็นกระบวนการเรียนรู้จากการกระทำ ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ชัดเจน ที่อยู่ในรูปของเอกสารให้อยู่ในรูปของทักษะหรือความสามารถของบุคคล ให้กลับไปเป็นความรู้โดยนัยที่ฝังอยู่ในตัวบุคคลนั้นๆ เป็นการฝัง ความรู้เชิงประจักษ์ (Explicit Knowledge) ไว้ในสมองคน เช่นการนำความรู้ที่ได้เรียนรู้มาไปปฏิบัติงานจริง



ภาพที่ 5 กระบวนการเกิดความรู้ (Knowledge Spiral: SECI)

ที่มา: “The Knowledge-Creating Company” (Nanaka and Takeuchi, 1995)

จากกระบวนการที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การสร้างความรู้ เป็นกระบวนการที่หมุนไปได้ตามกระบวนการเกิดความรู้ (Knowledge Spiral: SECI) ดังนั้น จำเป็นต้องหาวิธีการหลอมรวมความรู้ดังกล่าวให้เป็นหมวดหมู่เพื่อให้ผู้อื่นสามารถเรียนรู้ และนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ และความรู้ที่เกิดจากการนำไปใช้ทำให้เกิดความรู้ที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

แนวคิดของกระบวนการสร้างความรู้ จะต้องมีการทำกิจกรรมเพื่อการบูรณาการความรู้ขึ้น เพื่อให้ความรู้ในองค์กรทั้งสองชนิดคือ ความรู้เชิงประจักษ์ ที่จะทำให้เกิด “Know-What” กับ ความรู้แฝงเร้น ที่จะทำให้เกิด “Know-How”



ภาพที่ 6 สังเคราะห์แนวคิดของความรู้ในองค์กร

ที่มา: “Going Virtual: Distributed Communities of Practice” (Hildreth, 2004)

Hildreth (2004) กล่าวว่า ความรู้ (Knowledge) มีความจำเป็นต่อองค์กรธุรกิจปัจจุบันอย่างมาก เพราะมีแรงกดดันจากความเป็นโลกาภิวัตน์ (Globalization), การลดขนาดขององค์กร (Downsizing) และการใช้ผู้รับเหมาช่วงทำงาน (Outsourcing) ฯลฯ ทำให้ความรู้เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่จะต้องบริหารจัดการ ยกตัวอย่าง การลดขนาดขององค์กร (Davenport and Prusak, 1998 อ้างถึงใน Hildreth, 2004) จะมีการปรับลดพนักงาน บางครั้งพนักงานที่ออกจากบริษัท เหมือนกับการเสียดังความรู้ขององค์กรไปกับผู้ไปด้วย และความเป็นโลกาภิวัตน์ มีความหมายว่า องค์กรจะมีการผลิต หรือขายสินค้าไปทั่วโลก โดยอาจจะใช้การจ้างผู้รับเหมาช่วง หรือมีบริษัทสาขา หรือองค์กรขนาดเล็ก ที่อาจจะต้องมีการประสานงานกับองค์กรขนาดใหญ่ในประเทศต่างๆ โดยมักจะใช้รูปแบบการจัดการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Information) การร่วมมือ (Cooperation and Collaboration) ส่งผ่านข้อมูล จะต้องเกิดขึ้นผ่านระบบทางไกล รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขององค์กรในอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล (International Business Organization) จะมีข้อบ่งชี้เวลา (Time) ที่เกิดจากการลดขนาดขององค์กร (Downsizing) และการจ้างผู้รับเหมาช่วง (Outsourcing) เพราะมีความแตกต่างของเวลาที่แตกต่างกันของแต่ละประเทศเข้ามาเกี่ยวข้อง และ ข้อบ่งชี้ที่เกี่ยวกับสถานที่ (Space) จะเกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างคนที่อยู่ต่างสถานที่ (Different Location)

มีผู้เชี่ยวชาญสร้างรูปแบบการจัดเก็บความรู้ ไว้หลากหลาย เช่น การจัดเก็บในฐานข้อมูล (Database) การเขียนคู่มือ (Manual) การเขียนเป็นหนังสือ (Books) หรือ รายงาน (Report) ฯลฯ ซึ่งเป็นลักษณะความรู้เชิงประจักษ์ แต่หากเป็นความรู้ประเภทแฝงเร้น ก็เป็นสิ่งที่ไม่่ง่ายที่จะมองเห็นได้เป็นรูปธรรม เช่น ความเชื่อ (Beliefs) ความรู้สึก (Mental) โนว์ฮาว (Know-How) ฯลฯ และยากที่จะทำการสื่อสาร (Nonaka and Takeuchi, 1995: 8-9) เช่น ยกตัวคลาสสิก เกี่ยวกับ

การที่จักรยาน หากทำด้วยประสบการณ์ ผิดฝนจนชำนาญแล้ว ผู้ที่ไม่ได้ขี่จักรยานมาเป็นเวลานาน จะเริ่มมาขี่จักรยานใหม่ ก็สามารถขี่ได้เลย เพราะเป็นการดึงเอาความรู้แฝงเร้น (Tacit Knowledge) มาใช้ แต่หากเด็กคนหนึ่งต้องการขี่จักรยาน ให้เป็น แล้วดูคู่มือ วิธีการขี่จักรยาน คู่มือดังกล่าวเป็นองค์ความรู้ประเภทเชิงประจักษ์ เด็กคนนั้นอาจไม่สามารถขี่จักรยานได้ทันที

1.4 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing)

1.4.1 ความหมายของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ศิวินิต อรรถกฤษณ์กุล (2551) ได้เขียนสรุปไว้ในดุษฎีนิพนธ์เกี่ยวกับ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) ว่า “การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สุดและยากที่สุดในกระบวนการจัดการความรู้ เพราะจะต้องสร้างพฤติกรรมให้คนยินยอมพร้อมใจที่จะแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน โดยไม่หวงวิชา ให้คนพร้อมที่จะแบ่งปันและเรียนรู้ร่วมกัน (ประพนธ์ ผาสุขยัต, 2547; บุญดี บุญญาภิจ และคณะ, 2547; วิจารย์ พานิช, 2548 อ้างถึงใน ศิวินิต อรรถกฤษณ์กุล, 2551) ในทางปฏิบัตินั้น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้มี 2 มุมมองที่เราจำเป็นต้องพิจารณา (Nonaka and Takeuchi, 1995) คือ มุมมองด้านพฤติกรรมและมุมมองด้านระบบเทคโนโลยีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคคลนั้นมีอะไรที่ง่าย ๆ ที่จะทำให้ทุกคนเต็มใจที่จะถ่ายทอดความรู้ที่มีอยู่ออกไป (Davenport and Prusak, 1988) โดยทั่วไปแล้วบุคคลมักจะไม่แบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของตน นอกเสียจากเขาคิดว่าถ้าการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับคนอื่นนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและสำคัญสำหรับเขา”

Nonaka (1999) and Liebowitz (2001 อ้างถึงใน ศิวินิต อรรถกฤษณ์กุล, 2551) กล่าวว่า พฤติกรรมการถ่ายทอด แบ่งปัน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคล หากการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคลเป็นระบบที่ดีแล้ว จะช่วยลดความซ้ำซ้อน ลดเวลาในการแสวงหาความรู้ใหม่ นอกจากนี้หากมีการเผยแพร่แนวทางการปฏิบัติทำงานที่ดี (Best Practice) ข้อมูลมีความเชื่อถือได้ มีระบบการจัดการความรู้ที่ดี สามารถเข้าถึงและค้นหาความรู้ได้ง่าย ก็จะทำให้สามารถนำความรู้ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาในการทำงานได้รวดเร็วขึ้น

Robertson (2002 อ้างถึงใน ศิวินิต อรรถกฤษณ์กุล, 2551) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นกิจกรรมระหว่างบุคคล และต้องเข้าใจว่าบุคคลเหล่านั้นจะมีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นขั้นตอนแรก เพื่อให้การทำงานที่รับผิดชอบประสบความสำเร็จ นอกจากนี้พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมหลายปัจจัยที่

มีผลกระทบต่อระบบหรือพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น ความตั้งใจของทีมงาน ขั้นตอนการทำงาน การให้ความร่วมมือในทางปฏิบัติ และธรรมชาติของข้อมูลที่น่าสนใจแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

สุภณิดา ปุสุรินทร์คำ (2549) ให้สรุปคำจำกัดความ “การแบ่งปันความรู้” ไว้จากการสังเคราะห์ทฤษฎี ที่ระบุไว้ในดัชนีพนธ์ ดังนี้ “การแบ่งปันความรู้ หมายถึง การที่กลุ่มบุคคลได้มีการแบ่งปัน หรือแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศ ความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ระหว่างกัน ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และในชีวิตประจำวัน โดยการแลกเปลี่ยนนั้น สามารถทำได้ในหลายรูปแบบ ทั้งการบอกเล่าด้วยวาจา หรือการอภิปรายในประเด็น หรือหัวข้อที่สนใจร่วมกัน และถ่ายทอดเป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ เอกสาร ตำรา ฐานข้อมูลในคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

สุภาพร โกเฮงกุล (2550) ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) คือ กระบวนการถ่ายทอดและแบ่งปันข้อมูล ทักษะ ประสบการณ์ในการทำงานระหว่างบุคคลภายในหน่วยงานเดียวกันทุกระดับ ที่เป็นผู้รู้และต่างหน่วยงานอย่างน้อย 2 คนหรือกลุ่มที่เข้าร่วมด้วย การขออาสาขอทำอย่างเต็มที่ เพื่อสร้างสรรค์องค์ความรู้ขององค์กร (Knowledge Package) และเผยแพร่องค์ความรู้ที่นั่นย้อน กลับไปยังบุคลากร ในทุก หน่วยย่อยขององค์กร ทั้งนี้ ข้อมูล ทักษะ ประสบการณ์ข้างต้น เป็นสิ่งที่แฝง อยู่ในทุกหน่วย ย่อยของ องค์กรตั้งแต่สมาชิกทุกคน เครื่องมือ ระบบโครงสร้างองค์กร ตลอดจนเครือข่าย ขององค์กร

ส่วนความหมายของการถ่ายโอนความรู้ (Knowledge Transfer) หมายถึง กระบวนการในการสื่อสารความรู้จากบุคคลที่เชื่อว่าตนเองมีความรู้ในเรื่องนั้นเป็นอย่างดี อย่างมีระบบไปให้บุคคลอื่น โดยเชื่อว่า ความรู้ที่ถ่ายโอนไปให้ นั้น จะทำให้ผู้รับได้รับความรู้มากขึ้น หรือเพื่อช่วยดึงความรู้แฝงเร้น (Tacit Knowledge) ของผู้รับออกมา การถ่ายโอนความรู้ ทำได้สองแบบ แบบแรกเป็นการให้ทางเดียว หรือ การสื่อสารทางเดียว ซึ่งจะทำให้ผู้ให้ ขาดโอกาสในการได้รับสารสนเทศ บางอย่างไป แบบที่สอง เป็นการสื่อสารแบบสองทางที่เปลี่ยนกัน ถ่ายโอนความรู้ (Knowledge Sharing) ควบคู่กันไปด้วย ทำให้ได้องค์ความรู้ที่แตกฉานมากยิ่งขึ้น การถ่ายโอนความรู้จะประสบความสำเร็จอย่างดี ถ้าผู้ให้และผู้รับเป็นคนที่มีความสามารถในการสื่อสาร (Communication) และมีวัฒนธรรม (Culture-Individualistic หรือ Collectivist) และที่สำคัญ มีความมานะพยายาม อย่างต่อเนื่อง

ขจิต ฝอยทอง (2552) ได้เขียนไว้ในบล็อก (Blog) หัวข้อ “ความรู้คือพลัง” เกี่ยวกับการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ให้กับความรู้แฝงเร้น (Tacit Knowledge) ที่มีอยู่ในองค์กร เกี่ยวกับการค้นหาและสร้างความรู้แฝงเร้น (Tacit Knowledge) ขององค์กร การให้กำลังใจและการให้ความมั่นใจกับบุคลากรทุกคนคุณค่าของความรู้ เพิ่มศักดิ์ศรีให้กับความรู้ที่ตนมี ยอมรับเชื่อมั่น สร้างภาพลักษณ์ (Image) ขององค์กรแห่งความรู้ (Knowledge Organization) ให้กับลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอกได้เห็น ได้สัมผัส ซึ่งจะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือ (Respect) ความไว้วางใจ (Trust) ก็จะตามมาโดยอัตโนมัติ องค์กรแห่งความรู้ (Knowledge Organization) นั้นจะต้องทำให้ความรู้เป็นบรรทัดฐานขององค์กร โดยสร้างกระบวนการความสัมพันธ์ (Interactive Relation) ระหว่างความรู้ คน และองค์กร ให้ประสมและผสมกันอย่างเป็นธรรมชาติ เป็นส่วนหนึ่งของกันและกัน เป็นส่วนหนึ่งของลมหายใจสำหรับทุก ๆ ชีวิตในองค์กร กระตุ้นให้เกิดความกระหายในความรู้ เมื่อได้ความรู้เหล่านั้นมาเรียบร้อยแล้ว นำความรู้ที่ได้มาร่วมกันกำหนดเป็นนโยบาย (Shared Policy Making) ว่าการจัดการความรู้จะเป็นเปรียบได้กับฐานขององค์กร แสดงความเป็นอารยะทางความรู้ (Knowledge Civilization) สร้างคุณค่าและจิตสำนึกด้านความรู้ในองค์กร (Knowledge Community Building) มีอุดมคติรักในความรู้ร่วมกัน บริหารจัดการให้การไหลของรู้นั้นเป็นไปอย่างธรรมชาติ ตามวัฒนธรรมองค์กร ผ่านทุนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ในองค์กร และเป็นทุนที่ทุกคนเข้าถึงได้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ให้ความหมายของ กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีหลากหลายประเภททั้งที่เหมาะสมกับความรู้เชิงประจักษ์ (Explicit Knowledge) และ ความรู้แฝงเร้น (Tacit Knowledge) ไว้ดังนี้

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เหมาะสมกับความรู้เชิงประจักษ์ (Explicit Knowledge)

1. การจัดเก็บความรู้และวิธีปฏิบัติในรูปแบบของเอกสาร

การจัดเก็บความรู้หรือข้อมูลขององค์กรในรูปแบบง่าย เพื่อความสะดวกในการค้นหาและนำไปใช้ เช่น งานวิจัย ผลการสำรวจ ผลงานประจำปี ข้อมูลทางการตลาด องค์กรควรมีการจัดทำฐานความรู้ของวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศเพื่อให้ผู้สนใจสามารถเข้ามาเรียนรู้ได้ ซึ่งการ รวบรวมวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศอาจได้จากการทำการเปรียบเทียบ (Benchmarking) ซึ่งเป็นการเรียนรู้จากแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดทั้งภายในและภายนอกองค์กร

2. การใช้เทคนิคการเล่าเรื่อง (Story Telling)

การใช้เทคนิคการเล่าเรื่องนี้เป็นวิธีการเผยแพร่สิ่งที่บุคคลได้เรียนรู้มาให้แก่ผู้สนใจ โดยต้องสร้างความสมดุลระหว่างความน่าสนใจในการบรรยายเรื่องและเนื้อหาที่ต้องการสื่อ เช่น การใช้เทคนิคการเล่าเรื่องในประเด็นเกี่ยวกับนวัตกรรมขององค์กร โดยการนำเรื่องที่ประสบความสำเร็จหรือ ล้มเหลวมาผูกเป็นเรื่องราวให้น่าสนใจและเผยแพร่ในองค์กร ทำให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่น และกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ที่มีระหว่างกันได้

3. สมุดหน้าเหลือง (Yellow Pages)

สมุดหน้าเหลืองจะคล้ายกับสมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง สมุดหน้าเหลืองสำหรับการจัดการความรู้จะ บันทึกแหล่งที่มาของความรู้ ประเภทของความรู้ และผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้านขององค์กร รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่สำคัญๆ เช่น ผลงานที่ผ่านมาและเรื่องที่เชี่ยวชาญเฉพาะทาง สมุดหน้าเหลืองในลักษณะนี้จะช่วย สร้างความเชื่อมโยงระหว่างคนที่ต้องการใช้ข้อมูลกับแหล่งข้อมูลที่มี เพื่อให้คนในองค์กรรู้ว่าข้อมูลอยู่ที่ใด และจะสามารถเข้าถึงข้อมูลนั้นๆ ได้อย่างไร สำหรับการบันทึกข้อมูลต่างๆ ในสมุดหน้าเหลือง สามารถทำได้ทั้งในรูปแบบเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้สมุดหน้าเหลืองไม่จำเป็นต้องผูกติดกับบุคคลในองค์กรเท่านั้น แต่ยังสามารถเชื่อมโยงกับข้อมูลภายนอกผ่าน ระบบเว็บไซต์ต่างๆ ได้ด้วย

4. ฐานความรู้ (Knowledge Bases)

ฐานข้อมูลคือการเก็บข้อมูลความรู้ต่างๆ ที่องค์กรมี ไว้ในระบบฐานข้อมูลและให้ผู้ต้องการใช้ ค้นหาข้อมูลความรู้ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต หรือระบบอื่นๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง ทั้งนี้ในการทำฐานความรู้ (Knowledge Bases) ควรคำนึงถึงความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานเพื่อสนับสนุนระบบเทคโนโลยี สารสนเทศด้วย

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เหมาะสมกับความรู้แฝงเร้น (Tacit Knowledge)

1. การจัดตั้งทีมข้ามสายงาน (Cross-Functional Team)

เป็นการจัดตั้งทีมเพื่อมาทำงานร่วมกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่กำหนดขึ้นภายใต้ความ เชื่อที่ว่าการทำงานในแต่ละเรื่องต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญจากหลายๆด้านมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และ ทำงานร่วมกันจึงจะประสบความสำเร็จ การแลกเปลี่ยนหรือถ่ายทอดความรู้ระหว่างทีมจะทำให้เกิดการเรียนรู้ ระหว่างกันมากขึ้น ซึ่งในการแลกเปลี่ยนหรือถ่ายทอดความรู้ระหว่างกัน หัวหน้าทีมจะมีบทบาทสำคัญในการสร้างบรรยากาศที่ดีเพื่อช่วยให้มีความคุ้นเคยระหว่างกัน ทำให้ทุกคน เข้าใจและมุ่งไปสู่วัตถุประสงค์เดียวกัน สร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อกัน และสิ่งสำคัญอีก

ประการหนึ่งคือ ควรมีการจดบันทึกหรือรวบรวม ความรู้ที่เกิดขึ้นในระหว่างที่มีการพบปะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันไว้ด้วย

2. Innovation & Quality Circles (IQCS)

IQC-Innovation Quality Circles คือ กลุ่มที่พัฒนามาจากกลุ่ม Qcs (Quality Circles) ซึ่งสมาชิกของกลุ่มจะมาจากต่างหน่วยงานหรือต่างระดับในองค์กรหรืออาจมาจากต่าง องค์กร ก็ได้ กลุ่ม IQCS จะรวมตัวกันเพื่อค้นหาวิธีการที่ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือเพื่อ ปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ การทำกลุ่ม IQCS นี้จะเป็นการระดมสมองเพื่อกำหนดแนวคิด ต่างๆ ที่ หลากหลายในการพัฒนาองค์กรตามหัวข้อเรื่องที่ตั้งไว้และค้นหาทางเลือกที่ดีที่สุดช่วย แก้ปัญหาในการ ทำงานของหน่วยงานหรือองค์กร ซึ่งในการพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันต้องมีการ จดบันทึกข้อมูลหรือความรู้ ที่เกิดขึ้นรวมทั้งปัญหาและความสำเร็จที่เกิดขึ้นไว้ เมื่อเปรียบเทียบ IQCS กับทีมข้ามสายงานจะพบความแตกต่างในเรื่องของสมาชิกกลุ่มที่สามารถรวมกันได้จาก ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในขณะที่ สมาชิกทีมข้ามสายงานจะมีเฉพาะคนในองค์กรเท่านั้น และเนื้อเรื่องของการทำทีมข้ามสายงานจะเป็นเรื่อง ที่เฉพาะเจาะจงมากกว่า แต่อย่างไรก็ตามทั้งสองวิธีต่างก็เป็นเทคนิคในการทำให้คนมาพบปะและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันเพื่อช่วยพัฒนา และปรับปรุงองค์กร

3. ชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice : CoPs)

ชุมชนนักปฏิบัติ เป็นกลุ่มคนที่มารวมตัวกันอย่างไม่เป็นทางการ มีวัตถุประสงค์เพื่อ แลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างองค์ความรู้ใหม่ เพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ที่ดีขึ้น ส่วนใหญ่การ รวมตัวกันในลักษณะนี้มักจะมีมาจากคนที่อยู่ในกลุ่มงานเดียวกันหรือมีความ สนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน ซึ่งความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ ระหว่างกันจะเป็นสิ่งที่สำคัญ โดยชุมชนนักปฏิบัติจะ มีความแตกต่างจากการจัดตั้งทีมงาน เนื่องจากเป็นการ ร่วมกันอย่างสมัครใจ เป็นการเชื่อมโยงสมาชิกเข้าด้วยกันโดยกิจกรรมทางสังคม ไม่ได้มีการมอบหมายงานเฉพาะหรือเป็นโครงการ แต่จะเลือกทำในหัวข้อ เรื่องที่สนใจร่วมกัน เท่านั้น

ชุมชนนักปฏิบัติจะมีระยะเวลาในการเริ่มต้นและสิ้นสุด โดยหากสมาชิกในกลุ่มหมดความ สนใจหรือบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันแล้ว กลุ่ม CoPs ก็อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น เช่น เปลี่ยนหัวข้อของกลุ่มหรือมีการจัดตั้งกลุ่มใหม่ๆ ขึ้นมา ทั้งนี้ระหว่างที่อยู่ร่วมกันควรมีการบันทึก สิ่งที่ เรียนรู้ระหว่างกัน เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ด้วย อย่างไรก็ตามแม้ชุมชนนักปฏิบัติจะ เกิดขึ้นโดยการรวมตัวของ สมาชิกที่สนใจร่วมกันและจัดการกันเองแต่ก็ต้องมีการกำหนดบทบาทที่ ชัดเจนเพื่อให้การทำงานยังยืนในระดับหนึ่ง เช่น ควรมีการยกย่องชมเชยและให้การยอมรับกลุ่ม CoPs จากผู้บริหารขององค์กร ควรช่วยสนับสนุนให้การ สื่อสารระหว่างสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติ

เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว พยายามชักจูงหรือทำให้สมาชิกเห็นประโยชน์ในการพบปะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ให้แรงจูงใจหรือรางวัลสำหรับสมาชิกที่ให้ความร่วมมือและ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเป็นตัวอย่างแก่คนอื่นๆต่อไป รวมทั้งควรส่งเสริมให้ชุมชนนักปฏิบัติมีการ พัฒนาขนาดให้ใหญ่ขึ้น

4. ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System)

ระบบพี่เลี้ยงเป็นวิธีการถ่ายทอดความรู้แบบตัวต่อตัว จากผู้ที่มีความรู้และ ประสบการณ์ มากกว่า ไปยังบุคคลากรรุ่นใหม่ หรือผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์น้อยกว่า ซึ่งระบบพี่เลี้ยงเป็น วิธีการหนึ่งในการสอนงานและให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด ผู้ที่เป็นพี่เลี้ยงมักจะมีตำแหน่งและอาวุโส กว่า ซึ่ง อาจอยู่ในหน่วยงานเดียวกันหรือต่างหน่วยงานก็ได้ โดยทั่วไประบบพี่เลี้ยงจะใช้เวลา ค่อนข้างนานเพราะ ทั้งสองฝ่ายจะต้องสร้างความคุ้นเคย ความสัมพันธ์ และความเข้าใจกัน ผู้ที่เป็นพี่เลี้ยงนอกจากจะให้ คำปรึกษาในด้านการทำงานแล้ว ยังเป็นที่ปรึกษาในเวลามีปัญหาหรือ สับสน ที่สำคัญพี่เลี้ยงจะต้องเป็น ตัวอย่างที่ดีในเรื่องพฤติกรรม จริยธรรม และการทำงานให้ สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

5. การสับเปลี่ยนงาน (Job Rotation) และการยืมตัวบุคลากรมาช่วยงาน (Secondment)

การสับเปลี่ยนงานเป็นการย้ายบุคลากรไปทำงานในหน่วยงานต่างๆ ซึ่งอาจอยู่ ภายใน สายงานเดียวกันหรือข้ามสายงานเป็นระยะๆ เป็นวิธีการที่มีประสิทธิผลในการกระตุ้นให้เกิดการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์ของทั้งสองฝ่าย ทำให้ผู้ถูกย้ายเกิดการพัฒนาทักษะที่ หลากหลายมากขึ้น สำหรับการยืมตัวบุคลากรมาทำงานชั่วคราว เป็นการย้ายบุคลากรระดับ บริหารหรือบุคลากรที่มี ความสามารถสูงไปช่วยทำงานในหน่วยงานข้ามสายงานหรือในหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ถูกยืมตัว ถ่ายทอดความรู้ ความรู้และประสบการณ์ของตนเองให้หน่วยงาน เป็นการ กระจายความรู้ที่ได้ผลในระยะสั้น ในขณะเดียวกัน ผู้ถูกยืมตัวก็ได้เรียนรู้จากบุคลากรในหน่วยงาน อื่น ซึ่งสามารถนำมาพัฒนางานของตนเองหรือสร้างความรู้ใหม่

6. เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Forum)

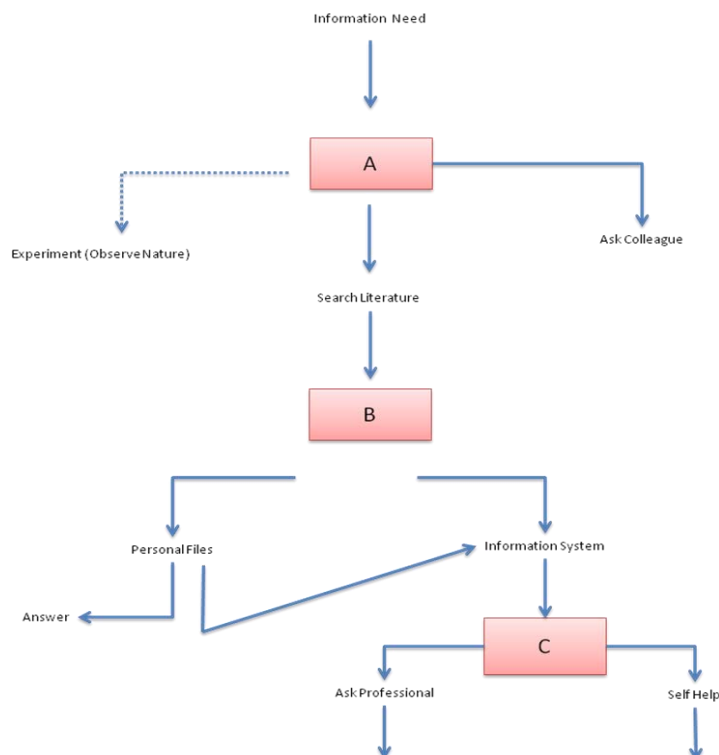
การจัดการประชุมหรือกิจกรรมอย่างเป็นทางการเป็นลักษณะอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นเวทีให้ บุคลากรในองค์กรมีโอกาสพบปะพูดคุยกัน เป็นอีกวิธีหนึ่งซึ่งสามารถกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ระหว่างกันได้ ซึ่งอาจทำได้ในหลายลักษณะ เช่น การสัมมนา และการประชุมทางวิชาการ

จากแนวคิดข้างต้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ให้คำแนะนำ ว่ามีวิธีการหนึ่งซึ่งมีการใช้กันอย่างแพร่หลาย เพื่อให้ เกิดการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกัน และกัน คือการสร้างชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice)

สรุปความหมายของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนสารสนเทศในกระบวนการจัดการความรู้ในลักษณะที่เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน โดยส่วนใหญ่ความรู้ที่เป็นประเภทแฝงเร้น (Tacit Knowledge) จะมีความจำเป็นที่จะต้องหาแนวทางที่จะให้บุคคลถ่ายทอดออกมา จนสามารถจัดเก็บเป็นองค์ความรู้เชิงประจักษ์ได้ (Explicit Knowledge) เช่น การใช้กิจกรรมการเล่าเรื่อง การสร้างชุมชนนักปฏิบัติ การใช้ระบบพี่เลี้ยง ฯลฯ และการแบ่งปันความรู้จะช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กร และพัฒนาความรู้ ศักยภาพให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการ

1.4.2 ระดับของความต้องการสารสนเทศ (Taylor's Discussion อ้างถึงใน Wallace, 2007: 27)



ภาพที่ 7 แผนภาพระดับความต้องการสารสนเทศของเทเลอร์
ที่มา: "Knowledge Management" (Wallace, 2007)

จากโมเดลระดับความต้องการสารสนเทศของเทเลอร์ (Taylor's Model) ระบุระดับความต้องการสารสนเทศ จะเกี่ยวข้องกับกระบวนการเจรจาระหว่างผู้ค้นหาสารสนเทศ กับผู้เชี่ยวชาญสารสนเทศไปจนกระทั่งผู้ค้นหาสารสนเทศสามารถช่วยเหลือตัวเองเพื่อการได้รับสารสนเทศ โดยขั้นแรก จะเป็นขั้นตอนการพิจารณาว่า ความรู้เรื่องใดเป็นที่ต้องการ และ พิจารณาต่อไปในขั้นที่

สอง คือ การพิจารณาว่าความรู้ใดจะสามารถเปลี่ยนเป็นความรู้เชิงประจักษ์ ได้ และมาถึงการลดความกำกวมของสารสนเทศที่มีอยู่ และขั้นสุดท้าย คือเปลี่ยนรูปข้อมูล ไปเป็นข้อมูลที่จับต้องได้ เช่น รายงาน (Report) หนังสือ (Book) หรือ ภาพวาด (Drawing) ทั้ง 4 กระบวนการที่กล่าวมาเป็นการเริ่มต้นกระบวนการสื่อสารในครั้งต่อไป

1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและหลักการเรื่อง ความรู้ การจัดการความรู้ การสร้างความรู้ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

Harlow (2004 อ้างถึงใน สุภณิดา ปุสุรินทร์คำ, 2549) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ของการจัดการความรู้แฝงเร้น (Explicit Knowledge) กับ ความรู้เชิงประจักษ์ (Tacit Knowledge) รูปแบบวิธีการการจัดการความรู้ และการจัดการด้านการเงินของบริษัทและผลลัพธ์ด้านนวัตกรรม โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อเป็นการตรวจสอบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเหล่านี้หรือไม่ ได้แก่ 1. กลยุทธ์ขององค์กร 2. กลยุทธ์ของความรู้ 3. วิธีการนำความรู้มาใช้งาน 4. ความซับซ้อนของวิธีการของความรู้แต่ละประเภท และ 5. รายได้ที่เป็นตัวเงินและนวัตกรรม

การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบกลยุทธ์ และวิธีการใช้ความรู้แฝงเร้น และความรู้เชิงประจักษ์ นอกจากนี้ การวิจัยยังได้สำรวจว่า การจัดการความรู้ขององค์กรได้ก่อให้เกิดความสามารถหลักในการจัดการความรู้หรือไม่ มีการสอบถามผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับอุตสาหกรรม 6 แห่ง เกี่ยวกับความหมายของความรู้แฝงเร้น และกำหนดระดับการใช้งานของความรู้แฝงเร้นในแต่ละวิธีการจัดการความรู้

ผลของการวิจัยระบุถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการใช้วิธีการจัดการความรู้และนวัตกรรม เศรษฐศาสตร์ และผลลัพธ์ของกลยุทธ์ เป็นการพัฒนาสมมติฐานว่า ระบบการจัดการความรู้เป็นการใช้จัดการความรู้แบบแฝงเร้นเป็นหลัก ซึ่งจะมีการพัฒนาวิธีการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิผลมากที่สุดด้วยการใช้กลยุทธ์ที่แตกต่าง

Siemsen et al. (2007) ระบุถึงตัวแปร MOA (MOA Variable) จะเป็นตัวผลักดันให้เกิดพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing Behavior) ผลการวิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า แรงกระตุ้น (Motivation) จะเป็นตัวอธิบายความสำเร็จของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) เพราะมีผลความสัมพันธ์ชี้ชัดว่า กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะไม่เกิดขึ้น หากขาดแรงกระตุ้น และต้องการทดสอบอิทธิพลที่เกิดขึ้นจากปัจจัยที่สอดคล้องกันคือ “Motivation” “Opportunity” และ “Ability”

Roths-Child (1999) อ้างถึงใน Siemsen et al. (2007) ได้ให้ความหมายของ MOA ไว้ดังนี้ Motivation (M) : “Motivation Captures The Individual’s Willingness to Act” การจูงใจหรือแรงกระตุ้น ให้บุคคลหนึ่งๆ พรารถานที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Opportunity (O): “The Environmental or Contextual Mechanisms That Enable Action” ปัจจัยด้านเวลา หรือสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ Ability (A): “The Individual’s Skill or Knowledge Base Related to The Action” ทักษะหรือองค์ความรู้ของบุคคลหนึ่งๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ปัญหาขององค์กรธุรกิจ ในผลการศึกษาของจำนวน 3 แห่ง Siemsen et al. (2007) มีปัญหาที่แตกต่างกันไป เช่น องค์กร Public ที่มีขนาดใหญ่ พบปัญหาสมองไหล พนักงานลาออกไปทำงานกับบริษัทอื่น บริษัทที่ปรึกษา มีอัตราการลาออกของพนักงานสูง และ บริษัทด้านเครดิต ต้องการพัฒนาความพึงพอใจลูกค้า มีผลสรุปที่สำคัญเกี่ยวกับตัวแปร MOA ไว้ดังนี้

Szulanski (1996) อ้างถึงใน Siemsen et al. (2007) มีผลการวิจัยเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ไว้ดังนี้ ข้อแรก ผลการศึกษาของรายบุคคล (Individual) ไม่ใช่กลุ่มการเรียนรู้ (No Community), ข้อสอง มีการถ่ายทอดองค์ความรู้ ที่เรียกว่า "Tribal Knowledge" ที่เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ข้อสาม ผลของการสร้างแรงจูงใจ ไม่ใช่สิ่งสำคัญที่จะให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพราะจากผลทางสถิติที่ทดสอบได้ มีผลสัมพันธ์กันน้อย ต่อผลลัพธ์ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

แต่ผลการวิจัย ไม่ได้ระบุว่า องค์กรควรจะต้องให้ความสำคัญกับการลงทุนใน ส่วนแรงจูงใจ (Motivation) ความรู้ความสามารถ (Ability) หรือ การสร้างโอกาส (Opportunity) ในส่วนใดก่อน เพราะปัจจัยที่มีอิทธิพล (Constraining Factor Model ; CFM) ทั้งสามปัจจัยยังคงเป็นสิ่งที่ยากจะทำความเข้าใจ และยังคงไม่มีสมมติฐานใดสามารถระบุได้ว่า องค์กรควรจะต้องลงทุนไปกับปัจจัยใดก่อน แต่ยังคงมีงานวิจัยเก่าๆ บางเรื่อง ที่ไม่ให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจ (Motivation) ผลการศึกษาแนะนำว่า ควรมีการนำ Constraining Factor ไปทำการทดลองกับรูปแบบการบริการองค์กร ประเภทอื่นๆ เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับองค์กรระดับโลก (Global Company) หรือประเภทมัลติเนชันแนล (Multinational Company)

William and Buelens (2009) มีผลการทำวิจัยกับองค์กรขนาดกลาง (ประมาณ 15,000 คน) ของกลุ่มประเทศยุโรป โดย ทำการสุ่มตัวอย่างจาก พนักงานของบริษัทจำนวน 2 แห่ง (ธุรกิจพลังงาน กับ ธุรกิจการเงิน) โดยผลสรุป ความสัมพันธ์ของการจัดองค์กร แบบกระจายศูนย์ (Decentralized) หรือ แบบแนวระนาบ (Horizontal) จะมีผลในทางบวกต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) ของพนักงาน ในทางตรงกันข้ามการจัดองค์กรแบบรวมศูนย์

(Centralized) หรือ แบบแนวตั้ง (Vertical) จะทำให้มีผลในทางลบต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร (Knowledge Sharing) การจัดการบริหารแบบไม่ต้องมีรูปแบบ (Informal Coordination) จะเป็นความจำเป็นต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกลุ่ม ข้อที่น่าสังเกตอีกประเด็น คือ ความพึงพอใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จะสัมพันธ์กันในทางตรงกันข้าม กับการบังคับ หรือควบคุมของฝ่ายบริหาร

สุภาพร โกเฮงกุล (2550) มีผลการวิจัยในวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของกลยุทธ์ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการถ่ายโอนความรู้ที่มีต่อความสำเร็จของการร่วมมือรวมพลังระหว่างมหาวิทยาลัยและโรงเรียนด้านการวิจัยและพัฒนา” เพื่อศึกษาสภาพการร่วมมือรวมพลังระหว่างมหาวิทยาลัยและสถานศึกษาแต่ละแห่ง ซึ่งเป็นการทำงานร่วมกันโดยมีงบประมาณสนับสนุนระหว่างนักวิจัยพี่เลี้ยง 1 – 2 คน กับครูแกนนำประมาณ 5 – 20 คน ซึ่งมีบริบทต่างกันด้านวัฒนธรรมการทำงาน มุ่งทำงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน กิจกรรมสำคัญเป็นการแลกเปลี่ยนและถ่ายโอนความรู้ โดยผ่านการประชุมอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างต่อเนื่องตลอดภาคการศึกษา

ประเด็นถัดมาของการวิจัย ผู้วิจัยได้มีการสร้างโมเดลเชิงสาเหตุของความสำเร็จของการร่วมมือรวมพลังที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และท้ายสุด มีผลการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของกลยุทธ์ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการถ่ายโอนความรู้มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความสำเร็จของการร่วมมือรวมพลังด้านการวิจัยและพัฒนา โดยส่งผ่านตัวแปรความพึงพอใจ ความไว้วางใจและความผูกพัน ลักษณะของอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรความผูกพัน มีอิทธิพลต่อการร่วมมือรวมพลังสูงสุด

ตารางที่ 3 แสดงการสังเคราะห์เกี่ยวกับ การร่วมมือ รวมพลังด้านการวิจัยและพัฒนา
(สุภาพร โกเฮงกุล, 2550)

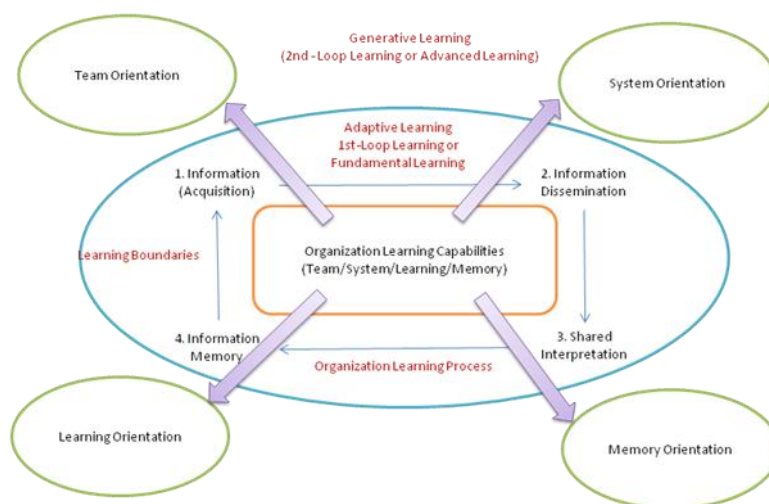
	การร่วมมือรวมพลัง								การร่วมมือรวมพลังด้าน วิจัยและพัฒนา				
	Dictionary	Encyclopaedia (1996)	Dragoon (2004)	Imperial (2004)	Gardner (2004)	Schultheiss (2005)	จุฑาทิพย์ สว่างสุวรรณ (2005)	ทิพย์นิมพร เกษโกมล (2002)	Chen (1997)	Hernes & Martin (2000)	Katz & Martin (1997)	Schultheiss (2005)	จตุภูมิ เขตจัตุรัส (2004)
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ การทำงานร่วมมือรวม พลัง													
ระดับองค์กร													
การทำงานร่วมกันตั้งแต่ 2 องค์กรขึ้นไปที่มีการ แบ่งปัน แลกเปลี่ยนกัน ทุกเรื่อง เพื่อเป้าหมาย ความสำเร็จร่วมกัน	✓		✓	✓					✓				
การทำงานที่มีอิสระใน การตัดสินใจภายใต้ กฎ ระเบียบ และมาตรฐานที่ ร่วมกันกำหนด				✓									
การทำงานที่ต้องมีสัญญา อย่างเป็นทางการ								✓	✓				
ระดับบุคคล													
การทำงานร่วมกันตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่มีการทำงาน ร่วมกันทุกขั้นตอน	✓	✓			✓	✓	✓				✓		
การตั้งเป้าหมาย ความสำเร็จร่วมกัน หรือ สร้างสรรค์คุณค่าร่วมกัน					✓	✓		✓			✓		
การทำงานที่มีการแบ่งปัน กันทุกเรื่องแบบเท่าเทียม อย่างยุติธรรม						✓							✓
การทำงานที่มีการสื่อสาร การปรึกษาหารือ การ ประสานงานอย่าง เปิดเผย ตรงไปตรงมาทั้ง แบบเป็นทางการและไม่ เป็นทางการ					✓		✓				✓		

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ การทำงานร่วมมือรวม พลัง	Dictionary	Encyclopaedia (1996)	Dragoon (2004)	Imperial (2004)	Gardner (2004)	Schultheiss (2005)	จุฑาทิพย์ สร้างสุวรรณ (2005)	ทิพย์สัมพันธ์ เกษโกมล (2002)	Chen (1997)	Hernes & Martin (2000)	Katz & Martin (1997)	Schultheiss (2005)	จตุภูมิ เขตजूรัฐ (2004)
การทำงานที่ทุกคนมี ความเท่าเทียมกันทั้ง สถานภาพ และความ คิดเห็น และมีจิตใจที่ พร้อมจะพัฒนา						✓		✓					
การทำงานที่มี สัมพันธ์ภาพที่ดี ไร้วางใจ ซึ่งกันและกัน สร้างพลัง และช่วยเหลือกัน					✓		✓	✓					✓
การทำงานเป็นทีม สามารถจัดการความ ขัดแย้งได้								✓					
การทำงานที่ต้องมีสัญญา อย่างเป็นทางการ / ไม่ เป็นทางการ													✓
การทำงานที่ต้องการเวลา ความต่อเนื่อง ความ อดทน มุ่งมั่น เฉลียว ฉลาด ความมีไหวพริบ และความซื่อสัตย์												✓	
ผลจากการร่วมมือรวม พลังคือผลงานที่สะท้อน ถึง ความร่วมมือร่วมใจ ของทุกคน		✓			✓								

ประเสริฐ ศิริเสวีวรรณ (2543) ได้มีการสรุปไว้ในวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาเอก เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเสริมสร้างความเป็นองค์กรเรียนรู้แบบปรับตัวในบริษัทย่อยของบริษัทข้ามชาติ มีข้อสรุป เกี่ยวกับผลการวิจัยที่น่าสนใจคือ เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือทางการบริหารในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Organizational Learning Theory) และ การศึกษาที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่เสริมสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ในบริษัทฯ เป็นสิ่งสำคัญ เพราะจัดเป็นอุตสาหกรรมที่ใช้ความรู้เป็นหลักใหญ่ในการบริหารงาน และข้อจำกัดเรื่องการถ่ายทอดเทคโนโลยีการตลาดจากสำนักงานใหญ่ในต่างประเทศมายังบริษัทย่อยในประเทศไทย

การเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการประยุกต์แนวคิดไตรประสม (Triangulation Concept) โดยเก็บข้อมูลแบบวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi-Experimentation) ทำในกลุ่มทดลองที่เป็นผู้จัดการระดับกลาง และได้รับสิ่งกระทำ(Treatment) ที่เกี่ยวกับอุปกรณ์สารสนเทศที่เสริมสร้างความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (ใช้อุปกรณ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต) โดยใช้การทดลองเป็นเวลาทั้งสิ้น 12 สัปดาห์ และการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) กับกลุ่มผู้บริหารระดับสูง ของบริษัทเดียวกัน

ผลของการวิจัย ผู้เขียนได้มีข้อสรุปเกี่ยวสมมติฐานเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลกระทบทางบวก ต่อ ความสามารถการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และ กระบวนการสร้างความ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีผลกระทบทางบวกต่อความสามารถการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้



ภาพที่ 8 สรุปทฤษฎีของการองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ใช้ในงานวิจัยของ ประเสริฐ ศิริเสวีวรรณ ที่มา: ดัดแปลงจากบางส่วนของเนื้อหาในวิทยานิพนธ์ (ประเสริฐ ศิริเสวีวรรณ, 2543)

จากไดอะแกรม ประเสริฐ ศิริเสวีวรรณ (2543) ได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้ผลที่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้หลายปัจจัย ทั้งปัจจัยทางบวก และปัจจัยทางลบ ยกตัวอย่างเช่น ความเป็นผู้นำ (Leadership) ความฉลาดส่วนบุคคล (Personal Mastery) ระบบความคิด (System Thinking) หรือความฉลาดทางปัญญา (Cognitive Ability) และมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กรอื่นๆ อีกด้วย อาทิ การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) วัฒนธรรม (Culture) บรรยากาศขององค์กร (Organization Climate) หรือ การถ่ายโอนสารสนเทศ (Information Transfer) และสำหรับเทคโนโลยีขั้นสูง (Advanced Technological) มีผู้ที่เคยศึกษาไว้แล้วหลายท่าน (Slater and Narver, 1995; Sinkula, 1994; Romme and Dillen (1997) อ้างถึงใน ประเสริฐ ศิริเสวีวรรณ (2543) กล่าวว่าปัจจัยเกี่ยวกับ ทรัพยากรของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Infrastructures) เป็นปัจจัยที่สำคัญ ในการบริหารองค์ความรู้ (Knowledge Management) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการฝึกอบรม (Computer-Based Training) จะเสริมสร้างศักยภาพ ให้องค์กรมุ่งไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว

Lee et al. (2008) ได้มีผลการวิจัยเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถของบริษัทในเครือที่อยู่ในต่างประเทศ ของกลุ่มธุรกิจ Chaebol ประเทศไต้หวัน มีผลการศึกษาที่น่าสนใจ 3 ประการคือ ประการแรก Coordinative Knowledge-Sharing มีอิทธิพลมากกว่า Procedural Knowledge-Sharing ต่อการพัฒนาขีดความสามารถของบริษัทในเครือ (Foreign Subsidiary) ประการที่สอง เมื่อพิจารณาในกรณีที่มีการถ่ายโอนองค์ความรู้ระหว่างบริษัทแม่ (Head Quarter) กับบริษัทสาขา (Subsidiary) ปัจจัย Coordinative Knowledge-Sharing มีผลอย่างเป็นทางการบวกต่อการพัฒนาขีดความสามารถของบริษัทในเครือ แต่ Procedural Knowledge-Sharing มีผลอย่างเป็นทางการลบต่อการพัฒนาขีดความสามารถของบริษัทในเครือ และประการสุดท้าย องค์กรจะมีความชำนาญเท่าๆกันในการขยายผลของ Coordinative Knowledge-Sharing และ Procedural Knowledge-Sharing ต่อการพัฒนาขีดความสามารถของบริษัทในเครือ

Mccloy et al. (1994) อ้างถึงใน Lee et al. (2008) ให้คำจำกัดความของ Procedural Knowledge คือ การที่รู้ว่าทำอะไร เป็นต้นแบบสำหรับการเรียนรู้ในองค์กร (Organizational Learning) ในลักษณะของแผนงาน และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้อง (Gioia and Manz, 1985) ซึ่งจะฝังอยู่ในกระบวนการจัดเก็บความรู้ขององค์กร (Skill Knowledge) และมีส่วนต่อผลลัพธ์ขององค์กร (Organizational Outcome) (Moorman and Miner, 1998)

มีผลการศึกษาของ Gupta and Govindarajan (1991) อ้างถึงใน Lee et al., (2008) ว่า Procedural Knowledge-Sharing ระหว่าง พนักงานของบริษัทในเครือ (Subsidiary) ภายใน Chaebol-Korea จะทำให้เกิดความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน ถ้าองค์ความรู้ที่มีการถ่ายทอด มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการพัฒนาขีดความสามารถของบริษัทในเครือ (Subsidiary) แต่ Boisot, 1995 ก็ได้วิเคราะห์เพิ่มเติมว่า องค์ความรู้ Procedural Knowledge อาจจะไม่สัมฤทธิ์ผล สำหรับในบางประเทศ ที่มีการใช้ลักษณะของความรู้คล้ายๆกัน ในแต่ละบริษัท เพราะ สามารถลอกเลียนแบบ หรือถอดความรู้ได้ง่าย ซึ่งอาจจะไม่ทำให้เกิดความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว ยกตัวอย่างเช่น ในแต่ละบริษัทที่มีการนำระบบบริหารคุณภาพ Sig-Sigma เข้ามาใช้เหมือนกัน ก็จะไม่มีความแตกต่างกันในความสามารถในการแข่งขัน

Barnard (1939) อ้างถึงใน Lee et al. (2008) อธิบายว่า Coordinative Knowledge จะเกี่ยวกับ การที่สมาชิกในองค์กรเข้าถึง ค่านิยมและเป้าหมายเดียวกัน ซึ่งจะเป็นการนำไปสู่การเพิ่มความรู้สึกร่วมกันที่พึงพาอาศัยกันและกัน และจะลดพฤติกรรมที่ฉวยโอกาสลง (Opportunistic Behavior) (Ouchi, 1980) และมีนักวิจัยหลายท่าน อาทิ Barner- Rasmussen (2003), Martinez and Jarillo (1989) กล่าวว่า ความสำคัญของ Coordinative Knowledge จะเกิดขึ้นได้ถ้ามี กลไกของการร่วมมือกัน (Coordination Mechanisms) และ การแบ่งปันค่านิยมร่วมกัน (Share-Value)

Lee et al. (2008) ยังได้กล่าวถึงผลการวิจัยที่เคยทำไว้ ระบุว่า องค์ความรู้ที่เป็นทรัพย์สินขององค์กร เช่นรูปแบบการปฏิบัติ หรือเทคโนโลยี จะไม่สามารถถ่ายโอนได้ง่าย (Jensen and Szulanski, 2004) และองค์ความรู้ขององค์กรส่วนใหญ่จะอยู่ในรูป Tacit Knowledge (Kogut and Zander, 1993) หรือเหนียวแน่น (Szulanski, 1996)

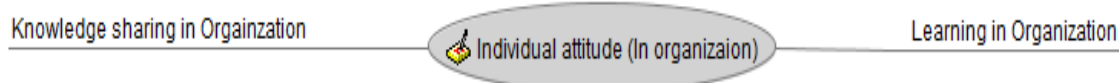
มีผลรายงานถึงสาเหตุที่มีนัยสำคัญต่อ การที่ถ่ายโอนความรู้ระหว่าง HQ กับ Subsidiary ได้ยาก จะประกอบด้วย 3 เงื่อนไขดังต่อไปนี้

1. การส่ง Product Manager จากบริษัทแม่ มาทำงานที่บริษัทในเครือ
2. การส่งพนักงานที่สามารถสอนความรู้ให้กับพนักงานของบริษัทในเครือ
3. การส่งเอกสารการฝึกอบรม จาก บริษัทแม่ ไปยังบริษัทลูก

ประเทศที่กำลังพัฒนา (Developing Country) จะยอมรับว่าการส่งพนักงานจากบริษัทแม่ มาสอนงาน จะมีประสิทธิภาพมากกว่าการจัดส่งเพียงเอกสารการฝึกอบรม ในการสรุปผลทำการวิจัย ข้อแรก การที่จะทำให้มี Coordinative Knowledge-Sharing สูง ควรจะต้องทำให้ความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรระหว่าง HQ ที่ส่งให้ Subsidiary อยู่ในระดับสูง ข้อสอง หากขาดการแนะนำเกี่ยวกับ Coordinative Knowledge จาก HQ เช่น การแลกเปลี่ยน วิสัยทัศน์ หรือ บรรทัดฐาน ไปสู่ Subsidiary อย่างชัดเจนแล้ว การถ่ายโอนความรู้ย่อมเกิดขึ้นในลักษณะจำยอม ทำให้ไม่

ส่งผลดีต่อการถ่ายโอนความรู้ของ HQ ข้อสุดท้าย อย่างไรก็ตาม ต้องมีการรักษาสมดุลระหว่าง Procedural Knowledge กับ Coordinative Knowledge เพราะ หากองค์ความรู้ทั้งสองประเภทไม่สนับสนุนกัน ความสามารถทางการแข่งขันก็ต่ำ

Yang (2008) ได้ทำการทดลอง กับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไต้หวัน เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) มีผลระบุว่า ทัศนคติของพนักงานในองค์กร จะส่งผลโดยตรงต่อ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร (Knowledge Sharing in Organization) และ การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในองค์กร (Learning in Organization)

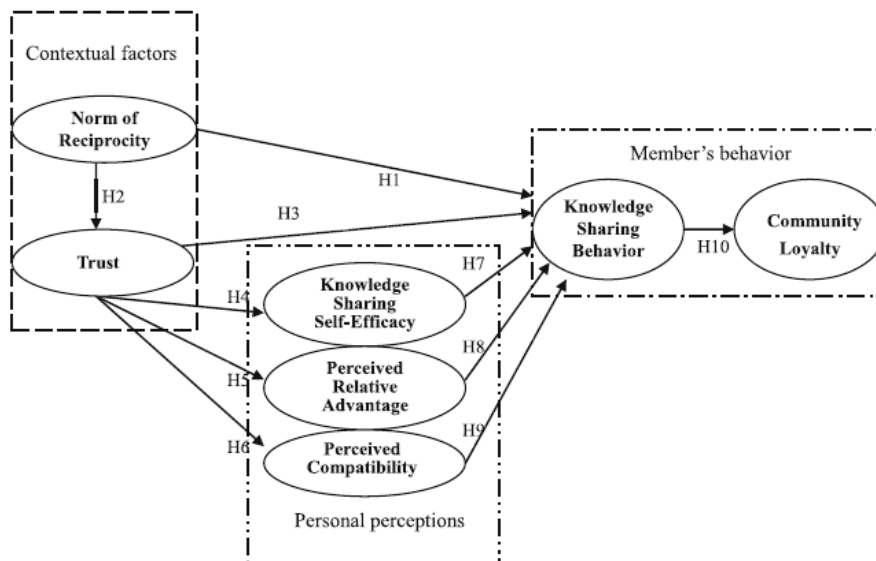


ภาพที่ 9 แผนภาพอธิบายพฤติกรรมของบุคคล ที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ในองค์กร

ที่มา: ดัดแปลงจาก “Individual Attitudes and Organisational Knowledge Sharing” (Yang, 2008)

Lin et al. (2009) มีผลการศึกษาวิจัยที่ให้ความสำคัญกับการศึกษากลุ่มสังคมการเรียนรู้ออนไลน์แบบเวอร์ชวล (Virtual Communities) โดยมีประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลายๆตัว ที่ผู้วิจัยเรียกว่า Structural Equation Modeling (SEM) โดย ตัวแปรย่อยๆ เช่น ความเชื่อถือของผู้มีส่วนร่วม (Trust) การช่วยเหลือเกื้อกูลกันของผู้มีส่วนร่วม (Reciprocity) พฤติกรรมของผู้มีส่วนร่วม (Behavior) และ ความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนร่วม (Relationship) ที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในสังคมออนไลน์

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในสังคมออนไลน์ ก็เพื่อจะเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ ทั้งปริมาณและคุณภาพให้กับองค์กร ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ประหยัด และน่าเชื่อถือ ในทำผลการศึกษามีข้อเสนอแนะบางประการ ที่เกิดขึ้นจากผลการวิจัย ซึ่งอาจจะไม่สามารถใช้อ้างอิงได้กับสังคมออนไลน์ทุกรูปแบบ หรือยังมีปัจจัยเพิ่มเติม เช่นความแตกต่างด้านวัฒนธรรมของผู้มีส่วนร่วมในสังคมออนไลน์



ภาพที่ 10 แผนผังกรอบแนวคิด การวิจัยของ Lin et al. (2009)

ที่มา: “Fostering The Determinants of Knowledge Sharing in Professional Virtual Communities” (Lin et al., 2009)

ปัจจัยเกี่ยวกับแบบอย่างของการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน (Norm of Reciprocity) ไม่มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อ พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing Behavior) ปัจจัยที่เกี่ยวกับการรู้จักตนเอง (Self-Efficacy) มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing Behavior) และในท้ายสุด พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing Behavior) จะส่งผลต่อ ความจงรักภักดีต่อชุมชนนั้นๆ (Community Loyalty)

สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับ ความรู้ การจัดการ ความรู้ การสร้างความรู้ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ผู้วิจัยได้ศึกษาความหมายของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่ส่งผลต่อการสร้างความรู้ ในองค์กร และปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อาทิ การสร้างแรงจูงใจภายในองค์กร (Motivation) การสร้างโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Opportunity) การมีประสิทธิภาพในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคนภายในองค์กร (Ability) และปัจจัยที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น ความเชื่อต่อระหว่างกัน (Trust) และ การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน (Relationship)

ในประเด็นดังกล่าว ผู้วิจัยเชื่อว่า ถ้าสามารถจัดรูปแบบในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่ายของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียที่เหมาะสม จะส่งผลต่อการสร้างความรู้ใหม่ให้เกิดขึ้นภายใน

กลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ และสามารถพัฒนาพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ด้วยปัจจัยที่กล่าวถึงในการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมาข้างต้น

สรุปแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับ ความรู้ การจัดการความรู้ การสร้างความรู้ และ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ความรู้ในองค์กร (Organizational Knowledge) เกี่ยวข้องกับความรู้ของปัจเจกบุคคล ซึ่งมีเนื้อหา (Context) ที่ซ่อนอยู่ เกิดขึ้นจากประสบการณ์ของบุคคลที่แตกต่างกันไป องค์ความรู้ประเภทนี้อาจเรียกได้ว่า ความรู้แฝงเร้น (Tacit Knowledge) ซึ่ง องค์กรที่อยู่ในแถบตะวันออก (ประเทศแถบทวีปเอเชีย ฯลฯ) มักจะมุ่งให้ความสำคัญกับ ความรู้ในประเภทนี้มากกว่าองค์กรที่อยู่ในแถบตะวันตก (ประเทศแถบทวีปยุโรป, ทวีปอเมริกา) และ ความรู้ที่เป็นลักษณะฐานข้อมูล (Database) เอกสารแมนนวล (Manual) รายงาน (Report) ต่างๆ หรือเรียกว่าองค์ความรู้เชิงประจักษ์ (Explicit Knowledge) ก็เป็นการแสดงความรู้ที่สามารถรับรู้ และเข้าถึงได้โดยง่ายกว่า แต่ความรู้ขององค์กร จำเป็นจะต้องมีการบูรณาการความรู้แฝงเร้น (Tacit Knowledge) ที่เป็นความสามารถ หรือหลักการและประสบการณ์เฉพาะของแต่ละบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ใน องค์กรประเภทอินเตอร์เนชั่นแนล (International Organization) เพราะมีความแตกต่างกันที่เชื้อชาติ ภาษา กลุ่มลูกค้า ฯลฯ ซึ่งจะมีความแตกต่าง กับความรู้เชิงประจักษ์ (Explicit Knowledge) ที่อยู่ในรูปแบบข้อมูลเอกสารแมนนวล หลักการผลิต ข้อมูลผลิตภัณฑ์ ที่ถูกส่งมาจากบริษัทแม่ (HQ) ซึ่งข้อมูลดังกล่าวมักจะมี ความใกล้เคียงกัน ทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้แฝงเร้น (Tacit Knowledge) ที่ซ่อนอยู่ในประสบการณ์ที่แตกต่างของบุคคลในแต่ละประเทศที่เป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายขององค์กร จึงเป็นสิ่งจำเป็นและจะทำให้เพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้กับ องค์กรประเภทอินเตอร์เนชั่นแนล (International Organization)

2. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับ การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) และ เครือข่าย ความรู้ของทีมงานระหว่างประเทศ (International Knowledge Network)

2.1 การเรียนรู้เป็นทีม

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นการเรียนรู้ที่คนคนเดียวไม่สามารถไปถึงได้ ต้องการการแลกเปลี่ยนจากคนอื่นมาเสนอแนะมุมมองหรือข้อมูลอื่น (วิจารณ์ พานิช, 2548 อ้างถึงใน ญัฐสิริตา ศิริรัตน์, 2551) ดังนั้น ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป้าหมายจึงไม่ใช่การเอาชนะว่า ความคิดของใครดีกว่า แต่เป็นการร่วมกระบวนการที่ทุกคนจะชนะเพราะได้เรียนรู้มากกว่าคน

เพียงคนเดียวจะกระทำได้ การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมโดยใช้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นเครื่องมือ นั้นมีแนวทางปฏิบัติร่วมกันดังนี้

การมองผู้อื่นเป็นกัลยาณมิตร

กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อผู้มีส่วนร่วมด้วยกันเป็นกัลยาณมิตรที่ร่วมกันทำความเข้าใจในเรื่องที่อยู่ในความสนใจร่วมกัน ทศนคติดังกล่าวทำให้คำพูดออกมาในแนวบวก และไม่ก่อความรู้สึกกระคายเคืองต่อผู้อื่น ความเป็นกัลยาณมิตรซึ่งกันและกันไม่ได้หมายความว่าทุกคนจะต้องมีความคิดเห็นเหมือนกัน ถ้าทุกคนมีความเห็นเหมือนกัน กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ก็จะไม่เกิดผล ผลจะเกิดต่อเมื่อคนที่มีความคิดเห็นและประสบการณ์หลากหลายมาเข้ากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายใต้บรรยากาศของกัลยาณมิตร ยิ่งความเห็นแตกต่างกันมากเท่าไร การดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ก็ยิ่งยากและในเวลาเดียวกันผลที่ได้ก็ยิ่งมากขึ้นด้วย

การสร้างสมดุลระหว่างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับการอภิปรายโต้แย้ง

การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมและการทำงานเป็นทีมต้องอาศัยทั้งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และอภิปรายโต้แย้ง ใช้ร่วมกันอย่างชำนาญ เปลี่ยนไปเปลี่ยนมาระหว่าง 2 วิธีการนี้ การอภิปรายโต้แย้งเป็นวิธีการสร้างความคิดเห็นร่วมกันจากความคิดเห็นที่หลากหลาย ในขณะที่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงเป็นการตรวจสอบทำความเข้าใจเรื่องที่มีความซับซ้อน เมื่อเข้าใจถึงระดับหนึ่งแล้วจะต้องมีข้อสรุป ข้อตกลง โดยทำความเข้าใจยกระดับขึ้นไปเป็นกระบวนการทัศน์ใหม่หรือชุดความคิดชุดใหม่ สำหรับนำไปปฏิบัติ การจะบรรลุผลเช่นนี้ได้ จำเป็นต้องใช้วิธีการอภิปรายโต้แย้ง เมื่อกลุ่มมีการใช้วิธีการนี้ร่วมกันนานเข้า จะมีความรู้สึกเชื่อมั่น (Trust) ซึ่งกันและกัน และรู้วิธีคิดของกันและกัน รู้ศิลปะในการนำเสนอจุดยืนหรือแนวคิดของตนเองแบบนุ่มนวล และรู้จักแสดงบทบาทในจุดยืนต่างๆกัน ซึ่งจะทำให้การเรียนรู้ร่วมกันมีความสนุกสนานมากขึ้น (ธงชัย สมบูรณ์, 2549 อ้างถึงใน ญัฐริสิตา ศิริรัตน์, 2551)

Tobin (1998) ได้กล่าวไว้ในหนังสือชื่อ “The Knowledge Enabled Organization” เกี่ยวกับองค์ประกอบหลักของเครือข่ายความรู้ (Knowledge Network) ในองค์กร ซึ่งไม่เหมือนกับเครือข่ายอื่นๆ เช่นเครือข่ายสื่อสาร ฯลฯ แต่องค์กรควรจะต้องมีการจัดการเกี่ยวกับเทคโนโลยี ที่ดีและเหมาะสมที่สุด กับความรู้ขององค์กร มี 4 องค์ประกอบหลักที่ทำให้เกิดเครือข่ายความรู้ (Knowledge Network) คือ

1. การจัดเก็บ ส่วนใหญ่จัดเก็บในรูปแบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Computer Database) ที่เกี่ยวกับความรู้ขององค์กร หรือประสบการณ์เก่าๆ ในรูปแบบของรายงานประจำปี, สิ่งพิมพ์ของบริษัทฯ ฯลฯ โดยสิ่งที่ควรทำ คือ การทำให้ฐานข้อมูลมีความถูกต้องเสมอ และสามารถให้พนักงานทุกคนในองค์กร สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่จัดเก็บได้โดยง่าย

2. การจัดกลุ่มความรู้เฉพาะ เช่น ทักษะ หรือประสบการณ์ และรับผิดชอบโดยบุคคล หรือกลุ่มบุคคลขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ยกตัวอย่างเช่น ประวัติการทำงานและการศึกษา, ประสบการณ์เฉพาะ หรือความสำเร็จ ฯลฯ

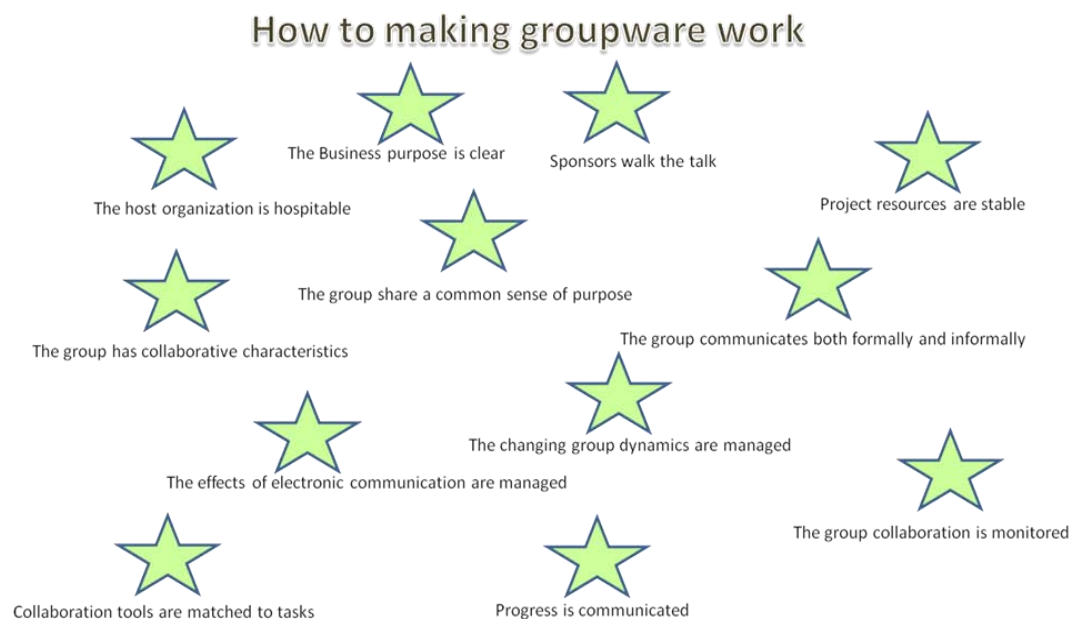
3. การจัดกลุ่มของแหล่งเรียนรู้ อาจเป็นภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งพนักงานสามารถใช้แหล่งเรียนรู้ดังกล่าว เป็นตัวช่วยในการวางแผนกิจกรรมการเรียนรู้ เช่น แคนตาลอคบริษัท ฝึกอบรมภายนอก รายชื่อสื่อการเรียนรู้ขององค์กร ห้องสมุดขององค์กร

4. อุปกรณ์ที่ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ สื่อสารระหว่างกันในองค์กร ซึ่งอาจต้องเป็นมากกว่าอีเมล (E-Mail) เช่น การจัดทำ “Group Discussion Forum” เพื่อที่จะช่วยในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) หรืออาจเรียกได้ว่า การใช้คอมพิวเตอร์เป็นฐานความรู้ในองค์กร (Computer-Based Work Tools) จะทำให้พนักงาน เกิดการร่วมมือ (Collaboration) ระหว่างเวลาหรือสถานที่ใดๆ

การสร้างกลุ่มงานให้สัมฤทธิ์ผล สำหรับเครือข่ายความรู้ จะต้องทำให้พนักงานสามารถร่วมมือในการทำงานร่วมกัน หรือเป็นการจัดทำให้กลุ่มคนทำงานร่วมกัน (Morz, B. อ้างถึงใน Tobin, 1998) ได้ให้คำจำกัดความไว้ 12 ข้อ สำหรับการที่จะทำให้กลุ่มคน สามารถทำให้เกิดความร่วมมือกันผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Collaboration) ดังนี้

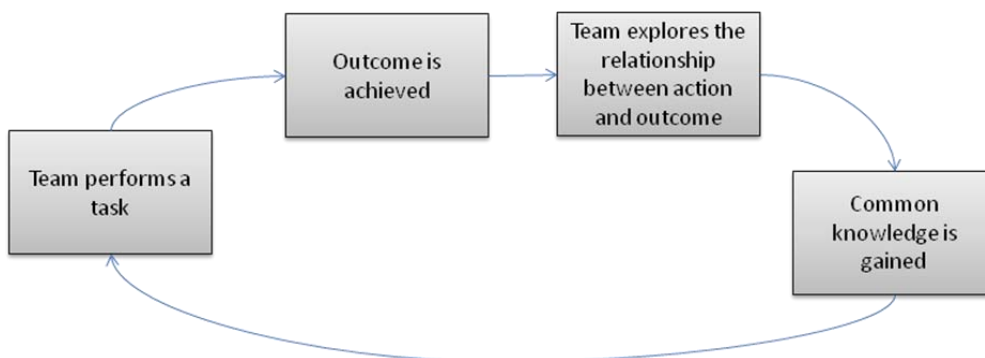
1. วัตถุประสงค์ต่อองค์กรต้องชัดเจน (The Business Purpose is Clear.)
2. มีผู้สนับสนุน (Sponsors Walk The Talk.)
3. มีแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ (Project Resources are Stable.)
4. องค์กรยินดีในกิจกรรม (The Host Organization is Hospitable.)
5. ภายในกลุ่มมีพฤติกรรมในการร่วมมือ (The Group has Collaborative Characteristic.)
6. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเป้าหมายเดียวกัน (The Group Share A Common Sense of Purpose.)
7. มีการสื่อสารภายในกลุ่มทั้งแบบในระบบและนอกระบบ (The Group Communicates Both Formally and Informally.)
8. เครื่องมือที่ทำให้เกิดการร่วมมือของทีมงาน เหมาะสมกับภารกิจ (Collaboration Tools are Matched to Tasks.)
9. สามารถควบคุมผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ (The Effects of Electronic Communication are Managed.)

10. สามารถบริหารความเปลี่ยนแปลงของกลุ่มได้ (The Changing Group Dynamics are Managed.)
11. การร่วมมือกันของทีมงานสามารถติดตามผลได้ (The Group Collaboration is Monitored.)
12. มีการแจ้งความคืบหน้าของการดำเนินการเป็นระยะๆ (Progress is Communicated.)



ภาพที่ 11 แผนภูมิภาพที่สรุปแนวคิดการสร้างกลุ่มทำงานสำหรับเครือข่ายความรู้
ที่มา: ดัดแปลงจาก “The Knowledge Enabled Organization” (Tobin, 1998)

Dixon (2000) ได้เขียนหนังสือชื่อ “Common Knowledge” ซึ่งมีเนื้อหาตอนหนึ่ง เกี่ยวกับการสร้างความรู้มูลฐาน (Common Knowledge) ไว้ว่า การแปลงจากประสบการณ์ของคนในองค์กร มาเป็นความรู้ เป็นสิ่งที่อาจจะทำกันอยู่โดยอัตโนมัติอยู่แล้ว แต่โชคร้ายที่ชาวองค์กรส่วนใหญ่ยังไม่เป็นเช่นนั้น คล้ายกับเรื่องตลกเรื่องหนึ่งที่ว่า “ครูผู้หนึ่งมีประสบการณ์การสอนมา 20 ปี ดังนั้นครูคนนั้นมีประสบการณ์เดิมถึง 20 ครั้ง” จึงเป็นที่แน่ชัดว่า การคิดค้น เพื่อที่จะสร้างความรู้ (Knowledge) ดึงออกมาจากประสบการณ์ (Experience) เป็นสิ่งที่จะต้องทำ



ภาพที่ 12 กระบวนการสร้างความรู้พื้นฐาน (Common Knowledge)

ที่มา: “Common Knowledge How Companies Thrive By Sharing What They Know”

(Dixon, 2000)

จากกระบวนการเพื่อที่จะแปลงประสบการณ์ (Experience) ให้เป็นความรู้พื้นฐาน (Common Knowledge) ขั้นตอนแรก ทีมงานจะต้องเข้าถึงในภารกิจใดๆ ในช่วงเวลาหนึ่ง อาจเป็นสัปดาห์ หรือเดือน, ขั้นตอนที่สอง รวบรวมผลผลิตหรือผลลัพธ์ของทีมงาน จากภารกิจดังกล่าว ไม่ว่าจะประสบความสำเร็จ หรือความล้มเหลวเพื่อจะนำมาสร้างความรู้พื้นฐานกลาง (Common Knowledge), ขั้นตอนที่สาม สมาชิกในทีมงาน สร้างความรู้ใหม่ ที่จะเป็นความรู้พื้นฐานกลาง (Common Knowledge) จากการหารือภายในกลุ่ม จากนั้น ทีมงาน ก็เริ่มภารกิจดังกล่าวอีกครั้ง ในช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งจะเข้าสู่กระบวนการที่ดี คือการปรับปรุงการทำงานในครั้งใหม่ ซึ่งตั้งอยู่บนความรู้ใหม่ที่ถูกพัฒนาขึ้น

Dixon (2000) อธิบายถึงการสร้างความรู้ภายในทีมงานว่า จะไม่เกิดขึ้นได้เองโดยอัตโนมัติ กระบวนการจะต้องอาศัย กลยุทธ์ที่ตั้งไว้เป็นอย่างดีสำหรับการนำไปใช้อย่างมีวินัย (Disciplined Strategy) จะนำพาให้สมาชิกในทีมงาน ไม่เพียงแต่จะได้ผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานตามที่ตั้งไว้ แต่ยังรู้ด้วยว่าอะไรเป็นสาเหตุแห่งผลลัพธ์ดังกล่าว และการพัฒนาขั้นถัดมา คือการสร้างศูนย์กลางความรู้ ที่จะมุ่งไปที่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีผู้รวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน ซึ่งมีหลายเรื่องราวที่เกี่ยวข้องในธุรกิจ เมื่อต้องการให้ข้อมูลเหล่านั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการขององค์กร (Organizational Need) จะมีการพัฒนา ขึ้นเป็นชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice) ที่จะสามารถพัฒนาทักษะเฉพาะอย่าง หรือผสมผสานระหว่างแผนกหรือหน้าที่งาน ซึ่งจะเป็แนวทางที่จะทำให้ได้รับทักษะที่จำเป็นออกมาจากกลุ่มสมาชิก

เมื่อเป็นการผสมผสานความรู้อย่างเข้มข้นแล้ว ชุมชนนักปฏิบัติ ก็จะกลายเป็น กลุ่มที่มุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน จะสร้างผู้เชี่ยวชาญระดับสูง และจะสามารถเข้าไปเกี่ยวข้องกับประเด็นสำคัญๆ ของธุรกิจได้

Boyle (1981) อ้างถึงใน รั้งสรรค์ สุกันทา (2545) ได้เสนอแนวคิด 15 ข้อ เกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาโครงการ และพัฒนาโครงการฯ เพื่อใช้เป็นแนวทางประกอบในการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติออนไลน์เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการพัฒนาโครงการ ซึ่งผู้วางแผนโครงการจะใช้เป็นพื้นฐานในการเลือกขั้นตอนของกระบวนการพัฒนาโครงการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เหมาะสมกับสถานการณ์และกลุ่มบุคคลขององค์กร ดังนี้

1. การสร้างพื้นฐานทางปรัชญาในการพัฒนาโครงการ
2. การวิเคราะห์สถานการณ์ของปัญหาและความต้องการขององค์กร
3. การมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาโครงการของกลุ่มบุคคลเป้าหมาย
4. ระดับความรู้ ปัญญา สถานภาพทางสังคมของบุคคลที่จะมีส่วนร่วมในโครงการ
5. การเลือกแหล่งข้อมูลเพื่อการพิจารณากำหนดวัตถุประสงค์
6. การตระหนักเกี่ยวกับข้อจำกัดในด้านบุคคลและองค์กร
7. การกำหนดเกณฑ์สำหรับจัดลำดับความสำคัญ
8. ความยืดหยุ่นของแผนโครงการ
9. การได้รับความเห็นชอบจากส่วนบริการอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
10. การเลือกและดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้
11. การกำหนดการออกแบบวิธีการเรียนการสอน โดยใช้วิธีการ เทคนิค และเครื่องมือที่เหมาะสม
12. การใช้การประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิผล
13. การได้รับการสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับโครงการ
14. การประเมินประสิทธิผล ผลสำเร็จ และผลกระทบของโครงการ
15. การประชาสัมพันธ์และรายงานผลของโครงการ”

2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของทีมงาน

Davenport and Prusak (2000) กล่าวว่าองค์กรจะต้องมีกลวิธีสำคัญบางประการเพื่อกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน เช่น ทักษะคติของผู้นำ การจัดสรรเทคโนโลยีรวมถึงการให้พนักงานเรียนรู้เทคโนโลยีสำหรับการใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดสรรโอกาส และสถานที่ สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ความรู้

ความสามารถและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของผู้ถ่ายทอดความรู้ ความสามารถในการรับความรู้ รวมถึงวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งมีปัจจัยทางวัฒนธรรมองค์กรหลายประการที่เป็นอุปสรรคต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

จากการที่ความรู้ (Knowledge) สามารถแบ่งความรู้ประเภทแฝงเร้น (Tacit Knowledge) และความรู้เชิงประจักษ์ (Explicit Knowledge) และจะเกิดการนำมาแบ่งปันกันในองค์กรได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดปัญหาของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้แก่

1. การขาดความเข้าใจ องค์กรจะต้องใช้วิธีการสร้างความสัมพันธ์และความไว้วางใจ ด้วยการจัดการประชุม หรือพบปะ สนทนากัน
2. การผิดแผกทางวัฒนธรรม องค์กรต้องใช้วิธีการสร้างค่านิยมร่วมกันการให้ความรู้การทำงานเป็นทีม หรือการสับเปลี่ยนงาน
3. การไม่มีโอกาสที่เหมาะสม องค์กรจะต้องจัดหาเวลาและสถานที่สำหรับการถ่ายทอดความรู้ เช่น การจัดงาน การจัดห้องสนทนา ห้องประชุมเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
4. การขาดแรงจูงใจ องค์กรจะต้องมีการประเมินผลงานและมอบรางวัลแก่คนที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามข้อกำหนดขององค์กร
5. การขาดความสามารถในการรับความรู้ใหม่ องค์กรต้องมีการฝึกอบรมให้บุคลากรมีเวลาได้เรียนรู้ และจัดหาคนที่สามารถเปิดรับความคิดใหม่ได้
6. การมีความเชื่อในความรู้ผิดๆ เช่น เชื่อว่าความรู้เป็นของคนเพียงบางกลุ่ม องค์กรจะต้องสร้างการเข้าถึงความรู้ไม่ให้แบบบนลงล่าง และชี้ให้เห็นว่าคุณค่าของความรู้สำคัญกว่าสถานะที่แตกต่างกันของบุคคล
7. การไม่ยอมรับความผิดพลาด องค์กรจะต้องให้โอกาสพนักงานหากเกิดความผิดพลาด

2.3 กรณีศึกษาเกี่ยวกับเครือข่ายความรู้ขององค์กรธุรกิจระดับโลก

ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับเครือข่ายความรู้ขององค์กรธุรกิจระดับโลก จำนวน 3 องค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่ายของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของภูมิภาคเอเชีย ดังนี้

2.3.1 คุณค่าของการสร้างชุมชนความรู้ของบริษัทซีเมนส์ (The Value of Siemens Knowledge Communities)

จากการเพิ่มขึ้นของโลกาภิวัตน์ (Globalization) สถานะที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีพลวัต (Dynamic Environment) ผู้บริหาร “CEO” คือ Dr. H. Von Pierer ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้

เพราะเชื่อว่าความรู้เป็นต้นทุนของผลิตภัณฑ์และเป็นคำตอบของธุรกิจ โดยนำระบบเครือข่าย อิเลคทรอนิกส์ และการบริหารจัดการความรู้ภายในองค์กร

ภายในบริษัทซีเมนส์ จะมีการสร้างชุมชนความรู้ แต่ก็พบอุปสรรคบางอย่างที่เกี่ยวกับ ปัญหาการเป็นลำดับขั้นในองค์กร (Organizational & Hierarchical Barriers) กับ กระบวนการ ธุรกิจและอุปสรรคของโครงการ (Business & Project-Specific Barriers) และอุปสรรคด้านความ แตกต่างด้านแหล่งที่ตั้ง, สภาพแวดล้อม และ ภาษา ฯลฯ (Temporal Locational, Cultural & Linguistic Barriers) แต่ซีเมนส์ได้ทำลายจุดอ่อนดังกล่าว ด้วยการสร้างแอ่งความรู้อันกว้างใหญ่ ของบริษัทฯ (Company-Wide Pool of Knowledge) ที่ใช้ในการสร้างเครือข่ายและองค์การ เสมือน โดยมีคติที่ว่า “ซีเมนส์จะเป็นหนึ่งในเครือข่ายบุคลากรระดับโลกเพื่อความสำเร็จของท่าน” โดยทุกๆมุมโลก จะต้องมีการทำงานซีเมนส์ ทำงานอยู่ในทุกๆโซนเวลา (Time Zone) การสร้างแหล่ง แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้วยการจัดการปฏิบัติการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จนเกิดเป็นชุมชนความรู้ของ พนักงานซีเมนส์ (Siemens' Employees, Knowledge Communities)



ภาพที่ 13 วงจรของชุมชนความรู้ของบริษัทซีเมนส์ (Knowledge Community Cycle)

ที่มา: “Knowledge Management Case Book” (Davenport and Probst, 2002)

บริษัทซีเมนส์ ได้แบ่ง วงจรของชุมชนความรู้ (Knowledge Community Cycle) ไว้ 3 ช่วง คือ ช่วงแรก (Start-Up Phase) เป็นช่วงของการก่อตั้งชุมชน ที่ต้องการสร้างความตระหนักใน เป้าหมายโดยผ่านการสร้างแรงจูงใจส่วนบุคคล การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน และกลยุทธ์ ของความรู้ และต้องมีสมาชิกเพียงพอ โดยกระบวนการนี้จะเป็นกระบวนการแรกที่จะนำไปสู่ ความสำเร็จของชุมชนฯ โดยคุณอำนวย (Facilitator) จะมีหน้าที่วางแผน และดำเนินการ เช่น การ ตั้งเรื่อง เป้าหมาย กิจกรรม แจ้างผลประโยชน์ จัดการการเงิน จัดการองค์กรของชุมชน โดยหน้าที่ที่ สำคัญเพิ่มเติมก็คือ นำเสนอเรื่องที่สำคัญต่างๆต่อฝ่ายบริหาร เช่นการขอการสนับสนุนเรื่อง การเงิน (Securing Financing) และ สาธารณูปโภคเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Technology Infrastructure)

ช่วงที่สอง (Run and Improve Phase) เมื่อช่วงตั้งต้นของชุมชน เริ่มเข้าที่ จะเข้ามาสู่ช่วง พัฒนากิจกรรมของชุมชน สมาชิกจะแลกเปลี่ยนความรู้ และสร้างความรู้ใหม่ อย่างต่อเนื่อง เพื่อ

สร้างชุมชนต้นตัวและยืนยาวต่อไปได้ ควรจะทำให้กิจกรรมของชุมชนเป็นส่วนหนึ่งในงานของทุกๆ วัน โดยกิจกรรมที่บริษัทซีเมนส์ให้ความสำคัญในช่วงพัฒนาชุมชนนี้ มี 5 กิจกรรม คือ

1. การบริหารจัดการภายในชุมชนฯ (Administrative –Organizational) เช่นการควบคุมดูแลสมาชิกในกลุ่ม
2. การสรรหาสมาชิกใหม่และสร้างแรงจูงใจ (Member Management, Motivation)
3. นำเสนอผลงาน (Promotion Activities, Conference, Presentation) ของชุมชน ต่อที่ประชุม ต่างๆ เมื่อมีโอกาส
4. บำรุงรักษาสาธารณูปโภคที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดหาให้ ดูแลให้มีประสิทธิภาพเพียงพอ ต่อภาระกิจของชุมชน (IT Infrastructure Maintaining)
5. การติดตามดูแลและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Monitoring and Continuous Improvement)

ช่วงสุดท้าย คือช่วงที่ถอดถอนชุมชน บริษัทซีเมนส์อธิบายว่า ชุมชนความรู้สามารถคงอยู่ได้อย่างต่อเนื่องตลอด หากยังมีกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิก หรือมีการสร้างความรู้ใหม่ให้กับธุรกิจ และตรงตามเป้าหมาย แต่หากชุมชนไม่สามารถบรรลุผลที่ต้องการแล้ว ก็สามารถหยุดการดำเนินการ และมาทบทวนความรู้ที่ได้ระหว่างการดำเนินการ และมอบความรู้ให้ไปยังชุมชนอื่นๆ ที่ยังคงดำเนินการอยู่ต่อไป

ส่วนประกอบของความสำคัญของชุมชนความรู้ของบริษัทซีเมนส์ ที่ได้ระบุไว้ คือ คนและศักยภาพ (มีเป้าหมายเดียวกัน), การมีวัฒนธรรมการทำงานแบบร่วมมือกัน, กลยุทธ์และเป้าหมายต้องมีความแน่ชัด, ความรู้ และเนื้อหาที่สนใจต้องชัดเจนไม่คลุมเครือ, การมีการอำนวยความสะดวกให้กับชุมชนที่ดี และท้ายสุด ต้องมีการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร โดยเฉพาะเรื่องการเงิน, การพัฒนาเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านการสื่อสาร ในทุกๆช่องทาง เช่น การพัฒนาเว็บไซต์ของชุมชนความรู้ซีเมนส์ (Siemens' Knowledge Communities Website) หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องอื่นๆ

2.3.2 กรณีศึกษาของการให้รางวัล “NIHBIDIA” ของบริษัทเทกซ์ต อินสตรูเมนต์ และงาน “Sharefair” (Texas Instruments' NIHBIDIA Awards and Sharefair)

หนึ่งในนวัตกรรมที่เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เริ่มขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1996 โดยบริษัท เทกซ์ต - อินสตรูเมนต์ (Texas Instruments) เรียกรางวัลดังกล่าวว่า “NIHBIDIA Award” หรืองาน “Sharefair” ที่ทีมงานที่ผลงานดีที่สุด จะออกบูทเพื่อ ถาม-ตอบ ปัญหาต่างๆ ให้กับพนักงานของบริษัทฯ

งานที่จัดขึ้น มุ่งหวังจะสร้างให้ทีมงานมีการส่งออกความรู้ และประยุกต์ใช้ความรู้และนวัตกรรมใหม่ๆของหลักการปฏิบัติเยี่ยมยอดที่มีอยู่แล้ว บริษัทเทกซัส ชักจูงให้ทีมงานทุกคนแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน และบุคคลหรือทีมงานใดๆ ที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำเร็จในการสร้างผลงาน และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่ดีที่สุด และผู้ที่ได้รับความสำคัญในแต่ละครั้งก็จะเป็นผู้นำให้เพื่อนพนักงานใช้โอกาสในการประสบการณ์ต่างๆระหว่างกันมากขึ้น จนเกิดเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเป็นเครือข่ายความรู้ขององค์กร

ในปีที่สองของการแจกรางวัล บริษัทฯ ต้องการเน้นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การปฏิบัติที่ดีเยี่ยมของพนักงาน โดยผ่านเครือข่ายทั้งอินเทอร์เน็ต และอินทราเน็ต แต่การปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับรางวัล เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร ที่จะต้องเข้าไปอยู่ในทุกส่วนงาน ทุกบุคคลของบริษัทเทกซัสอินสตรูเมนต์ (Texas Instruments)

2.3.3 กรณีศึกษาของบริษัทซัมซุง (Sumsung Example)

บริษัทซัมซุง (Sumsung) เป็นกลุ่มธุรกิจขนาดของประเทศเกาหลี มีบริษัทย่อยๆมากมาย มีพนักงานรวมกันกว่า 175,000 คนทั่วโลก ดำเนินธุรกิจหลักในกลุ่ม อิเลคทรอนิกส์ เครื่องจักรกล เคมีภัณฑ์, และการบริการด้านการเงิน โดยที่กลุ่มสินค้าประเภทอิเลคทรอนิกส์เป็นรายได้หลักให้กับองค์กร

แนวคิดของผู้บริหารของบริษัทซัมซุง ที่ต้องการให้เป็นบริษัทที่เน้น “คุณภาพที่หนึ่ง” และเป็นผู้นำในโลกดิจิทัล Mr. Hong-Ki Kim (CEO) สนับสนุนให้องค์กรขับเคลื่อนไปด้วย 5 กลยุทธ์หลัก ซึ่งหนึ่งในนั้นก็คือ การจัดการความรู้ (Knowledge Management) โดยให้เครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของแผนการบริหารความรู้ แต่จะไม่ให้เทคโนโลยีเป็นเพียงแค่ส่วนสนับสนุนกิจกรรมของธุรกิจเท่านั้น ผู้บริหารสูงสุดของซัมซุง ต้องการให้เทคโนโลยีเป็นเหมือนตัวขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อการตัดสินใจ (Drive Business Decision) โดยบริษัทซัมซุง สร้างความรู้ใหม่ ผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) ในองค์กร โดยผ่านระบบอินทราเน็ต (Intranet) ที่พนักงานในทุกๆระดับมีส่วนเกี่ยวข้อง

โครงสร้างหลักในการจัดการความรู้ ที่บริษัทซัมซุงนำมาใช้กับกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง คือ การคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ หรือผลิตภัณฑ์ที่เกิดจากความรู้ใหม่ (Innovative Product From New Knowledge) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และทำงานร่วมกัน (Knowledge Sharing and Collaboration) การสร้างการเรียนรู้เป็นทีม (Team-Based Learning) และการบริหารองค์ความรู้ของลูกค้า (Customer Knowledge Management) เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด

สรุปจากกรณีศึกษาเครือข่ายความรู้ขององค์กรธุรกิจระดับโลก

องค์กรธุรกิจระดับโลกได้ให้ความสำคัญกับการจัดตั้งเครือข่ายความรู้ภายในองค์กร เนื่องจาก ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรเห็นความสำคัญของความรู้ และการบูรณาการความรู้ที่อยู่ในแตกต่างกันที่ อาทิ แต่ละบริษัทสาขา โดยเฉพาะองค์กรขนาดใหญ่ที่มีความหลากหลายของธุรกิจ จำเป็นที่จะต้องนำความรู้จากหลายแหล่งมาใช้ในประกอบการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร ผู้บริหารในองค์กรจะมีส่วนอย่างยิ่งที่จะให้การสนับสนุน ในเรื่องของการกำหนดวิสัยทัศน์ การสนับสนุนงบประมาณ การจัดรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับองค์กร และ การให้รางวัลเพื่อเป็นแรงจูงใจ ฯลฯ

แนวคิดที่ได้จากกรณีศึกษาขององค์กรธุรกิจระดับโลก จะเป็นแนวทางของผู้วิจัยที่จะต้องสร้างรูปแบบและทำหน้าที่เป็น คุณอำนวย (Facilitator) ของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่ายของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของภูมิภาคเอเชีย

สรุปแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับ การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) และ เครือข่ายความรู้ของทีมงานระหว่างประเทศ (International Knowledge Network)

เครือข่ายความรู้ (Knowledge Network) (Dixon, 2000; Benton and Giovagnoli, 2006) เป็นเครือข่ายที่พัฒนาความรู้ จากการรวมกลุ่มสมาชิก (พนักงาน) ในองค์กร แลกเปลี่ยนประสบการณ์ อย่างเป็นทางการ (Formal Participation) เพื่อพัฒนาให้ข้อมูล กลายเป็นความรู้ (Knowledge) หรืออาจกลายเป็นความรู้ขั้นสูง (Wisdom) ที่มีประโยชน์ต่อองค์กรเป็นอย่างมาก กระบวนการที่จะสร้างทีมงาน เพื่อก่อให้เกิดความรู้ใหม่ ที่สำคัญคือ การสร้างกลุ่มคนที่มีความสนใจร่วมกัน (Community of Interest) การสร้างศูนย์กลางความรู้ (Knowledge Center) และการสร้างชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice) เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายสูงสุดขององค์กร คือมีกลุ่มที่สามารถจะทำงานในเนื้อหาที่เป็นเฉพาะส่วนขององค์กรได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด (Goal Focus Group)

การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) จะเป็นรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในกลุ่มบุคคลที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ของการสร้างมูลฐานความรู้ (Common Knowledge) ในบริบทของกลุ่มบุคคลนั้นๆ การทำให้เกิดการเรียนรู้เป็นทีม จำเป็นจะต้องมีผู้จัดระบบ หรือผู้กำหนดนโยบาย เช่น ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร จะเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์ของการสร้างเครือข่ายความรู้ และจัดหารูปแบบที่เหมาะสมในการสร้างให้เกิดการเรียนรู้เป็นทีม ขึ้น ตามปัจจัยที่เหมาะสมขององค์กร และบริบทที่แตกต่างกัน

3. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับ เทคโนโลยีการสื่อสารในการศึกษาทางไกล เพื่อการสร้างเครือข่ายความรู้เสมือน และเทคโนโลยีในการจัดการความรู้ (Technology of Distance Education for Virtual Knowledge Network and Technology for Knowledge Management)

3.1 ลักษณะของการสื่อสารในการศึกษาทางไกล

กิดานันท์ มลิทอง (2548) ได้เขียนอธิบายลักษณะของการสื่อสารในการศึกษาทางไกล จะใช้การสื่อสารทางเดียว (คู่สนทนาสามารถไม่มีการโต้ตอบได้ทันที) และการสื่อสารสองทาง (คู่สนทนาสามารถโต้ตอบกันได้ทันที) และแบ่งย่อยได้ออกเป็น การสื่อสารแบบประสานเวลา (Synchronous Communication) และการสื่อสารแบบไม่ประสานเวลา (Asynchronous Communication)

การประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์ในการศึกษาทางไกล (กิดานันท์ มลิทอง, 2548) คือ การใช้คอมพิวเตอร์ในการศึกษาทางไกลจะใช้เป็นสื่อการเรียนการสอนและเป็นอุปกรณ์สื่อสารในลักษณะของไอซีทีเพื่อการเรียนการสอนในรูปแบบต่างๆ ที่สามารถประยุกต์ใช้สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร คือ

1. ห้องเรียนเสมือน (Virtual Classroom) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการใช้ห้องเรียนเสมือนจะมีความแตกต่างกับการเรียนในโรงเรียนเสมือนและมหาวิทยาลัยเสมือน ผู้เรียนจะไม่พบผู้สอนจริง แต่จะใช้การสื่อสารสองทางแบบประสานเวลาในห้องเรียนปกติ ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์

2. การสนทนาสด (Internet Chat) เป็นการสื่อสารสองทางแบบประสานเวลาโดยผู้สนทนาจะใช้คอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์สื่อสารเพื่อสนทนาร่วมกันบนอินเทอร์เน็ต และต้องมีการนัดเวลาเพื่อออนไลน์ในเวลาเดียวกันด้วย การสนทนาสดจะใช้โปรแกรมออนไลน์ เช่น Msn Messenger ที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้ในการสนทนาทั้งแบบพิมพ์ข้อความโต้ตอบกันหรือสนทนาด้วยเสียงที่สามารถสนทนาได้ทั้งเฉพาะบุคคลหรือเป็นกลุ่มในรูปแบบการประชุมทางไกลด้วยเสียงเพื่อให้เห็นภาพผู้ร่วมสนทนา โดยต้องใช้เว็บแคมในการส่งภาพด้วย

3. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) การใช้อีเมลซึ่งเป็นการสื่อสารทางเดียวแบบไม่ประสานเวลา นับว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เนื่องจากสื่อสารได้รวดเร็ว สามารถส่งข้อความและภาพได้ด้วย การใช้อีเมลในการศึกษาทางไกล (การสื่อสาร) สามารถใช้สื่อสารกันเฉพาะตัวหรือกับหลายคนในคราวเดียวกันได้

4. เว็บบอร์ด (Webboard, Web-Forum) เป็นการสื่อสารทางเดียวแบบไม่ประสานเวลา ในลักษณะของการมีผู้เริ่มต้นการสื่อสารหนึ่งคนในการตั้งกระทู้หัวข้อที่น่าสนใจ และมีผู้ตอบหลายคน ผู้ตั้งกระทู้จะพิมพ์ข้อความไว้และเมื่อมีผู้เห็นข้อความนั้นและต้องการตอบหรือแสดงความคิดเห็นจะสามารถพิมพ์ข้อความไว้เมื่อใดก็ได้โดยไม่จำกัดความยาวของข้อความหรือเวลาการตอบ

5. เว็บบล็อก (Weblog, Blog) เป็นการสื่อสารทางเดียวแบบไม่ประสานเวลาในลักษณะของการนำเสนอ ข้อความและภาพกราฟิกบนเว็บเพจ ผู้สอนจะใช้เว็บล็อกในการเขียนอนุทินประจำวันเกี่ยวกับการสอน โดยอาจเป็นเนื้อหาที่สอนในแต่ละวันหรือการทำกิจกรรมต่างๆ หรืออาจเป็นการนำเสนอข่าวสารทันเหตุการณ์เกี่ยวเนื่องกับเนื้อหาบทเรียนเพื่อให้ผู้เรียนติดตามได้

ใจทิพย์ ณ สงขลา (2550) ได้อธิบายเกี่ยวกับ “เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดการความรู้” ไว้ดังนี้

เทคโนโลยีที่ช่วยในการจัดการความรู้สำหรับความรู้เชิงประจักษ์ และความรู้แฝงเร้น ได้แก่ ซอฟต์แวร์และระบบที่ช่วยทำให้องค์กรสามารถจัดเก็บและเรียกใช้เมื่อต้องการ และรวมทั้งการออกแบบสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างความรู้

1. กรู๊ปแวร์ (Groupware) หมายถึง เทคโนโลยีที่ช่วยในการสนับสนุนทีมงาน บุคลากร ให้สามารถอภิปราย แสดงความคิดเห็น และบันทึกการเรียนรู้ โดยไร้ข้อจำกัดที่ต้องอยู่ในเวลาและสถานที่เดียวกันและเทคโนโลยีนั้นจะต้องให้ออกาสบุคลากรสามารถติดตามความคิดหรือความรู้เพื่อนำมาใช้และสนับสนุนชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice)

2. ซอฟต์แวร์บริหารการติดต่อ (Contact Management Software) เทคโนโลยีกลุ่มนี้ ต้องช่วยให้องค์กรและรายบุคคลสร้างหลักฐานเอกสารใช้เชิงสัมพันธ์ภาพ ข้อตกลง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรด้วยกันและผู้มาใช้บริการ

3. อินเทอร์เน็ตและฐานข้อมูล (Internet / Databases) เทคโนโลยีต้องช่วยองค์กรให้สามารถจัดเก็บ บันทึกเอกสารสำคัญ ในฐานะเป็นประสบการณ์ในการเรียนรู้และเกิดแนวคิดปฏิบัติที่ดีที่สุด และระบบเหล่านี้ต้องให้บรรณานุกรมเกี่ยวกับสารสนเทศของผู้ที่ติดต่อด้วย ทักษะพิเศษ และโครงการทั้งอดีตและปัจจุบันมีความเชื่อมโยงผ่านเครือข่าย เพื่อการเรียกใช้ แบ่งปันข้อมูลกันได้ โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่

4. ดาต้าแวร์เฮ้าส์ (Data Warehouse) เทคโนโลยีนี้ต้องช่วยในการขุดเจาะนำข้อมูลเพื่อทำการวิจัยเชิงการตลาด และสามารถมองเห็นแนวทางของผู้บริโภคและเป้าหมายบริการเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างความรู้ที่จำเป็นต่อองค์กร

5. การบริหารเอกสาร (Document Management) ระบบจะต้องช่วยให้องค์กรสามารถจัดเก็บเอกสารเพื่อใช้อ้างอิงในอนาคตและสามารถแลกเปลี่ยนข้ามพื้นที่ได้ง่าย
6. ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน (Electronic Performance Support System-Epss) เทคโนโลยีที่สนองต่อการเรียนรู้และทักษะเชิงพุทธิปัญญาของบุคลากรในการปฏิบัติงานในแบบทันเวลา
7. ระบบปรับเหมาะไฮเปอร์มีเดีย (Adaptive Hypermedia System) เป็นระบบการเรียนรู้ที่ช่วยให้ผู้สอนสามารถปรับเป้าหมายการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของผู้เรียนภายใต้หลักสูตรหรือความรู้กลุ่มเดียวกัน ผู้สอนสามารถใช้ระบบดังกล่าวมุ่งที่เป้าหมายของแต่ละบุคคล หรือใช้แนวทางของการกำหนดจากฐานความสามารถ (Competency Based Approach) โดยทำการวิเคราะห์ผู้เรียนโดย ผูกโยงกับการพัฒนาอาชีพและเป้าหมายขององค์กร

3.2 การคัดสรรเทคโนโลยี

การคัดสรรเทคโนโลยีและออกแบบที่เหมาะสมสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีความจำเป็นเพราะจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ออกแบบไว้ โดยแบ่งเป็นหัวข้อที่สำคัญดังนี้

การคัดสรรเทคโนโลยี ลักษณะของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการสื่อสารในมิติประสานและต่างเวลา เป็นแนวทางที่สามารถช่วยในการตัดสินใจคัดเลือกเทคโนโลยีหรือสื่อที่เหมาะสม ดังตัวอย่างต่อไปนี้

1.1) การใช้ออดิโอสตรีมมิ่ง หรือ เว็บทีวี (Audio Streaming, Web TV) เป็นการสื่อสารเดียวที่ให้การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับต่ำ แม้ว่าให้ความยืดหยุ่นในการเลือกเวลา โอกาส และสถานที่ ที่จะใช้ทำการศึกษาก็ตาม

1.2) การใช้ไฮเปอร์มีเดียให้ระดับการปฏิสัมพันธ์ที่สูงขึ้น เนื่องจากบุคคลสามารถโต้ตอบกับโปรแกรม และฐานข้อมูลซึ่งได้มีการออกแบบการสอน และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและกิจกรรมการเรียนรู้ล่วงหน้า และยังคงได้รับความเป็นอิสระในเชิงเวลาและสถานที่ ที่ผู้เรียนสะดวก

1.3) กระดานประกาศข่าว อีเมล กลุ่มข่าว บล็อก วิกีฯ การสื่อสารสองทางที่ให้การปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในชุมชนนักปฏิบัติด้วยกันและผู้สอนในระดับสูง ทั้งยังคงให้ความเป็นอิสระในเชิงเวลาและสถานที่ ผู้ทำการสื่อสารสามารถกำหนดได้ด้วยตนเอง

1.4) ข้อความทันทีให้การปฏิสัมพันธ์ในระดับสูงเช่นกัน แต่ทั้งนี้สมาชิกภายในชุมชนนักปฏิบัติจะต้องกำหนดเวลาที่ตรงกัน เพื่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อความกันในทันที แต่ยังคงให้ความสำคัญสะดวกในด้านสถานที่ของผู้ทำการสื่อสารที่ไม่จำเป็นต้องอยู่ในสถานที่เดียวกัน

1.5) การประชุมทางไกลด้วยเสียงและภาพให้การปฏิสัมพันธ์ด้วยการสื่อสารในระดับสูงที่สุด แต่ผู้สื่อสารจะต้องจำกัดและกำหนดเวลาในการพบปะสื่อสารกันในเวลาอันเหมาะสม เพื่อการสื่อสารทางการเรียนรู้และกิจกรรมการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ

การออกแบบ เทคโนโลยีที่ได้คัดเลือกมาแล้วนั้นครอบคลุม สื่อ เครื่องมือและรวมทั้งกระบวนการ การออกแบบในขั้นตอนนี้จึงหมายถึงการออกแบบในรายละเอียดของสื่อ เช่น สตอรี่บอร์ด สคริปต์ ฯลฯ และแผนกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ / การประเมิน เพื่อส่งต่อยังทีมงานผลิต / คู่มือให้เกิดขึ้นตามที่ได้วางแผนไว้ เพื่อให้สามารถทบทวนใช้คุณสมบัติของเทคโนโลยีหรือสื่อ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้การสอนเต็มศักยภาพ



ภาพที่ 14 สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อการศึกษาความสัมพันธ์

ระหว่างระดับการปฏิสัมพันธ์และความเป็นอิสระในเชิงเวลา และสถานที่

ที่มา: “วิธีวิทยาการออกแบบการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์” (ใจทิพย์ ณ สงขลา, 2550)

3.3 เทคโนโลยีกับการจัดการความรู้

เทคโนโลยี เป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้การจัดการความรู้ขององค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยเป็นเครื่องมือให้เกิดกระบวนการเรียนรู้และการจัดการความรู้ มีความสำคัญต่อการจัดเก็บและค้นคืนความรู้ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขององค์กรให้ดำเนินได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

Maier (2002 อ้างถึงใน พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547) ได้ศึกษาสภาพการใช้ระบบการจัดการความรู้ขององค์กรที่ใช้ความรู้อย่างเข้มข้น การเพิ่มขึ้นของนวัตกรรมในสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ทำให้มีเครื่องมือสำหรับประยุกต์ใช้เพื่อการสนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กร ดังตัวอย่าง คือ

1. Intranet Infrastructure หมายถึง ระบบพื้นฐานสำหรับการสื่อสาร เช่น อีเมล เทลคอนเฟอร์เรนซ์ เช่นเดียวกับ การจัดเก็บ การแลกเปลี่ยน การค้นหา และการค้นคืนข้อมูลเอกสาร
2. Document and Content Management System หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ หรือเนื้อหา สาระ ของเว็บไซต์ โดยครอบคลุมแต่ละลำดับขั้นของวงจรของเอกสาร
3. Workflow Management System หมายถึง การสนับสนุนกระบวนการจัดการโครงสร้าง และจัดการเกี่ยวกับการไหลของงาน
4. Artificial Intelligence Technologies หมายถึง ระบบสนับสนุนการค้นหาและการค้นคืน การจัดทำโครงร่างผู้ใช้ และการจัดเป็นชุดของโครงร่างเอกสาร หรือ Web Mining
5. Business Intelligence Tools หมายถึง การสนับสนุนกระบวนการวิเคราะห์ ซึ่งปรับเปลี่ยนองค์การ ไปสู่การมุ่งเป้าหมายของ “ความรู้” และความต้องการที่จะบูรณาการข้อมูลพื้นฐาน โดยเป็นการจัดเตรียม Data Warehouse
6. Visualization Tools หมายถึง ระบบที่ช่วยในการจัดความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ คน และ กระบวนการ
7. Groupware หมายถึง การสนับสนุนการบริหารเวลา การอภิปราย การประชุม หรือการประชุมปฏิบัติการเชิงสร้างสรรค์ ของกลุ่มงานและทีมงาน
8. Elearning System หมายถึง การนำเสนอสารการเรียนรู้ที่มีความเฉพาะเจาะจงให้กับพนักงานโดยวิธีการมีปฏิสัมพันธ์ ซึ่งเป็นการสนับสนุนการสอน และกระบวนการเรียนรู้

สรุปแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับเทคโนโลยีการสื่อสารในการศึกษาทางไกลเพื่อการสร้างเครือข่ายความรู้เสมือน

การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ โดยยึดหลักการการศึกษาทางไกล (หรือการสื่อสารทางไกลออนไลน์) ที่ใช้ในรูปแบบของเทคโนโลยีการศึกษาในปัจจุบัน ซึ่งจะสามารถประยุกต์ใช้กับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร เพื่อลดข้อจำกัด ด้านเวลา (Time) และ สถานที่ (Space) และต้นทุนค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

การใช้อินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ กระดานสนทนา การสื่อสารแบบสองทางผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ Internet (Website, Web-Board, VDO Conferencing) และการใช้อินเทอร์เน็ต เช่น การใช้ เว็บไซต์ภายในองค์กร กระดานสนทนา ทั้งสองแนวทางเป็นการสร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงาน โดยลดข้อจำกัดเรื่องเวลา และสถานที่ ทำให้สามารถช่วยสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างประเทศและการสร้างเครือข่ายความรู้เสมือน (กิดานันท์ มลิทอง, 2548; ใจทิพย์ ณ สงขลา, 2550)

4. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับ ชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice) และชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (Virtual Communities of Practice)

4.1 ความหมายของชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice)

พัชรินทร์ สิริสุนทร (2550) ได้มีงานเขียนไว้ในหนังสือชื่อ “ชุมชนปฏิบัติด้านการเรียนรู้ แนวคิด เทคนิค และกระบวนการ” โดยให้ความสำคัญเรื่องการจัดการความรู้ และการสร้างภูมิปัญญาผ่านการสร้างชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice) ความแตกต่างระหว่างภูมิปัญญา (Wisdom) กับความรู้ (Knowledge) คือ ภูมิปัญญาจะให้ความสำคัญกับธรรมชาติของผู้เรียนรู้ ซึ่งโดยทั่วไปจะมีความแตกต่างกันไป การให้ความสำคัญกับประสบการณ์ของปราชญ์หรือผู้อาวุโสในชุมชนท้องถิ่น ในฐานะเป็นผู้แสดงทางสังคม (Social Actors) ภูมิปัญญาจึงมุ่งเน้นการเรียนรู้ที่เริ่มจากประสบการณ์ตรง (Concrete Experience) ก่อนการสังเกตและคิดใคร่ครวญต่อปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น (Observation and Reflections) และสะท้อนออกมาในรูปของกรอบความคิด การถ่ายทอดภูมิปัญญาสามารถกระทำได้หลายวิธี โดยทั่วไป ผู้ถ่ายทอดจะคำนึงถึงคุณสมบัติของผู้รับการถ่ายทอด และองค์ความรู้ที่จะถ่ายทอดเป็นหลัก รูปแบบและปริมาณการถ่ายทอดมักมีขอบเขต ทั้งขอบเขตในเชิงปริมาณและขอบเขตเชิงคุณภาพของความรู้ที่ถ่ายทอด โดยการถ่ายทอดโดยตรง คือการถ่ายทอดโดยการบอกเล่าจากประสบการณ์จากคนรุ่นหนึ่งไปสู่คนอีกรุ่นหนึ่ง โดยใช้ภาษาพูด หรือภาษาเขียน และสำหรับการถ่ายทอดโดยทางอ้อม อาจเป็นการสอดแทรกภูมิปัญญาไว้ในรูปของความบันเทิงต่างๆ เช่น ภาพวาด สถาปัตยกรรม ฯลฯ

พัชรินทร์ สิริสุนทร (2550) ได้กล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับ หัวใจสำคัญของการจัดการความรู้ เพื่อสร้างชุมชนปฏิบัติการด้านการเรียนรู้ อยู่ที่การทำความเข้าใจกับอิทธิพลของบริบทของสังคมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้ (Knowledge is Context-Specific) บนพื้นฐานของการศึกษาวิจัยเชิงระบบ (Systematic Research) ที่ให้ความสำคัญกับมิติทางจิตวิทยาสังคม (Psychosocial Dimension) การจัดการความรู้ เป็นแนวคิดรากฐานที่สำคัญประการหนึ่งของชุมชนปฏิบัติด้าน

การเรียนรู้ (Communities of Practice) ดังนั้น ในเบื้องต้นผู้ที่สนใจนำแนวคิดเรื่องชุมชนนักปฏิบัติ ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาศักยภาพชุมชน จึงควรทำความเข้าใจกับแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว

Nickols (2003 อ้างถึงใน สุภณิดา ปุสุรินทร์คำ, 2551) ได้ให้ความหมายของชุมชนนักปฏิบัติว่า เป็นกลุ่มที่ก่อรูปจากการแบ่งปันสิ่งต่างๆที่บุคคลเหล่านั้นรู้ และเรียนรู้จากคนอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะเกี่ยวข้องในบางประเด็นกับงานที่พวกเขาปฏิบัติอยู่ พวกเขาจะได้รับผลประโยชน์จากการแบ่งปันความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง และประสบการณ์จากคนอื่น ๆ ที่มีความสนใจและมีเป้าหมายคล้ายคลึงกัน

คุณลักษณะของชุมชนนักปฏิบัติอาจแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะดังนี้

1. ชุมชนนักปฏิบัติในลักษณะที่เป็นองค์การที่จัดตั้งขึ้นเอง หรือการเข้าร่วมองค์การ (Self-Organizing Communities of Practice) ชุมชนนักปฏิบัติในลักษณะนี้ เกิดจากการที่สมาชิกมีแรงจูงใจให้มีการแบ่งปันความสนใจร่วมกันภายในกลุ่ม ชุมชนนักปฏิบัติได้เพิ่มคุณค่าโดยการแบ่งปันการเรียนรู้ ซึ่งกระทำโดยการแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด มีการจัดหาประเด็นเรื่องราวหรือข้อปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานจริง และนำมาหาวิธีการแก้ไขร่วมกัน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากคนอื่น ๆ
2. ชุมชนนักปฏิบัติในลักษณะที่เป็นองค์การที่มีผู้จัดตั้งให้ (Sponsored Communities of Practice) ชุมชนนักปฏิบัติในลักษณะนี้ ได้รับการสนับสนุนและจัดตั้งขึ้นจากนโยบายการบริหารงานขององค์กร เพราะฉะนั้น ชุมชนนักปฏิบัติจะได้รับการคาดหวังว่า จะต้องมียุทธศาสตร์ที่วัดได้ และเป็นประโยชน์ต่อบริษัท ชุมชนนักปฏิบัติดังกล่าว จะได้รับทรัพยากรในการบริหารงานมีความรับผิดชอบและบทบาทในลักษณะที่เป็นทางการมากกว่า อย่างไรก็ตาม ชุมชนนักปฏิบัติในลักษณะนี้ ก็จะมีลักษณะการบริหารจัดการในตนเองมากกว่า มีความหลากหลายมากกว่าทีมที่ทำโครงการ (Project Team) ที่ถูกจัดตั้งขึ้นจากหลายฝ่าย

Wenger (1998) กล่าวถึงทฤษฎีการเรียนรู้ของสังคม (Social Learning Theory) ว่าสามารถอธิบายถึงลักษณะของชุมชนนักปฏิบัติในทุกๆด้าน คือ

1. Meaning คือ แนวทางที่จะพูดคุย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความสามารถของปัจเจกบุคคลให้กับกลุ่ม เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อสังคม
2. Practice คือ การแบ่งปันประวัติศาสตร์ ข้อมูลทางสังคม โดยมีภาพที่เด่นชัดเกี่ยวกับการร่วมมือระหว่างกัน
3. Community คือ รูปแบบทางสังคมที่สร้างแรงโน้มถ่วงที่มีคุณค่า ต่อการทำให้เกิดการร่วมมือกันอย่างมีประสิทธิภาพ

4. Identity คือ รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เหมาะสมเพื่อการเปลี่ยนเรื่องราวของปัจเจกบุคคลให้เป็นเรื่องราวของชุมชน

ดังนั้น ความหมายของชุมชนนักปฏิบัติของ Wenger (2002) คือ กลุ่มของบุคคลที่ได้แบ่งปันเรื่องราว ประสบการณ์ ความปรารถนาพร้อมกันต่อเป้าหมายต่างๆ ที่เหมือนกันของกลุ่มคนที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะเรียนรู้ว่า จะพัฒนาสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้นได้อย่างไร ซึ่งมีคุณลักษณะ 3 ประการที่สำคัญต่อชุมชนนักปฏิบัติดังนี้

1. โดเมน (Domain) เป็นหัวข้อความรู้ หรือปัญหาที่สมาชิกมีแรงปรารถนาพร้อมกัน ซึ่งไม่เพียงแต่จะเป็นการรวมกลุ่มของทีมงานที่มีการติดต่อกันระหว่างบุคคล แต่เป็นการอธิบายเพื่อแลกเปลี่ยนเรื่องที่มีความสนใจร่วมกัน สาเหตุดังกล่าว สมาชิกในกลุ่มจะมีการตกลงร่วมกันที่จะแบ่งปันความสามารถ ประสบการณ์ที่มีอยู่ในแต่ละปัจเจกบุคคล จนเกิดเป็นความรู้ ความชำนาญ ที่มีคุณภาพของชุมชน

2. ชุมชน (Community) คือ พันธะทางสังคมที่ยึดเหนี่ยวสมาชิกเข้าไว้ด้วยกัน ในการโน้มน้าวความสนใจของกลุ่มคนให้เข้าร่วมในกิจกรรม การอภิปราย การช่วยเหลือผู้อื่นและการแบ่งปันข้อมูล สารสนเทศ บุคคลเหล่านี้ได้สร้างสัมพันธ์ภาพที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างกัน

3. แนวทางปฏิบัติ (The Practice) เป็นองค์ความรู้ที่เป็นผลผลิตของการอยู่ร่วมกันเป็นชุมชน และมีการแลกเปลี่ยนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากแนวทางปฏิบัติของแต่ละปัจเจกบุคคลในรูปของประสบการณ์ เรื่องราวต่างๆ เครื่องมือ และวิธีการในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำ โดยนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เป็นการต่อยอดความรู้ที่ไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งการรวมกลุ่มของชุมชนนักปฏิบัติ ไม่เป็นเพียงแค่ชุมชนของความสนใจเท่านั้น แต่ต้องมีการสร้างปฏิสัมพันธ์โดยมีระยะเวลาที่ต่อเนื่องไปจนบรรลุเป้าหมายของกลุ่มสมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติ

การประสานขององค์ประกอบทั้งสามข้างต้น เป็นการก่อตั้งชุมชนนักปฏิบัติ และจะต้องพัฒนาให้เกิดความสมดุลของทั้งสามองค์ประกอบอย่างเท่าเทียมกันที่จะพัฒนาให้ชุมชนดีขึ้น

สุภณิดา ปุสุรินทร์คำ (2551) สรุปความหมายของ “ชุมชนนักปฏิบัติ” จากการสังเคราะห์ทฤษฎีไว้ในวิทยานิพนธ์ระดับดุษฎีบัณฑิต ดังนี้

“ชุมชนนักปฏิบัติ” หมายถึง กลุ่มบุคคลที่เป็นเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานในสภาพจริงมารวมตัวกันเป็นชุมชนโดยมีแรงปรารถนาพร้อมกันเป็นที่ยึดเหนี่ยวในกรอบของความรู้ ซึ่งกรอบของความรู้เหล่านี้ จะมีความสำคัญต่อสมาชิกในชุมชนและองค์การ และการรวมตัวเป็นชุมชนได้ก่อให้เกิดความสนิทสนมและไว้วางใจซึ่งกันและกัน

1. เป็นองค์การที่จัดตั้งขึ้นเอง หรือเป็นองค์การที่มีผู้จัดตั้งให้

2. มีองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่ โดเมนคือ หัวข้อความรู้ หรือปัญหาที่สมาชิกมีความสนใจร่วมกัน ความเป็นชุมชนคือ พันธะทางสังคมที่ยึดเหนี่ยวสมาชิกไว้ด้วยกัน และแนวทางปฏิบัติคือ องค์ความรู้ที่เป็นผลผลิตของการอยู่ร่วมกันเป็นชุมชน มีการแลกเปลี่ยนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการปฏิบัติงานของแต่ละคน มาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน
3. สมาชิกมีความสนใจในสาระ และปัญหาร่วมกัน
4. สมาชิกมีปฏิสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง มีการร่วมกันพัฒนาและแบ่งปันทรัพยากรโดยความสมัครใจ
5. สมาชิกมีความเอื้ออาทร และแบ่งปันความรู้แบบร่วมมือ โดยการสร้างโอกาสเข้าถึงความรู้ด้านต่างๆ อย่างเป็นรูปธรรม
6. มีการจัดการความรู้ และแบ่งปันความรู้ที่เชิงประจักษ์ (Explicit Knowledge) ผ่านการสนทนา การเสวนา การประชุมโดยทั่วไป และผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร”

อนุชาติ พ่วงสำลี (2551) ได้เขียนอธิบายไว้บนเครือข่าย มีใจความตอนหนึ่งว่า “ชุมชนนักปฏิบัติ หรือ Communities of Practices –CoPs นับเป็นกุญแจสำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ที่ทรงพลัง เนื่องจากว่า การเกิดขึ้นของชุมชนนักปฏิบัติ นั้น สะท้อนให้เห็นถึงระบบความสัมพันธ์ทางสังคมในแนวราบที่เชื่อว่าจะสามารถเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พัฒนาและจัดการยกระดับองค์ความรู้ขององค์กร สถาบัน หรือสังคมได้อย่างดี แตกต่างจากความสัมพันธ์ในแนวดิ่งที่นิยมใช้การสั่งการและการบังคับบัญชาอันจะเป็นอุปสรรคต่อการคิดวิเคราะห์และสังสมองค์ความรู้ของผู้ปฏิบัติและองค์กร (เวปเพจของรองศาสตราจารย์ อนุชาติ พ่วงสำลี : ออนไลน์)

แนวทางและกรอบการวิเคราะห์ชุมชนนักปฏิบัติ วางอยู่บนสมมติฐานสำคัญ 2 ประการคือ

1. เชื่อว่าในองค์กร/ สถาบันใดๆ ก็ตามย่อมมีความพยายามในการจัดการความสัมพันธ์ของการทำงานในแนวราบ (ที่มีใช่เพียงแค่เรื่องของเครือข่ายหรือเพื่อนพ้องเท่านั้น) มีและดำรงอยู่ในทุกๆ องค์กรอยู่แล้ว เป็นความรู้ที่แฝงเร้น ซึ่งอาจเรียกว่าเป็น “หน่ออ่อนของชุมชนนักปฏิบัติ” ก็ได้ แต่ชุมชนนักปฏิบัติเหล่านี้ ไม่สามารถพัฒนาให้เติบโตและเข้มแข็งได้เพราะระบบความสัมพันธ์ในแนวดิ่งนั้น มีความเข้มแข็งมากกว่ามาโดยตลอด
2. ในบริบทของการจัดการความรู้ (Knowledge Management) นั้น สิ่งที่เรามุ่งหวังคือ “การล้อมสร้าง” ให้ชุมชนนักปฏิบัติที่มีอยู่แต่ยังไม่แข็งแรงหรือยังไม่มีการได้สามารถก่อเกิดพัฒนาและเติบโตขึ้นอย่างเต็มตามศักยภาพ ซึ่ง “การล้อมสร้าง” นี้ จะต้องทำอย่างมีวิชาความรู้ มีใช่ทำแบบเป็นไปตามสัญชาตญาณ นั่นคือ ต้องมีการรอบการคิดวิเคราะห์และแนวทางการส่งเสริม

พัฒนาที่เหมาะสม สอดคล้องกับบริบทหรือวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ มิใช่เพียงแค่ความปรารถนาดีเฉยๆ ประดุจการรดน้ำพรวนดินใส่ปุ๋ยต้นไม้ เราก็ต้องเรียนรู้ว่า จะใส่เท่าไร อย่างไรให้เหมาะให้ควร มิเช่นนั้นก็จะมิได้ดอกออกผลดังที่ต้องการ ความคาดหวังของการดำรงอยู่อย่างยั่งยืนของชุมชนนักปฏิบัติก็เช่นเดียวกัน จะต้องมีการหนุนเสริมให้พัฒนาและเติบโตอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับบริบททางวัฒนธรรมขององค์กรหรือสถาบันนั้นๆ เช่นเดียวกัน

กรอบแนวทางการวิเคราะห์ค้นหาชุมชนนักปฏิบัติที่สำคัญควรประกอบด้วย

พัฒนาการหรือการก่อเกิดของกลุ่ม ว่ามีประวัติความเป็นมาอย่างไร อะไรคือสิ่งจูงใจหรือความสนใจร่วมกัน การเกิดขึ้นของกลุ่มเกิดในภาวะหรือบริบทเช่นไร เป็นการเกิดขึ้นโดยธรรมชาติหรือเกิดจากภาวะวิกฤตร่วมกัน เหตุผลในการก่อเกิดคืออะไรในทัศนะของสมาชิกกลุ่ม ภาวะผู้นำในการเกิดและดำรงอยู่เป็นอย่างไร ในอดีตนั้นกลุ่มมีการเผชิญอุปสรรคอย่างไร และฝ่าฟันมาได้อย่างไร กลุ่มมีกระบวนการและแนวทางการจัดการความขัดแย้งอย่างไร มีขนาดและการเปลี่ยนแปลงจำนวนสมาชิกกลุ่มอย่างไร

Core Business Core Value และ Key Success คืออะไร ตรงนี้เป็นคำถามสำคัญที่ว่ากลุ่มเกิดขึ้นเพื่อทำอะไร เช่น กลุ่มการวิจัย มีหัวข้อที่สนใจร่วมกันคืออะไร กลุ่มมีความเชื่อพื้นฐานร่วมกันอย่างไร อาจรวมถึงวิสัยทัศน์ร่วมของกลุ่มคืออะไร อะไรคือเป้าหมายหรือธงชัยของกลุ่ม ปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญของกลุ่มที่ผ่านมาคืออะไร และอะไรคือประเด็นความภาคภูมิใจของสมาชิกกลุ่มร่วมกัน

ระบบความสัมพันธ์ของสมาชิก สมาชิกของกลุ่มมีระบบความสัมพันธ์เป็นอย่างไร กลุ่มมีความผูกพันกันแบบไหน ความแนบแน่นของกลุ่มเป็นอย่างไร ภาวะผู้นำเป็นอย่างไร ระบบและเครื่องมือการสื่อสารภายในกลุ่มเป็นอย่างไร อะไรคือช่องทางการสื่อสารหลัก ความสัมพันธ์ของกลุ่มมีลักษณะของความเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ ทรัพยากรและโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อให้กลุ่มดำรงอยู่ได้คืออะไร

ความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับภายนอก ประเด็นมุ่งตรวจสอบว่า กลุ่มมีพัฒนาการและดำรงอยู่ได้นั้น มีระบบความสัมพันธ์หรือความช่วยเหลือจากภายนอกหรือไม่ อย่างไร ทั้งความช่วยเหลือในทางเทคนิค ทรัพยากร เทคโนโลยี และอื่นๆ

ความยั่งยืนของกลุ่ม ประเด็นนี้คงต้องมีการวิเคราะห์ใน 2 มิติ คือมิติของมุมมองภายใน (Ergonomics View) ของสมาชิกกลุ่มเองที่มองความยั่งยืนของกลุ่มเป็นอย่างไร ต้องการการหนุนเสริมจากภายนอกหรือไม่ อย่างไร และมิติของมุมมองจากภายนอกหรือผู้วิจัยเอง (Ethic View) ว่าในฐานะคนภายนอกที่มองเข้าไปนั้น เห็นว่ากลุ่มมีความยั่งยืนหรือไม่ อย่างไร จุดอ่อนจุดแข็งของกลุ่มคืออะไร ปัจจัยและโอกาสที่จะเอื้อให้กลุ่มพัฒนาและยั่งยืนคืออะไร อย่างไร

ระบบการจัดการจัดการความรู้ ประเด็นสุดท้ายนี้มีความสำคัญและสอดคล้องกับการจัดการความรู้ว่า การดำรงอยู่ของกลุ่มเช่นนี้นั้น มีการพัฒนาระดับความรู้อย่างไร มี Feedback Loop ของการจัดการความรู้อย่างไร หรืออาจวิเคราะห์หลังถักไปถึงว่าในกระบวนการกลุ่มนั้น ใครคือคุณกิจ ใครคือคุณอำนวย และคนเหล่านี้แสดงบทบาทได้อย่างไร กระบวนการยกระดับการเรียนรู้ จาก Tacit Knowledge สู่ Explicit Knowledge เป็นอย่างไร เกิดขึ้นหรือไม่ และสุดท้าย ชุมชนนักปฏิบัติที่ศึกษาวิเคราะห์นี้ มีการปฏิบัติที่แตกต่างลักษณะการทำงานประจำ (Routine Work) อย่างไร

แนวคิดและกรอบการวิเคราะห์ดังกล่าวข้างต้น เป็นเพียงเครื่องมือในการตรวจสอบระบบวิธีคิดและความเข้าใจ ในการสร้างหรือหนุนเสริมให้ ชุมชนนักปฏิบัติ มีความเข้มแข็งขึ้นอย่างสอดคล้องกับบริบทที่เป็นจริง อาจนึกถึงกรอบแนวทางการวิเคราะห์ที่ได้อีกมากมายหลายประการ ในที่นี้ เราคงต้องมีการสรุปทเรียนจากกรณีศึกษาต่างๆ เพื่อนำมาสู่การประมวลเป็นชุดองค์ความรู้ และพัฒนาสร้าง “ยุทธศาสตร์การขับเคลื่อน” ให้ชุมชนนักปฏิบัติ ขยายและเติบโตขึ้นเต็มพื้นที่ สร้าง Approach ใหม่ ๆ อันเป็นการช่วยถักทอให้ระบบความสัมพันธ์ในองค์กรมีความเข้มแข็งเกิดดุลยภาพทั้งในแนวตั้งและแนวนอน

ซึ่งยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนนี้ ก็มีอีกมากมาย แต่ละองค์กรก็อาจมีวิธีการในการขับเคลื่อนที่แตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้ามกลุ่ม (Cross Sectional Learning) การสร้างขยายเครือข่าย (Networking) การหนุนเสริมให้รางวัล (Awarding) การสร้างระบบแรงจูงใจ (Incentive System) การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย (Enabling Environment) เป็นต้น”

บดินทร์ วิจารณ์ (2547) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบต่อความสำเร็จของชุมชนนักปฏิบัติ มี 3 ประการ คือ

1. Head หมายถึง การเน้นความรู้ ประสบการณ์ หรือปัญหาที่เป็นศูนย์กลางของความสนใจร่วมกัน และเป็นพื้นฐานก่อให้เกิดการรวมตัวและยึดเหนี่ยวซึ่งกันและกัน มีวาระร่วมกันของชุมชนนักปฏิบัติ

2. Heart หมายถึง การสร้างชุมชนนักปฏิบัติให้มีความเข้มแข็ง มีสายสัมพันธ์ และมีปฏิสัมพันธ์ บนพื้นฐานของการให้เกียรติ เคารพและเชื่อถือซึ่งกันและกัน จะเป็นแรงผลักดันและสร้างแรงจูงใจ สมัคใจ ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วม กล่าวถามและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน จะทำให้ได้รับความรู้จากสมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติมากขึ้น

3. Hand หมายถึง การที่สมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติจะมีการดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติของกลุ่ม ซึ่งกำหนดขึ้นอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ ในการแลกเปลี่ยนความคิด

ประสบการณ์ ในลักษณะพบปะกัน หรือ การใช้เครื่องมือสื่อสารและเทคโนโลยีเชื่อมโยงถึงกันหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ เทเลคอนเฟอร์เรนซ์ และนิยมใช้กันมากที่สุดคือ อินเทอร์เน็ต หรือ อินเทอร์เน็ต การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นนี้จะมี “Head” คือ ความรู้เฉพาะ ที่สมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติสนใจร่วมกันเป็นตัวผลักดันและเป็นศูนย์กลางในการดำเนินการต่างๆ ในการพัฒนาการ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการรักษาให้ชุมชนนักปฏิบัติมีความมีชีวิตชีวา

สรุปความหมายของชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice)

ชุมชนนักปฏิบัติ คือการรวมกลุ่มของบุคคลที่เข้าใจเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของกลุ่ม และต้องการให้วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้บรรลุผลสำเร็จร่วมกัน ภายในชุมชนนักปฏิบัติจะมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อบุคคลภายในชุมชนนักปฏิบัติ หรือ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายนอกชุมชนนักปฏิบัติ การมีปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นระยะเวลาหนึ่งตามที่ได้ตั้งไว้ จะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ แนวปฏิบัติ ระวังกัน และ ความรู้ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการข้างต้น ควรจะมีระบบการจัดเก็บความรู้สำหรับสมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติจะสามารถนำความรู้เหล่านั้นไปใช้ในการทำงานต่อไป

4.2 การสร้างชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (Virtual Communities of Practice)

4.2.1 แนวคิดเรื่องชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ของ Hildreth (2004)

Hildreth (2004) กล่าวว่า เพื่อเป็นการแก้ไขข้อจำกัดของการประชุมแบบเผชิญหน้า (Face to Face Meeting) เพราะเมื่อต้องมีการติดต่อระหว่างสมาชิกที่มีความแตกต่างด้านแหล่งที่ตั้ง (Geographical Boundary), ความแตกต่างด้านเวลา (Different Time Zone) หรือแม้แต่ว่า ความแตกต่างกันในแต่ละส่วนขององค์กร (Business Unit) ซึ่งเป็นเพราะยุคสมัยของโลกาภิวัตน์ (Globalization) ซึ่งจะเป็นจะต้องสร้างเครือข่ายการสื่อสารระดับโลก (Business Communication Unit)

ระยะทางที่ต่างกันที่เกิดจากความแตกต่างของประเทศ ทำให้การติดต่อสื่อสารของสมาชิกในชุมชนทำได้ยากมากขึ้น การติดต่อสื่อสารกันระหว่างสมาชิกภายในชุมชน จึงจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร เช่น เทเลคอนเฟอร์เรนซ์ (Teleconference) หรือ เว็บไซต์ (Website) เป็นสื่อกลาง ช่วยให้สมาชิกที่ไม่ได้พบเจอกัน สามารถฝากคำถาม ข้อคิดเห็น การสนทนา ผ่านระบบดังกล่าว และด้วยการที่โอกาสของการพบปะกัน (Face to Face) ไม่เกิดขึ้นได้ง่าย สมาชิกในชุมชนจึงมีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีในการแลกเปลี่ยน แบ่งปันความรู้กัน

ขนาดของกลุ่มสมาชิก (Size of Member) จะไม่ได้เป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องพิจารณา หากไม่ได้มีความแตกต่างของระยะทางที่เกิดจากความหลากหลายของประเทศ แต่หากมีความผสมผสานของระยะทางมาก (Compound Distance) ขนาดของกลุ่มประชากรก็มีความสำคัญที่จะต้องพิจารณาด้วย การที่มีกลุ่มงานหลายกลุ่ม ที่เกี่ยวเนื่องกัน (Affiliation) ในองค์กรแต่แตกต่างกันในแต่ละประเทศ อาจมีความต้องการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แต่ในบางครั้งอาจมีข้อได้เปรียบระหว่างกัน ทำให้อาจต้องมี ผลจ.ระดับสูง (Senior Manager) ในการช่วยแก้ไขข้อได้แย้ง และเลือกที่จะยอมรับในประเด็นที่สำคัญ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กร

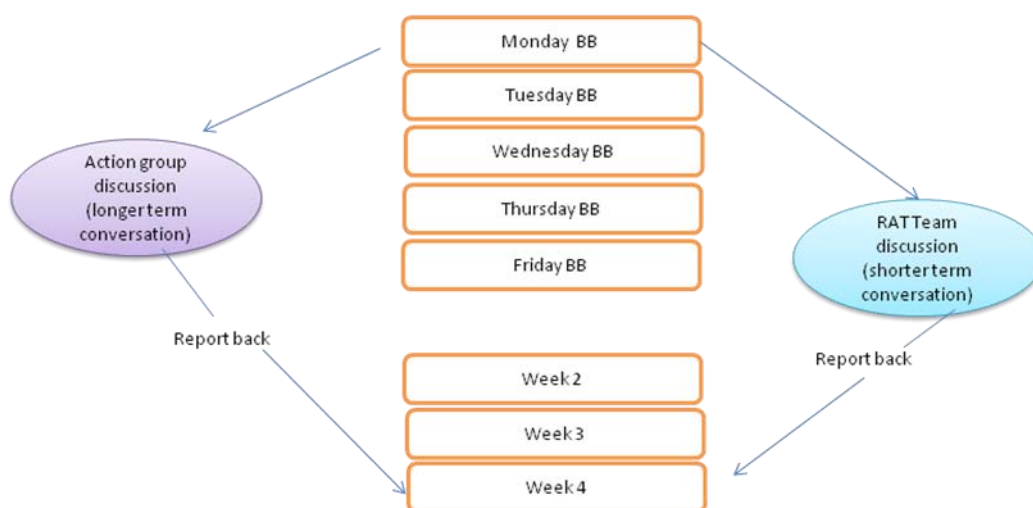
วัฒนธรรมที่แตกต่าง (Cultural Difference) มีความจำเป็นที่จะต้องพิจารณา เพราะสมาชิกภายในชุมชนที่มาจากความแตกต่างในวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ (National Cultural Background) ย่อมจะมีความยากเพิ่มขึ้น ในการพัฒนากิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในชุมชน เช่น วัฒนธรรมการยอมรับ (Agree) หรือการปฏิเสธ (Ignorance) วัฒนธรรมการนับถือ ความอาวุโส (Senior) ความสามารถในการตีความ (Interpretation) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความแตกต่างทางด้านภาษา (Language Differences) เป็นอุปสรรคพื้นฐานในการสื่อสาร ซึ่งผู้สื่อสารที่ในภาษาที่ไม่ใช่ภาษาของตนเอง จะต้องใช้ความสามารถในการปรับตนเองให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมากขึ้น

ความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยี (Access to Technology) เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่เป็นอุปสรรคของการสื่อสารที่ต้องพิจารณา คนที่มีความพยายามในการใช้งานเทคโนโลยีนี้บ่อย หรือมีอุปสรรคเกี่ยวกับระบบ เช่น ประเทศในจีเรีย ระบบอินเทอร์เน็ตมีแบนด์วิทที่แคบ ทำให้การยากต่อการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ทำให้ความถี่ของการเข้าร่วมในชุมชนนักปฏิบัติของคนเหล่านั้นมีน้อยกว่าประเทศอื่นที่มีความพร้อมมากกว่า

Hildreth and Kimble (2004) ได้อธิบายไว้ในส่วนหนึ่งในหนังสือชื่อ “*Knowledge Networks: Innovation Through Community of Practice*” เกี่ยวกับ การสร้างชุมชนนักปฏิบัติ ด้วยระบบการสนทนาทางเดียวออนไลน์ (Online Asynchronous Discussion: The Community ‘Bulletin Board’; 187 -190) คือ การทำงานเป็นกลุ่ม ในการดำเนินการชุมชนนักปฏิบัติ อาจต้องมีการเลือกใช้พื้นที่ ที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน โดย ผู้จัดการกลุ่ม (Facilitator Forum) จะ โดยการ ใช้ Bb (Bulletin Board) ก็เป็นแนวทางหนึ่งที่จะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนสารสนเทศกันบนเครือข่าย ซึ่งการใช้ Bb เป็นเครื่องมือ จะต้องการ การบริหารจัดการทรัพยากรในสามส่วน คือ

1. แม่บ้าน (Housekeeping) คือ สมาชิกแต่ละคนทำการสรุปประเด็นต่างๆที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารในแต่ละวัน เพื่อจะดำเนินการต่อไปในวันถัดไป หรือการเตรียมเอกสารหรือประเด็นการสนทนาที่จำเป็นสำหรับอนาคต

2. ผู้อำนวยความสะดวกสนทนา (Facilitation of The Conversation) จะสรุปประเด็นรวมของกลุ่ม และระบุถึงประเด็นที่มีประโยชน์ จำเป็น เพื่อจัดเก็บความรู้
3. ผู้นำการสนทนา (Leading and Structuring The Dialogue) เป็นผู้กำหนดประเด็นหลัก และพัฒนาเรื่องที่จะสนทนากันในกลุ่ม กำหนดกลยุทธ์ของทีม



ภาพที่ 15 กระบวนการใช้การสื่อสารทางเดียวผ่านกระดานสนทนา

ที่มา: “Knowledge Networks: Innovation Through Community of Practice”

(Hildreth and Kimble, 2004)

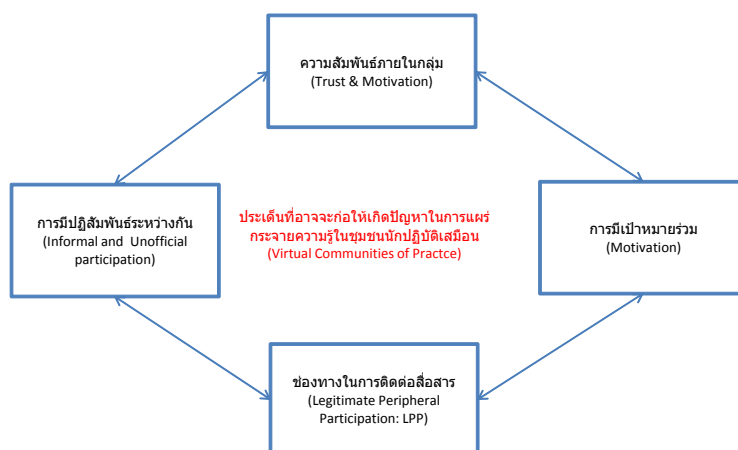
ในหนังสือเล่มเดียวกัน Hildreth and Kimble (2004) ยังกล่าวอ้างถึง Lave and Wenger (1991) ว่าเป็นกลุ่มบุคคลแรกที่ถูกให้การยอมรับว่าเป็นผู้คิดคำว่า ชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice) เป็นคนแรก และได้ให้ความหมายไว้คือ ชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice) เป็นกลุ่มของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ที่มีกิจกรรมในระยะเวลาหนึ่ง ที่อยู่ในกรอบจนเป็นกลุ่มคน (ชุมชน) ที่มีความสนใจและจะปฏิบัติกร่วมกัน สมาชิกใหม่ ก็ จะเรียนรู้จากสมาชิกที่อยู่มานาน มีความรู้มากกว่า โดยอาจจะเริ่มจากการเรียนรู้อยู่ห่างๆ และ ค่อยขยับเข้ามาเรียนรู้อย่างเต็มตัว เป็นส่วนหนึ่งของชุมชนนักปฏิบัติ

Castells (1996) อ้างถึงใน Hildreth (2004) ได้อธิบายถึง ชุมชนเสมือน (Virtual Communities) ไว้ว่า ชุมชนเสมือนเป็นการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อทำให้เกิด การสื่อสารเพื่อมีการปฏิสัมพันธ์ โดยมีการแลกเปลี่ยนในวัตถุประสงค์หรือสิ่งที่สนใจเรื่องเดียวกัน โดยสรุปแล้ว Hildreth (2004) ได้อธิบายว่า หลังจากทีระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) ได้พัฒนา ปรับปรุง และใช้กันอย่างทั่วไปแล้ว ทำให้เกิดชุมชนเสมือน ซึ่งจะสามารทำให้เกิดการสื่อสารและ

มีปฏิสัมพันธ์ กันข้ามประเทศ (Nation) และวัฒนธรรม(Culture) โดยมีผลการวิจัยที่ระบุถึงความสัมพันธ์ระหว่างระยะทางที่ไกลขึ้น กับ ความตระหนักในกิจกรรมของสังคมเสมือน จะเป็นค่าที่ผกผันกัน

Hildreth (2004) ได้ระบุเกี่ยวกับ ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ในกระบวนการชุมชนนักปฏิบัติ ในรูปแบบเสมือน (Virtual Communities of Practices) ไว้ 4 เรื่องคือ

1. ความสัมพันธ์ (Relationships) เป็นสิ่งที่สำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจที่มีต่อสมาชิก ในชุมชนนักปฏิบัติ และ ความเชื่อต่อระหว่างกัน (Trust) เพราะจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นให้กับสมาชิก ความสัมพันธ์ระหว่างกัน จะมีผลกระทบต่ออารมณ์ ความรู้สึกของกลุ่มสมาชิก ที่จะร่วมกันพัฒนาชุมชนนักปฏิบัติ
2. เป้าหมายและแรงจูงใจเดียวกัน (Common Purpose / Motivation) เกี่ยวข้องกับ เป้าหมายของสมาชิก ที่อาจจะเกิดจากแรงจูงใจ และมีคำถามที่ว่า แรงจูงใจสามารถทำให้สมาชิก มีการร่วมมือกันได้เพียงใด
3. ความไม่เป็นทางการ (Informal and Unofficial) โดยปกติแล้ว ชุมชนนักปฏิบัติ จะมีการ ปฏิสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งอาจเกิดปัญหาเพราะ สมาชิกไม่รู้เป้าหมายกันและกันเพียงพอ หรือไม่เข้าใจในปัญหาตรงกัน จึงต้องมีการจัดสรรข้อมูล (Facilitation)
4. ขอบข่ายในการมีปฏิสัมพันธ์ที่ถูกต้อง (Legitimate Peripheral Participation: LPP) การมีปฏิสัมพันธ์โดยจะต้องผ่านช่องทางที่ถูกต้องเหมาะสม เกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ เช่นในบางครั้ง การมีปฏิสัมพันธ์กับแบบพบหน้า (Face-to-Face) ก็ยังคงมีความจำเป็นเพิ่มเติมไปกว่า การแลกเปลี่ยนเอกสารที่เกี่ยวข้อง ระหว่างกัน



ภาพที่ 16 สังเคราะห์ประเด็นจากแนวคิดเกี่ยวกับประเด็นที่อาจจะก่อให้เกิดปัญหาในการแพร่กระจายความรู้ในกลุ่มของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (Virtual Communities of Practice) ที่มา: “Going Virtual: Distributed Communities of Practice” (Hildreth, 2004)

4.2.2) แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเหมือนของ Dyer and Powell (2001) และ Fisher (2005)

Dyer and Powell (2001) ได้ให้แนวคิดเรื่อง ความไว้วางใจ (Trust) ระหว่างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพราะถ้ามีความไว้วางใจระหว่างมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากขึ้น จะมีความเป็นไปได้ที่จะประสบความสำเร็จ ซึ่งมีทฤษฎีความรู้ฐาน (Ground Theory) ในการศึกษาถึงปัจจัยด้านการแลกเปลี่ยน ความรู้ใน อุตสาหกรรมผลิตรถยนต์ ข้อสรุปที่ได้จากการศึกษานั้น พบว่า ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อ ประสานงาน ดังแผนภาพ



ภาพที่ 17 แผนภาพ “ความไว้วางใจและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้”

ที่มา: ดัดแปลงจากรายงานวิจัย (Dyer and Powell, 2001)

Fisher et al. (2005) ได้รวบรวมผลงานเขียนของนักวิชาการหลายคนไว้ในหนังสือ “Theories of Information Behavior” และมีผลงานของ Davies เขียนถึงชุมชนนักปฏิบัติ โดยอ้างถึง Wenger (1998) ว่า มีสามส่วนประกอบที่จะทำให้ชุมชนนักปฏิบัติเกิดขึ้นได้ คือ

สมาชิกในกลุ่ม ต้องเข้าใจว่าชุมชนดังกล่าวสร้างขึ้นเพื่อสิ่งใด และจะต้องมีความรู้สึกถึงการมีส่วนร่วม

สมาชิกในกลุ่มมีเวลาที่จะสร้างความเชื่อถือและความสัมพันธ์ระหว่างกันและกัน ผ่านการปฏิสัมพันธ์

สมาชิกในกลุ่มร่วมกันพัฒนาการแลกเปลี่ยนคลังความรู้ (Shared Repertoire) ผ่านการเล่าเรื่อง, ภาษา และ อื่นๆ เพื่อค้นหาความรู้ที่อยู่ภายในกลุ่มและให้โอกาสในการเจรจาหาความหมาย

4.2.3) แนวคิดเรื่อง “การกำหนดโครงสร้างที่สนับสนุนให้เกิดการเชื่อมโยงของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนทั่วโลก” ของ Wenger et al. (2002)

ความสามารถของการเชื่อมโยงสมาชิกที่อยู่ในส่วนต่างๆของโลก ต้องอาศัยความสัมพันธ์ที่เข้มแข็งทั้งในระดับท้องถิ่น (ภายในประเทศ) และระดับโลก โดยวิธีการแรก คือ การผนวกความหลากหลายเข้ากับการเชื่อมโยง คือการที่จะต้องแบ่งย่อยกลุ่มเพื่อช่วยการสร้างการเชื่อมโยงในแต่ละกลุ่มย่อย ช่วยให้เกิดความผันแปรไปตามพื้นที่ และช่วยเชื่อมโยงในระดับภาพรวมของชุมชนนักปฏิบัติ เนื่องจากผู้ประสานงานท้องถิ่นจะเป็นผู้เชื่อมโยงหลักกับชุมชนนักปฏิบัติข้ามชาติ รูปแบบนี้จะทำให้เกิดอิสระค่อนข้างมากแก่ชุมชนนักปฏิบัติ

วิธีการที่สองคือ การเชื่อมโยงสมาชิก ซึ่งจะหมายถึงการสร้างจุดเชื่อมต่อระหว่างกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติย่อย หรือกลุ่มท้องถิ่นแล้วผนวกรวมกันเป็นชุมชนนักปฏิบัติข้ามชาติ เมื่อใครมีปัญหา จะตั้งกระทู้ในเว็บไซต์ของชุมชน จากนั้นผู้ประสานงานชุมชนนักปฏิบัติท้องถิ่น และผู้ประสานงานชุมชนนักปฏิบัติข้ามชาติ จะเร่งกระบวนการเชื่อมโยงเพื่อส่งคำขอความช่วยเหลือไปยังสมาชิกในเครือข่ายที่น่าจะมีข้อมูลหรือความเข้าใจเชิงลึกในเรื่องนั้นๆ และทำให้แน่ใจว่าจะได้รับการตอบกลับ และเริ่มมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้องผ่านสื่อที่เหมาะสม เช่น โทรศัพท์ โต้ตอบทางอีเมล หรือพูดคุยกันผ่านกระดานสนทนา

สำหรับการเชื่อมโยงเครือข่ายชุมชนนักปฏิบัติระดับโลก ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง การที่จะให้สมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติท้องถิ่น ส่งข้อมูลไปสอบถามสมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติในท้องถิ่น ก็จำเป็นจะต้องมีการแนะนำตัวให้มีการรู้จักกันก่อน

สรุปการสร้างชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (Virtual Communities of Practice)

ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน คือ ชุมชนนักปฏิบัติรูปแบบหนึ่งที่ใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร ในการช่วยให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในชุมชนนักปฏิบัติ ได้พูดคุย สนทนา จนเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เทคโนโลยีการสื่อสาร เช่น อีเมล เว็บไซต์ การใช้บล็อก วิกี หรือ วิดีโอ คอนเฟอร์เรนซ์บนเครือข่าย จะต้องถูกออกแบบให้เหมาะสมกับบริบทของชุมชนนักปฏิบัตินั้นๆ

ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน จะช่วยลดข้อจำกัดของ เวลา (Time) และ สถานที่ (Space) ทำให้สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติที่อยู่ไกลกัน หรืออยู่ในแหล่งที่ตั้งที่มีความแตกต่างของเวลา เช่น สมาชิกที่อยู่ต่างประเทศ สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในชุมชนนักปฏิบัติ แต่ประเด็นของความแตกต่างกัน และการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาช่วยในการลดข้อจำกัดของการมีปฏิสัมพันธ์แบบพบหน้า (Face to Face) ก็จะทำให้เกิดข้อจำกัดอื่นๆที่เกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคคล เช่น การสร้างความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม ด้วยการสร้าง

ความเชื่อถือ (Trust) หรือการสร้างแรงจูงใจ (Motivation) จะต้องทำในรูปแบบที่แตกต่างจากชุมชนนักปฏิบัติแบบเดิม และการสื่อสารให้เกิดความชัดเจนภายในกลุ่ม เพื่อการสร้างเป้าหมายร่วม (Common Purpose) ก็เป็นสิ่งที่ผู้วิจัยจะต้องจัดหารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่ายของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนที่เหมาะสม สำหรับนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของภูมิภาคเอเชีย

4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับชุมชนนักปฏิบัติและชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

4.3.1 บทความวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาการสร้างชุมชนนักปฏิบัติ

จันทร์ฉาย ศรีพรหมคุณ (2551) ได้เคยทำงานศึกษาอิสระ เกี่ยวกับพัฒนาการสร้างชุมชนนักปฏิบัติ ของบริษัทธุรกิจประเภทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง และได้มีการวิเคราะห์เปรียบเทียบถึงพัฒนาการชุมชนนักปฏิบัติในองค์กร (Communities of Practice)

การก่อตั้ง

กรณีศึกษาของบริษัท Clarica Story และจากบทความ Establishing Communities of Practice for Competitive Advantage ของ Saint-Onge และ Leveraging Communities of Practice for Strategic Advantage ของ Wallace, 2003 พบว่าการก่อตั้งและพัฒนาการการสร้างชุมชนนักปฏิบัติมีความสอดคล้องกัน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. วางแผน กำหนดวัตถุประสงค์ (Planned, Systematic Approach) ในช่วงที่มีโครงการฝึกอบรมสมาชิกในกลุ่มที่ทำการศึกษา ได้มีวัตถุประสงค์ร่วมกันคือพยายามเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่นให้เร็ว ตามทันหลักสูตรและสามารถสอบผ่านการทดสอบได้ ในช่วงต่อมา การกำหนดวัตถุประสงค์ของการตั้งชุมชนนักปฏิบัติที่เรียกว่า Japanese Pilot¹ ซึ่งเป็นชุมชนที่ฝึกภาษาญี่ปุ่นเรียนรู้วัฒนธรรมญี่ปุ่นไปด้วยกัน การปรับตัวและการเตรียมตัวต่างๆ เมื่อต้องไปสู่การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม แบ่งปันประสบการณ์ร่วมกัน ในอนาคต หากสมาชิกคนใดไปทำงานในญี่ปุ่น ก็จะส่งข้อความหรือประสบการณ์มาเล่าสู่กันฟัง

2. การสนับสนุนจากองค์กร ผู้บริหาร (Executive Sponsorship, Organizational Support) เบื้องต้น กลุ่มสมาชิกได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร ในเรื่องของการอนุญาตให้สามารถใช้สถานที่เพื่อการสนทนา ตลอดจนการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารทุกระดับ คือ Team Leader, Professional Development Manager, Project Executive ตลอดจน Human Resource Manager ภายในองค์กร เมื่อแสดงความจำนงเกี่ยวกับการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ

3. การหาสมาชิกเพื่อเข้าเป็นสมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติ (Seek Group of Membership) ในช่วงแรกของการหาสมาชิก เริ่มจากผู้รู้จักกันมาก่อน คือผู้เขียน (จันทร์ฉาย) กับเพื่อนรุ่นน้อง

คนหนึ่ง ต่อมาจึงเกิดการรวมกลุ่มจากเพื่อนคนอื่นๆ เป็นต้น นอกจากนี้ในภายหลัง ได้ส่งอีเมลติดต่อเพื่อนๆที่เคยร่วมโครงการ Japanese Pilot1 ทั้งหมด การเชิญชวนให้มารวมตัวแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันอีกครั้ง เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติให้สมาชิกโครงการรุ่นต่อไปสามารถเกิดการเรียนรู้ได้เร็วยิ่งขึ้น

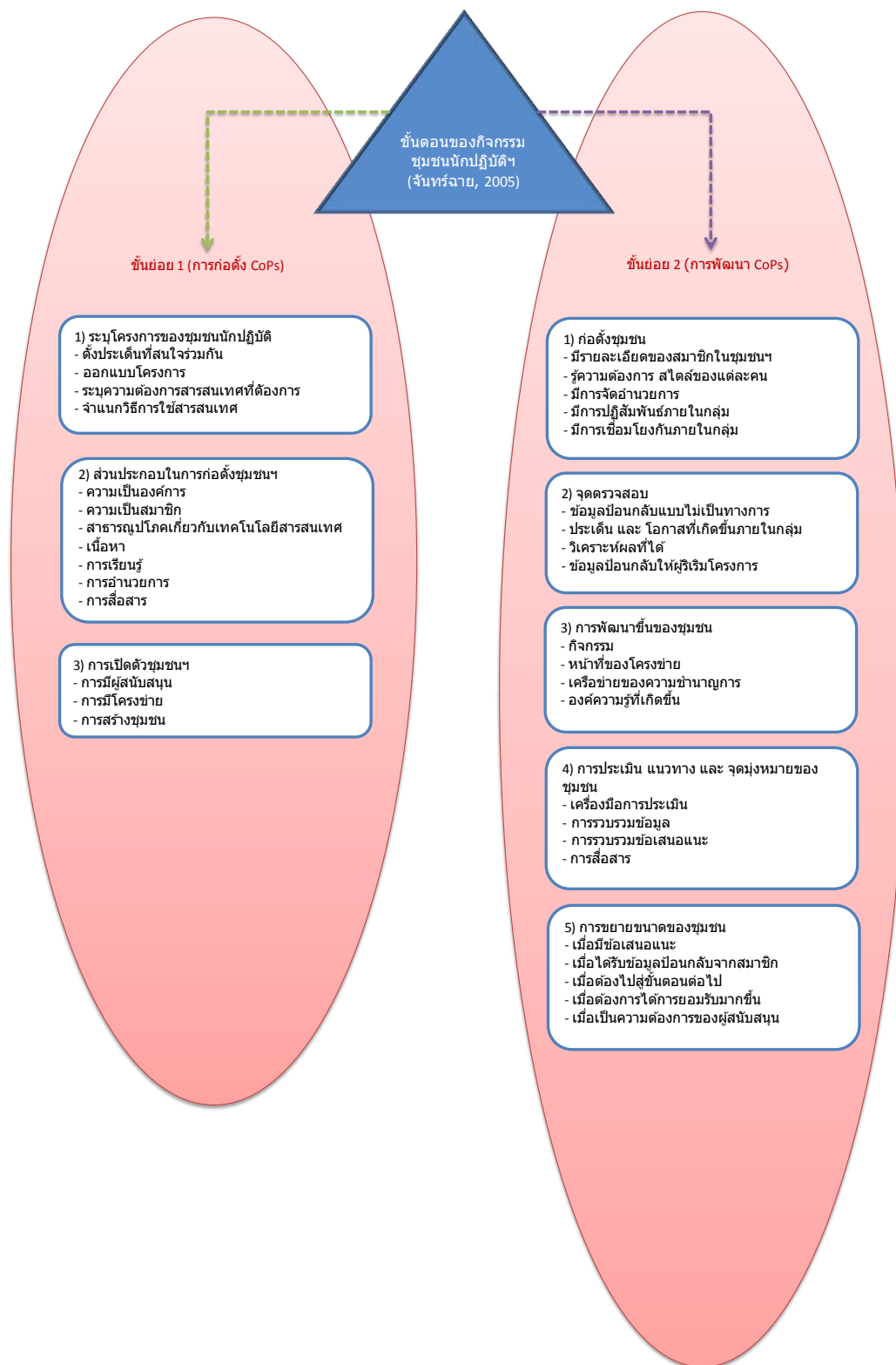
4. การแบ่งปันทรัพยากรและการอำนวยความสะดวกซึ่งกันและกัน (Dedicated Resources: Project Management & Facilitation) ในระหว่างการดำเนินโครงการในแต่ละสัปดาห์ นอกเวลาเรียน จะเห็นได้ว่าการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม การแลกเปลี่ยนข้อมูลแนวทางปฏิบัติ ตลอดจนการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน แม้ว่าจบหลักสูตรไปแล้ว ความคุ้นเคยที่เกิดขึ้นก็ยังสามารถพัฒนาต่อไปในการทำงานด้านอื่นๆ

5. การขับเคลื่อนให้บรรลุตามเป้าหมาย (Steering Group to Drive Process) จากการบินที่ข้อมูลในแต่ละสัปดาห์ จะเห็นได้ว่า เป้าหมายในการพยายามเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่นให้เร็ว ตามทันหลักสูตรและสามารถสอบผ่านการทดสอบได้ มีการขับเคลื่อนมาต่อเนื่องตลอด สมาชิกในกลุ่มช่วยกันทบทวนเนื้อหา แนะนำให้ความรู้เพิ่มเติม หลักในการจำกับเพื่อนที่ยังไม่เข้าใจ จนเกิดความเข้าใจและสามารถนำไปใช้ได้ โดยเฉพาะเนื้อหาที่ยากเช่น การลดรูปในภาษาญี่ปุ่น ฯลฯ

6. การทำให้สำเร็จครบทั้ง 2 ระยะเวลา (Accomplished in Two Phases)
ได้มีการวิเคราะห์ดังนี้

ระยะที่ 1 เป็นระยะการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ โดยประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนแรก เป็นการวางแผนจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ (Defined Community Project) จัดวางองค์ประกอบต่างๆ ตลอดจนกรอบหรือเค้าโครงของโครงการโดยสังเขป, ขั้นตอนที่สอง เป็นขั้นตอนการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ (Establish Community Components) เพื่อกำหนดหน้าที่งานที่ต้องทำของโครงการและดำเนินการให้สำเร็จ องค์ประกอบต่างๆที่ต้องดำเนินการ และขั้นตอนสุดท้าย คือ การเปิดตัวชุมชนนักปฏิบัติ (Launch Community) โดยเป็นชุมชนแบบออนไลน์ เป็นการให้สมาชิกสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ได้

ระยะที่ 2 เป็นระยะการพัฒนาชุมชนนักปฏิบัติ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ การพัฒนาชุมชนผ่านการสร้างความรู้ (Establish The Community), การตรวจสอบ และประเมินความคืบหน้าเป็นระยะๆ (Checkpoint), การขยายตัวของชุมชนที่เกิดจากค่านิยมของชุมชน (Grow The Community), การประเมินผลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ความก้าวหน้าและทิศทางของชุมชนที่เกิดขึ้น (Evaluate Purpose and Direction) และ ในขั้นตอนท้าย ชุมชนอาจต้องมีการขยายขอบเขต หรือ Sub Community (Expand The Community)



ภาพที่ 18 แผนภาพ สัปดาห์กระบวนการสร้างชุมชนนักปฏิบัติในองค์กร
ที่มา: ดัดแปลงจากข้อมูลในวิทยานิพนธ์ (จันทร์ฉาย ศรีพรหมคุณ, 2543)

4.3.2 รูปแบบของพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ของครูด้วยกลวิธี “Problem Solving”

Hou et al. (2009) ได้มีบทความวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบของกลวิธีการแก้ปัญหาร่วมกันบนเครือข่ายออนไลน์ ด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พหุคูณกันของกลุ่มครูในประเทศไต้หวัน และการเก็บข้อมูลโดยการสังเกตปรากฏการณ์ที่มีอิทธิพลและข้อจำกัดของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของครูและบุคลากรทางการศึกษา ผลจากการเก็บข้อมูลพบว่า การจัดอันดับประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่ายของกลุ่มครูเป็นดังนี้ อันดับที่ 1(67.50%) นำเสนอแนวทางแก้ปัญหาหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น การโพสต์ข้อความที่เป็นคำตอบของปัญหา หรือสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องต่อบทความที่นำเสนอ, อันดับที่ 2 (21.86%) เกี่ยวกับการโพสต์ข้อความเพื่อสอบถาม หรืออยากจะต้องหาผู้ที่สามารถให้ความกระจ่าง, อันดับที่ 3 (9.90%) การนำเสนอข้อมูลต่างๆขึ้นมาเพื่อเป็นประเด็นการโต้เถียง หรือการยกตัวอย่างเปรียบเทียบกรณีต่างๆ และ อันดับที่ 4 (0.74%) คือ การพูดในประเด็นอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับประเด็นหลักของกิจกรรมภายในกลุ่ม

จากข้อมูลที่ค้นพบ สามารถเป็นข้อเสนอแนะให้ครูอาวุโส หรือหัวหน้ากลุ่ม เพื่อให้เป็นผู้ที่คอยชี้แนะ ครูที่เป็นสมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติ โดย 1) การให้คำแนะนำ การสรุปประเด็นที่สำคัญ และเลี่ยงการแบ่งขั้ว หรือการเกิดข้อโต้แย้งที่ไม่สามารถหาจุดลงรอยกันได้, 2) การให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ ในการวิเคราะห์ หรือการแก้ปัญหาตามกลวิธีที่เหมาะสม เพื่อช่วยให้กลุ่มครูหาข้อสรุป และเป็นการช่วยนำเข้าสู่ประเด็นการหารือร่วมกัน, 3) การนำเทคโนโลยีที่จำเป็นมาช่วยกลุ่มครูในการลดจุดอ่อนของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่าย เช่น การจัดหาโปรแกรมตอบรับ หรือกำหนดช่วงเวลา, จัดหาค้างข้อมูลที่ทำงานได้อย่างดีบนเวปไซด์, การโปรแกรมอัตโนมัติที่จะให้สมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติ สามารถพิมพ์ข้อมูล หรือผลสรุปจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่ายออกมาได้โดยสะดวก การได้รับการช่วยเหลือเหล่านี้ จะทำให้เกิดกระบวนการสร้างความรู้ทั้งแบบ “Internalization” และ “Externalization” ของครู

ในงานวิจัยเรื่องนี้ คณะผู้วิจัยระบุถึงข้อจำกัดของการวิจัยคือ การที่ไม่ได้เจาะประเด็นลึกไปถึงเนื้อหาของความรู้ที่กลุ่มครูนำมาแลกเปลี่ยนกัน และยังมีข้อเสนอแนะที่น่าสนใจเกี่ยวกับประเด็นของการวิเคราะห์รูปแบบของพฤติกรรมที่ถูกระบุชัดไปเนื้อหาของความรู้ที่ครูนำมาแลกเปลี่ยนกัน, และการสังเกตพฤติกรรมของรูปแบบการให้ความช่วยเหลือกลุ่มครูเพื่อลดข้อจำกัดของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่าย จนนำมาสู่การหาแนวทางที่เกิดประสิทธิผลที่สุดในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของครูในรูปแบบออนไลน์

4.3.3) บทความวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (Virtual Communities of Practice)

Ardichvili et al. (2003) ได้ทำการศึกษาเรื่องสำคัญเกี่ยวกับ Virtual Communities of Practice ในลักษณะของใช้เทคโนโลยีแบบออนไลน์ โดย มีรายงานว่า รูปแบบที่เป็น Virtual Communities of Practice ได้เป็นเครื่องมือหนึ่งของการจัดการความรู้ KM ที่หลายๆบริษัทยักษ์ใหญ่ของโลก เช่น HP, Ford, Xerox และ Shell ฯลฯ ได้นำมาใช้

ได้มีนักวิจัยหลายท่านได้กล่าวถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของ Virtual Community เช่น Szulanski (1996 อ้างถึงใน Ardichvili et al., 2003) กล่าวว่า การกระจายความรู้ไม่ได้ทำได้โดยง่าย แม้ว่าองค์กรจะให้ความสำคัญในการจัดกระบวนการมากเท่าไรก็ตาม หรือ Mclure และ Faraj, 2000 กล่าวว่า Virtual Community of Practice ยังเป็นสิ่งที่เข้าใจได้ยากอยู่ โดยรวม คือ ยังมีงานวิจัยอยู่เพียงจำนวนน้อย ที่ระบุถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จหรือล้มเหลวของ Virtual CoPs

Lave and Wenger (1991 อ้างถึงใน Ardichvili et al., 2003) ระบุว่า Communities of Practice เป็นรูปแบบกิจกรรมที่ไม่มีโครงสร้างเด่นชัด แต่เพื่อรวบรวมกลุ่มคน เช่น ทีมงานเข้าด้วยกัน เพื่อติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยน ถกเถียงปัญหา ในสิ่งที่สนใจเรื่องเดียวกัน, Wenger (1998 อ้างถึงใน Ardichvili et al., 2003) กล่าวว่า CoP จะเกิดขึ้น เมื่อกลุ่มคนแบ่งปันองค์ความรู้ที่จะเป็นต้องการแก้ไขปัญหาที่สมาชิกในกลุ่มสนใจ และ มีบทความวิจัยจากหลายๆคน (Dougerty, 1995; Horvath, 1999; Araujo, 1998; Brown and Duguid, 1999; Weick and Westley, 1996 อ้างถึงใน Ardichvili et al., 2003) ได้ระบุไว้เกี่ยวกับ องค์ความรู้แฝงเร้น (Tacit Knowledge) เป็นสิ่งที่ฝังอยู่ในคนขององค์กร และการที่จะได้องค์ความรู้ประเภทนี้ ออกมา ควรจะมีวิธีแบบ อ้อมๆ ที่เป็นลักษณะที่ให้คน สามารถพูดคุย กันในเรื่องประสบการณ์ที่เคยเจอ หรือเคยแก้ไข ปัญหาต่างๆ และเนื่องจากการพบปะกันแบบพบหน้า (Face to Face) อาจค่อนข้างจำกัดสำหรับ ธุรกิจในยุคปัจจุบัน ที่เป็นลักษณะองค์กรแบบธุรกิจระหว่างประเทศ (Multinational Companies) การใช้ Virtual Communities of Practice หรือ Internet Technologies ก็สามารรถที่จะทำให้เกิด การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือการมีปฏิสัมพันธ์

Dixon (2000), Hayes and Walsham (2000 อ้างถึงใน Ardichvili et al., 2003) มีบทสรุปวิธีในการทำให้คนที่ไม่เต็มใจที่จะแบ่งปันความรู้ ผ่าน Virtual Communities of Practice โดยการใช้ช่องทางทางการเปิดโอกาส ให้มีการพูดคุยแบบสด, การถามตอบ (Q & A Session) หรือการให้ข้อมูลป้อนกลับแบบไม่ประสานเวลา (Asynchronous Feedback)

Osterloh and Frey's (2000 อ้างถึงใน Ardichvili et al., 2003) ได้มีข้อสรุปว่า Intrinsic Motivation จะมีผลต่อการทำให้คนแบ่งปันความรู้ ได้มากกว่า Extrinsic Motivation ที่เป็นรูปตัวเงิน หรือ ด้านการบริหารฯ

งานวิจัยครั้งนี้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง บริษัท Caterpillar ที่ทำ Virtual Communities of Practice และมีชุมชนออนไลน์กว่า 600 ชุมชน สำหรับ 100 บริษัทสาขาทั่วโลก ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีสัมภาษณ์

Hsu, et al. (2007) ทำการศึกษาเพื่อหาปัจจัยที่ซ่อนเร้นที่มีความสัมพันธ์กับ “Knowledge Sharing Behavior” ใน VC (Virtual Communities) ได้มีการระบุถึง SCT (Social Cognitive Theory) ว่ามีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 3 เรื่องคือ 1) Knowledge Sharing, 2) Self-Efficacy และ 3) Outcome Expectation, Dixon (2000) อ้างถึงใน Hsu, et al. (2007) ได้ให้คำจำกัดความว่า เทคโนโลยี เป็นสิ่งเร้าหลักของการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ เพราะจะทำให้เกิดการทดแทน การพบปะกันแบบ Face-to-Face

บทความนี้ Hsu, et al. (2007) มีการระบุถึงผลตอบแทนประจักษ์ (Extrinsic Benefit) คือ Money (ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน), Promotion (การเลื่อนตำแหน่ง) และ Educational opportunity (โอกาสทางการศึกษา) ฯลฯ กับ Intrinsic Benefit คือ Social Recognition (การได้รับความยอมรับในสังคม), Power (อำนาจ) และ Self Satisfaction (ความพอใจส่วนตัว) ฯลฯ มีผลพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้, Bandura (1997) อ้างถึงใน Hsu, et al., (2007) ให้ความหมายของ Self-Efficacy ไว้คือ ความเชื่อในความสามารถหนึ่งๆ ที่จะสามารถจัดการ หรือดำเนินการในสถานการณ์ใดๆ ที่ถูกจัดการหรือออกแบบไว้แล้ว และ Outcome-Expectation จะแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะหลัก คือ Physical Effect, Social Effect และ Self Evaluation Effect หรืออาจแบ่งได้ย่อยเป็น Personal Outcome Expectation เช่น การยอมรับ (Recognize), การได้รับความเชื่อถือ (Respect) และ การได้เพื่อนใหม่ (Make More Friend) กับ Cooperate Outcome เช่น การได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (Achieving Goal) หรือ การได้ความรู้ใหม่ (Enrich knowledge)

งานวิจัยนี้ ได้มีการทดสอบความสัมพันธ์ในส่วนของ Trust ในหลายๆ ด้าน (Multistage of Trust) โดย ขอสรุป ประเด็นที่น่าสนใจไว้ดังนี้

Benevolence Based Trust คือ การตั้งคำถามลึกๆ กับเพื่อนร่วมงาน โดยไม่เกิดความกลัว หรือขาดการไม่เคารพ

Competence-Based Trust คือ การที่คนๆหนึ่ง รู้ว่าสิ่งที่ตัวเองพูด ทำให้ผู้ฟังได้สิ่งที่มีคุณค่า

Knowledge-Based Trust คือ สมาชิกแต่ละคนเข้าใจว่า สมาชิกคนอื่นๆ จะสามารถทำนายในสิ่งที่ตั้งความหวังไว้ และรู้ว่ากลุ่ม (Knowledge Sharing Group) จะต้องดำเนินการอะไร

Economy-Based Trust; Luo and Najdawi (2004 อ้างถึงใน Hsu, et al., 2007) คือ ความเชื่อว่า การเกิดชุมชนเรียนรู้ ทำให้เกิดการได้ประโยชน์ทางด้านเศรษฐศาสตร์ เช่น ประหยัด ต้นทุนการฝึกอบรม ฯลฯ

Information-Based Trust คือ เชื่อในข้อมูลที่ได้จากการมีกิจกรรม Ks มากกว่าเรื่อง Personal Outcome Expectation อื่นๆ

หมายเหตุ ยังมีประเด็นเกี่ยวกับ Trust-Based ตัวอื่นๆ ที่ยังไม่ได้กล่าวไว้ในบทสรุปนี้ เช่น Identification-Based Trust ซึ่งเป็นการดูแล การเข้าใจระหว่างกันของสมาชิกในกลุ่ม VC และจะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะมีการ Share Tacit Knowledge และทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ๆ ขึ้น

Victor and Valqui (2009) ได้ทำการวิจัยเชิงทดลองเกี่ยวกับชุมชนนักปฏิบัติและเนื้อหาของการวิจัยเชิงทดลองในครั้งนี้จะเน้นรูปแบบของคุณอำนวย “Facilitator” ในกลุ่มที่จัดตั้งขึ้นเพื่อค้นหาปัญหาฯ และตัดสินใจในการดำเนินการฯ โดยเชื่อว่าการถ่ายทอดรูปแบบการจัดกระบวนการที่ดี จะมีประโยชน์ต่อชุมชนที่เข้าร่วมในการทำกิจกรรมฯ

นิยามของรูปแบบของระบบผู้นำในชุมชน (Community) วัฒนธรรมของยุโรปจะเน้นรูปแบบกิจกรรมแบบ Top-Down ในการเริ่ม Community และใช้ Bottom-Up ในการวางแผน หรือตัดสินใจปัญหา

The Role of The Facilitator (เกณฑ์ของการคุณอำนวย ที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกภายในกลุ่ม)



ภาพที่ 19 กฎเกณฑ์หน้าที่ของคุณอำนวย

ที่มา: “Knowledge Sharing Behavior in Virtual Communities: The Relationship Between Trust, Self-Efficacy, and Outcome Expectations” (Hsu, et al., 2007)

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้รูปแบบการจัดกลุ่มที่เรียกว่า C/W “Conferences / Workshops” ที่เป็นกลุ่มที่มีหลายเป้าหมายประสงค์ แต่เป้าหมายหลักเพื่อระบุปัญหาและหาแนวทางแก้ไข โดยในแต่ละชุมชน (Community) จะเรียนรู้ระหว่างกันในเป้าหมาย และวิสัยทัศน์ของแต่ละกลุ่ม และจะโน้มน้าวให้สมาชิกในกลุ่ม เรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกัน และคิดอย่างสร้างสรรค์ รวบรวมสิ่งที่ได้มาปรับใช้กับเป้าหมาย เมื่อเสร็จกิจกรรม แต่ละ คุณอำนวย (Facilitator) ของกลุ่ม จะเป็นผู้สรุปรายงาน (การคิดแบบรวมศูนย์และแตกปม เพื่อให้ได้ตรงตามเป้าหมายของโครงการ, การประเมินผล ฯลฯ) แจกให้กับสมาชิกในกลุ่ม

หน้าที่ของคุณอำนวย (Facilitator)

เป็นผู้ที่ต้องทำเป็นและทำได้ในหลายๆหน้าที่ ตั้งแต่ ผู้สอน, โค้ช หรือผู้แนะนำสมาชิกในกลุ่ม และต้องเป็นผู้นำ จนในท้ายสุด หากเมื่อไม่มี Facilitator แล้ว แต่ในกลุ่มก็ยังสามารถดำเนินกิจกรรมได้ เป็นไปอย่างอัตโนมัติ สิ่งที่สำคัญคือ Facilitator จะต้องชัดเจนในเป้าหมายของกลุ่ม และกิจกรรมที่ดำเนินการ ซึ่ง ทั้งหมดแล้วเรียกว่า ศิลปะของการ อำนวยความสะดวก “The Art of Facilitation”

Gaventa and Cornwall (2001 อ้างถึงใน Victor and Valqui, 2009) กล่าวว่า การบริหาร (ภายในกลุ่ม) จะประกอบด้วย 3 ส่วนสำคัญ คือ “Power” อำนาจสั่งการ, “Communication” การสื่อสาร และ “Learning” การเรียนรู้เพิ่มเติม ในบางครั้งชุมชน (Community) จะเชิญให้ผู้ให้คำปรึกษาอย่างมืออาชีพ (Professional Consultants) เข้าร่วม ในช่วงระยะเวลาสั้นๆ เพื่อดูปัญหาของกลุ่ม ที่เป็นเรื่องเฉพาะ ฯลฯ

สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับชุมชนนักปฏิบัติและชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

การดำเนินกิจกรรมภายในชุมชนนักปฏิบัติ หรือ ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน จะต้องมีหลายขั้นตอน ตั้งแต่การรวบรวมสมาชิก การปฐมนิเทศเพื่อปรับทัศนคติในประเด็นเป้าหมายเดียวกัน การเตรียมการด้านเทคโนโลยีการสื่อสารที่เหมาะสม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดเก็บความรู้ ไปจนกระทั่งมีการประเมินผลความรู้ที่เกิดขึ้นและนำไปใช้ ในการจัดรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่แตกต่างกันของแต่ละกลุ่มสมาชิก หรือวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยจำเป็นจะต้องศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง และประยุกต์ใช้ขั้นตอนของรูปแบบวิธีการออกแบบการสอน (Instructional Design) เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่ายของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนฯ

สรุปแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับ ชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice) และ ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (Virtual Communities of Practice)

ชุมชนนักปฏิบัติ คือ การรวบรวมกลุ่มคนที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน, มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในรูปแบบไม่เป็นทางการ โดยใช้การมีปฏิสัมพันธ์แบบพบหน้า เช่น การจัดการประชุม การออกค่าย ฯลฯ เพื่อให้เกิดการพูดคุย และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิก แต่หากมีข้อจำกัดในด้านเวลา (Time) และ สถานที่ (Space) จะสามารถสร้างชุมชนนักปฏิบัติเสมือน โดยจะสามารถจัดให้เกิดขึ้นในรูปแบบเสมือนบนเครือข่าย โดยจะมีความได้เปรียบกว่าชุมชนนักปฏิบัติในแบบดั้งเดิม คือ สามารถลดข้อจำกัดของ เวลา และ สถานที่ หรือ อุปสรรคในเรื่องต้นทุน ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ฯลฯ

ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน จึงสามารถทำได้ในรูปแบบที่หลากหลาย เช่นกลุ่มสมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติที่มีความแตกต่าง อาทิ ส่วนการทำงานภายในองค์กรที่แตกต่างกัน หรือ การทำชุมชนนักปฏิบัติระหว่างองค์กรในสาขาเดียวกัน หรือ แม้แต่การทำชุมชนนักปฏิบัติสำหรับสมาชิกที่อยู่ในประเทศที่แตกต่างกัน แต่จะมีปัจจัยเพิ่มเติมที่จะต้องพิจารณา คือ ปัจจัยด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Difference) อีกด้วย

ความสำเร็จของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน อาจเกิดได้จาก ความเชื่อถือ (Trust) ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม (Relationship) ความสามารถของสมาชิกในกลุ่ม (Ability) การสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้น (Motivation) และ การสร้างรูปแบบของกิจกรรมที่และโอกาสที่เหมาะสม (Opportunity) เช่น การสำรวจความต้องการ กำหนดเป้าหมายและสรรหาสมาชิกภายในกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติในขั้นตอนเริ่มต้นของการสร้างชุมชนนักปฏิบัติ และต้องมีการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับงบประมาณ และระบบสาธารณูปโภค ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการดำเนินกิจกรรมจะต้องสามารถวัดผลสัมฤทธิ์ได้

5. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Qualitative Research and Participatory Action Research) การวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือหลังการปฏิบัติ (After Action Review) และการสำรวจบนเครือข่าย (Internet-Based Survey)

5.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ความหมายของการวิจัยเชิงคุณภาพ

สุภางค์ จันทวานิช (2549) ให้ความหมายของ “การวิจัยเชิงคุณภาพ” คือ การแสวงหาความรู้โดยการพิจารณาปรากฏการณ์สังคมจากสภาพแวดล้อมความเป็นจริงในทุกมิติ เพื่อหาความสัมพันธ์ของปรากฏการณ์กับสภาพแวดล้อมนั้น วิธีการนี้จะสนใจข้อมูลด้านความรู้สึกนึกคิด ความหมาย ค่านิยมหรืออุดมการณ์ของบุคคลนอกเหนือไปจากข้อมูลเชิงปริมาณ มักใช้เวลานานในการศึกษาติดตามระยะยาว ใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ เป็นวิธีหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเน้นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย โดยจะสามารถอธิบายขยายลักษณะสำคัญของกรณีศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพได้ดังนี้

- ก. เน้นการมองปรากฏการณ์ให้เห็นภาพรวม โดยการมองจากหลายแง่มุม
- ข. เป็นการศึกษาติดตามระยะยาวและเจาะลึก
- ค. ศึกษาปรากฏการณ์ในสภาพแวดล้อมธรรมชาติ
- ง. คำนึงถึงความเป็นมนุษย์ของผู้ถูกวิจัย
- จ. ใช้การพรรณนาและการวิเคราะห์แบบอุปนัย
- ฉ. เน้นปัจจัยหรือตัวแปรด้านความรู้สึกนึกคิด จิตใจ ความหมาย

สุภางค์ จันทวานิช (2546) ได้อธิบายเพิ่มเติมถึงความแตกต่างจำเป็นที่จะต้องมีส่วนร่วมกันของวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ เช่น

- ความแตกต่าง คือ ความแตกต่างกันในเรื่องลักษณะของข้อมูลที่เป็นเบื้องต้นและส่งผลให้วัตถุประสงค์และวิธีการต่างกัน อาทิ ความแตกต่างในลักษณะข้อมูล ความแตกต่างของวัตถุประสงค์ ความแตกต่างในการเก็บข้อมูล ความแตกต่างในการวิเคราะห์ข้อมูล
- ความจำเป็นที่ต้องมีส่วนร่วมกัน เพราะ การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นสิ่งที่ช่วยเสริมสร้าง และเกื้อกูลกันและกันให้การวิจัยสมบูรณ์ คือ การวิจัยเชิงคุณภาพจะช่วยให้ผู้วิจัยเกิดความกระจ่าง เกี่ยวกับสถานการณ์หนึ่งๆ ในสังคมตามที่ปรากฏอยู่ในขณะเดียวกัน การวิจัยเชิงปริมาณ จะช่วยให้ผู้วิจัยตัดสินใจได้ว่า ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปรากฏการณ์สังคมที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพจะนำไปใช้กับกรณีอื่นๆได้แค่ไหน

การใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพจะเหมาะสมกับสถานการณ์ดังนี้ คือ

1. ผู้วิจัยต้องการสร้างสมมติฐานหรือทฤษฎีใหม่ๆ เพราะทฤษฎีทางสังคมศาสตร์ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม (Context) เป็นสำคัญ แต่ละสังคมซึ่งมีสภาพแตกต่างกันจึงไม่อาจใช้กฎเกณฑ์เดียวกันมาอธิบายได้ จะใช้วิธีการเชิงคุณภาพก่อนเพื่อสร้างสมมติฐานแล้วใช้วิธีการเชิงปริมาณมาช่วยทดสอบและย้ำความเชื่อถือของสมมติฐาน
2. ผู้วิจัยต้องการศึกษากระบวนการ ของปรากฏการณ์สังคมว่าได้เกิดการเปลี่ยนแปลงอะไรจากระยะเวลาหนึ่งไปยังอีกระยะเวลาหนึ่ง โดยมีเงื่อนไขอะไรเกิดขึ้นในกระบวนการ
3. ผู้วิจัยต้องการทำความเข้าใจปรากฏการณ์ในระดับลึกซึ่งถึงความหมายของปรากฏการณ์นั้นๆ สำหรับสมาชิกสังคมหรือกลุ่มสังคม
4. ผู้วิจัยทำการวิจัยกับผู้ที่ไม่รู้หนังสือหรือมีการศึกษาต่ำ ซึ่งจะลดความผิดพลาดในการใช้รูปแบบวิจัยเชิงปริมาณได้เช่น การตอบแบบสอบถาม
5. ผู้วิจัยต้องการทำวิจัยในเรื่องที่มีลักษณะเป็นนามธรรม เช่น ค่านิยม โลกทัศน์
6. ผู้วิจัยต้องการข้อมูลเชิงลึกเพื่อประกอบการตัดสินใจในการวางแผนปฏิบัติงาน
7. ผู้วิจัยต้องการใช้การวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ซึ่งจะต้องใช้การวิจัยเชิงคุณภาพในการทำความเข้าใจปัญหา ในการสร้างการมีส่วนร่วมและในการหาแนวทางแก้ไขปัญหาในการพัฒนาข้อจำกัดของการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ
 2. ข้อค้นพบจากการวิจัยเชิงคุณภาพที่ทำในการศึกษาเฉพาะกรณี จะนำไปใช้อ้างกับกรณีอื่นๆ ไม่ได้ หรือได้น้อย
 3. ผู้วิจัยภาคสนามจะเป็นเครื่องมือวิจัยที่สำคัญที่สุด และจะต้องได้รับการฝึกอบรมมาเป็นพิเศษ หากไม่มีคุณสมบัติที่เหมาะสม ก็ไม่ควรทำ
 4. การวิจัยเชิงคุณภาพจะใช้เวลานาน และทำได้เฉพาะบางกรณี ไม่สามารถทำได้กับประชากรทั้งหมด เพราะจะไม่เหมาะกับทรัพยากรที่จำกัดและมีประชากรที่จะต้องศึกษาเป็นจำนวนมาก
 5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นวิธีการอัตนัยที่ขึ้นอยู่กับตัวผู้วิจัยโดยตรง ซึ่งถูกโจมตีมากในเรื่องความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้
 6. วิธีการวิเคราะห์และตีความหมายข้อมูลของการวิจัยเชิงคุณภาพ ต้องการความสามารถเฉพาะของนักวิจัย ในการอธิบายความสัมพันธ์ของสังคมจากปรากฏการณ์ที่ศึกษา
 7. ผู้วิจัยเชิงคุณภาพต้องเป็นผู้มีสหวิทยาการในตัวอย่าง เพราะการกำหนดปัญหาและการวิเคราะห์ข้อมูลจะต้องใช้การมองจากหลายมิติ และใช้ทฤษฎีพื้นฐานจากหลายศาสตร์

นิตา ชูโต (2540) มีแนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพว่า เป็นกระแสของกระบวนทัศน์ ปราบกฎการณีนิยมจะมุ่งใช้วิธีการวิจัยในรูปแบบนี้ในการแสวงหาความรู้ ความจริงเกี่ยวกับ พฤติกรรมมนุษย์และสังคม เพราะเป็นเรื่องเกี่ยวกับความสลับซับซ้อนที่เป็นพลวัต (Dynamic) มนุษย์เท่านั้นที่เข้าใจตนเอง ถ้าได้เข้าไปใกล้ชิดอยู่ในสภาพการณ์นั้นๆ นานพอเพียงและเกิดการ เรียงรู้เข้าใจได้ ด้วยวิธีการสังเกต สัมภาษณ์ สนทนาตอบโต้ค้นหาความจริงจากบุคคลและจาก เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ ดังนั้นวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพจึงเป็นวิธีการวิจัยซึ่งประกอบด้วยวิธี ต่างๆดังนี้

1. การวิจัยในสภาพธรรมชาติ เป็นวิธีการวิจัยที่ได้ชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าการวิจัยเชิง ธรรมชาติ คือ การวิจัยจากปัญหาจริงที่เกิดขึ้นโดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมปรับเปลี่ยน สถานการณ์ให้แตกต่างจากสภาพปกติ
2. การวิจัยที่ใช้การสังเกต ฝ้าดูเหตุการณ์ต่างๆ แล้วจึงสร้างรูปแบบ การสรุปความเข้าใจ จากข้อมูล ซึ่งหมายถึง นักวิจัยต้องเข้าไปใกล้ชิดกับสภาพปัญหาด้วยตนเอง
3. การวิจัยที่ต้องมีการมองภาพรวมรอบๆ ด้าน เป็นการศึกษาอย่างลึกซึ้งในแต่ละส่วน ของภาพรวมทั้งหมด เพื่อให้ผู้วิจัยเกิดความเข้าใจหน้าที่ของแต่ละส่วนในภาพรวม
4. การวิจัยที่มุ่งเน้นข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพที่เป็นลักษณะข้อมูลที่มีรายละเอียดครอบคลุม ครบถ้วนซึ่งลักษณะเป็นข้อมูลพรรณนาเกี่ยวกับข้อมูลด้านคุณภาพ (นับไม่ได้) เจาะลึก เช่น การ อ้างคำพูดและประสบการณ์ตรงของบุคคลต่างๆที่ให้ข้อมูล ฯลฯ
5. การวิจัยที่ทำให้เกิดความเข้าใจถึงวิวัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นส่วน บุคคลและวัฒนธรรมส่วนรวม และเน้นกระบวนการที่เป็นพลวัต (Dynamic)
6. การวิจัยที่เน้นในบริบท เช่น ฉาก สถานที่ เวลา ที่เป็นผลสืบเนื่องไปยังความหมายที่ เป็นสิ่งพิเศษ ดังนั้นจึงไม่สามารถนำไปอ้างอิงกับบริบทอื่นๆได้
7. การวิจัยที่ต้องการเน้นความจริง ความแตกต่างเฉพาะเรื่อง หรือเฉพาะกรณีศึกษา เกี่ยวกับรายละเอียดที่เป็นพิเศษของกรณีศึกษา
8. การวิจัยที่นักวิจัยต้องมีความสามารถ ความชำนาญในการเก็บข้อมูล มีประสบการณ์ และมุมมองที่ปราศจากอคติ และต้อก
9. การวิจัยที่มุ่งเน้นความรู้สึกร่วม และความเข้าใจ คือ การที่ผู้วิจัยสร้างความสัมพันธ์ ใกล้ชิดกับผู้ให้ข้อมูล จากกระทั่งเกิดความรู้ความเข้าใจสภาพความรู้ ประสบการณ์ และมุมมอง ของผู้ให้ข้อมูล
10. การวิจัยที่มีความยืดหยุ่นสูง แต่ไม่ได้หมายความว่าไม่มีการวางแผน นักวิจัยอาจ วางแผนว่าจะเข้าไปในสนามวิจัยเมื่อใด สัมภาษณ์และสังเกตเวลาใด แต่เมื่อเข้าไปจริงๆแล้ว พบ ปัญหาต้องแก้ไข ปรับแผน ในวิธีการหาข้อมูลหลายวิธีจนกว่าจะได้ข้อมูลที่มีความหมาย

ประเภทของการสังเกต

สุภาวศ์ จันทวานิช (2549) ได้จำแนกวิธีการสังเกตที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพมี 2 แบบ คือ

การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) หมายถึง การสังเกตชนิดที่ผู้สังเกตเข้าไปใช้ชีวิตร่วมกับกลุ่มคนที่ถูกศึกษา มีการร่วมกระทำกิจกรรมด้วยกัน และพยายามให้กลุ่มตัวอย่างยอมรับว่า ผู้สังเกตมีสถานภาพบทบาทเช่นเดียวกับตน การสังเกตด้วยวิธีนี้ นักวิจัยเชิงคุณภาพใช้กันมากในการศึกษาสังคมเล็กๆ โดยกระบวนการสังเกตแบบมีส่วนร่วมจะมีกระบวนการสามขั้นคือ การสังเกต การซักถาม และการจดบันทึก

ข้อดีของการสังเกตแบบมีส่วนร่วม คือ จะได้ข้อมูลที่แท้จริง เนื่องจากผู้ถูกศึกษาไม่ทราบว่าตนถูกสังเกต พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะเป็นไปตามธรรมชาติ

ข้อจำกัดของการสังเกตแบบมีส่วนร่วม คือ เกิดการผูกพันและการมีอคติ ผลที่ได้จากการสังเกตอาจขาดความเที่ยงตรง

การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) หมายถึง การสังเกตโดยตรง โดยที่ผู้วิจัยเฝ้าสังเกตอยู่วงนอก กระทำตนเป็นบุคคลภายนอกไม่เข้าไปร่วมกิจกรรมที่ทำอยู่ การสังเกตด้วยวิธีนี้ สามารถเก็บข้อมูลในระยะเวลาที่สั้นและเปลืองต้นทุนน้อยกว่าการสังเกตแบบมีส่วนร่วม แต่ไม่อาจจะเก็บข้อมูลละเอียดเท่ากับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม

ดังนั้น ผู้วิจัยควรมีจุดมุ่งหมายว่าจะศึกษาอะไร ศึกษากับคนกลุ่มใด และเลือกใช้วิธีการสังเกตที่เหมาะสม โดยที่กรอบของการสังเกต จะแบ่งได้เป็น 6 ประเภท เพื่อการเขียนรายงาน (Lofland, 1971 อ้างถึงใน สุภาวศ์ จันทวานิช, 2549) คือ

1. การสังเกต “การกระทำ” คือ พฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ระหว่างการทดลอง ซึ่งเป็นกิจกรรมธรรมดา ปกติทั่วไป
2. การสังเกต “แบบแผนการกระทำ” คือ การกระทำหรือพฤติกรรมที่เป็นกระบวนการเป็นขั้นตอนและมีลักษณะต่อเนื่องกันเป็นแบบแผน
3. การสังเกต “ความหมาย” คือ การให้ความหมายแก่การกระทำหรือแบบแผนพฤติกรรมในข้อหนึ่ง และ สอง ซึ่งจะหมายถึง การที่บุคคลมองตัวเองในสังคมและเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ในฐานะที่ตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและวัฒนธรรมนั้น
4. การสังเกต “ความสัมพันธ์” คือ การที่นักวิจัยจะเข้าใจโครงสร้างของสังคมได้จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคมนั้น อาจเป็นความสัมพันธ์ที่ราบรื่น หรือขัดแย้ง
5. การสังเกต “การมีส่วนร่วมในกิจกรรมในชุมชน” คือ การดูพฤติกรรมที่บุคคลยอมให้ความร่วมมือและยอมเป็นส่วนประกอบของโครงสร้างสังคมในส่วนที่เกี่ยวข้องในกิจกรรมการวิจัย

ซึ่งการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมในชุมชน (กิจกรรมการวิจัย) ของกลุ่มตัวอย่าง จะช่วยให้นักวิจัยเข้าใจโครงสร้างของความสัมพันธ์ที่ดีและความขัดแย้งได้อย่างชัดเจนขึ้น

6. การสังเกต “สภาพสังคม” คือ การวิเคราะห์สถานที่ของกิจกรรมต่างๆ รวมถึงสถานที่ในความหมายทางภูมิศาสตร์ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล วัฒนธรรม ความเชื่อ วิถีชีวิต การทำมาหากิน การควบคุมพฤติกรรมของสมาชิก

นิศา ชูโต (2540) ได้สรุปเกี่ยวกับกรอบของการสังเกตในกิจกรรมของสังคม (Social Setting) ไม่ว่าจะเป็นองค์กร โรงเรียน ชุมชน มุขมณฑล สามารถแยกออกได้จากเล็กไปหาใหญ่ รวม 6 หน่วยดังนี้

1. การกระทำ (Acts) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์หนึ่งในช่วงเวลาสั้นๆ
2. กิจกรรม (Activities) หมายถึง การกระทำของหลายๆคนในกิจกรรม ซึ่งแสดงความสำคัญ และความผู้พันของการกระทำที่เกี่ยวข้องกับหลายคนมากกว่าส่วนบุคคล
3. ความหมาย (Meaning) หมายถึง การให้ความหมายของการกระทำโดยคำพูดที่แสดงออกของผู้ให้ข้อมูล อธิบายคำจำกัดความและทิศทางของการกระทำต่อสิ่งของ เหตุการณ์ และคุณลักษณะต่างๆของมนุษย์
4. การมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การที่กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมของสถานการณ์หรือสิ่งที่กำลังศึกษา ซึ่งอาจเป็นการแสดงออกถึงการมีส่วนร่วมขององค์กรที่มีรูปแบบอยู่แล้ว หรืออาจจะเป็นรูปแบบที่อาจจะเกิดจากความคิดสร้างสรรค์
5. ความสัมพันธ์ (Relationship) หมายถึง ลักษณะของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่มีอิทธิพลต่อกันและกัน ความสัมพันธ์ของกิจกรรมที่เชื่อมโยงในรูปแบบต่างๆ ในทางมิตรหรือปรปักษ์
6. สถานที่ (Setting) หมายถึง รูปแบบของทุกสิ่งทุกอย่าง ภายใต้ สภาพศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นหน่วยการวิเคราะห์ เช่น สถาบันต่างๆ โรงเรียน โรงพยาบาล ฯลฯ

สรุป การสังเกตของการวิจัยเชิงคุณภาพคือ การสังเกตในคุณลักษณะใดๆ ย่อมจะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในแต่ละเรื่อง แต่ละบริบทที่กำหนดไว้

การบันทึกสนาม (Field Note)

การบันทึกข้อมูลสนามที่นักวิจัยต้องทำ สามารถแยกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ การบันทึกจากการสัมภาษณ์และการบันทึกเกี่ยวกับการสังเกต โดยการบันทึกจากการสังเกตจะแยกออกเป็น 2 เรื่องคือ การบันทึกเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆ และการบันทึกเกี่ยวกับความรู้สึกส่วนตัวของนักวิจัย

การจดบันทึก และรูปแบบของการบันทึกข้อมูลสนามนั้น ขึ้นอยู่กับความถนัดและความชอบของผู้วิจัยแต่ละคน นักวิจัยแต่ละคนจะพัฒนาวิธีการจดบันทึกข้อมูลสนาม ข้อมูลสนามหรือรายงานสนามจะประกอบด้วย

1. รายละเอียดหรือสิ่งต่างๆ ที่ปรากฏขึ้นในฉาก เรียงตามวันเวลาก่อนหลังของการสังเกต นักวิจัยต้องบันทึกวันเวลาสถานที่ ทุกครั้งที่สังเกต

2. รายละเอียดของเหตุการณ์ ประกอบด้วยเหตุการณ์ บุคคล เรื่องที่ได้ยินสนทนา ระหว่างบุคคล เหตุการณ์ใหม่ คนใหม่ และรายละเอียดของการเปลี่ยนแปลง

3. ข้อสังเกตอื่นๆ ทั่วไป ในฉาก หรือกิจกรรม ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย หรือความคิดเป็นของนักวิจัยหรือความคิดเห็นของบุคคลในกิจกรรมนั้น

สุวรรณ สุวรรณเวช (2518) ได้อธิบายถึงความแตกต่างของการสังเกตโดยเข้าไปมีส่วนร่วม กับ การสังเกตแบบไม่เข้าไปร่วมดังนี้

1. การสังเกตโดยเข้าไปมีส่วนร่วม หมายถึง การสังเกตการณ์ที่ผู้สังเกตไปร่วมอยู่ในกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสังเกต และมีการร่วมกระทำกิจกรรมร่วมกัน โดยผู้สังเกตเป็นสมาชิกผู้หนึ่งของกลุ่มที่ทำงานหรือมีกิจกรรมร่วมกัน

2. การสังเกตโดยไม่เข้าไปร่วม หมายถึง การสังเกตการณ์ที่ผู้สังเกตอยู่นอกวงของผู้ถูกสังเกต กระทำตนเป็นบุคคลภายนอก โดยไม่เข้าไปร่วมกิจกรรมที่กลุ่มตัวอย่างกำลังทำกันอยู่ หากกำหนดกันเด็ดขาด ผู้ถูกสังเกตจะไม่รู้ตัวเลยว่า กำลังถูกสังเกตอยู่ แต่โดยทั่วไปแล้ว การไม่เข้าไปร่วม หมายถึงการไม่เข้าร่วมกิจกรรมของกลุ่มตัวอย่าง และไม่ได้เข้าไปอยู่ในสถานที่นั้นด้วย

5.2 การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

ความหมายของ “การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม”

กมล สดุดประเสริฐ (2537) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (PAR)” คือ กระบวนการทำงานร่วมกัน อันต้องอาศัยการสืบสวนค้นคว้าหาปัญหาและข้อโต้แย้งร่วมกันเป็นกลุ่มวิเคราะห์สาเหตุแห่งปัญหา (ทางเศรษฐกิจและสังคม ทางการเมืองการปกครอง ทางวัฒนธรรม ทางส่วนบุคคล) รวมกันเป็นกลุ่มและต้องปฏิบัติงานร่วมกันอย่างเป็นกลุ่มในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (PAR) จะมีวัตถุประสงค์ในการแก้ปัญหาในการพัฒนา ซึ่งจะเป็นการวิจัยที่ดำเนินการไปด้วยการมีส่วนร่วมของชุมชนผู้ร่วมงานทั้งในกระบวนการวิจัยและในการมีหุ้นส่วนใช้ประโยชน์ของการวิจัย อีกทั้งเป็นกระบวนการวิจัยที่มีการปฏิบัติพลิกแพลงนำเอาการปฏิบัติกับการพิจารณาไตร่ตรองเพื่อการสะท้อนกลับร่วมเข้าด้วยกัน

เพื่อไปสู่การปรับปรุงแก้ไขอย่างมีเหตุมีผล โดยวิธีการทำให้การวิจัยเป็นกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมและเป็นพื้นฐานสำหรับการปฏิบัติและการพิจารณาไตร่ตรองผลสะท้อนกลับไป

ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (PAR) มีกิจกรรมที่แตกต่างอยู่สองชุด คือ กิจกรรมการวิจัยปฏิบัติการ หรือ PAR ของผู้ประสานงานหรือผู้อำนวยการวิจัย หมายถึง กิจกรรมการแสวงหาความรู้ของนักวิจัยตามโครงการ PAR ซึ่งมีจุดมุ่งหมายคือการสร้างรูปแบบ PAR ที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามหลักการวิจัยเชิงวิทยาศาสตร์ และสามารถที่จะเผยแพร่แก่สังคมได้ และ กิจกรรมการการวิจัยปฏิบัติการหรือ PAR ของชุมชน หมายถึง การวิจัยที่เกิดจากความพยายามแก้ไขปัญหาชุมชนของนักวิจัยปฏิบัติการร่วมกับชุมชน นักวิจัย จะทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงาน ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือตั้งแต่เริ่มแรก และคอยดูแลการช่วยเหลือลง ซึ่งต้องการให้ผลลัพธ์เมื่อสิ้นสุดโครงการคือการที่ชุมชนสามารถแก้ไขปัญหาในชุมชนได้ตามลำพังโดยไม่ต้องมีการช่วยเหลือจากภายนอก

ขั้นตอนของกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม จะเกิดขึ้นพร้อมกับการพัฒนาชุมชนดังนี้

1. การเลือกชุมชนเป้าหมาย คือ การวิจัยที่เริ่มต้นด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประชากรที่สนใจ ที่จะพิจารณาเข้าร่วมโครงการ และขั้นต่อไปคือการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย
2. การสร้างบรรยากาศการยอมรับของชุมชน คือ การสร้างบรรยากาศในการดำเนินงานวิจัยปฏิบัติการในกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย
3. การระบุปัญหาและการแก้ไขปัญหาที่มีศักยภาพ คือ การศึกษาความจำเป็นหรือความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง และนำประเด็นที่เป็นข้อจำกัดมาพิจารณาให้เข้าใจมากขึ้น
4. การวางแผนเพื่อปฏิบัติ คือ การกำหนดวัตถุประสงค์ ระยะเวลาในการวิจัย ทรัพยากรกำลังคนที่ใช้และกิจกรรม รวมถึงการใช้ทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินการตามแผน
5. การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ เป็นการทำให้บรรลุความเป็นจริงด้วยวิธีการวิจัยปฏิบัติการ หมายถึง ผู้ประสานงานจะต้องระวังถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากส่วนใดส่วนหนึ่งของแผนปฏิบัติ ซึ่งผู้วิจัยจะต้องอธิบายได้ว่า วิธีใดจะช่วยให้กลุ่มตัวอย่างสามารถดำเนินงานตามโครงการได้
6. การประเมินผล / ผลสะท้อน / การส่งผลกลับ คือ การที่กลุ่มตัวอย่างหรือผู้วิจัยจะต้องจัดทำบันทึกประจำวัน บันทึกการจัดการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับโครงการทั้งหมดไว้เป็นหลักฐาน และช่วยบันทึกความจำเมื่อสิ้นสุดการวิจัย ผู้วิจัยจะต้องมีการประเมินผล แก้ไขให้เสร็จเรียบร้อยถ้าจำเป็น เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นทุกขั้นตอน ก็จะมีการประเมินผลรวมครั้งสุดท้าย งานวิจัยจะสำเร็จได้ด้วยการติดตามประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ โดยสามารถทำปฏิทินการ

ปฏิบัติงาน ในรูปของตาราง ผังก้างปลา ให้เห็นขั้นตอนการทำงานให้เป็นเครื่องมือในการติดตาม และประเมินผลงาน และจัดทำบันทึกการประชุม ประเมินกระบวนการ จัดทำบันทึกเอกสาร และ ประเมินการมีส่วนร่วมของกลุ่มตัวอย่างและสามารถป้อนผลที่ได้กลับมายังผู้วิจัยเพื่อทำการ วิเคราะห์ข้อมูลต่างๆได้

7. การวนรอบทำให้เป็นระบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม คือ ขั้นตอนที่เกิดขึ้นเมื่อกลุ่มตัวอย่างเริ่มต้นลงมือจัดการแก้ปัญหาที่ยากขึ้นแต่ยังใช้ขั้นตอนการวางแผน การ ดำเนินงานของโครงการวิจัย ซึ่งเมื่อมีการหมุนวนมาใช้เทคนิคและความรู้ที่เรียนรู้จากการวิจัยด้วย วิธีดังกล่าว

8. การเตรียมการเผยแพร่ผลงาน เป็นขั้นตอนเพื่อเตรียมการถอดตัวของผู้วิจัยอย่างเป็นทางการ เป็น ขั้นตอนก่อนที่จะถอดตัวออกจากกลุ่มตัวอย่าง และต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่ากระบวนการวิจัยที่ได้ พัฒนาขึ้น ได้ถูกปลูกฝังเข้าเป็นกระบวนการแก้ปัญหาของกลุ่มตัวอย่างแล้ว และกลุ่มตัวอย่าง สามารถแก้ปัญหาด้วยวิธีการที่พัฒนาขึ้นได้ เมื่อสิ้นสุดการวิจัย รายงานการวิจัยปฏิบัติการ จะต้องได้รับการพิมพ์เผยแพร่และนำเสนอในการสัมมนา พร้อมทั้งนำรูปแบบการวิจัยเสนอให้ผู้ ที่สนใจประยุกต์ใช้วิธีการนี้ และการเผยแพร่ผลงานจะทำให้ต่อเมื่อรูปแบบของการวิจัยได้พิสูจน์แล้ว ว่าเป็นรูปแบบที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สุภางศ์ จันทวานิช (2549) ได้อธิบายความแตกต่างของการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ว่าแตกต่าง จากการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) คือ วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วมเป็นการที่นักวิจัยทำการสังเกตเพื่อเก็บข้อมูล ภาคสนาม ส่วนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเป็นวิธีการที่ให้ผู้ถูกวิจัย (กลุ่มตัวอย่าง) เข้า มามีส่วนร่วมวิจัย เป็นวิธีการที่เหมาะสมสำหรับโครงการวิจัยประเภทประยุกต์ คือ การให้กลุ่ม ตัวอย่างมีส่วนร่วมในการช่วยให้ข้อมูล และช่วยวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนช่วยหาวิธีแก้ไขปัญหา หรือส่งเสริมกิจกรรมนั้นๆ

การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เป็นวิธีการเรียนรู้จากประสบการณ์โดยอาศัยการมี ส่วนร่วมอย่างแท้จริงจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมวิจัยในการวิเคราะห์สภาพปัญหา หรือ สถานการณ์อันใดอันหนึ่ง แล้วร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินการจนสิ้นสุดการวิจัย ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยทุกขั้นตอนเป็นสิ่งที่ ชุมชนร่วมรับรู้ และใช้ประโยชน์ด้วย กลุ่มตัวอย่างจะเป็นผู้ตัดสินใจและยืนยันเจตนารมณ์ที่จะ แก้ไขปัญหาเหล่านั้น กระบวนการวิจัยดำเนินไปในลักษณะการแลกเปลี่ยนความเห็นระหว่างกลุ่ม ตัวอย่างกับผู้วิจัย

การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เป็นแนวทางวิจัยที่เน้นการยอมรับหรือความเห็น
 พ้องจากกลุ่มตัวอย่าง และนักวิจัยจะต้อง 1. ประเมินความสัมพันธ์ระหว่างผู้วิจัยกับชาวบ้านอยู่
 ตลอดเวลา และ 2. ทบทวนวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นครั้งคราว เพื่อให้สอดคล้องกับความเห็น
 ของกลุ่มตัวอย่างอย่างแท้จริง

5.3 การวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือหลังการปฏิบัติ (After Action Review)

เนาวรัตน์ พลายน้อย (2546) อธิบายความหมายของการวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือหลัง
 การปฏิบัติ (After Action Review) คือ เครื่องมือที่มีความเชื่อว่าการดำเนินโครงการพัฒนา
 เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม แม้มีโครงการที่ออกแบบวางแผนไว้เป็นอย่างดีในขั้นตอนแรก
 แต่ก็ยังต้องมีการจัดการในขั้นตอนของการดำเนินการและในกระบวนการของโครงการให้มี
 ลักษณะ “Effective Process” ไปโดยตลอด โดยที่เงื่อนไขปัจจัยต่างๆในสังคมเปลี่ยนแปลงไป
 เสมอองค์ความรู้วิธีคิดในการทำ งานจะต้องมีพลวัตปรับตัวให้ทันการณ์ องค์ความรู้ทุกด้าน
 โดยเฉพาะองค์ความรู้ในการบริหารจัดการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามเป้าหมายนั้นมีพลวัตอยู่
 ตลอดเวลา

การวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือหลังการปฏิบัติที่นำมาประยุกต์ใช้ในโครงการพัฒนานั้นจะมี
 ข้อคำถามหลักๆในการประเมินโครงการพัฒนาดังนี้

1. ผู้พัฒนาโครงการมีการวางแผนไว้อย่างไร อะไรคือจุดหมายของการพัฒนา
2. ผู้พัฒนาโครงการจะพิจารณาเกี่ยวกับประเด็นที่เกิดขึ้นว่าเป็นไปตามเป้าหมายของการ
 พัฒนามากน้อยเพียงใด หลังจากดำเนินโครงการพัฒนาไประยะหนึ่ง และหาเหตุผลสำหรับการ
 ดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามที่วางแผนไว้ และสิ่งใดที่ผู้พัฒนาโครงการสามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นได้
3. ในการดำเนินงานครั้งต่อไป ผู้พัฒนาจะดำเนินการสิ่งใดแตกต่างไปจากการ
 ดำเนินการครั้งที่ผ่านๆมา

โดยลักษณะการวิเคราะห์การใช้เครื่องมือหลังการปฏิบัติ บางครั้งถูกเรียกว่า Formative
 Evaluation หรือ Internal Evaluation เป็นต้น

สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม ได้อธิบายจุดเด่นของการวิเคราะห์การใช้
 เครื่องมือหลังการปฏิบัติ ไว้ดังนี้

1. ผู้พัฒนาได้เรียนรู้ว่าในการทำงานต่างๆ ไม่ควรชื่นชมความสำเร็จแต่เพียงด้านเดียว
 ต้องยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้น และควรให้ความสนใจปัญหามากกว่าความสำเร็จ เพราะปัญหาคือ
 โอกาสในการพัฒนาคนเพื่อพัฒนางาน

2. ผู้พัฒนาได้ฝึกการรับฟังความคิดเห็นหรือคำแนะนำของเพื่อนร่วมงาน ทำให้เข้าใจวิธีแก้ไขปัญหา
3. ผู้พัฒนาได้ฝึกการทำงานเป็นทีม
4. ผู้พัฒนาสามารถใช้การวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือหลังการปฏิบัตินี้กับงานทุกอย่างไม่ว่าจะเป็นงานประจำ เช่น การรับโทรศัพท์ การจัดประชุม ไปจนถึงโครงการระยะยาว
5. ผู้ที่เข้าร่วมในการวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือหลังการปฏิบัติคือ เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมแผนก หรือทีมงาน ซึ่งเป็นจุดที่แตกต่างจาก Peer Assist ที่เป็นการขอคำแนะนำจากผู้ภายนอกกลุ่ม

5.4 คำจำกัดความของการวิจัยและการสำรวจบนเครือข่าย

Zikmund (2003) ให้คำจำกัดความของการสำรวจบนเครือข่าย (Internet Survey) ว่าเป็นการใช้แบบสอบถาม ในลักษณะที่สามารถจัดเตรียมการไว้เพื่อนำขึ้นไว้บนเครือข่าย เช่น เว็บไซต์ โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะส่งคำตอบจากคำถามที่ปรากฏบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ สามารถใช้การคลิกที่ไอคอน หรือป้อนคำถามโดยการพิมพ์ ผู้วิจัยรุ่นใหม่เรียกการทำการสำรวจบนเครือข่ายว่า “กระแสแห่งอนาคต”

Lescher (1995) กล่าวว่า การเก็บข้อมูลวิจัยผ่านเครือข่าย (Online Marketing Research) เป็นการศึกษาแบบใหม่ที่จะช่วยให้ธุรกิจขนาดใหญ่รวบรวมสารสนเทศที่เหมาะสมเมื่อพิจารณาประเด็นที่สำคัญของการเก็บข้อมูลวิจัยผ่านเครือข่าย คือ

- 1) ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลวิจัยผ่านเครือข่าย ที่มีต้นทุนการวิจัยที่สมเหตุสมผล (Reasonable Cost)
- 2) ผู้วิจัยสามารถระบุกลุ่มตัวอย่างได้ตรง โดยเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมุ่งหวังของธุรกิจ
- 3) ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลประกอบการตัดสินใจไปพร้อมกับการเก็บข้อมูลวิจัยผ่านเครือข่าย
- 4) ผู้วิจัยสามารถพัฒนาเครื่องมือ (แบบสอบถาม) ให้สวยงามและมีความน่าสนใจต่อกลุ่มตัวอย่างได้
- 5)ฐานข้อมูลบนเครือข่าย จะสามารถพัฒนาให้มีความน่าเชื่อถือสูงขึ้น ตามแต่ระบบที่ผู้วิจัยจะจัดเตรียมไว้

Fielden (2003) กล่าวว่า ระบบการศึกษาเริ่มใช้ประโยชน์ของเครือข่าย (อินเทอร์เน็ต) อย่างแพร่หลายตั้งแต่ปี ค.ศ. 1980 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการศึกษา อาทิ การแลกเปลี่ยน ข้อมูลด้านการศึกษาจะถูกแบ่งปันบนเครือข่ายระหว่างสถานศึกษาด้วยกัน โดยสามารถจำแนกประโยชน์ของเครือข่ายที่มีต่อระบบการศึกษา ดังนี้

13. ผู้ที่ต้องการใช้ข้อมูล สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้โดยตรงบนเครือข่าย
14. การส่งผ่านข้อมูล หรือเอกสาร สามารถทำได้โดยง่าย
15. เครือข่ายจะเป็นเครื่องมือที่เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้สอน กับผู้เรียน หรือ ผู้เขียนบทความ ที่สามารถใช้เครือข่ายเพื่อการนำเสนอข้อมูล เช่น การใช้อีเมล (E-Mail) หรือ กระดานสนทนา (Discussion Board)
16. การศึกษาทางไกลบนเครือข่าย
17. นักวิจัยทางการศึกษา สามารถใช้ประโยชน์ของเครือข่ายเพื่อการวิจัยและพัฒนา

5.5 คุณค่าของการวิจัยโดยใช้อีเมล (Research Value of Email)

Lescher (1995) ระบุถึง คุณค่าของการวิจัยโดยใช้อีเมล ว่า เปรียบเสมือนสะพานเชื่อมของความรู้ เพราะ การใช้อีเมลสามารถเจาะจงกลุ่มสมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้ง่าย ตรงตามเรื่อง ที่ผู้วิจัยสนใจ และเป็นการศึกษาที่มีการสื่อสารระหว่างกัน (Interactive Research) มีความรวดเร็ว ในการจัดส่งและผู้ใช้มีอิสระในการเลือกเวลาที่จะตอบแบบสอบถามวิจัย และประหยัดต้นทุนการจัดส่ง

การใช้อีเมลในการวิจัย จะเพิ่มโอกาสในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพราะเป็นเครื่องมือที่เหมาะสมสำหรับกระจายการสื่อสาร แต่ในบางครั้งการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยด้วยการใช้อีเมล จะมีข้อจำกัดในกรณีที่ผู้วิจัยต้องการเก็บข้อมูลที่ต้องใช้การมีปฏิสัมพันธ์ เช่น การพบหน้า (Face to Face) หรือ การสัมภาษณ์สด แต่ผู้วิจัยสามารถที่จะสร้างแบบสอบถามอีเมล ให้มีความน่าสนใจ และสะดวกต่อการใช้งาน

5.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการวิจัยและการสำรวจบนเครือข่าย (Internet-Based Survey)

Caffray and Chatterji (2009) ได้มีผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับ การพัฒนาการวิจัยบนเครือข่าย (Internet-Based Survey) เพื่อรวบรวมข้อมูลของโปรแกรมต้นทุน (Program Cost Data) และได้ระบุถึงข้อได้เปรียบของการรูปแบบการวิจัยบนเครือข่าย ไว้ 2 ข้อ คือ

1. ผู้วิจัยสามารถสร้างรูปแบบการนำเสนอที่เหมาะสมกับเรื่องที่วิจัย (Program Cost Data) การวิจัยบนเครือข่าย เช่นการนำเสนอในรูปแบบการกรอกข้อมูลที่แตกต่างกัน
2. การวิจัยบนเครือข่าย ที่เกี่ยวกับโปรแกรมต้นทุน สามารถลดระยะเวลาของการวิจัยได้มาก เพราะรูปแบบการคำนวณต่างๆ ได้ออกแบบให้สามารถคำนวณได้เสร็จบนระบบการสอบถามบนเครือข่ายที่ถูกออกแบบไว้ ทำให้ระยะเวลาการตรวจสอบหรือการสรุปผลทำได้รวดเร็วสรุปว่า การวิจัยบนเครือข่ายกำลังเป็นรูปแบบการวิจัยที่ถูกใช้อย่างแพร่หลายในการรวบรวมโปรแกรมต้นทุน เพื่อการประเมินผลการศึกษาทางเศรษฐศาสตร์

สรุปแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม การวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือหลังการปฏิบัติ และการสำรวจบนเครือข่าย

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การวิจัยเพื่อศึกษาปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริงของสังคม โดยเป็นการศึกษาเชิงลึกที่เกี่ยวข้องกับธรรมชาติ เช่น การศึกษาพฤติกรรมของคน และใช้ระยะเวลาในการศึกษานาน ตัวแปรในการวิจัยจะเป็นตัวแปรในลักษณะของความรู้สึกนึกคิด จิตใจ และความหมาย โดยการวิเคราะห์ผลการวิจัยจะเป็นลักษณะพรรณนาโวหาร
2. การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม คือ รูปแบบหนึ่งของการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่ผู้วิจัยจะมีส่วนร่วมเข้าร่วมกับชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างวิจัย และกลุ่มตัวอย่างวิจัยก็จะสามารถให้ข้อเสนอเพื่อร่วมปรับปรุงกระบวนการวิจัย เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้ เป็นการผสมผสานระหว่างความเป็นจริงของธรรมชาติที่เกิดขึ้นภายในกลุ่มตัวอย่าง และเพื่อการศึกษาสภาพปัญหาที่ผู้วิจัยสนใจในเรื่องเฉพาะ
3. การวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือหลังการปฏิบัติ คือ การที่ผู้พัฒนาโครงการร่วมกันวิเคราะห์ ประเมินผลของโครงการร่วมกันกับสมาชิกผู้มีส่วนร่วมในโครงการ รับฟังความคิดเห็นจากทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยประเด็นที่พิจารณาถึงจุดอ่อน และจุดแข็งของโครงการ โดยนำประเด็นที่เป็นจุดแข็งมาใช้ และแก้ไขประเด็นจุดอ่อนร่วมกันกับสมาชิกในโครงการ
4. การวิจัยและการสำรวจบนเครือข่าย คือ การวิจัยรูปแบบใหม่ของระเบียบวิธีวิจัยและการเก็บแบบสอบถาม ซึ่ง ผู้วิจัยสามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือการสำรวจบนเครือข่าย เช่น การใช้อีเมล หรือ กระดานสนทนา เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลบนเครือข่าย จะมีความหลากหลายตามบริบทของการวิจัย เพราะระบบบนเครือข่ายจะมีความได้เปรียบในเรื่องการนำเสนอข้อมูล ระบบการตรวจสอบ และการคำนวณทางคณิตศาสตร์ ได้อย่างอัตโนมัติข้อดีของการวิจัยและการสำรวจบนเครือข่าย คือ การลดระยะเวลาการวิจัย การกระจายแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามกลุ่มตัวอย่าง การประหยัดต้นทุนการวิจัย

แต่ การวิจัยและการสำรวจบนเครือข่ายก็มีข้อจำกัดสำหรับการเก็บข้อมูลการวิจัยบางประเภท เช่น การวิจัยที่ต้องใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการมีปฏิสัมพันธ์แบบพบหน้า (Face to Face) หรือการสัมภาษณ์ (Interview)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวิธีการเก็บข้อมูล ทั้ง ข้อมูลเชิงปริมาณ และ ข้อมูลเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการใช้แบบสอบถามออนไลน์เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย ด้วยแบบสำรวจสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน และแบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยแบบสอบถามการทบทวนหลังกิจกรรม (After Action Review) และ การวิเคราะห์เนื้อหาจากข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมระหว่างการทดลองการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย

ผู้วิจัยแบ่งขั้นตอนการดำเนินการวิจัยออกเป็น 5 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน สำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 คน โดยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย จากผู้เชี่ยวชาญภายในประเทศ จำนวน 7 คน โดยการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์

ขั้นตอนที่ 3 สร้างรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับ อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย

ขั้นตอนที่ 4 ทดลองรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับ อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 7 คน โดยวิธีการสังเกตกระบวนการแบบมีส่วนร่วม และเก็บข้อมูลพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยแบบสอบถามออนไลน์

ขั้นตอนที่ 5 รับรองรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย โดยผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้และด้านเทคโนโลยีการศึกษาจำนวน 7 คน โดยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนมีดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาสภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย ได้แก่ อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย หรือ อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาที่เป็นชาวเอเชียที่ทำงานในสถาบันอุดมศึกษาในประเทศและต่างประเทศ จำนวน 15 คน ผู้วิจัยกำหนดคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่าง คือ ต้องเป็นอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาที่มีประสบการณ์การสอนในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียอย่างน้อย 3 ปี และ ผู้วิจัยใช้วิธีกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยเทคนิค “สโนว์บอล (Snow-ball)” คือ การแนะนำกลุ่มตัวอย่าง โดยเริ่มต้นกำหนดชื่ออาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาจากคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ แล้วให้อาจารย์เหล่านั้นแนะนำชื่ออาจารย์อีกจนครบ 15 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในขั้นตอนนี้เป็นแบบสอบถามออนไลน์ (Online-Questionnaire) ประกอบด้วย 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นการสำรวจรายละเอียดข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ชื่อ ประเทศ สถานที่ทำงาน ประสบการณ์การสอน วุฒิการศึกษาสูงสุด ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) และ คำถามปลายเปิด (Open-End Question)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน โดยใช้แนวคิดที่ได้จากการศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง มาจัดทำคำถาม เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและความต้องการเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชน

นักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในภูมิภาคทวีปเอเชีย เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 9 ข้อ และเป็นคำถามปลายเปิดจำนวน 1 ข้อ คำถามได้แก่ 1. สภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการจัดการความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 2. การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อการจัดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3. การเข้าร่วมเป็นสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติในสาขาวิชาชีพเดียวกัน และ 4. ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ดูแบบสอบถามในภาคผนวก หน้า 250 - 260)

วิธีการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยเสนอร่างแบบสอบถามออนไลน์ ต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมของภาษาอังกฤษ ตลอดจนความชัดเจนครบถ้วนสมบูรณ์ ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะแล้ว

ผู้วิจัยทดลองใช้แบบสอบถามออนไลน์ กับตัวแทนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5 คน เป็นอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทย 3 และ สิงคโปร์ 1 คน และญี่ปุ่น 1 คน จากผลการวิจัยผู้วิจัยได้ปรับปรุงความเหมาะสมของภาษาอังกฤษ ก่อนนำไปใช้จริงต่อไป

การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการส่งแบบสอบถามออนไลน์ไปยังกลุ่มตัวอย่าง มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในภูมิภาคเอเชียที่สังกัดสถาบันอุดมศึกษาจากรายชื่อที่ได้ด้วยเทคนิคสโนวบอล โดยการติดต่อทางอีเมลเพื่อขอความร่วมมือในการวิจัย เมื่อได้รับการตอบรับให้ความร่วมมือ จึงจัดส่งแบบสอบถามทางอีเมล
2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามออนไลน์ทางอีเมล ไปยังกลุ่มตัวอย่าง ใช้เวลาเก็บข้อมูลประมาณ 1 – 2 สัปดาห์ โดยผู้วิจัยส่งอีเมลทวงถามเพื่อให้ได้การตอบรับตามกำหนดเวลา การส่งแบบสอบถามได้ข้อมูลกลับมาครบทุกคน ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่ส่งกลับ นำมาวิเคราะห์ข้อมูล 2 ส่วนคือ วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วย ค่าเฉลี่ย และ ร้อยละ สำหรับคำถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการ และ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ที่เป็น ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียจากผู้เชี่ยวชาญภายในประเทศ จำนวน 7 คน โดยการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาความคิดเห็นได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 คน เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษาจำนวน 4 คน และ ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้ จำนวน 3 คน ผู้วิจัยกำหนดคุณสมบัติผู้เชี่ยวชาญเพื่อการคัดเลือกดังนี้

1. ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา ต้องเป็น อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา และมีประสบการณ์การสอนด้านเทคโนโลยีการศึกษาไม่ต่ำกว่า 5 ปี
 2. ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้ ต้องเป็น อาจารย์ผู้สอนด้านการจัดการความรู้ หรือนักวิชาการที่มีประสบการณ์เป็นที่ปรึกษาด้านการจัดการความรู้ให้กับองค์กรต่างๆ ไม่ต่ำกว่า 5 ปี
- ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 7 คน ได้แก่

ศาสตราจารย์ ดร. ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (ข้าราชการบำนาญ และ นายกสมาคมเทคโนโลยีการศึกษาแห่งประเทศไทย / ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา)

รองศาสตราจารย์ ดร. ประศักดิ์ หอมสนิท (ข้าราชการบำนาญ และ วิทยากรด้านเทคโนโลยีการศึกษา และ การจัดการความรู้ให้กับองค์กรภาครัฐ และเอกชน / ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา)

อาจารย์ วรสรอง ดวงจินดา (อาจารย์ประจำ และ ผู้อำนวยการสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม / ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา)

รองศาสตราจารย์ ดร. เกียรติศักดิ์ พันธุ์คำเจียก (ผู้ช่วยคณบดี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล คลอง 6 / ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุภาพณี ธรรมเมธา (อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยศิลปากร และ ผู้อำนวยการมหาวิทยาลัยไซเบอร์ไทย/ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา)

ดร. ญัฐสิริตา ศิริรัตน์ (นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ / ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้)

อาจารย์ ดร.พรพิมล หรรษาภิรมย์โชค (อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน / ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในขั้นตอนนี้เป็นแบบสัมภาษณ์ มีรายละเอียดดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญเรื่องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียโดยมีประเด็นสัมภาษณ์ ดังนี้

1.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย

1.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย

1.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย

1.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย

1.5 ความคิดเห็นต่อตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (แบ่งออกเป็น 5 ตัวแปร ตามที่ระบุไว้ในงานวิจัย คือ แรงจูงใจ (Motivation) โอกาส (Opportunity) ความสามารถ (Ability) ความเชื่อถือ (Trust) และ ความสัมพันธ์ (Relationship)

1.6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรูปแบบของทีมงานระหว่างประเทศ

1.7 ความคิดเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

2. ผู้วิจัยนำโครงร่างแบบสัมภาษณ์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อปรับแก้ประเด็นเนื้อหาการสัมภาษณ์ และทดลองสัมภาษณ์กับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาแบบสอบถาม และความเหมาะสมของภาษา แล้วนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข ภายหลังจากแก้ไขแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน ใช้เฉลี่ย คนละประมาณ

30 นาที

การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยติดต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 คน เพื่อการนัดหมายสัมภาษณ์
2. ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ตาม วันและเวลานัดหมาย โดยทำการบันทึกเทปคำสัมภาษณ์
3. ผู้วิจัยถอดเทปคำสัมภาษณ์ และจัดทำเป็นรายงานสรุปผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ
4. ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากประเด็นคำถามสัมภาษณ์ เกี่ยวกับรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ขั้นตอนที่ 3 สร้างรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย

วิธีการสร้างรูปแบบและเว็บไซต์

1. ผู้วิจัยออกแบบรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย โดย นำข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 (ข้อมูลการศึกษาสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกลุ่มตัวอย่าง 15 คน) และขั้นตอนที่ 2 (ข้อมูลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ 7 คน) นำมาใช้เป็นข้อมูลสำหรับการออกแบบดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงประเด็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 คน จากการวิจัย ขั้นตอนที่ 1 เพื่อนำมาออกแบบรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ เว็บไซต์ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย

ประเด็นที่ได้จากการดำเนินการวิจัย ขั้นตอนที่ 1 (การสำรวจสภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ของกลุ่มตัวอย่าง	ความคิดเห็นที่นำมาใช้กับรูปแบบการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน
1. แนวทางการดำเนินกิจกรรมของรูปแบบ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน "บล็อก" และ "กระดาน สนทนา"
2. เป้าหมายของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของ ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน	การสร้างสื่อการสอน สร้างนวัตกรรม พัฒนารูปแบบ การสอน และ การหาเครือข่ายความรู้ บล็อก
3. ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ที่ใช้กับรูปแบบการจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ เสมือน	เว็บไซต์ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน และระบบสืบค้น ข้อมูล กระดานสนทนา การสื่อสารแบบประสานเวลา
4. ความคิดเห็นต่อปัจจัย "ความสัมพันธ์ (Relationship)"	การขยายเครือข่ายความรู้ด้วยการเชิญสมาชิกคนใหม่ เข้าร่วม
5. ความคิดเห็นต่อปัจจัย "ความเชื่อถือ (Trust)"	การพัฒนา "ความเชื่อถือ" ภายในชุมชน นักปฏิบัติฯ
6. ความคิดเห็นต่อปัจจัย "แรงจูงใจ (Motivation)"	การพัฒนาแรงจูงใจภายใน และ แรงจูงใจภายนอก
7. ความคิดเห็นต่อปัจจัย "โอกาส (Opportunity)"	การที่สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเลือกเวลาที่เหมาะสมใน การเข้าร่วมกิจกรรมเอง
8. ความคิดเห็นต่อปัจจัย "ความสามารถ (Ability)"	สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ควรมีความสามารถที่ หลากหลาย

จากตารางที่ 4 ผู้วิจัยนำความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการพัฒนาเว็บไซต์ของ
ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน มาประกอบการวิเคราะห์ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง คือ การวิเคราะห์
เทคโนโลยี(Technology Analysis) คือ การเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับรูปแบบการแลกเปลี่ยน
เรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ โดยการเลือกใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อการศึกษาทางไกล (กิดานันท์
มลิทอง ,2548; ใจทิพย์ ณ สงขลา 2550) คือ การใช้เครื่องมือในลักษณะของเว็บไซต์เพื่อ
การศึกษา และส่วนประกอบที่เกี่ยวข้อง เช่น บล็อก (Blog) กระดานสนทนา (Web Board) การใช้
วีดีโอคอนเฟอร์เรนซ์บนเครือข่าย (Online-VDO-Conference)

บล็อก (Blog) เป็นช่องทางให้สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนเขียนบทความเกี่ยวกับประสบการณ์หรือแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษา หรือ เสนอแนวคิดของผลงาน นวัตกรรม

กระดานสนทนา (Web Board) เป็นช่องทางให้สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนแลกเปลี่ยนหรือมีปฏิสัมพันธ์กัน เพื่อวิจารณ์แนวคิดหรือให้ข้อเสนอแนะแนวคิดของสมาชิกคนอื่นๆ ในชุมชนนักปฏิบัติ

วิดีโอคอนเฟอร์เรนซ์บนเครือข่าย (Online-VDO-Conference) เป็นช่องทางให้สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันแบบประสานเวลา โดยนัดเวลาการประชุมบนเครือข่าย

2. ผู้วิจัยศึกษารูปแบบเว็บไซต์ต้นแบบที่มีลักษณะใกล้เคียงกับที่กำหนด เช่น เว็บไซต์ชุมชนนักปฏิบัติออนไลน์ (<http://www.communities.idea.gov.uk>) ของรัฐบาลอังกฤษ นำมาสังเคราะห์ส่วนขององค์ประกอบของเว็บไซต์ เพื่อประยุกต์ใช้กับ”เว็บไซต์ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน”ของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในภูมิภาคเอเชีย



ภาพที่ 20 ตัวอย่างหน้าเว็บเพจชุมชนนักปฏิบัติของประเทศอังกฤษ ซึ่งมีองค์ประกอบที่ใช้ในการจัดการความรู้ที่สำคัญคือ Wikis, Blogs, Forum และ Event
ที่มา: <http://www.community.idea.gov.uk>

จากการสังเคราะห์เว็บไซต์ชุมชนนักปฏิบัติเสมือนของรัฐบาลอังกฤษ (<http://www.communities.idea.gov.uk>) พบว่ามีส่วนประกอบของเว็บไซต์ที่สำคัญ ได้แก่

1. หน้าเว็บเพจแรก
2. การลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่กิจกรรมการจัดการความรู้

3. การเข้าสู่ระบบเพื่อเข้าสู่กลุ่มชุมชนนักปฏิบัติเสมือน
4. การเริ่มกิจกรรมการจัดการความรู้
5. รูปแบบกิจกรรมต่างๆ เช่น Blog Wikis Forum ฯลฯ
6. การเข้าสู่ประวัติของข้อมูลการจัดการความรู้ที่ผ่านมา
7. การออกจากระบบ

3. ผู้วิจัยนำรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนฯ ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบคุณภาพและความเหมาะสม ความสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง ความเหมาะสมต่อเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความเหมาะสมต่อกลุ่มตัวอย่างอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย และความเหมาะสมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ตามข้อเสนอแนะที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 7 คน ตามการวิจัยขั้นตอนที่ 2)

4. ผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดไปใช้ออกแบบเว็บไซต์ ให้มีองค์ประกอบครบตามที่กำหนด และนำตัวอย่างเว็บไซต์ฯ ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ เนื้อหาบนเว็บไซต์ว่ามีความสอดคล้องกับกิจกรรมการจัดการความรู้บนเครือข่าย การใช้ภาษา โครงสร้างของเว็บไซต์ว่าเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง และ ความสมบูรณ์ของการใช้งานระบบฯ

5. ผู้วิจัยเผยแพร่เว็บไซต์ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และแจ้งให้กลุ่มตัวอย่างทราบ เพื่อใช้ในขั้นตอนทดลองรูปแบบ ต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 ทดลองรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 7 คน โดยวิธีการสังเกตกระบวนการแบบมีส่วนร่วม และเก็บข้อมูลพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยแบบสอบถามออนไลน์

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง สำหรับขั้นตอนการทดลองใช้รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน คือ อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย หรือเป็นอาจารย์ชาวเอเชียที่ทำงานอยู่ในต่างประเทศ และ กลุ่มตัวอย่างต้องมีประสบการณ์การสอนสถาบันอุดมศึกษาเขตภูมิภาคเอเชีย ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีการศึกษาหรือเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่น่ากว่า 2 ปี กลุ่มตัวอย่างที่ได้มีจำนวน 7 คน เป็นกลุ่ม

ตัวอย่างในการทดลองรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ประกอบด้วย อาจารย์จาก 4 ประเทศ คือ ประเทศฟิลิปปินส์ 1 คน ประเทศฮ่องกง 1 คน ประเทศสหรัฐอเมริกา อาจารย์ชาวเอเชีย 1 คน และ ประเทศไทย 4 คน

ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้เทคนิคแบบสโนวบอล (Snow-ball) โดยการแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ โดยเริ่มต้นจากการกำหนดอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีของประเทศไทยและประเทศฟิลิปปินส์ ที่ขอเข้าร่วมโดยสมัครใจ การอ้างอิงชื่ออาจารย์ชาวฮ่องกงและ อาจารย์ที่อยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกา และสำหรับกลุ่มตัวอย่างอาจารย์ประเทศไทยอีก 3 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมโดยสมัครใจ โดยการเชิญเข้าร่วมของผู้วิจัย การรวบรวมกลุ่มตัวอย่างรวมระยะเวลาการติดต่อ ประสานงาน ใช้เวลาทั้งสิ้น 2 สัปดาห์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าใช้รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย ได้แก่ เครื่องมือเพื่อใช้วัดพฤติกรรมการจัดการความรู้บนเครือข่ายของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยสำรวจจากสมาชิกที่ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ทั้งหมดที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทดลอง

วิธีการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความรู้ (Knowledge Creation) โดยได้กำหนดประเด็นที่สำคัญในการออกแบบสอบถามในส่วนแรกคือ ทฤษฎีการสร้างความรู้ (Knowledge Creation-SECI) ของ Nonaka and Takeuchi (1995) ที่แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านกระบวนการทางสังคม (Socialization) ด้านการถอดความรู้ (Externalization) ด้านการผสมความรู้ (Combination) และด้านการดึงความรู้ไปใช้ (Internalization) โดยแบ่งคำถามให้สอดคล้องตามพฤติกรรมการสร้างความรู้ที่เกิดขึ้น เพื่อให้สมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติเสมือนฯ สามารถประเมินพฤติกรรมการสร้างความรู้ของตนเอง ก่อนและหลังดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้บนเครือข่ายของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน มีเกณฑ์การประเมินดังนี้

ระดับคะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยมาก (Strongly Agree)

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ค่อนข้างเห็นด้วย (Fairly Agree)

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วย (Disagree)

ระดับค่าเฉลี่ย (Average score) ที่ใช้ประเมิน คือ ค่าเฉลี่ยมากกว่า 2.5 หมายถึง “เห็นด้วยมาก” ค่าเฉลี่ยมากกว่า 1.5 แต่ไม่ถึง 2.5 หมายถึง “ค่อนข้างเห็นด้วย” และ ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 1.5 หมายถึง “ไม่เห็นด้วย”

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการจัดการความรู้ 5 ปัจจัย คือ แรงจูงใจ (Motivation) โอกาส(Opportunity) ความสามารถ (Ability) ความเชื่อถือ (Trust) และ ความสัมพันธ์ (Relationship) รวมเข้าไว้ในประเด็นคำถามของแบบสอบถามความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ออกแบบไว้ เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 คน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของส่วนเนื้อหาและการใช้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ (ดูรายชื่อผู้เชี่ยวชาญในภาคผนวก ก หน้า 248 และ โครงแบบสอบถามพฤติกรรมฯ ในภาคผนวก ข หน้า 267-269)

การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำการทดลองใช้รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ตามที่ได้ออกแบบไว้ โดยมีกระบวนการตามกิจกรรมรายสัปดาห์ ติดตามผลและสรุปผลย่อยเป็นรายสัปดาห์ และรายเดือน โดยผู้วิจัยมีบทบาทเป็น “คุณเอื้อ (Chief Knowledge Officer)” “คุณอำนวย (Facilicator)” และ “ผู้บันทึก (Note-Taker)” ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างการทดลองระยะเวลา 3 เดือน ด้วยวิธีการสังเกตกระบวนการแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) จากเว็บไซต์ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (www.asiaedtechkm.com) เพื่อรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้สำหรับการเตรียมวิเคราะห์ผลในขั้นต่อไป ผู้วิจัยบันทึกพฤติกรรมระหว่างการทดลองเป็นรายสัปดาห์ จำนวน 12 สัปดาห์ ของกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติเสมือนที่ถูกจัดตั้งขึ้นให้เป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย โดยรายละเอียดการสังเกตแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

2.1 การสังเกตวิธีการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ได้แก่ จำนวนครั้งของการโพสต์ข้อความ วิธีการโพสต์ เป้าหมายของการโพสต์ ระหว่างที่กลุ่มตัวอย่างทำกิจกรรมตามรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้วยการสนทนาผ่านเว็บบอร์ด การสนทนาผ่านสื่อสังคมออนไลน์เฟสบุ๊ก และ ข้อความในอีเมลที่เกี่ยวข้อง

2.2 การสังเกตปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการจัดการความรู้ของกลุ่มตัวอย่าง 5 ปัจจัย คือ แรงจูงใจ (Motivation) โอกาส(Opportunity) ความสามารถ (Ability) ความเชื่อถือ (Trust) และ ความสัมพันธ์ (Relationship) เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนในขั้นตอนการวิเคราะห์ผล ร่วมกับการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

2.3 การวิเคราะห์วาทกรรม (Discourse Analysis) โดยใช้แนวคิดเรื่องวาทกรรม ของ Fairclough (1995 อ้างถึงใน กานดา สุขเกษม, 2546) โดยใช้การวิเคราะห์วาทกรรมสื่อ (Media Discourse) ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ การวิเคราะห์สภาพการณ์ในการ สื่อสาร ได้แก่ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร (Text) หรือ บริบทที่เป็นปัจจัยทำให้เกิดวาทกรรม ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ และ การวิเคราะห์แบบแผนการใช้ภาษา ได้แก่ วิเคราะห์ ลักษณะการสื่อสารที่เกิดขึ้น เหตุใดสมาชิกในกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติเสมือนจึงมีการสื่อสารกันแบบ นั้น หรือ การวิเคราะห์การสื่อสารที่เกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการจัดการความรู้ที่เกิดขึ้นอย่างไร สอดคล้องกับพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เกิดขึ้นหรือไม่

ขั้นตอนที่ 5 รับรองรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์ สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย โดยผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้และด้านเทคโนโลยีการศึกษาจำนวน 7 คน โดยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนนี้เป็นการรับรองรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับ อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย โดยการกำหนด ผู้เชี่ยวชาญสำหรับการรับรองรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับ อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย โดยเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ หรือมีผลงานวิชาการ ในด้านการจัดการความรู้ขององค์กร หรือ ด้านเทคโนโลยีการศึกษา และมีประสบการณ์การทำงานในสถาบันอุดมศึกษาไม่ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 5 คน

เครื่องมือวิจัย

เป็นแบบรับรองที่มีคำถามแบบปลายปิด จำนวน 32 ข้อ มีเกณฑ์การประเมินในแบบรับรอง ๕ ดังนี้

- ระดับคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วย มากที่สุด
- ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วย มาก
- ระดับคะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วย ปานกลาง
- ระดับคะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วย น้อย
- ระดับคะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วย น้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบรับรองฯ ไปให้ผู้เชี่ยวชาญรับรองรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย หลังจากที่ได้รวบรวมข้อมูลจากแบบรับรองฯ ที่เป็นคะแนนเฉลี่ย ร้อยละ และ ข้อเสนอแนะมาวิเคราะห์โดยสรุปเป็นประเด็นต่างๆ และนำเสนอในลักษณะของคำบรรยาย และ ตาราง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย” ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียจากกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาคำความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียจากผู้เชี่ยวชาญภายในประเทศ โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาการใช้รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย ด้วย

3.1 การสังเกตกระบวนการแบบมีส่วนร่วม

3.2 การเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติเสมือนฯ

ตอนที่ 4 ผลการรับรองรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียของผู้เชี่ยวชาญโดยวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

โดยมีรายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียจากกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและ ร้อยละ ของ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 คน

	ชื่อ	ชื่อสังกัด (สถาบันการศึกษา)	ประเทศ	อายุ	ระดับการศึกษา	ตำแหน่งวิชาการ	จำนวนปีของการสอน
1	Sample no.1	Sisaket Rajchabhat University	ไทย	31 - 40	Master Degree	Lecturer	16
2	Sample no.2	King Mongkut's University of Technology	ไทย	41 - 50	Doctoral Degree	Assistant Professor	23
3	Sample no.3	Prince of Songkla University	ไทย	31 - 40	Master Degree	Lecturer	6
4	Sample no.4	Silpakorn University	ไทย	31 - 40	Doctoral Degree	Lecturer	2
5	Sample no.5	Burapha University	ไทย	31 - 40	Master Degree	Lecturer	3
6	Sample no.6	Chulalongkorn University	ไทย	เกิน 50	Doctoral Degree	Lecturer	34
7	Sample no.7	Texas A&M University-commerce	สหรัฐฯ	31 - 40	Doctoral Degree	Lecturer	3
8	Sample no.8	Texas A&M University-commerce	สหรัฐฯ	41 - 50	Master Degree	Lecturer	7

	ชื่อ	ชื่อสังกัด (สถาบันการศึกษา)	ประเทศ	อายุ	ระดับการศึกษา	ตำแหน่งวิชาการ	จำนวนปีของการสอน
9	Sample no.9	Don Mariano Marcos Memorial State University	ฟิลิปปินส์	31 - 40	Master Degree	Assistant Professor	10
10	Sample no.10	The Open University of Japan	ญี่ปุ่น	เกิน 50	Master Degree	Professor	26
11	Sample no.11	The University of Hong Kong	จีน	41 - 50	Doctoral Degree	Assistant Professor	16
12	Sample no.12	Private lecturer	สหรัฐฯ	31 - 40	Doctoral Degree	Lecturer	3
13	Sample no.13	Chiangrai Rajabhat University	ไทย	31 - 40	Doctoral Degree	Lecturer	2
14	Sample no.14	Private lecturer	ไทย	41 - 50	Master Degree	Lecturer	15
15	Sample no.15	NTU	สิงคโปร์	เกิน 50	Doctoral Degree	Associate Professor	24

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 คน เป็น อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยี การศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย จาก 5 ประเทศ คือ ประเทศไทย จำนวน 8 คน ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 3 คน ประเทศญี่ปุ่น (จำนวน 1 คน) ประเทศสิงคโปร์ จำนวน 1 คน ประเทศฟิลิปปินส์ จำนวน 1 คน และประเทศจีน จำนวน 1 คน อายุตั้งแต่ 32 ปี ถึง 63 ปี มี ประสบการณ์การสอนระหว่าง 2 ปี ถึง 34 ปี

ตารางที่ 6 แสดงความถี่ และ ร้อยละ ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับวิธีการ และ เป้าหมายของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

วิธีการ และ เป้าหมายของ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของ CoPs	ความถี่	ร้อยละ
วิธีการ		
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน "บล็อก"	13	56
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน "กระดานสนทนา"	10	44
รวม	23	100
เป้าหมาย		
สร้างสื่อการสอน	10	32
พัฒนานวัตกรรม	9	29
พัฒนารูปแบบการสอน	7	23
หาเครือข่ายความรู้	5	16
รวม	31	100

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 56 เห็นว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน "บล็อก" เหมาะสมที่สุด และ ร้อยละ 44 เห็นว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน "กระดานสนทนา" เหมาะสม กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 32 เห็นว่า เป้าหมายของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สำคัญคือ สร้างสื่อการสอน และ ร้อยละ 29 เห็นว่า การพัฒนานวัตกรรม สำคัญ

ตารางที่ 7 แสดงความถี่และร้อยละ ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ภายในสถานศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง	ความถี่	ร้อยละ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยการประชุม	4	29
มีนโยบายของการทำคลังความรู้ฯ	4	29
แลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้อีเมล	2	14
มีระบบการค้นหาข้อมูล	2	14
มีการเผยแพร่ความรู้สู่สาธารณะ	2	14
รวม	14	100

จากตารางที่ 7 พบว่า กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยี การศึกษาที่มีมากที่สุดภายในสถาบันอุดมศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง คือ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยการประชุม และมีนโยบายให้มีคลังความรู้ภายในองค์กร (ร้อยละ 29 เท่ากัน)

ตารางที่ 8 แสดงความถี่ และ ร้อยละ ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ความถี่	ร้อยละ
บล็อก (Blog)	6	30
เว็บไซต์ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน		
และระบบสืบค้นข้อมูล (CoPs website)	6	30
กระดานสนทนา (Web-board)	4	20
การสื่อสารแบบประสานเวลา	-	
(MSN / Skype / Chat-Room)	4	20
รวม	20	100

จากตารางที่ 8 พบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน คือ บล็อก และ เว็บไซต์ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน และระบบสืบค้นข้อมูล (ร้อยละ 30 เท่ากัน)

ตารางที่ 9 แสดงความถี่และ ร้อยละ ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประเด็นที่เกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “ประเด็นที่ 1 ความสัมพันธ์ (Relationship)”

ความคิดเห็นต่อปัจจัย “ความสัมพันธ์ (Relationship)”	ความถี่	ร้อยละ
การขยายเครือข่ายความรู้ด้วยการเชิญสมาชิกคนใหม่เข้าร่วม	11	46
สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติควรแจ้งความชำนาญของตนต่อสมาชิกคนอื่นๆ	7	29
การมีขั้นตอน (Procedure) ของการพัฒนาความสัมพันธ์ (Relationship building)	6	25
รวม	24	100

จากตารางที่ 9 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัย “ความสัมพันธ์” ร้อยละ 46 เห็นว่า การขยายเครือข่ายความรู้ด้วยการเชิญสมาชิกคนใหม่เข้าร่วม เหมาะสม และ ร้อยละ 29 เห็นว่า สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติควรแจ้งความชำนาญของตนต่อสมาชิกคนอื่นๆ

ตารางที่ 10 แสดงความถี่ และ ร้อยละ ของผลการสำรวจเกี่ยวกับประเด็นที่เกี่ยวข้องต่อ พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “ประเด็นที่ 2 ความเชื่อถือ (Trust)”

ความคิดเห็นต่อปัจจัย “ความเชื่อถือ (Trust)”	ความถี่	ร้อยละ
การมีรูปแบบการพัฒนาความเชื่อถือ		
ของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน	8	30
การมีบรรยากาศที่ดี ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้		
ของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ	8	30
การนำเสนอประวัติส่วนบุคคลที่เป็นความจริง		
ของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ	7	25
การอภิปรายในประเด็นปัญหาที่พบ		
ของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน	4	15
รวม	27	100

จากตารางที่ 10 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัย “ความเชื่อถือ” เห็นว่า การมีรูปแบบการพัฒนาความเชื่อถือของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน และ การมีบรรยากาศที่ดี ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน เหมาะสม (ร้อยละ 30 เท่ากัน)

ตารางที่ 11 แสดงความถี่ และ ร้อยละ ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประเด็นที่เกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “ประเด็นที่ 3 แรงจูงใจ (Motivation)”

ความคิดเห็นต่อปัจจัย “แรงจูงใจ (Motivation)”	ความถี่	ร้อยละ
รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ควรมีการสร้าง “แรงจูงใจ		
ภายใน (Intrinsic motivation)”	10	59
รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ควรมีการสร้าง “แรงจูงใจ		
ภายนอก (Extrinsic motivation)”	7	41
รวม	17	100

จากตารางที่ 11 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัย “แรงจูงใจ” ร้อยละ 59 เห็นว่า รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ควรมีการสร้าง “แรงจูงใจภายใน” เหมาะสม และ ร้อยละ 41 เห็นว่า รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ควรมีการสร้าง “แรงจูงใจภายนอก” เหมาะสม

ตารางที่ 12 แสดงความถี่ และ ร้อยละ ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประเด็นที่เกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “ประเด็นที่ 4 โอกาส(Opportunity)”

ความคิดเห็นต่อปัจจัย "โอกาส (Opportunity)"	ความถี่	ร้อยละ
การที่สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเลือกเวลาที่เหมาะสมในการเข้าร่วมกิจกรรมเอง	7	37
การมีตารางเวลาการประชุม หรือ การเข้าร่วมกิจกรรมที่ตั้งไว้ล่วงหน้า	7	37
การมีคุณอำนวย (Facilitator) เพื่ออำนวยให้เกิดโอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรม	5	26
รวม	19	100

จากตารางที่ 12 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัย “โอกาส” เห็นว่า การที่สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเลือกเวลาที่เหมาะสมในการเข้าร่วมกิจกรรมเอง และ การมีตารางเวลาการประชุม หรือ การเข้าร่วมกิจกรรมที่ตั้งไว้ล่วงหน้า เหมาะสม (ร้อยละ 37 เท่ากัน)

ตารางที่ 13 แสดงความถี่ และ ร้อยละ ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับผลการสำรวจประเด็นที่เกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “ประเด็นที่ 5 ความสามารถ (Ability)”

ความคิดเห็นต่อปัจจัย "ความสามารถ (Ability)"	ความถี่	ร้อยละ
สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ควรมีความสามารถที่หลากหลาย	12	86
รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ฯ ควรมีการกำหนดความสามารถที่คาดหวังของสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน	2	14
รวม	14	100

จากตารางที่ 13 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 86 เห็นว่า สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ควรมีความสามารถที่หลากหลาย เหมาะสม และ ร้อยละ 14 เห็นว่า รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ควรมีการกำหนดความสามารถที่คาดหวังของสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน เหมาะสม

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบัน อุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียจากผู้เชี่ยวชาญภายในประเทศ โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ภายในประเทศ จำนวน 7 คน เป็นการรวบรวมข้อมูล ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นต่างๆ ที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนา รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย ได้แก่ ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการมีรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนฯ ในประเด็น จุดแข็ง จุดอ่อน ของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความแตกต่างด้านวัฒนธรรม และแหล่งที่ตั้ง ของสมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ประยุกต์ใช้กับรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และความคิดเห็นต่อบัจจัยที่ผู้ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 5 ปัจจัย

2.1 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชน นักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย คือ รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ดี และเหมาะสมสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย จะทำให้เกิดกิจกรรมที่เป็นการต่อยอดความรู้ และสามารถสกัดความรู้จากประสบการณ์ ซึ่งจะเป็นสิ่งดีให้กับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในสาขาเทคโนโลยีการศึกษา และบริบทของรูปแบบฯ ที่สร้างขึ้นต้องตรงตามความต้องการจำเป็นของกลุ่มบุคคลนั้นๆ เพราะผู้เกี่ยวข้องส่วนใหญ่เห็นความสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งในประเทศแถบยุโรป มีการใช้บล็อก “Blog” ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันอย่างแพร่หลายสำหรับกลุ่มอาจารย์สาขาเทคโนโลยีในกลุ่มอาเซียน ด้วยกันก็มีความจำเป็นที่จะมีรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดังกล่าว

2.2 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ต่อเป้าหมายของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของอาจารย์ และ จุดแข็ง จุดอ่อน ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน คือ รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เหมาะสม ควรที่จะถ่วงถ่วงเอาความรู้ของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยี การศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย มาทำให้เกิดสิ่งที่เป็นประโยชน์ เช่น เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา โดยที่เป้าหมายของชุมชนนักปฏิบัติควรที่จะต้องกำหนดเป้าหมายตามเป้าหมายขององค์กร (กลุ่มคน) ควรมีการกำหนดขอบข่าย เรื่องที่จะจัดการความรู้ และควรมีการจัดการ อำนวยความสะดวก จัดตั้งเป้าหมายของกลุ่มย่อย เป็นช่วงๆ เพื่อที่จะทำให้สามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่ จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนฯ

2.3 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เกี่ยวกับ ความแตกต่างด้านแหล่งที่ตั้ง วัฒนธรรม เชื้อชาติ ภาษา ที่จะส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์ สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย คือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีความแตกต่างกันในเรื่องแหล่งที่ตั้ง วัฒนธรรม เชื้อชาติ ภาษา ของสมาชิกที่อยู่ในกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติเสมือน สามารถเกิดขึ้นได้ ถ้าหากสมาชิกมีความเคารพซึ่งกันและกัน พัฒนาให้เกิดความคุ้นเคยกันโดยใช้ภาษาอังกฤษ เป็นภาษาสากลในการสื่อสาร โดยให้ระมัดระวังเรื่องที่จะพูดคุย ที่ละเอียดอ่อนในบางเรื่อง อาทิ ศาสนา การเมือง ของแต่ละประเทศ จึงทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม ลดข้อจำกัดเรื่องความแตกต่างเหล่านี้ได้ โดยใช้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

2.4 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย คือ การมีระบบ “Social Network” หรือสังคมออนไลน์ มีความจำเป็นต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน เพราะทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ทำได้ง่ายกว่าในสมัยก่อน แต่ต้องประยุกต์สื่อที่มีอยู่ให้เหมาะสม และมีความเป็น “User Friendly” มากขึ้น โดยข้อดีของการใช้ระบบดังกล่าวคือ การลดข้อจำกัดด้าน เวลา สถานที่ (Anytime – Anywhere) และระบบจะสามารถช่วยสร้างกลุ่ม “Forum” ได้ง่าย เช่น บนเครือข่ายสังคมออนไลน์ “Facebook” หรือ “You-Tube” เป็นสังคมที่กว้างใหญ่

2.5 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ “พฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนฯ” ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่ศึกษา 5 พฤติกรรม สามารถสรุปได้ดังตาราง 14

ตารางที่ 14 ความคิดเห็นจากสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย

พฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ (7 คน)
ความสัมพันธ์ (Relationship)	ความสัมพันธ์ระหว่างกันจะมีส่วนเกี่ยวข้องให้เกิดพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยตรง เพราะจะทำให้กลุ่มสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเกิดความไว้วางใจกัน โดยการพัฒนาความสัมพันธ์ อาจจะเริ่มจากการรวบรวมกลุ่มคนที่รู้จักหรือเคยพบกันแบบ Face to Face มาก่อน ซึ่งหากเคยเป็นกลุ่มคนที่เคยพบกันในการประชุมระดับนานาชาติ ก็จะทำให้เกิดความคุ้นเคยกัน และกล้าที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันมากขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างกัน จะสามารถทำให้พัฒนาไปสู่การเกิดเครือข่ายของกลุ่มคนได้
ความเชื่อถือ (Trust)	ความเชื่อถือ ก็เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคล จึงเกิดความไว้วางใจกัน และลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในกลุ่ม โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้ใหญ่ ความรู้สึกที่อยากจะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน จะต้องมาจากเจตคติที่ดี ต่อสมาชิกในกลุ่ม และรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จนทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเต็มใจของสมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติเสมือน
แรงจูงใจ (Motivation)	แรงจูงใจที่จะส่งผลต่อสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน มี 2 ประการ คือ แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) คือ การทำกับตนเอง ที่เริ่มมาจากแรงปรารถนาภายใน ที่อยากจะทำ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เชื่อว่าจะได้ประโยชน์จากกิจกรรมที่ทำ และ แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) เช่น การได้รับของรางวัล เกียรติยศ คำชมเชย ฯลฯ ซึ่งแรงจูงใจทั้งสองประเภทควรจะต้องเกิดควบคู่กันไประหว่างดำเนินกิจกรรมตามรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยจุดที่สำคัญน่าจะมาจากแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) มากกว่า

พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง เรียนรู้	ความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ (7 คน)
โอกาส (Opportunity)	การสร้างโอกาสที่จะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อาจจะต้องสร้างเป็นนิตินิตาร่วมกัน โดยให้สมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติเสมือนเป็นผู้เลือกหรือกำหนดเวลาที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือใช้เป็นการสื่อสารแบบทางเดียว เช่นการฝากข้อความผ่าน “Blog” รูปแบบไม่เป็นทางการ และไม่ควรใช้เวลานานเกินไป เป็นไปตามเหมาะสม
ความสามารถ (Ability)	สมาชิกที่มีส่วนร่วมในรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย น่าที่จะมีความสามารถเฉพาะบุคคลอยู่แล้ว แต่อาจจะไม่มีความสามารถในการถ่ายทอดเรื่องราว แลกเปลี่ยนเรียนรู้ จึงน่าจะเป็นการคัดเลือกบุคคลที่จะเข้าร่วมในกลุ่มที่มีความเหมาะสมในแต่ละเนื้อหาที่ต้องการที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสามารถเชิญบุคคลภายนอกกลุ่มฯ เข้าร่วมพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้บ้าง เพื่อสร้างความรู้ที่มีความหลากหลาย จากการทำได้มีการเรียนรู้เพิ่มเติม

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญ ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ การพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย ว่า ควรจะเริ่มจากการพัฒนาจากกลุ่ม “CoPs” ย่อยของแต่ละประเทศ เพราะแต่ละประเทศจะมีกลุ่มคน และมีเว็บไซต์ที่เป็นเครื่องมือให้กลุ่มคนที่มีอยู่แล้ว และค่อยพัฒนามากเป็นกลุ่มที่เชื่อมโยงระหว่างประเทศ โดยมีประเทศใด ประเทศหนึ่งเป็นตัวกลาง แต่ควรจะต้องมีความยืดหยุ่น คือ อาจจะมีการเชื่อมโยงแบบข้ามกลุ่มได้ หรืออาจจะมีการกระจายออกจากกลุ่มใหญ่เป็นกลุ่มย่อย ให้เป็นไปตามธรรมชาติของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งจะค่อนข้างที่จะไม่สามารถคาดเดาได้ และอีกประเด็นคือ การทำให้สมาชิก หรือกลุ่มคนที่จะเข้าร่วมในรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีความเชื่อมั่น ว่ารูปแบบจะทำให้เกิดประโยชน์ และเชื่อมโยงประเด็นที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้เกิดระบบที่ครบวงจร โดยที่อาจจะต้องมีทั้งบุคคลที่มีความสามารถที่แตกต่างกัน เพื่อให้เกิดความหลากหลาย จนเกิดเป็นแรงจูงใจให้กลุ่มคนเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การออกแบบระบบให้มีความง่าย และ “User Friendly” ทำให้กลุ่มคนจะเข้าร่วมอย่างต่อเนื่อง

จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญ ภายในประเทศไทยจำนวน 7 คน ในประเด็นที่มีความสำคัญในการพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย อาทิ ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนระหว่างประเทศ ที่มีความแตกต่างในเรื่องของแหล่งที่ตั้ง ภาษา วัฒนธรรม และ ที่สำคัญคือการสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญในประเด็นของ 5 ตัวแปรที่ผู้วิจัยสนใจ ที่เกี่ยวข้องกับการพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

ตอนที่ 3 ผลการทดลองใช้รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 7 คน ด้วยวิธีการสังเกตกระบวนการแบบมีส่วนร่วม และวิธีการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 15 แสดง จำนวน และร้อยละ ของข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ แหล่งที่ตั้ง

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	4	57
หญิง	3	43
รวม	7	100
อายุ		
31 – 40	5	71
41 – 50	2	29
รวม	7	100
ระดับการศึกษา		
ปริญญาโท	4	57
ปริญญาเอก	3	43
รวม	7	100
แหล่งที่ตั้ง		
ประเทศไทย	4	58
ประเทศฮ่องกง	1	14
ประเทศฟิลิปปินส์	1	14
ประเทศสหรัฐอเมริกา (มีสัญชาติไทย)	1	14
รวม	7	100

จากตาราง 15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 7 คน รายละเอียดโดยการจำแนกตามเพศ ร้อยละ 57 เป็น เพศชาย และ ร้อยละ 43 เป็น เพศหญิง ร้อยละ 71 มีอายุ 31 – 40 ปี และ ร้อยละ 29 มีอายุ 41 – 50 ปี ระดับการศึกษา ร้อยละ 57 จบระดับปริญญาโท และ ร้อยละ 23 จบระดับปริญญาเอก ร้อยละ 58 อยู่ ประเทศไทย และ ประเทศฮ่องกง ประเทศฟิลิปปินส์ และ ประเทศสหรัฐฯ (สัญชาติไทย) ร้อยละ 14 เท่ากัน

3.1 ผลจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย

จากระยะเวลาการทดลองรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียทั้งสิ้น 12 สัปดาห์ สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือนมีการโพสต์ข้อความ อภิปรายในประเด็นที่เป็นจุดสนใจร่วมของกลุ่ม ตามที่สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ร่วมกันตั้งขึ้น ในประเด็นดังกล่าวจึงทำให้มีการอภิปรายกันบนเครือข่ายในประเด็นดังนี้

ประเด็นที่1 เกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่อการศึกษาระดับอุดมศึกษา “How to use the Social Media for Higher Education?”

ประเด็นที่2 สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติสนใจเกี่ยวกับเรื่อง การใช้อุปกรณ์ประเภทแท็บเล็ตพีซี เพื่อการศึกษา “Does the tablet PC is important for education?”

ประเด็นที่3 สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติสนใจเกี่ยวกับเรื่อง มุมมองของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ที่มีต่อการใช้เครื่องมือการสอนแบบโอเพนคอร์สแวร์ “What is your perspective toward Open Courseware?”

ภายหลังเสร็จสิ้นการทดลอง สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือนได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดขึ้น จนเกิดเป็นความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ ที่ถูกบันทึกไว้เป็น สื่อการสอนพาวเวอร์พอยท์ (Powerpoint) เรื่อง “Social Media for Education” ซึ่งเป็นเนื้อหาที่เป็นความสนใจร่วมของชุมชนนักปฏิบัติ โดยการจัดทำพาวเวอร์พอยท์ ใช้การนำองค์ความรู้จากร่องรอยของการโพสต์ข้อความบนเว็บไซต์ ซึ่งถูกจัดเก็บข้อความทุกกระทู้ที่มีการ โพสต์ข้อความสะสมขึ้น และถูกจัดเก็บในคลัง

ความรู้ โดยผู้วิจัย ที่มีบทบาทเป็น “ผู้บันทึก (Note-Taker)” เป็นผู้รวบรวมประเด็นที่สำคัญ และจัดทำเป็นสื่อการสอนเพาเวอร์พอยท์ ซึ่งเป็นความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ที่เกิดขึ้นจากรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย



ภาพที่ 21 ตัวอย่างหน้าแรกของไฟล์งานเพาเวอร์พอยท์ (Powerpoint) ที่ได้จากการรวบรวมประเด็นสำคัญจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน บนเครือข่าย

จากผลการสรุปประเด็นที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ทำให้ผู้บันทึก (Note-Taker) รวบรวมประเด็นที่สำคัญ สรุปเป็นไฟล์การสอน (Powerpoint) จำนวน 1 ชิ้น จำนวน 25 หน้า (ดูได้ที่ภาคผนวก ข หน้า 318 ถึง 330)

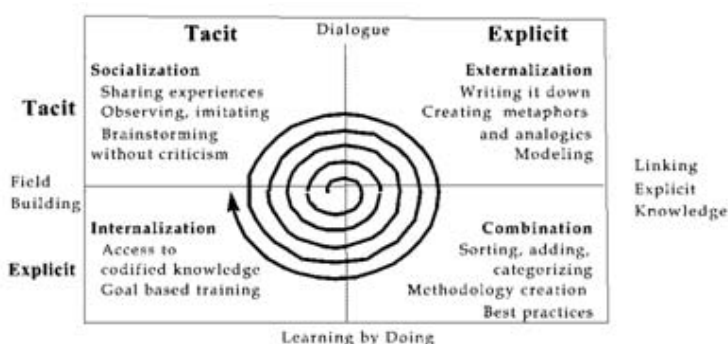
3.2 ผลการเก็บข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับกับพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติเสมือนฯ ด้วยแบบสอบถามออนไลน์

การเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 6 คน จากกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 7 คน (กลุ่มตัวอย่างอาจารย์ชาวจีน 1 คน ขอดอนตัวจากกลุ่ม)

โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ โดยแบ่งการสอบถามความคิดเห็นเป็น 2 ตอน คือ

3.2.1 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 5 ปัจจัย นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 16

3.2.2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามทฤษฎีการจัดการความรู้ 4 ขั้นตอนของ Nonaka and Takeuchi (1995) นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 17 ถึง 20



ภาพที่ 22 กระบวนการเกลียวความรู้ (Knowledge Spiral: SECI)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ ปัจจัย 5 ประการที่มีต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ปัจจัย	\bar{X}	SD.	แปลผล
1. "ความเชื่อถือ" จากสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน เกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	2.7	0.5	คะแนนส่วนใหญ่เห็นด้วย
2. "ความเกี่ยวข้องกัน" ของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	2.7	0.5	คะแนนส่วนใหญ่เห็นด้วย
3. "ความสามารถ" ของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	2.7	0.5	คะแนนส่วนใหญ่เห็นด้วย
4. "โอกาส" ของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	2.7	0.5	คะแนนส่วนใหญ่เห็นด้วย
5. "แรงจูงใจ" ของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	2.8	0.4	คะแนนส่วนใหญ่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยผลรวม	2.7	0.5	

จากตารางที่ 16 พบว่า ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดคือ แรงจูงใจ ($\bar{X} = 2.8$)

ตารางที่ 17 แสดงความถี่ ผลรวม ค่าเฉลี่ย และ ร้อยละ ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ “Socialization” ระหว่างการทดลองรูปแบบฯ

Socialization	2		3 (เห็นด้วย)	1 (ไม่เห็นด้วย)	ผลรวม	\bar{X}	SD.	วิเคราะห์ผล
	3 (เห็นด้วย)	1 (ไม่เห็นด้วย)						
1. สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนมีการอภิปรายกันภายในกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ	5	1		-	17	2.8	0.4	คะแนนส่วนใหญ่เห็นด้วย
2. สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนมีการให้คำปรึกษาหารือกันภายในกลุ่ม	5	1		-	17	2.8	0.4	คะแนนส่วนใหญ่เห็นด้วย
3. สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนมีการเปรียบเทียบความรู้ ประสบการณ์ภายในกลุ่ม	4	2		-	16	2.7	0.5	คะแนนส่วนใหญ่เห็นด้วย
4. สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนมีการแลกเปลี่ยนทัศนคติกันภายในกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ	4	2		-	16	2.7	0.5	คะแนนส่วนใหญ่เห็นด้วย
5. ภายในชุมชนนักปฏิบัติเสมือนมีการใช้วิธีการระดมสมอง (Brain-storming)	3	3		-	15	2.5	0.5	คะแนนส่วนใหญ่ค่อนข้างเห็นด้วย
6. สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสามารถค้นหาความรู้ใหม่ได้ภายในชุมชนนักปฏิบัติเสมือน	4	2		-	16	2.7	0.5	คะแนนส่วนใหญ่เห็นด้วย
	ค่าเฉลี่ยผลรวม				16.2	2.7	0.5	

จากตารางที่ 17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นต่อปัจจัยกระบวนการ “Socialization” ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการที่ “สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนมีการอภิปรายกันภายในกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ” และ “สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนมีการให้คำปรึกษาหารือกันภายในกลุ่ม” ที่คะแนนเฉลี่ย 2.8 เท่ากัน และ ความคิดเห็นที่ได้คะแนนรองลงมา คือ “การที่สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนมีการเปรียบเทียบความรู้ ประสบการณ์ภายในกลุ่ม” กับ “สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนมีการแลกเปลี่ยนทัศนคติกันภายในกลุ่ม”

อย่างสม่ำเสมอ” กับ “สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสามารถค้นหาความรู้ใหม่ได้ภายในชุมชนนักปฏิบัติเสมือน” ที่คะแนนเฉลี่ย 2.7 เท่ากัน

ตารางที่ 18 แสดงความถี่ ผลรวม ค่าเฉลี่ย และ ร้อยละ ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ “Externalization” ระหว่างการทดลองรูปแบบฯ

Externalization	2			ผลรวม	\bar{X}	SD.	วิเคราะห์ผล
	3 (เห็นด้วย)	ข้าง เห็นด้วย	1 (ไม่เห็นด้วย)				
1. สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนมีการวิเคราะห์ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นจากสมาชิกคนอื่น ๆ ในชุมชนนักปฏิบัติเสมือน อยู่เสมอ	5	1		17	2.8	0.4	คะแนนส่วนใหญ่เห็นด้วย
2. สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนมีการนำเสนอความรู้หรือประสบการณ์ให้แก่สมาชิกคนอื่น ๆ ในชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ผ่านเว็บบอร์ด อยู่เสมอ	4	2		16	2.7	0.5	คะแนนส่วนใหญ่เห็นด้วย
3. สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติมีการเปรียบเทียบแนวคิดที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนักปฏิบัติเสมือน อยู่เสมอ	4	1	1	15	2.5	0.8	คะแนนส่วนใหญ่ค่อนข้างเห็นด้วย
4. สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติมีการวินิจฉัยว่าข้อมูล เนื้อหาที่สมาชิกโพสต์ไว้ในเว็บบอร์ดมีความถูกต้องหรือไม่	3	2	1	14	2.3	0.8	คะแนนส่วนใหญ่ค่อนข้างเห็นด้วย
	ค่าเฉลี่ยผลรวม			15.5	2.6	0.6	

จากตารางที่ 18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นต่อปัจจัยกระบวนการ “Socialization” ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการที่ “สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนมีการวิเคราะห์ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นจากสมาชิกคนอื่น ๆ ในชุมชนนักปฏิบัติเสมือน อยู่เสมอ” ที่คะแนนเฉลี่ย 2.8 และ “สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนมีการนำเสนอความรู้หรือประสบการณ์ให้แก่สมาชิกคนอื่น ๆ ในชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ผ่านเว็บบอร์ดอยู่เสมอ” ที่คะแนนเฉลี่ย 2.7

ตารางที่ 19 แสดงความถี่ ของผลสำรวจจากแบบสอบถามออนไลน์ เกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการ
“Combination” (จาก Explicit Knowledge ไป สู่ Explicit Knowledge)

Combination	2			ผลรวม	\bar{X}	SD.	วิเคราะห์ผล
	3 (เห็น ด้วย)	ข้าง เห็น ด้วย)	1 (ไม่ เห็น ด้วย)				
1. ชุมชนนักปฏิบัติเสมือนมีการจัดให้เกิด การ บูรณาการทางความรู้ และ สมาชิกของ ชุมชน นักปฏิบัติสามารถจัดเก็บความรู้ได้ อย่างเป็นระบบ	4	2	-	16	2.7	0.5	คะแนนส่วนใหญ่ เห็นด้วย
2. ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน สมาชิกของชุมชน นักปฏิบัติเสมือนถูกติดต่อจากกลุ่มคน ภายนอก เพื่อสร้างเครือข่าย	3	2	1	14	2.3	0.8	คะแนนส่วนใหญ่ค่อนข้าง เห็นด้วย
3. สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน สามารถค้นหา ความรู้ที่ต้องการภายใน ฐานข้อมูลของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน	5	1	-	17	2.8	0.4	คะแนนส่วนใหญ่ เห็นด้วย
	ค่าเฉลี่ยผลรวม			15.7	2.6	0.6	

จากตาราง 19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นต่อปัจจัยกระบวนการ
“Combination” ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการที่ “สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติสามารถค้นหา
ความรู้ที่ต้องการภายในฐานข้อมูลของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน” ที่คะแนนเฉลี่ย 2.8 และ “ชุมชนนัก
ปฏิบัติเสมือนมีการจัดให้เกิดการ บูรณาการทางความรู้ และ สมาชิกของชุมชน นักปฏิบัติฯ
สามารถจัดเก็บความรู้ได้อย่างเป็นระบบ” ที่คะแนนเฉลี่ย 2.7

ตารางที่ 20 แสดงความถี่ ของผลสำรวจจากแบบสอบถามออนไลน์ เกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการ
“Internalization” (จาก Explicit Knowledge ไปสู่ Tacit Knowledge)

Internalization	2			ผลรวม	\bar{X}	SD.	วิเคราะห์ผล
	3 (เห็น ด้วย)	(ค่อนข้าง เห็น ด้วย)	1 (ไม่ เห็น ด้วย)				
1. สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติมีการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ระหว่างกันภายในชุมชนนักปฏิบัติ เสมือน	5	1	-	17	2.8	0.4	คะแนนส่วนใหญ่ เห็นด้วย
2. สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติสามารถนำ ความรู้ที่สร้างขึ้นจากชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ไปใช้	4	2	-	16	2.7	0.5	คะแนนส่วนใหญ่ เห็นด้วย
3. ความรู้ที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนักปฏิบัติ เสมือน สามารถนำไปเชื่อมโยง เกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ปัจจุบันของสมาชิกชุมชนนัก ปฏิบัติ	5	1	-	17	2.8	0.4	คะแนนส่วนใหญ่ เห็นด้วย
4. สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติสามารถยอมรับ ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นระหว่างดำเนิน กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และจะหา วิธีแก้ไขร่วมกัน	4	2	-	16	2.7	0.5	คะแนนส่วนใหญ่ เห็นด้วย
5. สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติสามารถยอมรับ ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน	5	1	-	17	2.8	0.4	คะแนนส่วนใหญ่ เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยผลรวม				16.6	2.8	0.4	

จากตาราง 20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นต่อปัจจัยกระบวนการ
“Internalization” ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการที่ “สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติมีการแลกเปลี่ยน
เรียนรู้ระหว่างกันภายในชุมชนนักปฏิบัติเสมือน” กับ “ความรู้ที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนักปฏิบัติ
เสมือน สามารถนำไปเชื่อมโยง เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ปัจจุบันของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ” กับ
“สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติสามารถยอมรับความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน” ที่คะแนนเฉลี่ย 2.8 เท่ากัน และ “สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติสามารถ
นำความรู้ที่สร้างขึ้นจากชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ไปใช้” กับ “สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติสามารถ

ยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นระหว่างดำเนินกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และจะหาวิธีแก้ไขร่วมกัน" ที่คะแนนเฉลี่ย 2.7 เท่ากัน

ผลการวิเคราะห์กิจกรรมด้วยวิธีการสังเกตกระบวนการแบบมีส่วนร่วม

ผู้วิจัยได้สังเกต และจัดบันทึกจำนวนครั้งของการโพสต์ข้อความในการดำเนินการตามกิจกรรมของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ ตลอดระยะเวลา 12 สัปดาห์ ซึ่งแสดงผลในตารางที่ 21

ตารางที่ 21 แสดงผลการบันทึกจำนวนครั้งของการโพสต์ข้อความในการดำเนินการตามกิจกรรมของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

การดำเนินกิจกรรม	จำนวนกระทู้		ระยะเวลาดำเนินการ	เฉลี่ย (โพสต์ / สัปดาห์)	วิเคราะห์
	ที่สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติมาโพสต์	จำนวนครั้งของการโพสต์			
ขั้นย่อยที่ 1 (ขั้นเริ่มดำเนินกิจกรรมตามรูปแบบ Start Up)	10 ครั้ง	36 เรื่อง	2 สัปดาห์	18 ครั้ง	ในขั้นตอนการพัฒนาตัวแปร "Relationship" และ "Trust" ในช่วงแรก คุณอำนวย จะต้องอำนวยความสะดวกให้เกิดการแลกเปลี่ยน พูดคุยกันบนเครือข่ายที่มีความถี่มาก ทั้งการแนะนำตัว และทักทายกัน ของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ
ขั้นย่อยที่ 2 (ขั้นดำเนินกิจกรรม Knowledge Sharing)	4 ครั้ง	45 ครั้ง	10 สัปดาห์	4.5 ครั้ง	ในขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวนความถี่ของการโพสต์จะลดลง เพราะเป็นการแลกเปลี่ยนในเชิงวิชาการ สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติจะต้องใช้ความคิด ทักชะเพื่อโพสต์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

จากตารางที่ 21 พบว่า จำนวนครั้งของการโพสต์ข้อความบนกระดานสนทนาในขั้นย่อยที่ 1 คือ ขั้นเริ่มดำเนินกิจกรรมตามรูปแบบ (Start-up) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 18 ครั้ง และขั้นย่อยที่ 2 คือ ขั้นดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge sharing) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5 ครั้ง

ผู้วิจัยได้สังเกต และจัดบันทึกจำนวนครั้งของการโพสต์ข้อความในขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่กลุ่มสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน มุ่งที่จะอภิปรายกันในประเด็นที่สนใจร่วมกัน ดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 แสดงผลการบันทึกจำนวนครั้งของการโพสต์ข้อความจากขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่กลุ่มสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน มุ่งที่จะอภิปรายกันในประเด็นที่สนใจร่วมกัน

จำแนกตามประเด็น (Separated by the issues)	จำนวนโพสต์
ประเด็นการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อการศึกษา (Finding Knowledge Sharing Core Topic - Social Network for Education)	10 ครั้ง
ประเด็นการใช้คอร์สแวร์แบบเปิด (What is your perspective toward Open Courseware?)	12 ครั้ง
ประเด็นการใช้ Tablet PC เพื่อการศึกษา (Does the tablet PC is important for education ?)	14 ครั้ง
สรุปประเด็นภายหลังจบกระบวนการ (Final period of CoPs - project for Ph.D.)	5 ครั้ง

จากตารางที่ 22 พบว่า ผลการโพสต์ข้อความในประเด็นเรื่อง ประเด็นเรื่องการใช้ Tablet PC เพื่อการศึกษา มีจำนวนโพสต์สูงสุด คือ 14 ครั้ง รองลงมาคือ ประเด็นเรื่องการใช้คอร์สแวร์แบบเปิด คือ 12 ครั้ง และ ประเด็นเรื่องการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการศึกษา คือ 10 ครั้ง

ผลการสังเกตกระบวนการแบบมีส่วนร่วม จากข้อความที่โพสต์บนเว็บไซต์ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน อีเมล และสื่อสังคมออนไลน์

การวิเคราะห์กิจกรรม ขั้นตอนการส่งอีเมลเชิญกลุ่มตัวอย่าง มี ปัจจัยของพฤติกรรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เกิดขึ้น คือ “ความสัมพันธ์” “ความเชื่อถือ” “โอกาส” และ “แรงจูงใจ”

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์กิจกรรม ขั้นตอนการส่งอีเมลเชิญกลุ่มตัวอย่าง (อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา) เข้าร่วมเป็นสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือนที่เป็นกลุ่มทดลอง โดยการวิเคราะห์กิจกรรมด้วยวิธีการสังเกตกระบวนการแบบมีส่วนร่วม ในขั้นตอนแรก คือ ขั้นตอนการส่งอีเมล เพื่อการติดต่อเชิญกลุ่มตัวอย่าง หรือ การหาเครือข่ายอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย โดยการแนะนำตนเอง (ผู้วิจัย) อธิบายถึงวัตถุประสงค์ของ

การศึกษาวิจัยเพื่อที่จะพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประโยชน์ของการวิจัย รวมไปถึง กระบวนการที่กลุ่มตัวอย่างต้องแบ่งเวลาเข้าร่วมกิจกรรมระหว่างการทำงาน โดยขั้นตอนการเชิญ และรวบรวมกลุ่มตัวอย่าง ใช้เวลาทั้งสิ้นประมาณ 2 สัปดาห์

ผู้วิจัยส่งอีเมลไปเชิญกลุ่มตัวอย่าง โดยการแนะนำตนเองโดยการอ้างถึง อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อเป็นบุคคลอ้างอิงในการเชิญกลุ่มตัวอย่างมุ่งหวังที่เป็นอาจารย์สาขาเทคโนโลยีการศึกษาใน สถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย โดยแนะนำถึงข้อมูลส่วนบุคคล ประวัติ วัตถุประสงค์ของการ เชิญเข้าเป็นอาสาสมัคร ในชุมชนนักปฏิบัติเสมือน และชี้แจงรายละเอียดของชุมชนนักปฏิบัติ เสมือน และการดำเนินกิจกรรมคร่าวๆ ให้กับกลุ่มตัวอย่างได้รับรู้ เพื่อที่จะได้เข้าใจ และพิจารณา ถึงความเป็นไปได้ที่จะเข้ามาเป็นสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

Good morning from Thailand , I am a Ph.D. candidate of educational technology of Chulalongkorn University, on behalf of Asst. Prof. Dr. Jintavee who recommended me to contact both of you.

May I go for the brief explanation of my Ph.D. project that required for your kind cooperation

I am doing the project of International Communities of Practices for the Asia Educational Technology lecturers across the country. Now, I have some of candidated members from Thailand around 3 - 4 lecturers (Master and Ph.D. degree). Also, I try to find the other oversea members for around 7 persons. Frankly, I expect to have be lucky with both of you for this project.

The sharing tools on the website, I have tried to created my own project website URL called www.asiaedtechkm.com , it was not seem professional but can be the simple tools for my test project for my Ph.D.

My requirement,

1) Asia people of Ph.D. or Master lectures in the IT or Educational technology who could kindly spend their time around 2 - 3 days per weeks / each day 10 - 20 mins to join for the "Knowledge management" called knowledge management sharing model via the website.

2) Let them start to join the "welcome questionnaire"

URL:

<https://spreadsheets.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dHVKcXUtbjR2Y0g3bEJrR2lwd1dMWnc6MQ>

It was the interesting questionnaire that could be improve the KM-Model for Asia Educational Technologist.

3) The sharing activities, the informal sharing method were added on the model, at least 10 weeks to be co-operated via the network, somethings on "Blog", "Web-board", "Facebook", "You-tube" and so on, however, let them go for the improved stage together after discussion. (refer to attached file)

4) The output of this project, I would like to find the something new for the innovation of IT in educational technology that related to the core issue that all members have accept to discuss about it (Only 1 issues for the test period 10 weeks). The innovation, such as Power-point / Podcast or Vodcast / Learning Object / Document and etc.

5) The members can win the prized for the Top-Blogger and Top-Participation for iPad2 1 set + Top participant prize (1 of Nokia mobile phone) or the equivalent product. Thank you for your cooperation in advance, your precious help can be the one of important part of my success in my Ph.D. success.

Best Regards

Jitinut

(จิตินัฐ วิมานรัตน์ ผู้วิจัย, 10 พฤษภาคม พ.ศ. 2554)

จากอีเมลการส่งข้อความจากอาจารย์ที่ปรึกษาถึงอาจารย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมุ่งหวัง และ
ได้ตอบรับการเป็นสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือนคนหนึ่ง เพื่อขอแนะนำรายชื่ออาจารย์ที่จะเป็น
กลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติม (ในขั้นตอนการติดต่อเชิญอาสาสมัครเป็นสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน)

Dear Aj. V ka --

I am writing you to ask for your kind assistance in attending or suggesting a few
university lecturers (no need to hold a doctoral degree) to participate in this project of

my doctoral students who have consulted you about the project earlier. Besides, participants will get connection among ed tech people, he will also has an iPad and digital cameras for the top three most active participants. (Since motivation is one of his factors..). Anyhow, below is his brief introduction about his research project.

Looking forward to hearing from you ka!

Best Regards,

Jin

(ผศ.ดร. จินตวีร์ อาจารย์ที่ปรึกษาฯร่วม, 18 พฤษภาคม พ.ศ. 2554)

ข้อความในอีเมลตอบกลับ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการสอบถามจำนวน อาสาสมัคร เพื่อเข้าร่วมเป็นสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน เป็นเพราะความสัมพันธ์ และการเชื่อถือกัน ระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษา กับอาจารย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างคนดังกล่าว ทำให้ได้รับความช่วยเหลือในการประสานงาน และหาเครือข่ายอาจารย์เพิ่มเติม

Ajarn Tai krub:

Could you please specify number of participants krub? I understand they have to be in ASEAN countries right?

Also, since you are offering IT gadgets as a present, have you calculated shipping fees krub?

AjC

(กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์ชาวไทย, 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2554)

จากตัวอย่างการสนทนาโดยอีเมล (ข้อความด้านล่าง) เป็นการแนะนำสมาชิกจากอาจารย์สาขาเทคโนโลยีการศึกษาชาวเกาหลี ที่ช่วยแนะนำโดยการส่งอีเมลแจ้งวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย ในบางกรณี ผู้วิจัยพบว่าการใช้อีเมลเพื่อเชิญกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา โดยภายหลังการเชิญ กลุ่มตัวอย่างมีความสนใจที่จะเข้าร่วม หรือช่วยเหลือในการหาเครือข่าย(อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา) เพิ่มเติม แต่อาจติดขัดเรื่องระยะเวลาการร่วม

กิจกรรมที่ใช้เวลานาน จึงได้มีการแนะนำกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา
คนอื่น ๆ แทน

From: ck2514@xxx.com

Subject: Re: How are u? Can u help with this?

Date: Wed, 1 Jun 2011 09:37:49 -0500

To: unkasai@xxx.com

Yes, Ka Sai. I'd love to participate. Please let me know what I can do.

Thanks, :)

CK Moore

On Jun 1, 2011, at 5:08 AM, KA SAI UN <unkasai@hotmail.com> wrote:

CK,

Did not know that you graduated in May. Congratulations!!! What are u up to these days?

I am wondering if you can help me with this. Jin has a doctoral student needs to do a project about E-Tech teacher. Can you help participate? If so, I will send your info to the student and Jin.

Hope all is well with you. KaSai :-)

(ตัวอย่างอาจารย์ชาวสหรัฐฯ กับ อาจารย์ชาวเกาหลี ,1 กรกฎาคม พ.ศ. 2554)

**ขั้นย่อยที่ 1 (ขั้นเริ่มต้นกิจกรรม การแนะนำตนเองของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ
เสมีอน) มี ปัจจัยของพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เกิดขึ้น คือ “ความสัมพันธ์” “ความเชื่อถือ”
และ “แรงจูงใจ”**

การใช้สื่อสังคมออนไลน์ “Facebook” ในการติดต่อกับกลุ่มตัวอย่าง ในระหว่างการติดต่อ
เชิญ และรอผลตอบรับการเข้าร่วมกิจกรรม เป็นวิธีหนึ่งที่ช่วยเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารบน
เครือข่าย และเป็นช่องทางที่สะดวกในปัจจุบัน



ภาพที่ 23 ข้อความใน Facebook ที่ผู้วิจัยติดต่อกับกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัย ในบทบาทที่เป็นคุณเอื้อ ได้โพสต์ข้อความบนเว็บไซต์ เพื่อแนะนำตนเอง กับสมาชิก ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน เกี่ยวกับ ข้อมูลส่วนบุคคล ประวัติการศึกษา และ การทำงาน รวมทั้งรูป ถ่าย เพื่อให้สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติคนอื่น ๆ รู้จัก และเพิ่มความน่าเชื่อถือในผู้โพสต์ข้อความ

Hello to every one, My name is Jitinut Vimanrat. I am Thai who was a Ph.D. candidate in Educational Technology of "Chulalongkorn University",

Age: 32

Current work: Thai Hoya Lens (Marketing)

Working Experience: 10 years (Sales & Marketing, Product Trainer / Business Analysis)

My educational background:

B. Engineer (Electrical Engineer) ; Thailand

MBA (International Business) ; Thailand

My interesting topic:

1) Educational technology for marketing

2) Distance learning technology

3) Lifelong learning

Successful research:

1) Business Value Chain Analysis (MBA thesis)

Tell something about myself:

"I am trying to learn new area of knowledge, the educational technology was the one that had been accepted for many working segment, Doing the business today should

be applied the educational technology technique to drive the market. Then, I do not hesitate to decide to find the best solution of my current study for my work place.

Thank you"

Email: vimankaew@xxx.com

Facebook account: Jitinut Vimanrat

Mobile no:xxx.xxxxx

(จิตินัฐ วิมานรัตน์ ผู้วิจัย, 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2554)

อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา ที่ตกลงเป็นอาสาสมัครในการเป็นสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ได้เข้ามาแนะนำตนเองและประวัติโดยละเอียด บนเว็บไซต์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคนดังกล่าวเป็นอาจารย์ชาวไทย แต่จบการศึกษาจากต่างประเทศ ทำให้มีพื้นฐานภาษาอังกฤษที่ดี ทำให้มีจำนวนการเขียนแนะนำตนเองมาอย่างน่าสนใจ และลงประวัติ พร้อมช่องทางติดต่อโดยละเอียด อาทิ Email Address และ Facebook Account ซึ่งจะช่วยให้สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือนที่ได้อ่านข้อความนี้ เพิ่ม "ความเชื่อถือ" ในตัวสมาชิกคนนี้ และยังเปิดโอกาสให้มีการติดต่ออย่างไม่เป็นทางการผ่านช่องทางอื่นๆ นอกจากเว็บไซต์ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนด้วย เช่น การส่งอีเมล ฯลฯ

Hi,

This looks like a job application, or is it?

1) Name I'm (AKA Michael)

2) Working Experience / Current Work Place

Currently I serve as Acting Director, Office of Online Education, Sripatum University:

SPU (Thailand)

My previous works include Assistant Director of Office of International Relations at SPU, Computer Programmer at an IBM joint venture company, Restaurants Manager, Consulate Officer, Web developer, etc.

My online cv here <http://goo.gl/3YUTa>

3) Educational Background

Doctor of Philosophy in Information Technology (Candidate)

Ph.D. I.T.

Sripatum University (SPU)

Bangkok, Thailand

Master of Information Technology (M.I.T.)

Queensland University of Technology (QUT)

Brisbane, Australia

Master of Technology Management (M.T.M.)

Griffith University (GU)

Brisbane, Australia

Bachelor of Business Administration (Business Computing)

B.B.A. (Business Computing)

Rangsit University (RU)

Bangkok, Thailand

4) Area of Expertise (Interested topic)

e-Learning, m-Learning, u-Learning

Online Education Management

Moodle

Gadgets (interested)

Traveling (interested)

5) Tell somethings of you

Hi, it is good to be here. Mr. Jitinut is trying to do something meaningful for online community, for this reason I support him.

I'm Thai and I teach for Sripatum University and Thailand Cyber University. My areas concern with Innovation and learning.

I love being in online environment. But at the same time, I believe in face-to-face community.

6) Contact information: Email / Mobile / Facebook-Account (for create the Facebook secrete group)

email: vxxxx@xxx.com

mobile: xxxxxxxx (private number)

facebook: <http://www.facebook.com/vxxxx>

7) Photo of you

(กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์ชาวไทย, 1 มิถุนายน พ.ศ. 2554)

ผู้วิจัยในบทบาทของคุณอำนวย ได้โพสต์ข้อความตอบกลับบนเว็บบอร์ด เป็นการสร้าง
ปัจจัย “ความเชื่อถือ” และ “ความสัมพันธ์” ที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของ
สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

Thank you Ajarn Vorasuang mak krab,

Let we go for the next step in later soon

(จิตติงัฐ วิมานรัตน์ ผู้วิจัย, 14 กรกฎาคม พ.ศ. 2554)

สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ที่เป็นอาจารย์ชาวฟิลิปปินส์ ที่ตอบรับการเข้าเป็นสมาชิก
ชุมชนนักปฏิบัติเสมือนแล้ว โพสต์ข้อความทักทาย เพื่อเป็นการสร้างปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ “ความสัมพันธ์” และ “ความเชื่อถือ” ระหว่างสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

hello Michael,

it does looks like a very powerful curriculum vitae.. you will land in a high paying job

just in case you will look for a job again..lol!

beth

(กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์ชาวฟิลิปปินส์, 14 กรกฎาคม พ.ศ. 2554)

หลังจากมีการโพสต์เพื่อเปิดประเด็นของคุณอำนวย สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน จาก
ต่างประเทศ (ฟิลิปปินส์) ก็โพสต์ข้อความแนะนำตนเอง ว่าได้ข่าวจากเพื่อนชาวฟิลิปปินส์ และสนใจ
ที่อยากจะเข้าร่วมเป็นสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน เพิ่มเติม

*Greetings to the professionals from all over Asia! I am Charity J. Frianeza, 31 and a
Filipino. I have known about this virtual community through Beth Panay. I thought of
joining for I believe in continuous learning. My bachelor's degree is Elementary
Education, graduated as Cum Laude at Don Mariano Marcos Memorial State*

University recently awarded by the Commission on Higher Education as Center of Excellence in Education. I finished my Master in Development Administration in the same University. I am currently employed as Broadcast Producer of the Philippine Broadcasting Service- Bureau of Broadcast Services. I am an advocate of change and peace which made me active in the different organizations such as Timpuyog Dagiti Mannurat Nga Iloko (TMI), Kapisanan ng mga Broadkaster ng Pilipinas (KBP), Philippine National Police Press Corps. I am to learn and share my ideas and thoughts in this community. Thank you and have a great day!

(กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์ชาวฟิลิปปินส์, 12 กรกฎาคม พ.ศ. 2554)

สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และได้เข้ามาโพสต์แนะนำตนเองไว้ก่อนหน้าแล้ว ก็เข้ามาโพสต์ทักทายเพื่อนสมาชิกใหม่อยากเป็นกันเอง และมีทัศนคติที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน เป็นการสร้างแรงจูงใจ และพัฒนาความสัมพันธ์ ระหว่างสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

Hi Charity!

A very good and kind name indeed! I hope to share and learn from you too!

Cheers

Michael

(กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์ชาวไทย, 12 กรกฎาคม พ.ศ. 2554)

ผู้วิจัยสังเกตพบประเด็นว่า มีกลุ่มตัวอย่างบางคน ที่เป็นอาจารย์ชาวไทย แต่อาจจะไม่ถนัดการใช้ภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะการเขียนภาษาอังกฤษ ทำให้ข้อความที่โพสต์แนะนำตนเองบนเว็บไซต์ มีเนื้อหาที่สั้นกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวต่างประเทศ ทำให้เป็นข้อจำกัดของปัจจัย “ความสัมพันธ์” และ “ความเชื่อถือ” เพราะ กลุ่มตัวอย่างคนอื่นจะได้รู้จักบุคคลผ่านข้อความแนะนำตนเองได้น้อยลง และไม่ทราบรายละเอียดอื่นๆ เช่น ความถนัด ความเชี่ยวชาญ ของบุคคล ที่จะส่งผลกระทบต่อปัจจัย “แรงจูงใจ” ให้กับสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติคนอื่นๆ

Hello everyone my name is wxxx I'm very appreciate to join in this honor community.

This is my background.

Educational Qualifications

Bachelor's Degree in Art-Education

Chulalongkorn University.

Master's Degree in Educational Communications and Technology

Chulalongkorn University.

Doctor of Philosophy in Educational Communications and Technology

Chulalongkorn University.

(กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์ชาวไทย, วันที่ 3 มิถุนายน พ.ศ. 2554)

ชั้นย่อยที่ 2 (ชั้นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน) มี ปัจจัย
ของพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เกิดขึ้น คือ “ความสัมพันธ์” “ความเชื่อถือ” “โอกาส”
“ความสามารถ” และ “แรงจูงใจ”

ผู้วิจัยในฐานะสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติ ทำหน้าที่เป็นคุณอำนวย ได้เปิดประเด็นความ
สนใจกับสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน เพื่อทำให้เกิด “โอกาส” และ “แรงจูงใจ” ในการแลกเปลี่ยน
เรียนรู้ภายในชุมชนนักปฏิบัติ โดยประเด็นที่ตั้งขึ้นมาเป็นประเด็นที่สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน
คนหนึ่งตั้งเป็นประเด็นคำถามไว้ คุณอำนวยจึงนำเสนอประเด็นดังกล่าวให้กับสมาชิกชุมชนนัก
ปฏิบัติเสมือน

Hello, everyone..... how are you

*I would like to have all members opinion in the Knowledge Sharing Core Topic, Now I
have been consulted from 1 of the member (Vorasuang Duangchinda; THAI) that the
point of "How to use the Social Media for Higher Education". That's the one of
interested idea from him. However, in our community, please feel free to discuss
about the "Knowledge Sharing Core Topic", if you accept the idea from "Vorasuang"
please support him, if you have another idea, please share and explain what your
point, thank you very much.*

Jitinut

(จิตินัฐ วิมานรัตน์ ผู้วิจัย, วันที่ 6 มิถุนายน พ.ศ. 2554)

We can see that there are many web 2.0 tools appear in the concept of Digital Bloom's taxonomy. As Social Media such as FaceBook is now becoming a common tool for communication, so what interests me most is this question...

How can we apply FaceBook for better teaching and learning at Higher Education level, to accommodate the Digital Bloom's taxonomy?

Well, I think of using a secret group in FB for effective communication within each class I teach. I aim at the "understanding" level as students can discuss their ideas and come up with better understanding.

What do you think?

Cheers!

Michael

(กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์ชาวไทย, วันที่ 7 มิถุนายน พ.ศ. 2554)

ภายหลังจากได้รับการเชิญชวนจากสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ผู้ที่นำเสนอแนวคิด ต่อมาคือ สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน คนที่ 2 และ คนที่ 3 ที่เข้ามาแสดงความคิดเห็น นำเสนอ เปรียบเทียบแนวคิด ประสบการณ์บนเว็บบอร์ด ดังข้อความ

When I taught Educational Technology to my undergraduates at Texas A&M University-Commerce, I used blogs, social bookmarking, wikis, google sites, and facebook to teach them. To know the students' opinions and comments about the class and other issues, I used blogs. To create a group project, I used wikispaces.com. Google sites were used for e-portfolio. I didn't use social bookmarking a lot. For facebook, I thought about asking students to chat in group but I didn't do it. I also taught them about Voicethread. I did like this program. I think it's useful for students who are shy or do not want to speak up in class.

(กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์ชาวสหรัฐ-เอเชีย, วันที่ 17 มิถุนายน พ.ศ. 2554)

I started using yahoo groups in my Masters in IT classes years back .. then when facebook became very popular here in the Philippines we created a group. It is easier to post announcements because everyone checks their facebook everyday. It does not have other features like an LMS can do though. At the moment, I am using moodle because it supports almost everything that i need for my class. I do agree with Michael, some students are shy to speak their mind inside the classroom but they do really have brilliant ideas. With the aid of these online tools they became more confident to convey and share their ideas.

(กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์ชาวฟิลิปปินส์, วันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ. 2554)

กลุ่มตัวอย่างผู้ที่ตั้งประเด็นคำถาม ได้ตอบรับการแสดงความความคิดเห็นต่อสมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติ สร้าง “แรงจูงใจ” และ “ความสัมพันธ์” จากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก กับสมาชิก

Wow, CK... you've used many tools!

(กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์ชาวไทย, วันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ. 2554)

Hi Michael,

Thanks for your response.

(กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์ชาวสหรัฐ-เอเชีย, วันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ. 2554)

การโพสต์ข้อความบนเว็บไซต์ ของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน มีการอ้างอิงถึง URL ของเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องในประเด็นที่ชุมชนนักปฏิบัติกำลังสนทนากันบนเว็บไซต์ ตามตัวอย่างข้อความด้านล่าง

My opinion nowadays the tablet pc's important for education but teachers should be used in the right time. Articles below to show the computer's important for the education and how to apply computer to teach student.

<http://www.scribd.com/doc/10961852/Role-of-Computers-in-Education>

<http://ezinearticles.com/?Computers-Play-An-Important-Role-In-School&id=1049085>

(กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์ชาวไทย, วันที่ 19 กรกฎาคม พ.ศ. 2554)

การโพสต์ข้อความบนเว็บไซต์ ของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน มีการสอบถามในประเด็นที่สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติแสดงความคิดเห็นไว้จากข้อความที่โพสต์ไว้แล้ว จะส่งผลต่อปัจจัย “ความสามารถ” เพราะ การสอบถามความรู้ เป็นการเพิ่มความรู้ใหม่ให้กับผู้ถาม (สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ) ตามตัวอย่างข้อความด้านล่าง

Hello Michael,

Do you still have linkages in US, about the conferences? I am interested for I wanna have a formal training. Thanks

(กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์ชาวฟิลิปปินส์, วันที่ 22 กรกฎาคม พ.ศ. 2554)

สมาชิกผู้ถูกถามปัญหา โพสต์ข้อความตอบกลับ อธิบายความคิดเห็นของตนเอง พร้อมทั้งอ้างอิงลิงค์เชื่อมโยง ไปยังเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวข้องกับ ปัจจัย “ความสามารถ” “ และ “แรงจูงใจ” เพราะ เมื่อสมาชิกมีการโต้ตอบแสดงความคิดเห็นระหว่างกัน ทำให้ความปรารถนาที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือ ถาม-ตอบ ในประเด็นที่สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ให้ความสนใจร่วมกัน

Hi Beth,

Not sure if I am answering your questions. List of conferences I recommend:

- MERLOT <http://www.merlot.org>
- SLOAN Consortium events <http://sloanconsortium.org/>
- eLearn <http://www.aaceconnect.org/group/elearn>
- Educause <http://www.educause.edu/>

Also, every year, Thailand Cyber University (TCU), the only government project for Cyber education at Higher ed level does organize the International e-Learning

Conference (IEC) around January. For the recent one, you can also watch video recording on demand and download document:

- Jan 13: http://support.thaicyberu.go.th/stream/vod.php?lang=th&event=iec2011_13

- Jan 14: http://support.thaicyberu.go.th/stream/vod.php?lang=th&event=iec2011_14

But if you mean Moodle training, which I have just obtained MCCC, this is the link:

- <http://moodle.org/course/view.php?id=48>

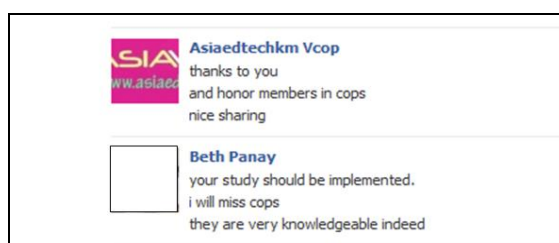
I participated in the 8 weeks incentive online Teacher course (offered by MoodleBites.com, based in NZ), then proceed to complete the MCCC requirement by passing exam on Moodle.org site. Everything was done over the net. Lots of work though. My mentors were in Greece and Mexico, the HQ of the training is in NZ!, and Moodle.org is an Aussie one... So, it was truly multinational effort.

Although Moodle was not new to me, but getting MCCC means I have to know all the features and be able to use them, so I really recommend it.

Cheers Michael

(กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์ชาวไทย, วันที่ 24 กรกฎาคม พ.ศ. 2554)

ผู้วิจัยใช้ประโยชน์จากการส่งข้อความทันที (Instant message) ด้วยระบบการสื่อสารแบบประสานเวลา (Synchronous communication) บนเครือข่ายสังคมออนไลน์ “Facebook” ในการส่งข้อความขอบคุณ กลุ่มตัวอย่างชาวฟิลิปปินส์ (สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน) สำหรับการร่วมแสดงความคิดเห็น และร่วมกิจกรรมของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ช่วยให้เกิด “โอกาส” ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้



ภาพที่ 24 การสนทนาด้วยข้อความทันที (Instant message) บนเครือข่ายสังคมออนไลน์ “Facebook” ที่ผู้วิจัยในส่งข้อความไปถึงสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

ผู้วิจัย พบว่า มีสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน โฟสข้อความแสดงความเห็นด้วยต่อ ความคิดเห็นที่นำเสนอโดยสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน คนอื่น (ตั้งข้อความด้านล่าง) ซึ่งเป็นการเพิ่มความสำคัญในประเด็นที่ชุมชนนักปฏิบัติกำลังสนทนา และเพิ่ม “ความเชื่อถือ” และ “ความสัมพันธ์” อีกทั้งช่วยสร้าง “แรงจูงใจ” ในรูปแบบของแรงจูงใจภายใน ที่ทำให้สมาชิกผู้ที่โฟสแนวคิดแล้วมีผู้อื่นเห็นด้วย จะมีความปรารถนาที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของตนเองเพิ่มเติมต่อไป

Hi all,

I agree with Michael ka ,

I think tablet PCs is important for the education but not much, because in a near future the tablet PCs will provides an interesting combination of traditional lecture style presentation and dynamic visual support provided by simulations and models, and access to other resources.

The tablet PCs can enhance the classroom-learning environment by increasing an instructor's effectiveness for communicating information to students by maintaining a clear, continuous presentation of lecture material.

Although the tablet PCs is important for the education, but primary kids 'too young' for tablet PCs

(กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์ชาวไทย, 28 กรกฎาคม พ.ศ. 2554)

ผู้วิจัยพบว่า สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน เมื่อมี “ความสัมพันธ์” และ “ความเชื่อถือ” เพิ่มขึ้น ก็เปิดใจที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ “Facebook” ตั้งข้อความด้านล่าง

Wow, thank you so much Beth, now I am sharing the link on FaceBook

(กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์ชาวไทย, 3 สิงหาคม พ.ศ. 2554)

ผู้วิจัยให้ความขอบคุณสำหรับการร่วมมือของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน และมีสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ให้ความคิดเห็นว่า ควรให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ของชุมชนนัก

ปฏิบัติเสมือน ต่อเนื่องหลังต่อไป หลังจากปิดรอบการสนทนา 3 เรื่อง แล้ว (หรือ ภายหลังโครงการทดลองรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนเสร็จ)

That's great replied message of teamwork sharing, thanks

(จิตติณัฐ วิมานรัตน์ ผู้วิจัย, 23 กรกฎาคม พ.ศ. 2554)

I guess you have to let your forum open even after your PhD is obtained

(กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์ชาวไทย, 24 กรกฎาคม พ.ศ. 2554)

whoa! that is very useful:) I have been wanting to get more training about elearning and stuffs... ill surely visit the websites really soon.

(กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์ชาวฟิลิปปินส์, 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2554)

การใช้สื่อสังคมออนไลน์ ประกาศรายชื่อผู้ได้รับรางวัล “Best Blogger” คือ ผู้ที่ให้ความสนใจต่อกิจกรรมของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน และมีจำนวนการปฏิสัมพันธ์บนเว็บบอร์ดมากที่สุด และมีประเด็นที่สำคัญ เป็นประโยชน์ต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุด โดยผู้วิจัยในบทบาทที่เป็นคุณอำนวย เป็นผู้คัดเลือกจากร่องรอยการโพสต์ข้อความและเนื้อหาของข้อความที่โพสต์ และแจ้งข่าวสารของการให้รางวัล ที่เป็น “แรงจูงใจ” ในรูปของรางวัล (แรงจูงใจภายนอก-Extrinsic motivation)

Reward Period Edit
 by Asiaedtechkm Vcop on Sunday, July 31, 2011 at 9:56am

Reward period!! for AsiaEdtechVCoPs - thank you for your joining us!
 1st prize iPad2 give to Mr.Michael (V. Vorasuang Duangchinda)
 2nd prize iPod - Shuffle 1) Beth Panay
 2) CK Moore
 Thank you reward (special prize : 1,000 THB cash)
 1) Ophat Kaosaiyaporn
 2) Panita Wannapiroon
 3) Wichit Theprasit
 Everyone, please give me the mailing address for the reward, the thank you prize please inform me the Bank account too, thank you very much
 jitnut vimanrat

Like · Comment · Share · Delete

 Panita Wannapiroon, Ophat Kaosaiyaporn and 2 others like this.

 **Beth Panay** aww! thanks Jitnut;) you made my day;)
 July 31 at 9:58am · Like

 **Asiaedtechkm Vcop** please send my your destination for iPod (what's most color do you need, please specific for my 555)
 July 31 at 9:59am · Like

 **Ophat Kaosaiyaporn** Wish you success in Ph.D. soon. I think next year you will have a good things in your life both graduate Ph.D. and to be a father. :)
 July 31 at 7:08pm · Like

 **CK Moore** Thank you so much ka! Good luck on your future career! :)
 August 1 at 2:02am · Like

 **Asiaedtechkm Vcop** Dear CK
 August 1 at 3:24pm · Like

 **Asiaedtechkm Vcop** Please send me your address in order that I will dispatch the iPod to you, thanks
 August 1 at 3:25pm · Like ·  1 person

ภาพที่ 25 การโพสต์ข้อความโดยคุณอำนวย ประกาศรายชื่อผู้ได้รับรางวัล “Best blogger” ตามข้อกำหนดของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนที่กำหนดไว้เพื่อสร้าง “แรงจูงใจ” ให้กับสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

สรุปผลการสังเกตกระบวนการแบบมีส่วนร่วม จากข้อความที่โพสต์บนเว็บไซต์ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน อีเมล และสื่อสังคมออนไลน์

ผลการสังเกตกระบวนการตามรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน สำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย ในขั้นตอนย่อยที่ 1 (ขั้นเริ่มกิจกรรม) และ ขั้นตอนย่อยที่ 2 (ขั้นแลกเปลี่ยนเรียนรู้) พบข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังตารางที่ 23 และ ตารางที่ 24 ดังนี้

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนครั้ง ของการโพสต์ข้อความบนเว็บไซต์ ในขั้นตอนย่อยที่ 1 ของการดำเนินกิจกรรมตามรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (นับจำนวนครั้งซ้ำได้)

วิธีการโพสต์ข้อความในขั้นตอนย่อยที่ 1 (ขั้นเริ่มดำเนินกิจกรรมตามรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน)		
ปฏิบัติเสมือน	จำนวนครั้ง	ร้อยละ
1. แนะนำตัว ลงประวัติ รูปถ่าย	16	44
2. ข้อความ ทักทาย ต้อนรับกัน	4	12
3. สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม	16	44
รวม	36	100

จากตารางที่ 23 พบว่า วิธีการโพสต์ข้อความในขั้นตอนย่อยที่ 1 (ขั้นเริ่มดำเนินกิจกรรมตามรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน) คือ วิธีการโพสต์เพื่อการแนะนำตัว ลงประวัติ และรูปถ่าย และการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม มีความถี่สูงสุด (ร้อยละ 44) ซึ่งกิจกรรมดังกล่าว เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย “ความสัมพันธ์” และ “ความเชื่อถือ” โดยการดำเนินกิจกรรมอ้างถึงรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย ที่นำเสนอไว้ในบทที่ 5

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนครั้ง ของการโพสต์ข้อความบนเว็บบอร์ด ในขั้นตอนย่อยที่ 2 ของการดำเนินกิจกรรมตามรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (นับจำนวนครั้งซ้ำได้)

	Topic 1	Topic 2	Topic 3		
วิธีการโพสต์ข้อความในขั้นตอนย่อยที่ 2 (ขั้นการดำเนินกิจกรรมตามรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน)	(Social Media) จำนวนครั้ง	(Tablet PC) จำนวนครั้ง	(Open Courseware) จำนวนครั้ง	รวม	ร้อยละ
1. นำเสนอแนวคิดต่อประเด็นของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	5	5	7	17	37
2. นำเสนอรูปภาพประกอบ	2	1	0	3	6
3. นำเสนอลิงค์เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง	2	3	3	8	17
4. มีการอภิปราย ขยายความในประเด็นของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติคนอื่นๆ	5	8	5	18	40
รวม	14	17	15	46	100

จากตารางที่ 24 พบว่า วิธีการโพสต์ข้อความในขั้นตอนย่อยที่ 2 (ขั้นการดำเนินกิจกรรมตามรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน) คือ การอภิปราย ขยายความในประเด็นของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือนคนอื่นๆ (ร้อยละ 40) และ การเสนอแนวคิดต่อประเด็นของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ร้อยละ 37) โดยขั้นตอนย่อยที่ 2 จะเป็นขั้นตอนที่จะมีการพัฒนาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้ง 5 ปัจจัย คือ “ความสัมพันธ์” “ความเชื่อถือ” “แรงจูงใจ” “โอกาส” และ “ความสามารถ” โดยการดำเนินกิจกรรมอ้างถึงรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย ที่นำเสนอไว้ในบทที่ 5

ผลการวิเคราะห์การใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในการ ดำเนินกิจกรรมของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับ อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย

3.1 เว็บไซต์ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

ผู้วิจัยได้ออกแบบเว็บไซต์ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (www.asiaedtechkm.com) เพื่อใช้เป็นสื่อกลางบนเครือข่ายฯ ให้ชุมชนนักปฏิบัติ ซึ่งประกอบไปด้วยส่วนประกอบหลักๆบนเว็บไซต์ ดังนี้

3.1.1 หน้าเว็บเพจ เป็นหน้าเว็บที่แสดงรายละเอียดที่สำคัญต่างๆ ของการพัฒนา
รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ฯ อาทิ ชื่อของสมาชิกของชุมชนนัก
ปฏิบัติ การแจ้งข่าวสารอัปเดตเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สื่อประสม (Multi-media) ที่เป็น
เนื้อหาที่มีประโยชน์ต่อสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ และการทำลิงค์เชื่อมโยงไปยังหน้าเว็บเพจที่
สำคัญๆ ต่างภายในเว็บไซต์ อาทิ หน้าเว็บเพจฟอรัม (Forum) เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชน
นักปฏิบัติเสมือน ในรูปแบบไม่ประสานเวลา หน้าเว็บลิงค์เชื่อมโยงไปยังเว็บเพจโปรแกรมวิกิฯ
(Wiki) สารานุกรมออนไลน์ และลิงค์เชื่อมโยงไปที่เครือข่ายสังคมออนไลน์เฟสบุ๊ก (Facebook) ซึ่ง
เป็นส่วนหนึ่งในการเป็นช่องทางติดต่อสื่อสารที่สะดวกรวดเร็ว และช่วยในการแจ้งข้อมูล
ข่าวสารอัปเดตให้กับสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ซึ่งผู้วิจัยเปิดแอคเคาท์ (Facebook-
Account) ใหม่ ชื่อ “Asiaedtechkm Vcop” เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร



ภาพที่ 26 หน้าเว็บเพจของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน www.asiaedtechkm.com



ภาพที่ 27 หน้าเว็บเพจของ “เฟสบุ๊ค” ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (Asiaedtechkm Vcop)

การเปิดให้สมาชิกแนะนำตัว เพื่อทำความรู้จัก คู่กัน (Gain relationship)

ขั้นตอนการให้สมาชิกแนะนำตัว เพื่อทำความรู้จัก และคู่กัน เป็นขั้นตอนหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ การพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างกัน (Relationship) และ การพัฒนาความเชื่อถือ (Trust)

The screenshot shows a forum page titled "asiaedtechkm" with a sub-header "Virtual Communities of Practice > Introduce yourself (members)". The forum contains a list of 11 topics, each started by a different member. The topics are as follows:

Subject / Started by	Replies / Views	Last post
Hi, I'm Panita Wannapiroon :D Started by Panita Wannapiroon	3 Replies 71 Views	August 12, 2011, 01:09:21 pm by booftownusa
CK Moore Started by CK Moore	8 Replies 109 Views	July 25, 2011, 11:15:11 am by bethpanay
Introduce myself (Jitinut Vimanrat; Asian VCoPs initiator) Started by jitinut.vimanrat	5 Replies 115 Views	July 14, 2011, 09:52:42 am by bethpanay
Hi, I'm Vorasuang (Michael) Duangchinda Started by Michael	2 Replies 58 Views	July 14, 2011, 09:51:45 am by bethpanay
Hi, this is Elaine Lin Started by Elaine Lin	4 Replies 58 Views	July 14, 2011, 09:49:28 am by bethpanay
Hello Newby Started by drBrand	1 Replies 39 Views	July 14, 2011, 09:43:13 am by bethpanay
Hi, I'm Ophat Started by Ophat	3 Replies 40 Views	July 14, 2011, 09:42:18 am by bethpanay
Hi, you'll Started by Shikun Zhang	2 Replies 59 Views	June 11, 2011, 10:31:33 am by Michael
Goodday, I'm wicht theprasit Started by wicht theprasit	0 Replies 44 Views	June 03, 2011, 08:42:04 am by wicht theprasit
Welcome to SMFI Started by Simple Machines	0 Replies 31 Views	May 28, 2011, 08:25:53 am by Simple Machines

ภาพที่ 28 กระทำในเว็บบอร์ด เพื่อให้สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติแนะนำตัว และให้การต้อนรับ

การเปิดให้สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน แนะนำชื่อ สกุล จริง ประวัติส่วนบุคคล ประวัติการศึกษา ประวัติการทำงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจน การเพิ่มรูปบุคคล เพื่อให้รู้จักกัน และเปิดโอกาสให้สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ เขียนข้อความต้อนรับ และสอบถามประเด็นต่างๆ ที่สนใจกันแลกกัน ช่วยให้เปิดทัศนคติ และทำให้สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน มีความสัมพันธ์กัน (Relationship) และ ความเชื่อถือ (Trust) ระหว่างกันภายในกลุ่ม

www.asiaedtechkm.com/smf.version2/index.php?topic=2.0

Author: **jitinut.vimranrat**
Newbie
Posts: 6

Topic: Introduce myself (Jitinut Vimranrat; Asian VCoPs initiator) (Read 116 times)

Introduce myself (Jitinut Vimranrat; Asian VCoPs initiator)
« on: May 28, 2011, 09:48:21 am »

Hello to every one, My name is Jitinut Vimranrat. I am Thai who was a Ph.D. candidate in Educational Technology of "Chulalongkorn University",

Age: 22

Current work: Thai Hoya Lens (Marketing)

Working Experience: 10 years (Sales & Marketing, Product Trainer / Business Analysis)

My educational background:

B. Engineer (Electrical Engineer) ; Thailand
MBA (International Business) ; Thailand

My interesting topic:

- 1) Educational technology for marketing
- 2) Distance learning technology
- 3) Lifelong learning

Successful research:

- 1) Business Value Chain Analysis (MBA thesis)

Tell something about myself:
"I am trying to learn new area of knowledge, the educational technology was the one that had been accepted for many working segment. Doing the business today should be applied the educational technology technique to drive the market. Then, I do not hesitate to decide to find the best solution of my current study for my work place. Thank you"

Email: vimankaew@yahoo.com
Facebook account: Jitinut Vimranrat
Mobile no: +66-81-622-1501

29May_arjanpeang.gif (107.94 kB, 400x600 - viewed 8 times.)

ภาพที่ 29 ตัวอย่างข้อความที่สมาชิกแนะนำประวัติส่วนตัว พร้อมรูปถ่าย

www.asiaedtechkm.com/smf.version2/index.php?topic=2.0

Email: fpanay@yahoo.com
Facebook account: Beth Panay
Mobile no: +639175642425

Report to moderator: 112.198.79.167 (?)

charityjfraneza
Newbie
Posts: 1

Re: Introduce myself (Jitinut Vimranrat; Asian VCoPs initiator)
« Reply #3 on: July 12, 2011, 01:16:55 pm »

Greetings to the professionals from all over Asia! I am Charity J. Franeza, 31 and a Filipino. I have known about this virtual community through Beth Panay. I thought of joining for I believe in continuous learning. My bachelor's degree is Elementary Education, graduated as Cum Laude at Don Mariano Marcos Memorial State University recently awarded by the Commission on Higher Education as Center of Excellence in Education. I finished my Master in Development Administration in the same University. I am currently employed as Broadcast Producer of the Philippine Broadcasting Service- Bureau of Broadcast Services. I am an advocate of change and peace which made me active in the different organizations such as Timpuog Dagiti Mamunurat Iiga Iloko (TMI), Kapisanan ng mga Broadcaster ng Pilipinas (KBR), Philippine National Police Press Corps. I am to learn and share my ideas and thoughts in this community. Thank you and have a great day!

Report to moderator: 122.52.115.38 (?)

Michael
Newbie
Posts: 22

Re: Introduce myself (Jitinut Vimranrat; Asian VCoPs initiator)
« Reply #4 on: July 12, 2011, 02:01:37 pm »

Hi Charity!

A very good and kind name indeed! I hope to share and learn from you too!

Cheers
Michael

Report to moderator: 202.44.70.54 (?)

bethpanay
Newbie
Posts: 17

Re: Introduce myself (Jitinut Vimranrat; Asian VCoPs initiator)
« Reply #5 on: July 14, 2011, 09:52:42 am »

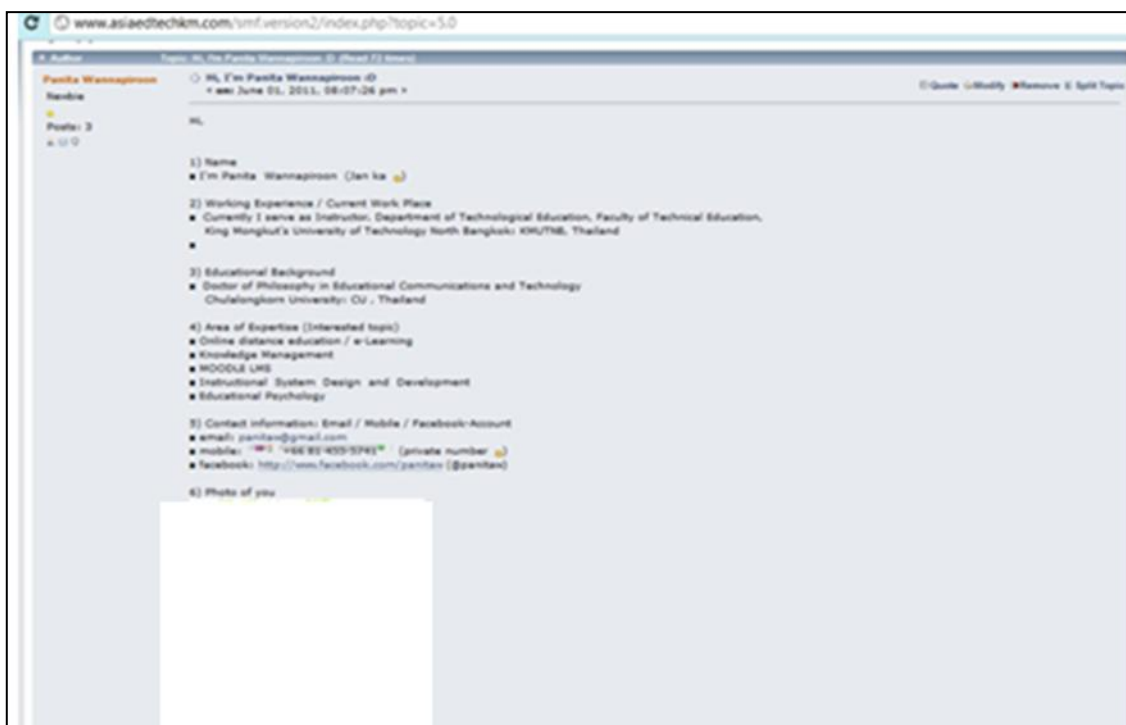
Hello Chit!

Glad you made it here! We will all be looking forward to share insights with you! Have a great day!

beth

Report to moderator: 125.60.209.75 (?)

ภาพที่ 30 สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน มีการโพสต์ข้อความต้อนรับ และสอบถามประเด็นต่างๆกัน

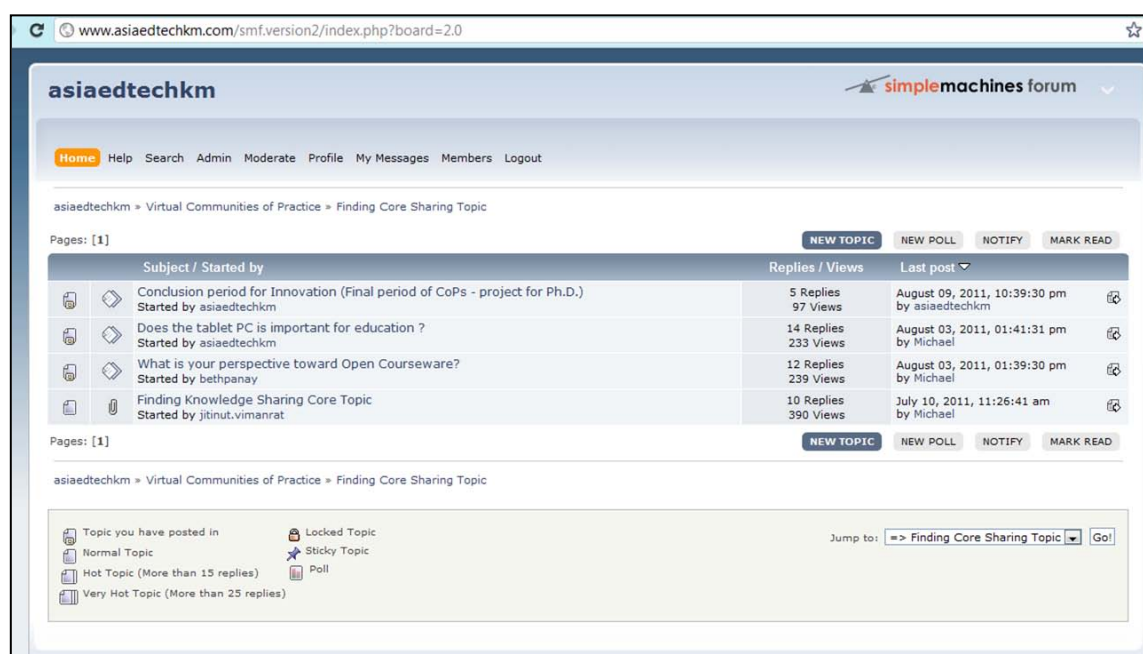


ภาพที่ 31 สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ แนะนำตัว ข้อมูลส่วนบุคคล พร้อมช่องทางการติดต่อ

ปัจจัยความสำเร็จอีกประการหนึ่ง คือ ให้สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ แนะนำประวัติส่วนบุคคลที่น่าสนใจ ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา เพื่อให้สมาชิกคนอื่นๆ ที่เข้ามาได้รู้จักในประเด็นของความเชี่ยวชาญของสมาชิกแต่ละคน เพิ่มความน่าสนใจ และความเชื่อถือให้กับรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย และการให้ช่องทางการติดต่อระหว่างกันเพิ่มเติม อาทิ อีเมลแอดเดรส (Email address) เบอร์โทรศัพท์มือถือ (Mobile number) หรือเฟสบุ๊คแอคเคานท์ (Facebook account) ก็เป็นปัจจัยที่ทำให้คุณอำนวย (Facilitators) สามารถใช้เป็นช่องทางการประสานงานได้

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเว็บบอร์ด ในประเด็นที่ตกลงร่วมกันของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เริ่มต้นขึ้น โดยการซักถามประเด็นที่สนใจร่วมกัน ระหว่างสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ในสาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา อาทิ การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการศึกษา (Social network for education) การใช้คอร์สแวร์แบบเปิด (Open course-ware) และ การใช้อุปกรณ์แท็บเล็ตพีซีเพื่อการศึกษา (Tablet-PC for education)



ภาพที่ 32 เว็บบอร์ดของเว็บไซต์ชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อให้สมาชิกใช้เป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน สำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย จะใช้รูปแบบการสื่อสารแบบไม่ประสานเวลา (Asynchronous communication) เป็นหลัก เนื่องจาก ตามปัจจัยเรื่อง โอกาส (Opportunity) ของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือนฯ เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ที่มีคุณวุฒิ และภาระงานรับผิดชอบมาก รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่จัดขึ้น จึงเป็นการจัดเวทีเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (กลุ่มอาจารย์ 7 คน) ให้สามารถที่จะเลือกเวลาที่จะเข้ามาโพสต์

ข้อความ ฝากลิงค์เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ที่มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นประเด็นที่กลุ่มชุมชนนักปฏิบัติสนใจร่วมกัน ร่วมทั้งการแสดงความคิดเห็นต่อข้อความที่มีการโพสต์ไว้บนเว็บบอร์ด ก็มีประโยชน์ต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

www.asiaedtechkm.com/smf.version2/index.php?topic=9.0

Posts: 22

I think applying Social Media (SM) to teaching and learning in Higher Education is becoming common in many universities.

If I can pick a theory to back it up, I often refer to Bloom's.

Higher Order Thinking Skills

Evaluation

Synthesis

Analysis

Application

Comprehension

Knowledge

Lower Order Thinking Skills

Original

Higher Order Thinking Skills

Creating

Evaluating

Analysing

Applying

Understanding

Remembering

Lower Order Thinking Skills

Revised

Source: <http://blogs.wsd1.org/etr/?tag=blooms-revised-taxonomy>

From Remembering to Creating, there are many web 2.0 tools to choose from. As remembering is at the foundation level of all, some people have created this image.

A Visual Representation of Bloom's Taxonomic Hierarchy with a 21st Century Skills Frame

Source: <http://bbbb.global2.vic.edu.au/2009/10/23/digital-blooms-it-must-be-spring/>

Later, that image has been revised as this one below:

ภาพที่ 33 เว็บบอร์ดที่สมาชิกโพสต์ข้อความรวมถึงแผนภาพ และลิงค์เชื่อมโยงที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่กลุ่มสนใจร่วมกัน

จากผลทดลองวิจัย พบว่า เมื่อมีสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน โพสต์ข้อความที่น่าสนใจหรือเป็นเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน คุณอำนวย (Facilitator) ของกลุ่ม จะใช้สื่อสังคมออนไลน์ “เฟซบุ๊ก (Facebook)” เป็นช่องทางติดต่อระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ซึ่งจะสอดคล้องกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ โอกาส (Opportunity) และการสร้างแรงจูงใจ (Motivation) เพราะสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติได้ทราบถึงความเคลื่อนไหวภายในชุมชนนักปฏิบัติ และเปิดโอกาสให้สมาชิกคนอื่นๆ ได้เข้ามาแสดง

ความคิดเห็นเพิ่มเติม อาทิ เนื้อหาจากข้อความที่โพสต์โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาชาวเอเชียในสหรัฐอเมริกา ดังข้อความข้างล่าง

“When I taught Educational Technology to my undergraduates at Texas A&M University-Commerce, I used blogs, social bookmarking, wikis, google sites, and facebook to teach them. To know the students' opinions and comments about the class and other issues, I used blogs. To create a group project, I used wikispaces.com. Google sites were used for e-portfolio. I didn't use social bookmarking a lot. For facebook, I thought about asking students to chat in group but I didn't do it. I also taught them about Voicethread. I did like this program. I think it's useful for students who are shy or do not want to speak up in class.”

Post by : CK from US (June 17, 2011)

เมื่อมีการโต้ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ จะทำให้เกิดข้อคิดเห็นใหม่ ซึ่ง ผู้วิจัย (ในฐานะที่ต้องเป็นผู้บันทึก “Note-Takers”) จะสามารถรวบรวมความคิดเห็นที่แตกต่าง และสอดคล้องกับการสร้างเป็นนวัตกรรมหรือชิ้นงานจากรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย

“I started using yahoo groups in my Masters in IT classes years back . then when facebook became very popular here in the Philippines we created a group. It is easier to post announcements because everyone checks their facebook everyday. It does not have other features like an LMS can do though. At the moment, I am using moodle because it supports almost everything that i need for my class. I do agree with Michael, some students are shy to speak their mind inside the classroom but they do really have brilliant ideas. With the aid of these online tools they became more confident to convey and share their ideas. “ Post by Beth Panay from Philippine (June 22, 2011)

ตอนที่ 4 ผลการรับรองรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับ
อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย

ตารางที่ 25 แสดงผลคะแนนจากการรับรองรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ
เสมือนจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน

ประเด็น	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5	ผลรวม	\bar{X}	SD.
1.1 การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นมา หลักการ และวัตถุประสงค์ของรูปแบบการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ	5	3	4	3	4	19	3.8	0.8
1.2 การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบ ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนัก ปฏิบัติเสมือน (องค์ประกอบที่ 1 คน) ผู้ริเริ่มโครงการ คือ ผู้ที่ริเริ่ม ประสานงาน กับกลุ่มคน หรือองค์กรเพื่อก่อตั้งชุมชนนัก ปฏิบัติเสมือน	5	4	4	4	4	21	4.2	0.4
ทีมงาน (ประกอบด้วย คุณอำนวย ผู้บันทึก และ สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน)	5	4	4	3	5	21	4.2	0.8
1.3 การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบ ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนัก ปฏิบัติเสมือน (องค์ประกอบที่ 2 เครื่องมือ- เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร)	5	4	4	4	5	22	4.4	0.5
1.3.1 ระบบจัดการสมาชิก	5	4	4	4	5	22	4.4	0.5
1.3.2 เพิ่มสะสมชิ้นงาน	5	5	4	4	5	23	4.6	0.5
1.3.3 กระดานสนทนา	5	5	4	4	5	23	4.6	0.5
1.3.4 เครือข่ายสังคมออนไลน์	5	5	4	4	5	23	4.6	0.5
1.3.5 รูปแบบการแชร์ไฟล์	5	5	4	4	5	23	4.6	0.5
1.3.6 วิกี	5	5	4	4	5	23	4.6	0.5
1.3.7 เครื่องมือการสืบค้นข้อมูล	5	5	4	4	5	23	4.6	0.5

ประเด็น	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5	ผลรวม	X	SD.
1.4 การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (องค์ประกอบที่ 3 ปัจจัยสนับสนุนการพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้)	5	5	4	5	4	23	4.6	0.5
ปัจจัยที่ 1 ความเชื่อถือ (Trust)	4	5	5	4	4	22	4.4	0.5
ปัจจัยที่ 2 ความสามารถ (Ability)	4	4	5	3	5	21	4.2	0.8
ปัจจัยที่ 3 ความสัมพันธ์ (Relationship)	4	4	5	3	4	20	4.0	0.7
ปัจจัยที่ 4 แรงจูงใจ (Motivation)	4	5	5	3	5	22	4.4	0.9
ปัจจัยที่ 5 โอกาส (Opportunity)	4	5	5	3	4	21	4.2	0.8
1.5.1 การให้สมาชิกแนะนำตนเอง ประวัติส่วนตัว และความเชี่ยวชาญ	5	4	5	4	5	23	4.6	0.5
1.5.2 การปรับทัศนคติ ความแตกต่างด้านเชื้อชาติ ภาษา	5	4	5	2	5	21	4.2	1.3
1.5.3 การแลกเปลี่ยนเป้าหมายร่วมของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน	5	5	5	4	5	24	4.8	0.4
1.5.4 การชี้แจงวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ พันธกิจร่วม	5	5	5	3	5	23	4.6	0.9
1.5.5 การแบ่งแยกหน้าที่ของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ	5	5	5	4	5	24	4.8	0.4
1.5.6 อธิบายถึงวิธีการใช้เทคโนโลยีสื่อสารผ่านเว็บไซต์ และข้อกำหนดกฎเกณฑ์	5	5	5	4	5	24	4.8	0.4
1.5.7 สมาชิกในกลุ่มร่วมวางแผนงานร่วมกันในประเด็นที่เกี่ยวข้อง อาทิ เป้าหมาย กรอบเวลา กิจกรรม ฯลฯ	5	5	5	3	5	23	4.6	0.9
1.5.8 การเปิดโอกาสให้สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเข้ามาโพสต์ข้อความโดยไม่จำกัด วันและ เวลา	5	4	5	3	4	21	4.2	0.8

ประเด็น	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5	ผลรวม	\bar{X}	SD.
1.5.9 การที่คุณอำนวย ใช้สื่อสังคมออนไลน์ “Facebook” ในการติดต่อแจ้งข่าวสารให้กับ สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน	5	4	5	4	4	22	4.4	0.5
1.5.10 การให้ผู้เชี่ยวชาญ นอกกลุ่ม เข้าร่วม แสดงความคิดเห็น เสนอแนะ อภิปราย เพิ่มเติม	5	5	5	3	5	23	4.6	0.9
1.5.11 ผู้บันทึก บันทึกเรื่องราวไว้บนเว็บเพจ แจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน	5	5	5	4	4	23	4.6	0.5
1.5.12 คุณอำนวย ประกาศชื่อสมาชิกชุมชน นักปฏิบัติเสมือน ไว้บนเว็บเพจ เพื่อให้ สมาชิกรู้จักกันและกัน	5	3	5	2	5	20	4.0	1.4
1.5.13 คุณอำนวย ใช้สื่อสังคมออนไลน์ “Facebook” ในการติดต่อสื่อสารกับสมาชิก ชุมชนนักปฏิบัติแบบประสา	5	3	5	5	5	23	4.6	0.9
1.5.14 คุณอำนวย มอบรางวัลกับผู้ได้รับ รางวัล Top-Blogger และรางวัลรองลงมา	5	3	4	5	3	20	4.0	1.0
1.5.15 คุณอำนวย เปิดโอกาสให้สมาชิก ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน เขียนโพสต์ข้อความ สรุประเด็นที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	5	5	5	3	4	22	4.4	0.9

จากตาราง 25 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า ผลคะแนนเฉลี่ยจากการให้คะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยเกิน 4 คะแนน (เห็นด้วย) โดยเฉพาะ มีบางประเด็นที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงมาก อาทิ กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเป้าหมายร่วมของการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (คะแนนเฉลี่ย 4.8) การแบ่งแยกหน้าที่ของสมาชิก ชุมชนนักปฏิบัติ (คะแนนเฉลี่ย 4.8) การมีกระบวนการที่จะต้องให้ผู้อธิบายถึงวิธีการใช้เทคโนโลยี

สื่อสารผ่านเว็บไซต์ และข้อกำหนดกฎเกณฑ์ (คะแนนเฉลี่ย 4.8) แต่มี ประเด็นเกี่ยวกับ ความ เป็นมา และหลักการของการพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 4 คะแนน (3.6 คะแนน) ซึ่ง ผู้ทรงคุณวุฒิได้มีการแนะนำ และสอบถามเกี่ยวกับที่มา และบางครั้ง ต้องการให้ผู้วิจัยเชื่อมโยง วัตถุประสงค์ของการพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนัก ปฏิบัติเสมือน เข้าสู่เป้าหมายของการร่วมเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกกลุ่มอาเซียน และ วิสัยทัศน์ด้าน การศึกษาของภูมิภาค

ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อการพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของ ชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาใน ภูมิภาคเอเชีย

1. สมาคมนักเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาแห่งประเทศไทย มีความเหมาะสมในการที่ จะเป็นจุดเริ่มประสานเพื่อสนับสนุนให้เกิดแรงจูงใจ (Motivation) และ โอกาส (Opportunity) ซึ่ง จะมีความเป็นไปได้มากกว่าการที่จะให้สาขาวิชาฯ เป็นผู้ดำเนินการ
2. กลุ่มคณาจารย์ผู้ที่ได้รับความเชื่อถือมากในแวดวงสาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาควรที่ จะเป็นผู้ที่เริ่มก่อตั้งชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาใน รูปแบบของเครือข่ายความรู้ของทีมงานระหว่างประเทศ และจะทำให้มีความเป็นไปได้ที่จะพัฒนา ให้เกิดชุมชนนักปฏิบัติเสมือน กลุ่มใหม่ตามมา
3. การดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในขั้นย่อยที่สอง ของรูปแบบการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาใน สถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย อาจจะต้องปรับเปลี่ยนกรอบเวลาตามความเหมาะสมของแต่ละเป้าหมายของกลุ่ม เพราะหากเวลาไม่เหมาะสม จะทำให้เกิดความสับสน และเกิดประสิทธิผล
4. แรงจูงใจของกลุ่มคณาจารย์สาขาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาค เอเชีย ที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ ตามที่ได้ระบุไว้ใน รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ควรจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจจากภายใน (Intrinsic motivation) เพราะแรงจูงใจจากภายนอก (Extrinsic motivation) อาจจะเป็นทั้งข้อดีและข้อจำกัด

ที่จะทำให้เกิดเงื่อนไขของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาใน
สถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย

บทที่ 5

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้คือ รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดของรูปแบบประกอบและรายละเอียดของรูปแบบและเงื่อนไขการนำรูปแบบไปใช้ ดังนี้

รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย มีรายละเอียดของรูปแบบ ดังนี้

ตอนที่ 1 บทนำ ความเป็นมา หลักการ และวัตถุประสงค์ของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย ประกอบด้วย

1. **ความเป็นมาและความสำคัญของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย**
2. **หลักการของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย**

ตอนที่ 2 องค์ประกอบของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย ประกอบด้วย

1. **องค์ประกอบที่ 1 คน**
2. **องค์ประกอบที่ 2 เครื่องมือ-เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร**
3. **องค์ประกอบที่ 3 ปัจจัยการพัฒนาพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้**

ตอนที่ 3 ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของ
ชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาใน
สถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย ประกอบด้วย ขั้นตอนต่างๆ ประกอบด้วย

1. ขั้นตอนที่ 1 ได้แก่ ขั้นเริ่มต้นดำเนินกิจกรรมรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย (Start-Up)
2. ขั้นตอนที่ 2 ได้แก่ ขั้นการดำเนินกิจกรรมตามรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (Knowledge Sharing / Creativity Improvement)



ภาพที่ 34 อธิบายองค์ประกอบ และขั้นตอนของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย เรียก “โมเดลไข่ดาว (Fried-Egg Model)”

ตอนที่ 1 บทนำ ความเป็นมา หลักการ และวัตถุประสงค์ของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย

ในยุคโลกาภิวัตน์ของการศึกษา (Globalization of Education) ทำให้เกิดการผสมผสานเพื่อการเรียนรู้ข้ามพรมแดน สถาบันอุดมศึกษาที่มีชื่อเสียงในแต่ละประเทศในภูมิภาคเอเชีย ต่างแข่งขันกันสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ทางการศึกษาให้ตรงตามกลุ่มผู้เรียนของตน การพัฒนาของยุคเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้สภาพแวดล้อมการเรียนรู้มีการผสมผสาน ระหว่างวัฒนธรรม เชื้อชาติ ภาษา ที่หลากหลายมากขึ้น การจัดการความรู้ของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาร่วมกันในภูมิภาคเอเชีย จึงทำให้เกิดระบบการแลกเปลี่ยน จัดเก็บ และเผยแพร่ความรู้ในสาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาระหว่างสถาบันอุดมศึกษา

การพัฒนา รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย เป็นการสร้างกลวิธีเพื่อการสร้างองค์ความรู้ใหม่ สำหรับกลุ่มอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา ด้วยการใช้รูปแบบที่เรียกว่า “ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน” ที่จะต้องมีการสร้างจุดร่วม (Common Ground) ซึ่งเป็นการรวมกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการ แต่มีแรงยึดเหนี่ยวกันด้วยการสร้างแรงจูงใจ และความสัมพันธ์ระหว่างกัน เพื่อให้กลุ่มคนในชุมชนนักปฏิบัติเสมือน เข้าใจเป้าหมาย และมีแรงปรารถนาที่จะสร้างความรู้ ในเรื่องที่น่าสนใจคล้ายๆกัน ชุมชนนักปฏิบัติเสมือนในรูปแบบระหว่างประเทศ จะเป็นการสร้างเครือข่าย และรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เป็นระบบ โดยเริ่มจากกลุ่มคนเล็กๆ ที่มุ่งหมายจะเป็นกลุ่มตัวอย่างต้นแบบที่จะดำเนินตามกรอบรูปแบบที่พัฒนาขึ้น เพื่อประโยชน์ในอาชีพและสถาบันการศึกษา

ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน คือ กลุ่มคนที่มีความสนใจร่วมกัน (Common interest) เข้ามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งสมาชิกแต่ละคนจะมีความแตกต่างของแหล่งที่ตั้ง

เชื้อชาติ ภาษา และโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แต่เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของการจัดการ ความรู้ร่วมกัน การพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ที่เหมาะสม สำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียจะอาศัย เครื่องมือที่เป็นตัวกลางในการแลกเปลี่ยน จัดเก็บ และเผยแพร่ความรู้บนเครือข่าย คือ เว็บไซต์ ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน โดยมีวิธีการหรือเครื่องมือสนับสนุน อาทิ การอภิปรายแบบไม่ประสาน เวลา (Asynchronous Discussion) การเขียนบล็อก (Blog) การแบ่งปันสื่อการเรียนรู้ (Podcast Sharing) และ ฯลฯ เพื่อให้สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติมีการเรียนรู้เกิดขึ้นร่วมกัน และดำเนิน กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันไปจนบรรลุวัตถุประสงค์ของทีมงาน คือการสร้างนวัตกรรม และ การพัฒนาพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

ความพยายามที่จะทำให้เกิดรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน สำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย เป็นส่วนหนึ่ง ที่ทำให้เกิดการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนสาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาใน สถาบันอุดมศึกษาของภูมิภาคฯ โดยรูปแบบดังกล่าวจะเป็นต้นแบบที่ได้ผ่านการทดลอง เพื่อเป็น แนวทางให้กับองค์กรหรือสถาบันอุดมศึกษาใดๆ จะนำมาประยุกต์ เพื่อให้เกิดระบบการจัดการ ความรู้ของบุคลากรทางการศึกษานบนเครือข่าย ซึ่งเป็นช่องทางที่จะลดต้นทุนด้านการบริหาร จัดการ และสร้างโอกาสของการแลกเปลี่ยนแนวทางปฏิบัติที่ดีเยี่ยม (Best Practice) ระหว่างกัน จนก่อให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยน จัดเก็บ และเผยแพร่ความรู้ ที่เกี่ยวข้องกับศาสตร์ ในสาขาเทคโนโลยีการศึกษาระหว่างสถาบันอุดมศึกษาที่นำรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดังกล่าว ไปใช้

1.2 หลักการของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์ สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย

รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชา เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย มีหลักการที่สำคัญคือ

1.2.1 รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ให้ความสำคัญกับการกำหนดกิจกรรมเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน จัดเก็บ เผยแพร่ ความรู้ ระหว่างสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน คือ อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย เพื่อให้เกิดพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากการบูรณาการปัจจัย 5 ประการ กับรูปแบบ คือ ความเชื่อถือ (Trust) ความสามารถ (Ability) ความสัมพันธ์ (Relationship) แรงจูงใจ (Motivation) และ โอกาส (Opportunity)

1.2.2 รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ให้ความสำคัญกับการสร้างความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน คือ ความรู้ของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย โดยให้สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน จะมีความสนใจร่วมของกลุ่ม (Common interest) และร่วมกำหนด วิสัยทัศน์ และพันธกิจของการจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ร่วมกัน หลังจากนั้นจึงเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และสะท้อนความคิดเห็นของ แต่ละบุคคลในประเด็นความสนใจร่วมของกลุ่ม เพื่อช่วยกันสร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่ หรือ ต่อยอดองค์ความรู้เดิม

1.2.3 รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน มุ่งเน้นให้เป็นรูปแบบที่เป็นการจัดการตัวเอง (Self-Organized) บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยผู้วิจัยออกแบบเว็บไซต์ โดยทำการประยุกต์ให้เกิดลักษณะของ Social Media ที่สอดคล้องกับเป้าหมายของการจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ที่มีกลุ่มสมาชิกที่เป็นอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาที่มีความแตกต่างของเชื้อชาติ ภาษา และวัฒนธรรม สามารถเข้ามาใช้สื่อกลางบนเครือข่าย เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันได้

1.2.4 รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน มุ่งเน้นการสร้างเครือข่ายความรู้ของทีมงานระหว่างประเทศ ในลักษณะของทีมงานเสมือน (Virtual Team) โดยใช้ความร่วมมือของสมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติเสมือนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ตามขั้นตอนของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อนำไปสู่การสร้างความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน และพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

1.3 วัตถุประสงค์ของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับ
อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย

1.3.1 เพื่อให้เกิดรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับ
อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย ที่มีเป้าหมายเพื่อการ
สร้างนวัตกรรมในสาขาเทคโนโลยีการศึกษา ที่จะลดข้อจำกัดด้านต้นทุน เวลา และโอกาสที่จะพบ
กันแบบ “Face to Face”

1.3.2 เพื่อให้เกิดกลวิธีในการสนับสนุนการสร้างเครือข่ายความรู้ของทีมงาน
ระหว่างประเทศ ของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย
ร่วมกัน โดยอาจจะเริ่มจากสมาชิกกลุ่มเล็กๆ ตามรูปแบบที่ได้ทดลองไว้ และควรที่จะสามารถ
พัฒนาให้เกิดเป็นเครือข่ายความรู้ของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา
ในภูมิภาคเอเชียที่ยอมรับมากขึ้น

1.3.3 เพื่อเป็นแนวทางที่พัฒนาพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ
เสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย

**ตอนที่ 2 องค์ประกอบของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน
สำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย**

องค์ประกอบที่ 1 คน คือ ผู้ที่มีบทบาทในการจัดการความรู้ตามรูปแบบของชุมชนนัก
ปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย
ซึ่งควรจะมีสมาชิกที่มีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

1. ผู้ริเริ่มโครงการ (CoPs Project Initiators) คือ ผู้ริเริ่มและนำเสนอรูปแบบของการ
จัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนมาใช้ในองค์กร ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้คือ องค์กรคือกลุ่ม
อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย จะเป็นผู้ที่เข้าใจใน
ประโยชน์ของการจัดการความรู้สำหรับ และชุมชนชนนักปฏิบัติ และสามารถมองเห็นกลวิธีในการ
ประยุกต์ใช้รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเป็นแนวทางที่จะช่วยจัดการความรู้ภายในองค์กร

ด้วยการทำกิจกรรมของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน เพื่อลดข้อจำกัดเกี่ยวกับความแตกต่างของสถานที่ ภาษา วัฒนธรรม และต้นทุนต่างๆที่เกี่ยวข้อง ผู้ริเริ่มโครงการจะมีหน้าที่ที่สำคัญดังนี้

- 1.1 นำเสนอแผนงานต่อผู้บริหารองค์กร ที่จะอนุญาตให้ใช้รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับคนขององค์กร และผู้ที่จะเป็นสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน
 - 1.2 นำรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่เป็นกลวิธีในการสร้างสรรค์ผลงาน หรือนวัตกรรมให้กับองค์กรมาใช้ เพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะของแต่ละกลุ่มสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน
 - 1.3 บริหารทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง อาทิ เงินทุน เวลา ระบบสารสนเทศ เพื่อให้ใช้สำหรับรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ให้เพียงพอ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร
 - 1.4 มีความเข้าใจพื้นฐานของคนในองค์กร เข้าใจความต้องการ สามารถประสานงาน และมีความเป็นผู้นำที่จะจูงใจให้เกิดการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน
 - 1.5 มีความเข้าใจพื้นฐานของชุมชน (Communities) เพื่อการจัดการความรู้ขององค์กร อาทิ ชุมชนเพื่อนวัตกรรม (Innovation Communities) คือ ชุมชนที่ทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดนวัตกรรมหรือวิธีการใหม่ๆ ในการแก้ไขปัญหาให้กับองค์กร
2. ทีมงาน (Communities of Practice members) คือ สมาชิกภายในชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ที่รวมกลุ่ม และสามารถค้นหาความสนใจร่วม (Common Interest) และดำเนินกิจกรรมตามแผนงานของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นที่สนใจร่วมกัน ควรประกอบด้วยกลุ่มบุคคลดังนี้
- 2.1 คุณอำนวย (Facilitators) ทำหน้าที่เป็น หัวหน้าทีม หรือ ผู้กำกับ ดูแลประสานงาน ช่วยเหลือให้ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ดำเนินกิจกรรมให้เป็นไปตามรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน โดย

2.1.1 เป็นผู้ดำเนินการรวบรวมประเด็น ความสนใจร่วมจากสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติฯ เพื่อตั้งเป็นวิสัยทัศน์ร่วมของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน และวัตถุประสงค์เป้าหมาย ของการจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

2.1.2 เป็นหัวหน้าในการวางแผนเรื่องกรอบเวลา ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน และมีความยืดหยุ่น ในการปรับเปลี่ยนแผนได้ตามความเหมาะสม

2.1.3 เป็นผู้กระตุ้นให้เพื่อนสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่าย อย่างสม่ำเสมอ โดยให้ความรู้จุก และเข้าใจ เพื่อนสมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ และ ให้ความเป็นธรรมชาติ มุ่งเน้นการสื่อสารแบบแนวนอน (Horizontal Communication)

2.1.4 เป็นผู้สรุปประเด็นที่สำคัญเพื่อให้มีการอภิปราย ภายหลังจากมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเครือข่าย และควรผู้ประสานงานในการให้คะแนนร่วมกันของกลุ่มสมาชิก เพื่อหาผู้ได้รับรางวัลการจัดการความรู้

2.2 ผู้บันทึก (Note Takers) เป็นผู้ดูแล จัดบันทึกข้อมูลที่สำคัญ รวบรวมข้อมูล ที่ได้จากการสนทนา อภิปราย หรือการประชุมระหว่างสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน เพื่อนำไปจัดเก็บในคลังความรู้บนเครือข่าย โดย เน้นการบันทึกเรื่องราวที่สำคัญ รวบรวมเนื้อหาโดยสรุปจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน บล็อก (Blog), กระดานสนทนา (Discussion Board), การประชุมแบบประสานเวลา (Synchronous Meeting; Skype) และ อื่นๆ ฯลฯ

2.3 สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (CoPs members) เป็นกลุ่มคนที่เข้าใจในเป้าหมายของการจัดการความรู้ ที่กำหนดร่วมกัน จะทำหน้าที่แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญของตนต่อประเด็นปัญหา อภิปรายกรณีศึกษาต่างๆ และร่วมประเมินผล เพื่อการปรับปรุงรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ โดยสมาชิกควรจะเป็นผู้ที่พร้อมที่จะพัฒนาพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่สอดคล้องกับปัจจัย ความเชื่อถือ (Trust) ความสามารถ (Ability) ความสัมพันธ์ (Relationship) แรงจูงใจ (Motivation) และ โอกาส

(Opportunity) โดยผลลัพธ์ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบการจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน จะทำให้เกิดการสร้างนวัตกรรมทางเทคโนโลยีการศึกษาร่วมกัน

องค์ประกอบที่ 2 เครื่องมือ-เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ได้แก่ ฐานทรัพยากรบนเครือข่าย ที่ประกอบด้วย เครื่องมือเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยเทคโนโลยีสื่อสารการศึกษา ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ทำให้ความสะดวก ช่วยทำให้สมาชิกเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยฐานทรัพยากรมีลักษณะเป็นเว็บไซต์ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน เพื่อใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ประกอบด้วยส่วนประกอบดังนี้

1. ระบบจัดการสมาชิก นำเสนอประวัติ รูปภาพ ความสนใจ ของสมาชิก ที่เป็นอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย ที่ตอบรับการเข้าร่วมกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ข้อมูลที่เป็นระบบจัดการสมาชิกจะมีดังนี้

1.1 ประวัติส่วนบุคคล (ชื่อ อายุ เพศ เชื้อชาติ)

1.2 ประวัติการศึกษา และประวัติการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้อง (วุฒิการศึกษาสูงสุด การฝึกอบรมเกี่ยวกับวิชาชีพ)

1.3 ประวัติการทำงาน (สถานที่ทำงานปัจจุบัน จำนวนปีของประสบการณ์การสอน)

1.4 รูปภาพแสดงตัวบุคคล (สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน)

1.5 ที่อยู่ อีเมล เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้สะดวก

www.asiaedtechkm.com/smf.version2/index.php?board=1.0

asiaedtechkm simplemachines forum

Home Help Search Admin Moderate Profile My Messages Members Logout

asiaedtechkm » Virtual Communities of Practice » Introduce yourself (members)

Pages: [1]

Subject / Started by	Replies / Views	Last post
Hi, I'm Panita Wannapiroon :D Started by Panita Wannapiroon	3 Replies 75 Views	August 12, 2011, 01:09:21 pm by booftownusa
CK Moore Started by CK Moore	8 Replies 110 Views	July 25, 2011, 11:15:11 am by bethpanay
Introduce myself (Jitinut Vimanrat; Asian VCoPs initiator) Started by jitinut.vimanrat	5 Replies 116 Views	July 14, 2011, 09:52:42 am by bethpanay
Hi, I'm Vorasuang (Michael) Duangchinda Started by Michael	2 Replies 59 Views	July 14, 2011, 09:51:45 am by bethpanay
Hi, this is Elaine Lin Started by Elaine Lin	4 Replies 58 Views	July 14, 2011, 09:49:28 am by bethpanay
Hello Newby Started by drBrand	1 Replies 41 Views	July 14, 2011, 09:43:13 am by bethpanay
Hi, I'm Ophat Started by Ophat	3 Replies 43 Views	July 14, 2011, 09:42:18 am by bethpanay
Hi, you'll Started by Shikun Zhang	2 Replies 62 Views	June 11, 2011, 10:31:33 am by Michael
Goodday, I'm wichit thepravit Started by wichit thepravit	0 Replies 46 Views	June 03, 2011, 08:42:04 am by wichit thepravit
Welcome to SMFI Started by Simple Machines	0 Replies 32 Views	May 28, 2011, 08:25:53 am by Simple Machines

Pages: [1]

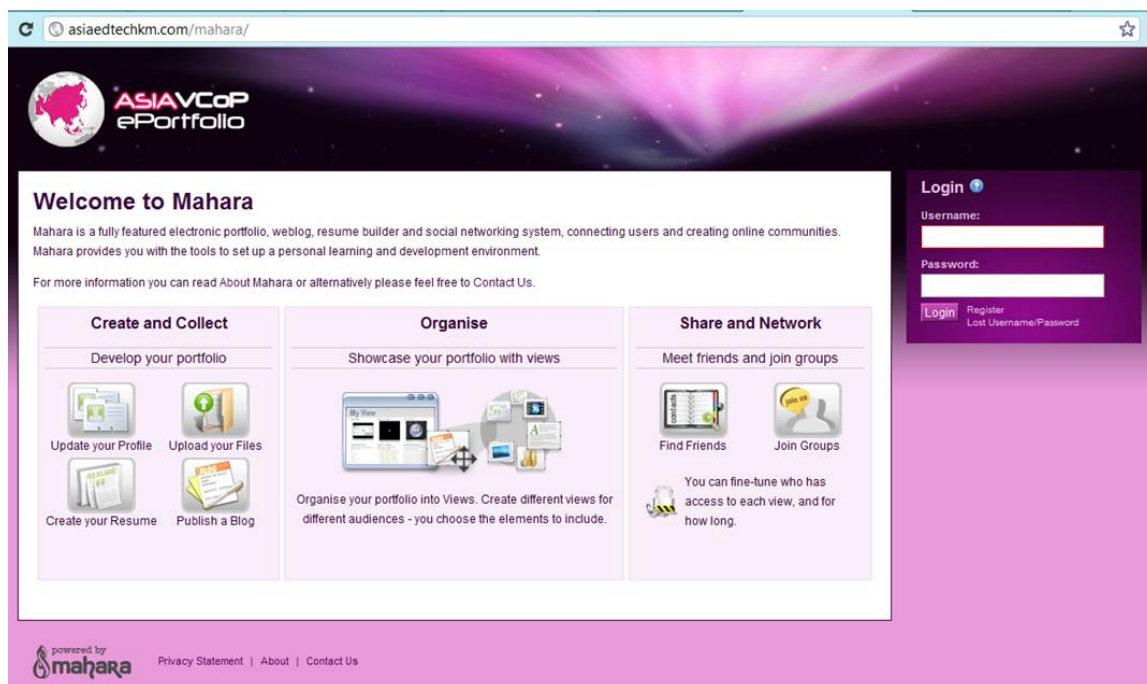
asiaedtechkm » Virtual Communities of Practice » Introduce yourself (members)

ภาพที่ 35 แสดงระบบการจัดการสมาชิก โดยใช้เทคโนโลยีของเว็บบอร์ด

เป็นรูปแบบการจัดการสมาชิกที่สมาชิกสามารถลงทะเบียนได้เอง

ในระบบจัดการสมาชิก จะเป็นระบบที่สมัครโดยการกรอกข้อมูลส่วนบุคคล และอาจจะมีข้อมูลส่งกลับไปที่อีเมลของผู้สมัคร เพื่อยืนยันความเป็นตัวตน ระบบจัดการสมาชิกจะทำให้เชื่อมโยงกับเครือข่ายสังคมออนไลน์อื่นๆ อาทิ Facebook (โดยอาจจะเป็นข้อมูลที่ใช้อ้างอิงแบบแมนนวล (Manual) คือ ไม่ได้มีการ เชื่อมต่อระบบอัตโนมัติไปยังเครือข่ายสังคมออนไลน์อื่นๆ หรือจะเป็นระบบที่ถูกรอกแบบมาอัตโนมัติ เพื่อความสะดวก และง่ายต่อผู้ใช้งาน และผู้จัดการระบบ (User Friendly) ได้ดียิ่งขึ้น)

2. เพิ่มสะสมชิ้นงาน คลังความรู้บนเครือข่าย เป็นลักษณะของ E-Portfolio เพื่อการนำเสนอผลงานของสมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการความรู้เช่น งานวิจัยที่ผ่านมา แผนการสอน ฯลฯ



ภาพที่ 36 ระบบการเก็บเพิ่มสะสมชิ้นงาน ลักษณะของอีพอร์ตโฟลิโอ (E-Portfolio)

โดยใช้โปรแกรมโอเพ่นซอร์สชื่อ “มาฮารา” (Mahara)

3. กระดานสนทนา (Web-board) เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหลัก ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน จะเป็นกระดานสนทนาที่ตั้งขึ้นสำหรับกลุ่ม โดยจะให้เพียงสมาชิกในกลุ่มสามารถเข้าใช้กระดานสนทนาได้ หรือ จะเปิดให้ผู้เชี่ยวชาญหรือสมาชิกภายนอกเข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น จะขึ้นอยู่กับข้อตกลงของสมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

The screenshot shows the 'Virtual Communities of Practice' section of the forum. It contains a table with the following data:

Community Name	Description	Posts / Topics	Last Post
Introduce yourself (members)	Can we know each other? please introduce yourself via the board	38 Posts 10 Topics	Last post by booftownusa in Re: Hi, I'm Panita Wanna... on August 12, 2011, 01:09:21 pm
Finding Core Sharing Topic	This forum would be used for "Finding Core KM Sharing Topic" discussion,	45 Posts 4 Topics	Last post by asiaedtechkm in Re: Conclusion period fo... on August 09, 2011, 10:39:30 pm
Writing for Blog	Welcome all members to write down the Blog, share the idea, research paper, approved document that related to our sharing topic	15 Posts 3 Topics	Last post by vinnywrestles in Re: Omega watches on Today at 07:52:47 am

Below the table, there are buttons for 'New Posts', 'No New Posts', and 'Redirect Board'. A 'MARK ALL MESSAGES AS READ' button is also present.

The 'Info Center' section shows 'Forum Stats' with 98 Posts in 17 Topics by 28 Members. Latest Member: jorgea. Latest Post: "Re: Omega watches" (Today at 07:52:47 am). It also shows 'Users Online' with 0 Guests and 1 User (asiaedtechkm).

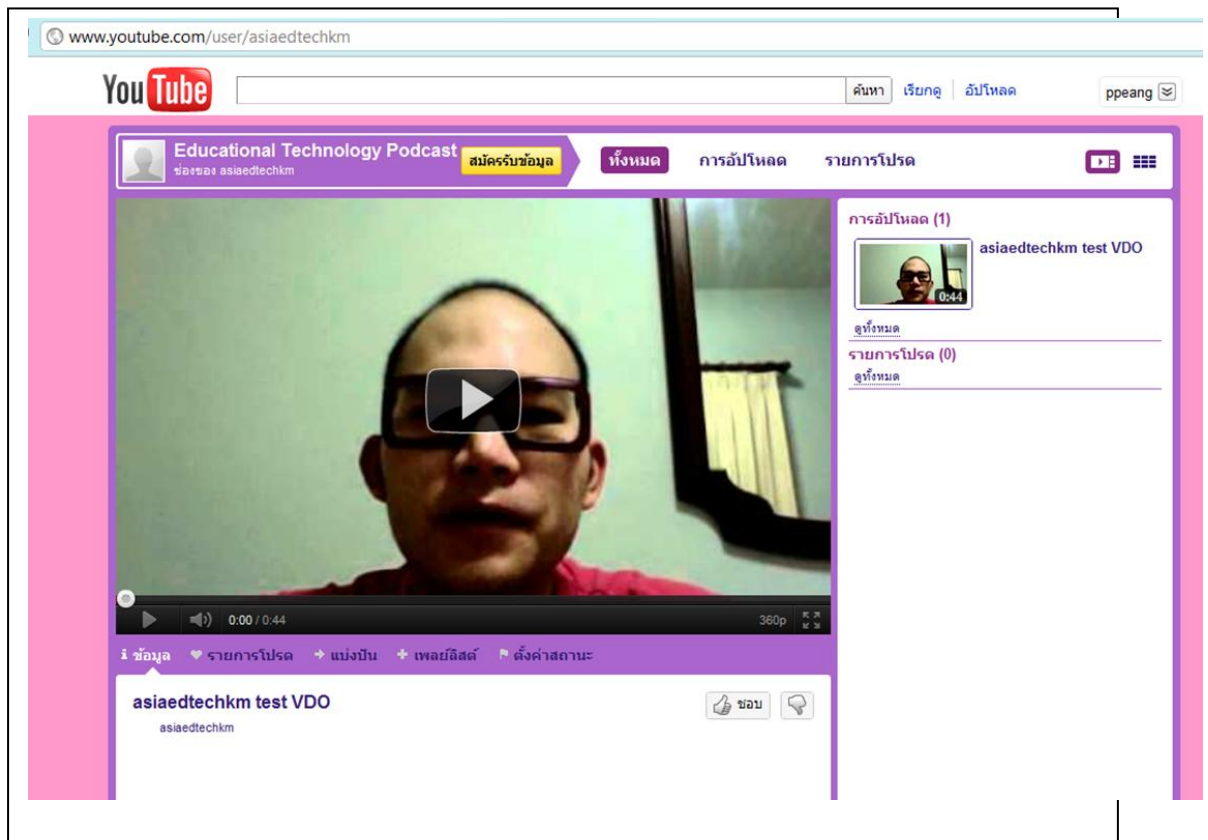
ภาพที่ 37 แสดงเว็บบอร์ด ที่ใช้เป็นเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
ที่สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือนใช้มากที่สุด

4. เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Online-Social Network) และระบบ Chat แบบประสานเวลา (Chat Room) เป็นเครื่องมือในการจัดประชุมในรูปแบบเสมือน ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน จะเป็นระบบการทำงานของโปรแกรมเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟสบุค (Facebook) ซึ่งจะสามารถใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว และการติดต่อตรงถึงสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ ที่พบว่ากำลังออนไลน์อยู่



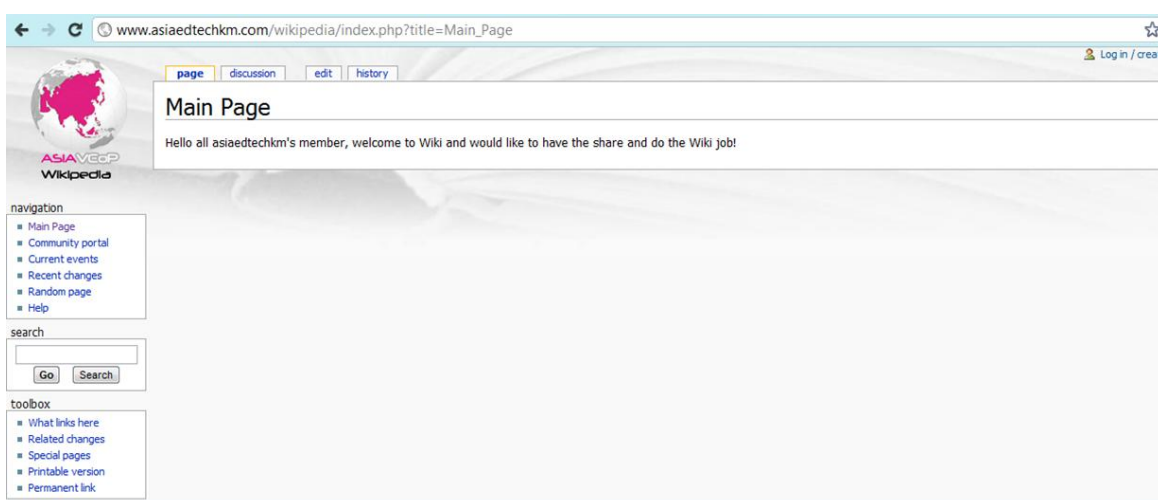
ภาพที่ 38 การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อการประสานงาน แจ้งข่าวสาร พูดคุยแบบ
ประสานเวลา ระหว่างสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

5. การแชร์ไฟล์ เช่น Power-point, PodCast, ไฟล์ภาพ, YouTube เป็นการนำเสนอข้อมูลภายในกลุ่มสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (Virtual Presentation) โดยจะเปิดเผยต่อสาธารณะ หรือ บุคคลภายนอกที่ยังไม่ได้ทำการลงทะเบียน หรือ จะทำให้เป็นกลุ่มเฉพาะสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน



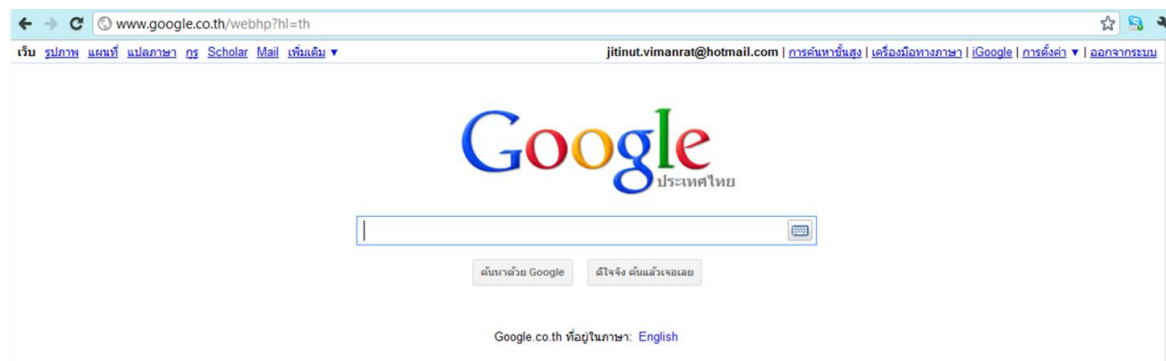
ภาพที่ 39 การใช้เว็บไซต์ยูทูป (You-Tube) เพื่อการแลกเปลี่ยนไฟล์ภาพ หรือ ไฟล์สื่อประสม (Multimedia) โดยสามารถเปิดเป็นแอ็คเคานท์เฉพาะของกลุ่ม

6. วิกิพีเดีย (Wikipedia) เป็นสารานุกรมออนไลน์ โดยจะใช้เป็นโปรแกรมวิกิ ที่ให้ผู้สนใจเข้ามาเขียนสารานุกรมออนไลน์เกี่ยวกับด้านเทคโนโลยีการศึกษา โดยการใช้งานคือ การให้สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ร่วมกันเขียนอธิบาย ข้อความอธิบาย คำจำกัดความ ภายในกลุ่ม ที่เป็นคำสำคัญร่วมกัน เพื่อเป็นข้อตกลง หรือความเข้าใจร่วมกัน โดยสามารถใช้โปรแกรมที่เป็นฟรีซอร์ฟท์แวร์ (Open-Source) ในรูปแบบวิกิที่มีอยู่หลายโปรแกรมในปัจจุบัน



ภาพที่ 40 โปรแกรมวิกิ ที่เป็นโอเพนซอร์ส (www.mediawiki.org) ที่สามารถติดตั้งบนฐานข้อมูลของเว็บไซต์ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

7. เครื่องมือการสืบค้นข้อมูล (Search Engine) โดยเชื่อมโยงกับกูเกิล (www.google.com) เนื่องจากบางครั้ง สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติต้องการสืบค้น สามารถคลิกลิงค์เชื่อมโยงไปยังหน้าเว็บเพจของกูเกิลได้



ภาพที่ 41 หน้าเว็บเพจ "กูเกิล เสิร์จเอนจิน" (Search Engine)

8. แบบบันทึกกิจกรรมออนไลน์ เพื่อบันทึกเรื่องราวที่สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน มีการทำกิจกรรมร่วมกัน โดยผู้บันทึก (Note Takers) จะเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการบันทึกเรื่องราวสำคัญๆ ที่ได้ และสมาชิกทุกคนก็จะสามารถเข้ามาดู หรือให้ความคิดเห็นหรือแก้ไขเพิ่มเติมในเว็บบอร์ดได้

The image shows a screenshot of a web board interface with four distinct sections, each with a blue header and a white body containing text and a "Click" link.

- Calendar (What will we do?)**
 - 1. Greeting new members, check in with Welcome Questionnaire **"Click"**
 - 2. What is the reward for our CoPs members? **"Click"**
- Lastest Blog Update**
 - 1. Michael give the interesting post on the web-board **"Click"**
 - 2. Beth launch an topic "What is your perspective toward Open Courseware?" please **"Click"**
- Progress of Innovative Discussion**
 - 1. Members can see draft KM-Virtual CoPs model **"Click"**
 - 2. Welcome all of the Blog, in the topic of "Social Media for Education" please **"Click"**
 - 3. Hot issue! "Does the tablet PC is important for Education", sharing please, **"Click"**
- Search what's news**
 - 1. The 10th AsiaCALL International Conference (Nov 18 - 20, 2011) Download **"Click"** Here!

ภาพที่ 42 ตัวอย่างการบันทึกเรื่องราว ข่าวสาร บนเว็บเพจ เพื่อแจ้งให้สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือนทราบข้อมูลอัปเดต

องค์ประกอบที่ 3 ปัจจัยการพัฒนาพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

(Factors Concerning with Knowledge Sharing Behavior) 5 ประการ คือ ความเชื่อถือ (Trust) ความสามารถ (Ability) ความสัมพันธ์ (Relationship) แรงจูงใจ (Motivation) และ โอกาส (Opportunity)

ปัจจัยที่ 1 ความเชื่อถือ (Trust)

รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน สำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย จะถูกผสมกลวิธี การพัฒนา “ความเชื่อถือ” ที่เกี่ยวข้องกับ ความเชื่อถือ ของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน และ ความเชื่อถือของสมาชิกที่มีต่อรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่จะทำการพัฒนา 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทีมงาน (Team Process Factor), ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล (Individual Factor) และ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสนับสนุน (Technical Infrastructure) คือ

1. “ความเชื่อถือ” ที่เกี่ยวข้องกับทีมงาน คือ การสร้างความเชื่อถือของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ที่เกิดจากการสื่อสาร ระหว่างผู้นำโครงการ (Project Leader) คุณอำนวย (Facilitators) ไปถึงสมาชิกทุกคน (Members) การมีเอกสารจดหมายเหตุเข้าร่วมกับรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในภูมิภาคเอเชียอย่างเป็นทางการ จากมหาวิทยาลัยที่เป็นแกนนำ

ความไว้วางใจของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือนจะถูกพัฒนาขึ้น ด้วยการพูดคุยสื่อสารระหว่างทีมงานในรูปแบบไม่เป็นทางการ ตั้งแต่ก่อนจะร่วมดำเนินกิจกรรมของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่างการเริ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ของกลุ่ม และการหาเป้าหมายร่วมกัน เป็นการสื่อสารที่สำคัญ โดยการทำให้การสื่อสารในช่วงเริ่มต้นเกิดผลสัมฤทธิ์ จะมีประเด็นที่เชื่อมโยง กับการสร้างแรงจูงใจให้กับกลุ่มสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

2. “ความเชื่อถือ” ที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล คือ ความเชื่อถือที่เกิดขึ้นจากลักษณะขอบข่ายของทุนทางสังคม (Social Capital Perspective) โดยการให้การช่วยเหลือสมาชิกในกลุ่ม

อย่างไม่เห็นแก่ตัว มีการพึ่งพาอาศัยกันและกันระหว่างการทำกิจกรรมของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน โดยปัจจัยที่จะทำให้เกิดขึ้นก็จะเชื่อมโยงกับ ลักษณะทางวัฒนธรรม ความสามารถของตัวบุคคล และผู้สร้างแรงจูงใจโดยตรงให้กับกลุ่มสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ

3. “ความเชื่อถือ” ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี คือ ลักษณะของความเชื่อถือของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ที่มีต่อการใช้ประโยชน์ต่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ที่สนับสนุนต่อกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน การออกแบบเว็บไซต์ ที่มีการใช้งานง่าย (User Friendly) และสนับสนุน ช่วยเหลือให้สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร อภิปราย จัดเก็บ และเผยแพร่ความรู้ได้ตามวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ของกลุ่ม

ปัจจัยที่ 2 ความสามารถ (Ability)

ความสามารถ คือ ความสามารถของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือนที่เหมาะสม สำหรับการเข้าร่วมกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยใช้ความสามารถที่มีอยู่ ร่วมกับ ประสบการณ์ที่ผ่านมา นำมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ความสามารถจะถูกกลั่นกรองโดย หัวหน้าโครงการ ด้วยวิธีการตั้งข้อกำหนด ความสามารถและ ประสบการณ์ของผู้ที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน โดยพิจารณาให้เหมาะสม สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เป้าหมายของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

การได้รับการยอมรับระหว่างสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน จะสอดคล้องกับ ความสามารถที่จะคิดค้นสิ่งใหม่ๆให้เกิดขึ้นระหว่างทำกิจกรรมของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นอกไปจากนั้น ความสามารถของการนำความรู้ใหม่ไปใช้ก็เป็นสิ่งสำคัญ และทำให้เกิดประโยชน์ ต่อตนเอง และสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติคนอื่นๆ โดยปัจจัยที่จะพัฒนาให้เกิดความสามารถ จะเริ่มตั้งแต่ การคัดเลือกสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ตามข้อกำหนดที่เหมาะสม เช่น สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนจะต้องเป็นอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ที่มี

ประสบการณ์การสอนไม่น้อยกว่า 2 ปี และมีความสนใจ ปรารถนาที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อทำให้เกิดความรู้ใหม่ขึ้น จากรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

ในรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะมีการเชิญผู้เชี่ยวชาญ ที่จะเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยเป็นลักษณะการให้ความรู้เสริม แนะนำ หรือร่วมอภิปรายกับสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ในบางสัปดาห์ ทั้งนี้ หัวหน้าโครงการจะเป็นผู้ที่จะติดต่อ หรือจัดการให้ผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ หรือแนะนำประเด็นดี ๆ ที่สอดคล้องกับเป้าหมายของการจัดการความรู้ให้กับชุมชนนักปฏิบัติเสมือน พัฒนาศักยภาพ ด้วยการชี้แนะโดยผู้เชี่ยวชาญ

ความสามารถจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่เป็นความรู้แฝงเร้น (Tacit Knowledge) โดยความรู้แฝงเร้นของแต่ละบุคคล จะเป็นประโยชน์ต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หากเป็นความรู้ที่มีความสัมพันธ์ หรือสอดคล้องกับเป้าหมายของการจัดการความรู้ ในประเด็นนี้ จึงทำให้การคัดเลือก สมาชิกที่มีความปรารถนา หรือวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ และประสบการณ์การสอน หรืองานวิจัยที่สอดคล้องกัน จะทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของการจัดการความรู้ และช่วยพัฒนาให้เกิดพฤติกรรมของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ปัจจัยที่ 3 ความสัมพันธ์ (Relationship)

ความสัมพันธ์ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการเกิดพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพราะเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับปัจจัยการเกิดความเชื่อถือ (Trust) และ ปัจจัยแรงจูงใจ (Motivation) เพราะการที่สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน เคยเป็นผู้ที่มีความรู้จักกัน หรือมีการแนะนำผ่านเครือข่าย หรือช่องทางที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันมาก่อน จะทำให้มีผู้อ้างอิง และสร้างความเชื่อถือ ไว้เนื้อเชื่อใจกัน สมาชิกจะยินดีที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือพัฒนาพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากขึ้น แต่เนื่องจากรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนไม่ได้กำหนดว่า สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน จะต้องเป็นผู้ที่รู้จักกัน คู่กันเคยกันมาก่อนเข้าร่วมกิจกรรมฯ จึงต้องมีการแนะนำตนเอง ประสบการณ์ ผลงานวิชาการและความสนใจ เพื่อให้สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติรู้จักกันก่อน เริ่มต้นทำกิจกรรมใดๆ ต่อไป

การทำกิจกรรมหลายกำแพงน้ำแข็ง (Ice Breaker) เป็นกลวิธีหนึ่งที่จะนำเข้ามาใช้ใน รูปแบบ การจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน โดยใช้กิจกรรมที่ก่อนที่จะเริ่มต้นกิจกรรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้รายสัปดาห์ โดยการทำการสนทนาที่รียสนทนาเสมือน (Dialogue) ผ่าน โปรแกรมการสนทนาแบบประสานเวลา (Synchronous – Chat Room) และเกมส์ออนไลน์ง่ายๆ เพื่อสร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ให้รู้จักคุ้นเคยกันมากขึ้น เพื่อ พร้อมที่จะทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในขั้นตอนต่อไป

ปัจจัยที่ 4 แรงจูงใจ (Motivation)

แรงจูงใจ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาพฤติกรรมของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชน นักปฏิบัติเสมือน เพราะในทุกๆ ขั้นตอนของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ควรจะต้องมีการแทรก การจูงใจให้สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ด้วย ตั้งแต่ ขั้นตอนเริ่มดำเนินกิจกรรมตามรูปแบบ และ ขั้นตอนดำเนินกิจกรรมตามรูปแบบ แรงจูงใจที่เกิดขึ้น จะมี 2 ลักษณะ คือ แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) และ แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ซึ่งจะนำมาใช้ระหว่าง ดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชา เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย โดยจำแนกออก เป็นสังเขปได้ดังนี้

1. การจัดการรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ที่ดี เช่น การจัดสรรทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการทำกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของ ชุมชนนักปฏิบัติเสมือนบนเครือข่าย ระบบที่ดีคือระบบที่ถูกรจัดการให้มีความถูกต้อง และเหมาะสม สำหรับองค์กร และพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้นๆ ซึ่งจะส่งผลต่อการสร้างแรงจูงใจของสมาชิก ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

2. การคัดเลือกสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ที่มีความสนใจร่วมกัน (Common Interest) เพราะ การที่มีคนที่มีความปรารถนา หรือเป้าหมายที่จะจัดการความรู้ในเรื่องเดียวกัน ก็ จะได้บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในที่ตรงกัน ที่พร้อมที่จะดำเนินกิจกรรมของรูปแบบการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ต่อไปร่วมกัน

3. การที่ทำให้สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ได้เป็นผู้ร่วมกำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้ของกลุ่ม และ กำหนดแผนการดำเนินกิจกรรมตามรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดแรงจูงใจภายในต่อสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

4. การมีการอำนวยความสะดวกที่ดี จากคุณอำนวย ภายในกลุ่ม และมีการดูแล จัดการให้มีการตอบข้อซักถาม หรือขออภิปราย ที่อัปเดต ไม่ปล่อยให้ล่าช้า จนทำให้ไม่เกิดแรงจูงใจที่สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน จะร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน เกิดพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

5. การมีผู้เชี่ยวชาญร่วม เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยน แบ่งปันประสบการณ์ ระหว่างการดำเนินกิจกรรมของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำให้เกิดแรงจูงใจ ต่อสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ถึงผลดีที่จะได้รับจากการทำกิจกรรมดังกล่าว

6. การสร้างแรงจูงใจภายนอก ด้วยการตั้งรางวัล ในรูปสิ่งของ เช่น ตัวเครื่องบิน หรือ อุปกรณ์สื่อสาร ฯลฯ ให้กับผู้ที่ได้เป็นแชมป์ของการทำกิจกรรมตามรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ การให้รางวัลในลักษณะเกียรติบัตร ที่ออกโดย คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้แก่สมาชิกผู้เข้าร่วมทุกคน

ปัจจัยที่ 5 โอกาส (Opportunity)

การจัดสภาพแวดล้อมของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ที่ดีจากการวางแผนงานที่เหมาะสม จะเอื้อให้เกิดโอกาสมากขึ้น เช่น การให้สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ในสื่อกลางที่เป็นเว็บไซต์ที่ออกแบบขึ้นมาเฉพาะสำหรับรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการเชื่อมโยงไปถึงเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook หรือ อีเมล ของแต่ละบุคคล ช่วยให้เกิดการกระตุ้นเตือน อำนวยให้เกิดโอกาสมากขึ้น

สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน จะมีส่วนร่วมในการวางแผนกิจกรรม กำหนดปฏิทินของกิจกรรมร่วมกัน ตามแผนโครงร่างกิจกรรมที่ได้วางไว้ ช่วยทำให้แผนกิจกรรมที่ได้สอดคล้องกับ

สมาชิกในกลุ่ม และเอื้อให้เกิดโอกาส และจะทำให้เกิดพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคล
ที่ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

ตอนที่ 3 ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนัก ปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาใน ภูมิภาคเอเชีย ประกอบด้วย ขั้นตอนย่อยต่าง ๆ ดังนี้

ขั้นตอนย่อยที่ 1 ได้แก่ ขั้นตอนเริ่มดำเนินกิจกรรมรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนัก
ปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย
(Start-Up)

ระยะเวลาการดำเนินการ: 1 – 2 สัปดาห์

การดำเนินกิจกรรมภายในขั้นตอนนี้ ประกอบด้วย

1.1 สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ทำการล็อกอิน (Login) เว็บไซต์ชุมชนนักปฏิบัติ
เสมือน (www.asiaedtechkm.com) เพื่อแนะนำตนเอง เกี่ยวกับ ชื่อ ตำแหน่งงาน ประวัติ
การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ผลงานวิชาการ หรืองานวิจัยที่ผ่านมา และแนบรูปถ่าย หรือ
ข้อมูลส่วนตัวอื่นๆ ให้เพื่อนสมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ได้รู้จักกันมากขึ้น

1.2 ผู้ริเริ่มโครงการแจ้งให้สมาชิกทราบถึง การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารระหว่าง
สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติ และความแตกต่างของประเทศ และเวลา ที่แตกต่างกัน เพื่อให้เกิด
ความเข้าใจตรงกันของสมาชิก และแนะนำเว็บไซต์ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

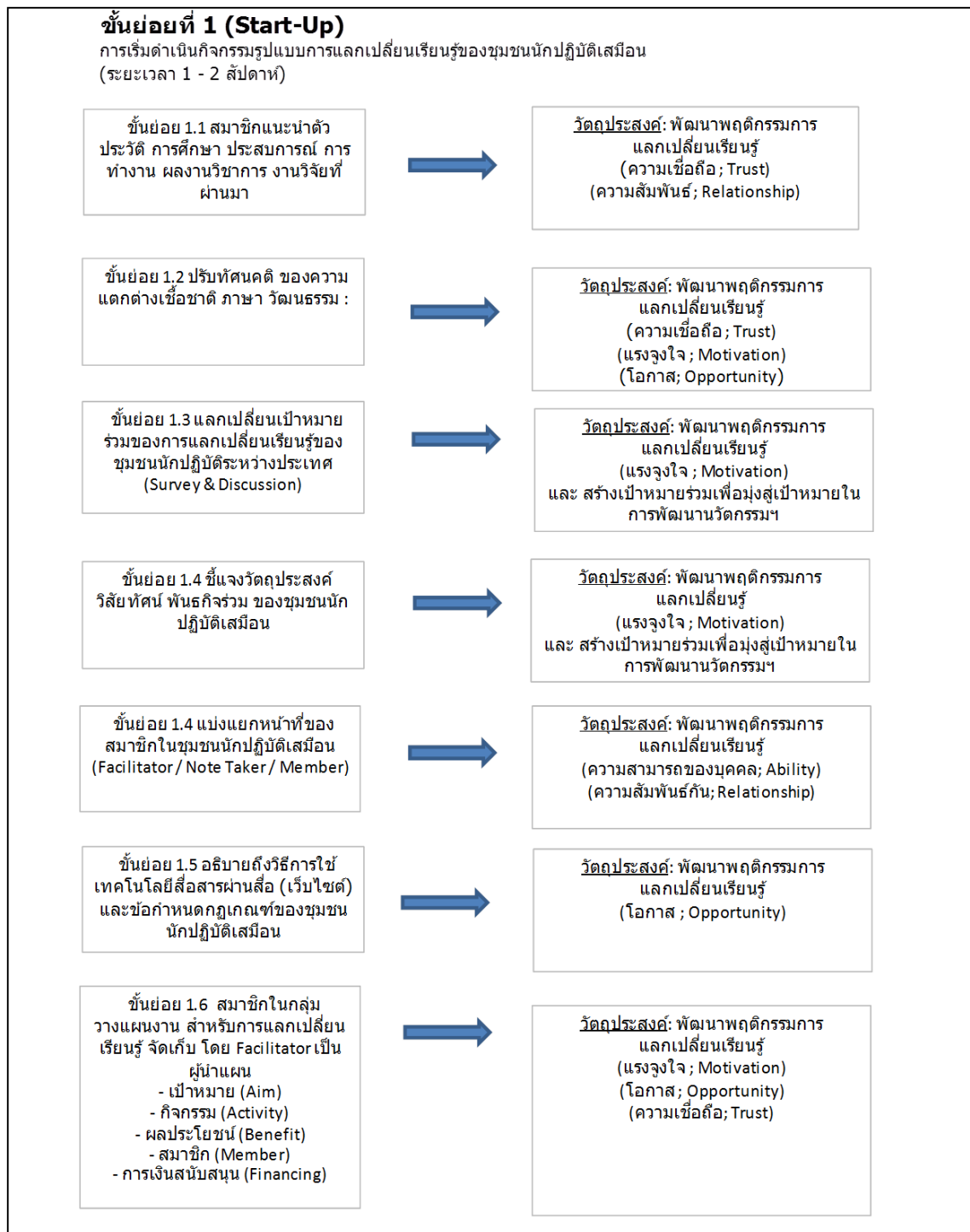
1.3 สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ร่วมกันแบ่งแยกหน้าที่ โดยชุมชนนักปฏิบัติ
เสมือน จำนวน 7 คน (อาจารย์คนไทย 4 คน และอาจารย์ชาวต่างประเทศ 3 คน) โดยในแต่ละ
กลุ่ม จะร่วมกันแบ่งแยกหน้าที่กัน เป็น คุณอำนวย (Facilitators) ผู้จดบันทึก (Note Taker) และ
สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (Virtual CoPs Members)

1.4 คุณอำนวย (Facilitators) เป็นผู้สอบถามถึงประเด็นเป้าหมายของสมาชิกในกลุ่ม ที่มี
ต่อการจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาใน

สถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย โดยใช้วิธีการทำแบบสอบถาม และการสอบถาม อภิปรายใน ประเด็น เป้าหมายที่คาดหวังของสมาชิกแต่ละคน โดย ผู้จดบันทึก (Note Taker) เป็นผู้รวบรวม ประเด็นจากการอภิปรายผ่านกระดานสนทนา (Discussion Board) และให้คุณอำนวย เป็นผู้ วิเคราะห์ สรุปเป้าหมายของการจัดการความรู้ของกลุ่ม

1.5 คุณอำนวย แจ้งสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ถึงเป้าหมาย วิสัยทัศน์ และ พันธกิจร่วม ของการจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน โดยวัตถุประสงค์เป้าหมายความ จะ มีการนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา อาทิ แผนการสอน (Instructional Plan) คู่มือ วิธีแก้ไขปัญหาที่พบในการสอน (Problem Solving Technique) รูปแบบการสอนแบบใหม่ สำหรับกลุ่มตัวอย่างเฉพาะ (Instructional Model of Selected Peers) ชิ้นงานที่เป็นเทคโนโลยี การศึกษาที่ช่วยในการสอน (Work on Educational Technology) หรือเพาเวอร์พอยท์ ประกอบการสอน (Power-Point)

1.6 คุณอำนวย (Facilitators) แจ้งให้สมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติ ร่วมกันวางแผนงาน ใน ปฏิทินการจัดการความรู้ (Knowledge Management Calendar) สำหรับการกำหนดกิจกรรมการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ จัดเก็บ และประเมินผลการจัดการความรู้ โดยกำหนดแผนงาน ตามเป้าหมาย (Aim) กิจกรรมของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (Activity) ผลประโยชน์ที่จะได้รับ (Benefit) และ โอกาสของสมาชิก (Opportunity of Members) ซึ่ง แผนงานที่วางร่วมกัน จะเป็นแนวทางในการ จัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน



ภาพที่ 43 แสดงการดำเนินกิจกรรมในเฟสแรกของชุมชนนักปฏิบัติ (ขั้นย่อยที่ 1: Start-Up)

ขั้นย่อยที่ 2 ได้แก่ ขั้นการดำเนินกิจกรรมตามรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ
เสมือน (Knowledge Sharing / Creativity Improvement)

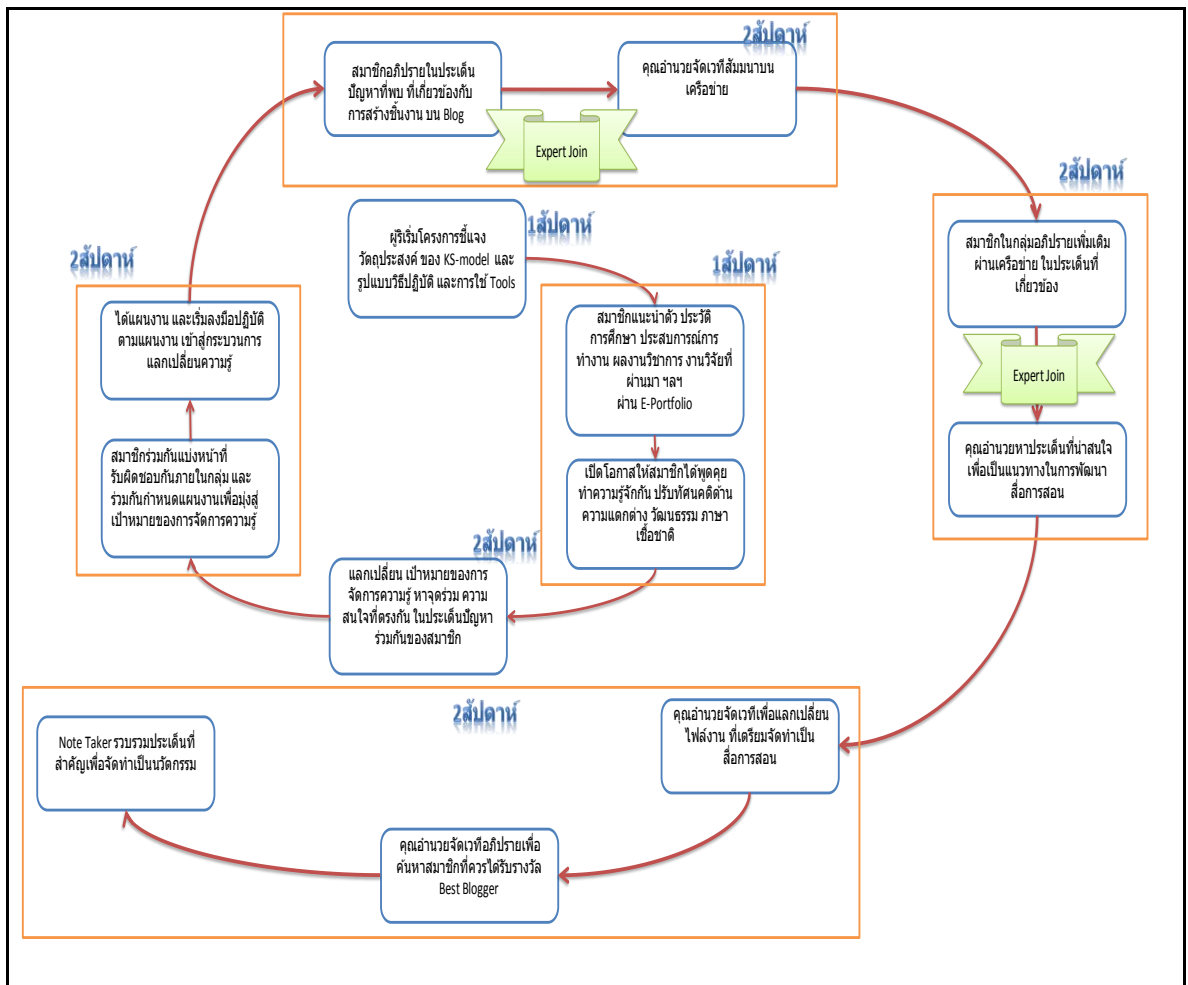
ระยะเวลาการดำเนินการ: 8 -10 สัปดาห์

การดำเนินกิจกรรมภายในขั้นตอนนี้ ประกอบด้วย กิจกรรมส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมเพื่อการ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ โดยที่กิจกรรมส่วนใหญ่จะใช้เว็บบอร์ด
(Discussion board) บนเครือข่าย เป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และใช้การดำเนินกิจกรรมตาม
รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ที่มุ่งหวังที่จะพัฒนาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ
พฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 5 ตัวแปร คือ ความเชื่อถือ (Trust) ความสามารถ (Ability)
ความสัมพันธ์ (Relationship) แรงจูงใจ (Motivation) และ โอกาส (Opportunity) รายละเอียด

ตารางที่ 26 สรุปการดำเนินกิจกรรมตามรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน
สำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียใน
ขั้นย่อยที่สอง

การดำเนินกิจกรรม ในเฟสที่สอง	ช่วงเวลา	ส่งผลต่อปัจจัย
การมีการตกลงเนื้อหา ประเด็นที่จะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยกันภายในสมาชิก ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน	สัปดาห์ที่ 3	โอกาส (Opportunity) แรงจูงใจ (Motivation) ความเชื่อถือ (Trust)
การเปิดโอกาสให้สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ เสมือน เข้ามาโพสต์ข้อความ โดยไม่จำกัด วัน และ เวลา	สัปดาห์ที่ 3 - 12	โอกาส (Opportunity)
คุณอำนวย (Facilitator) ใช้สื่อสังคม ออนไลน์ "Facebook" ในการติดต่อ แจ้ง ข่าวสารอัปเดตให้สมาชิกชุมชนนัก ปฏิบัติเสมือนทราบ และเข้ามาอภิปราย ความคิดเห็นเพิ่มเติม	ตลอดการดำเนิน กิจกรรม	โอกาส (Opportunity) แรงจูงใจ (Motivation)

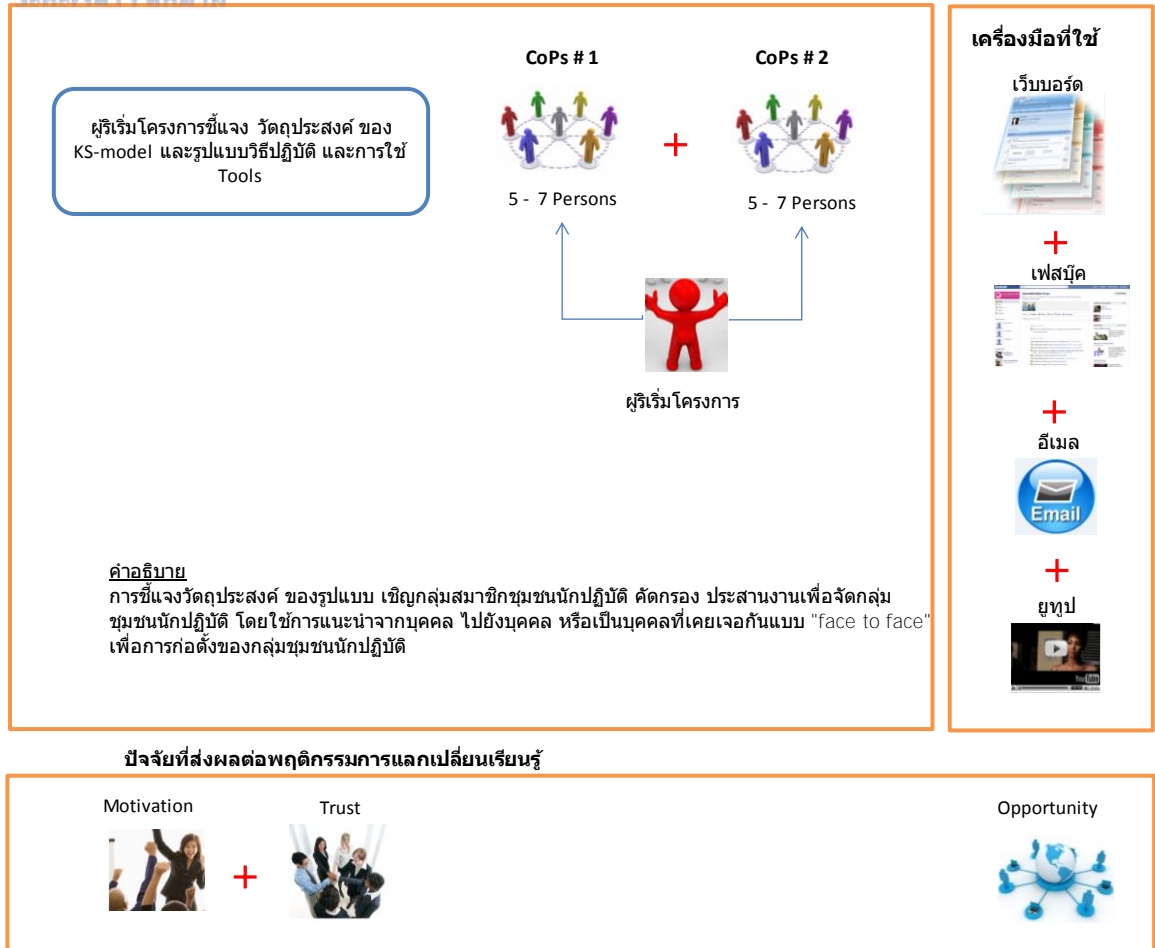
การดำเนินกิจกรรม ในเฟสที่สอง	ช่วงเวลา	ส่งผลต่อปัจจัย
การให้ ผู้เชี่ยวชาญ (Expert) นอกกลุ่มฯ เข้าร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ อภิปรายเพิ่มเติม	สัปดาห์ที่ 4 , 6	ความสามารถ (Ability) แรงจูงใจ (Motivation)
ผู้บันทึก (Note-Taker) บันทึกเรื่องราว ไว้ บนเว็บเพจ แจ่งข้อมูลข่าวสารอัปเดต เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความรู้ของชุมชน นักปฏิบัติเสมือน	ตลอดการดำเนิน กิจกรรม	แรงจูงใจ (Motivation)
คุณอำนวย (Facilitator) ประกาศชื่อ สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ, ประเทศ และ รูปถ่าย ไว้บนหน้าเว็บเพจ เพื่อให้สมาชิก ได้รู้จักกันและกัน	ตลอดการดำเนิน กิจกรรม	ความสัมพันธ์ (Relationship) ความเชื่อถือ (Trust) แรงจูงใจ (Motivation)
คุณอำนวย (Facilitator) ใช้สื่อสังคม ออนไลน์ (Facebook) ในการ ติดต่อสื่อสารกับสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ ในรูปแบบประสานเวลา และสมาชิก สามารถติดต่อกันด้วยช่องทางดังกล่าว	ตลอดการดำเนิน กิจกรรม	โอกาส (Opportunity) แรงจูงใจ (Motivation)
คุณอำนวย (Facilitator) แจ่งเรื่องการมี การแจ่งของรางวัล (Extrinsic motivation) ให้กับ Top-Blogger ผู้ที่มี การเข้ามาปฏิสัมพันธ์ในกลุ่มมากที่สุด	สัปดาห์ที่ 4	แรงจูงใจ (Motivation)
คุณอำนวย (Facilitator) มอบรางวัล ให้กับผู้ได้รับรางวัล Top-Blogger และ รางวัลรองลงมา	สัปดาห์ที่ 11	แรงจูงใจ (Motivation)
คุณอำนวย (Facilitator) เปิดโอกาสให้ สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ เขียนโพสต์ข้อ ความสรุปประเด็นที่ได้จากการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้บนกระดานสนทนา (Web-board)	สัปดาห์ที่ 11 - 12	ความสามารถ (Ability)



ภาพที่ 44 ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชา เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย ใช้เวลา 12 สัปดาห์ เรียกว่า “The One KS-Model”

สัปดาห์ที่ 1

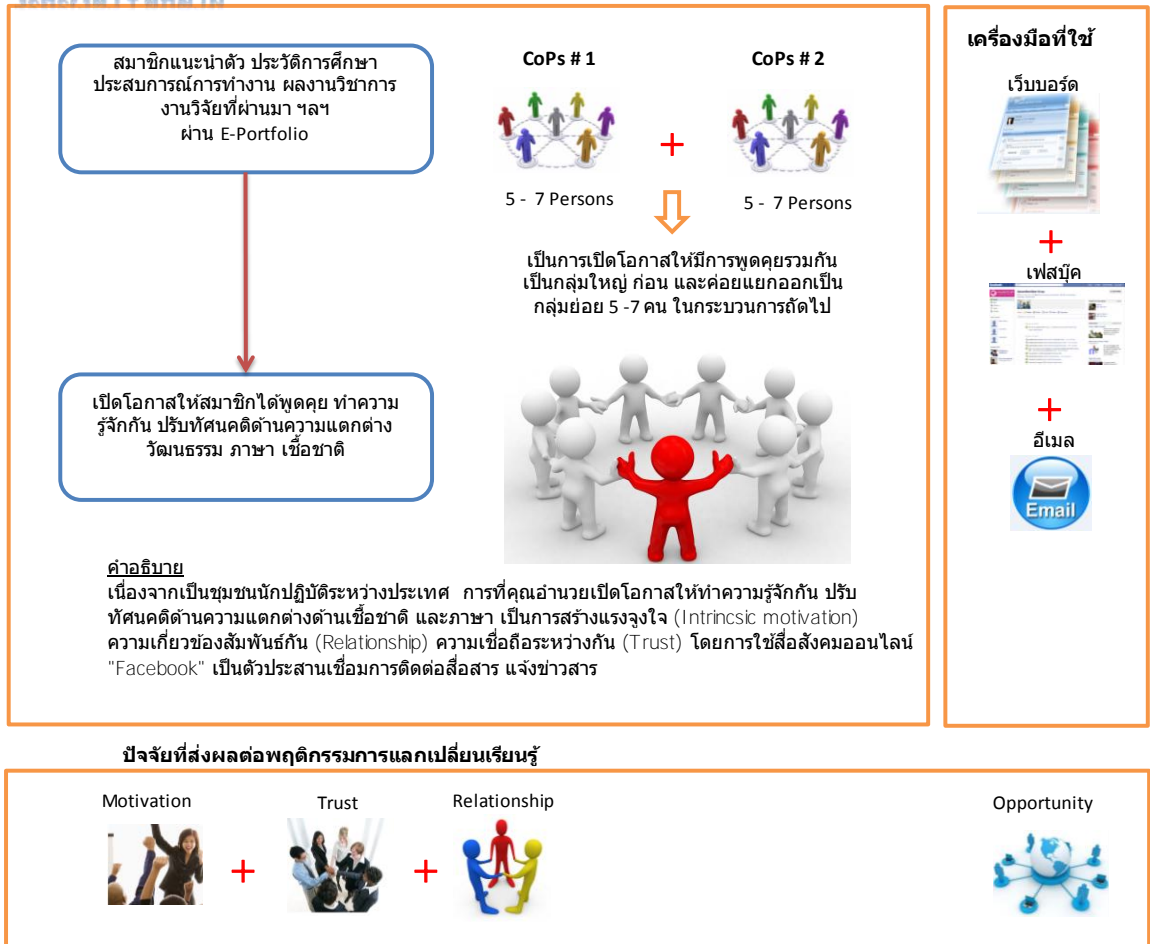
ระยะเวลา 1 สัปดาห์



ภาพที่ 45 การดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ในสัปดาห์ที่ 1

สัปดาห์ที่ 2

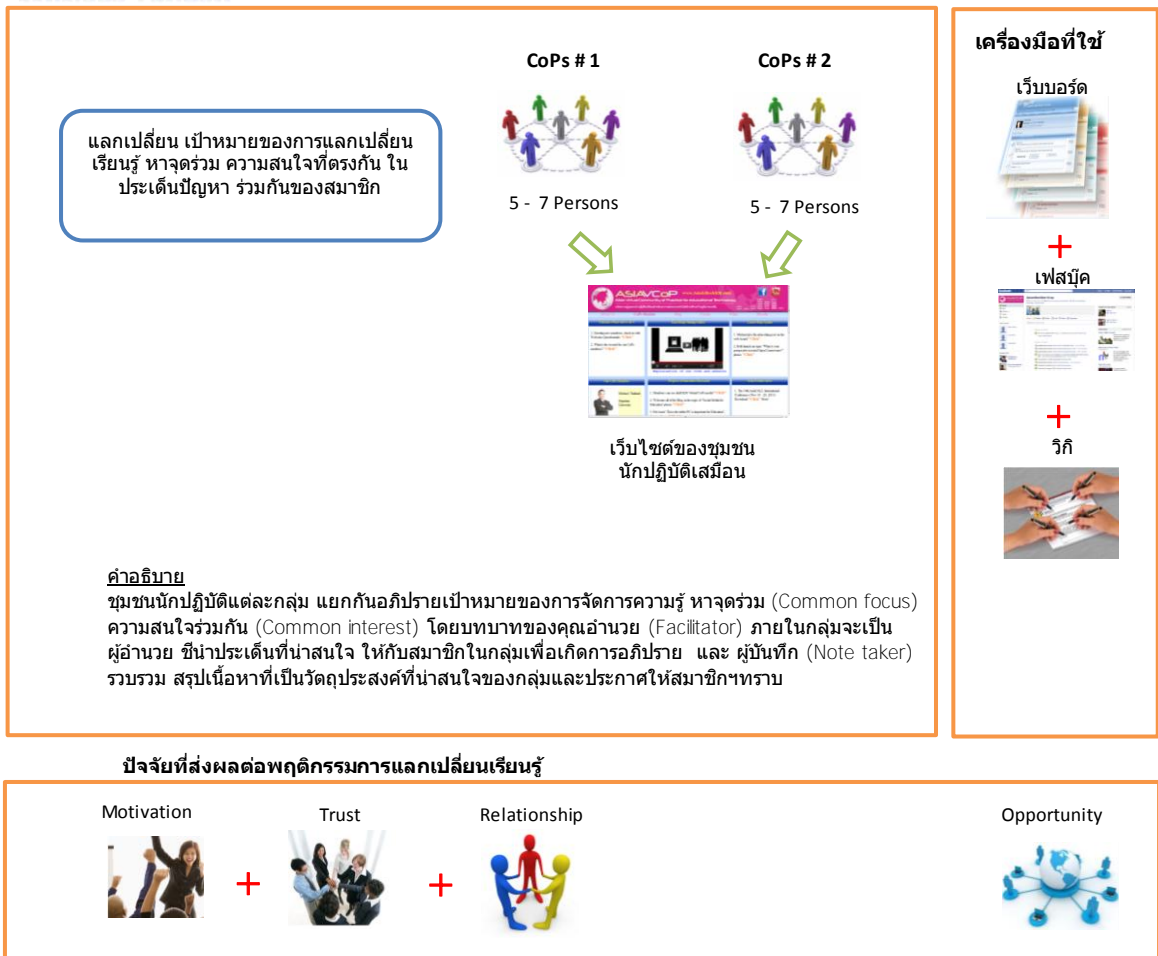
ระยะเวลา 1 สัปดาห์



ภาพที่ 46 การดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ในสัปดาห์ที่ 2

สัปดาห์ที่ 3 -4

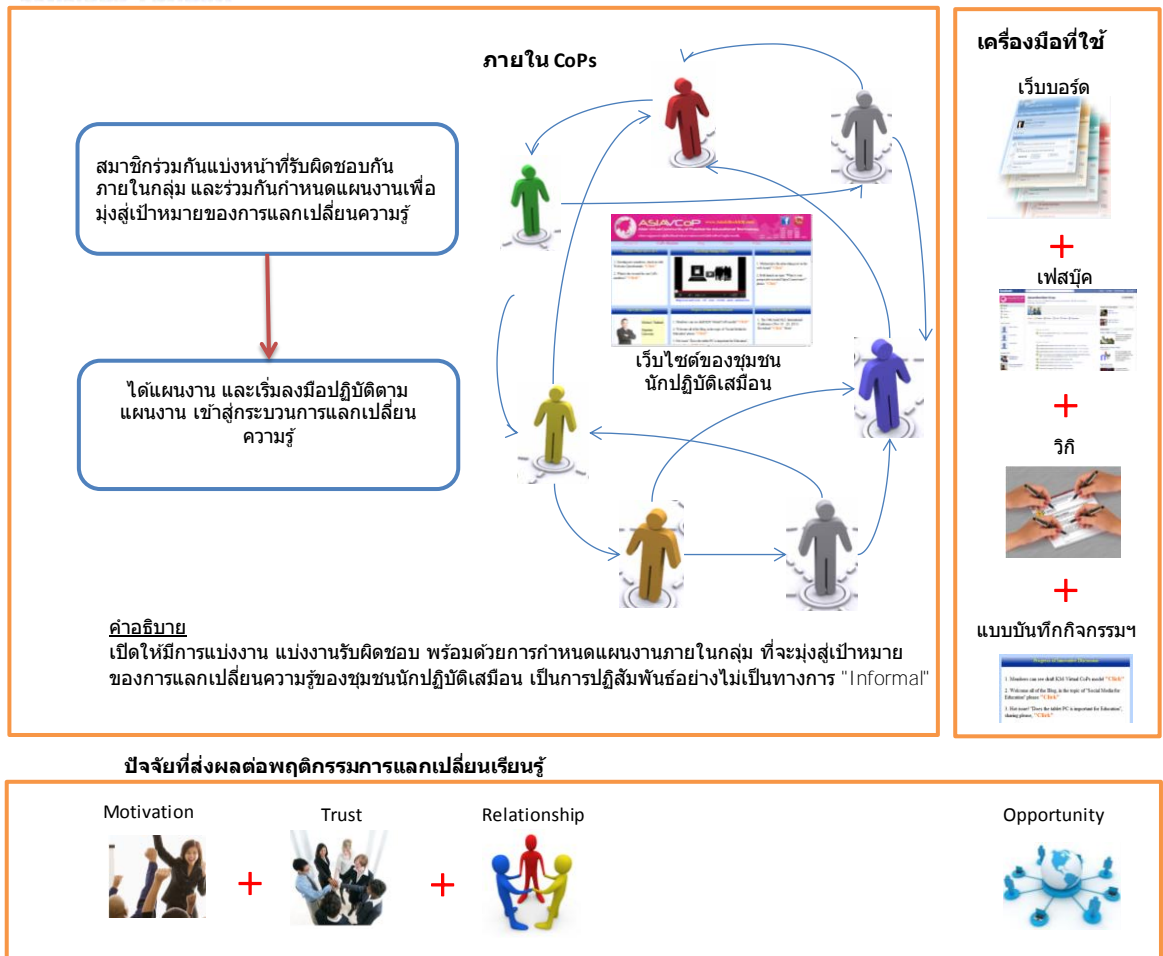
ระยะเวลา 2 สัปดาห์



ภาพที่ 47 การดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ในสัปดาห์ที่ 3 - 4

สัปดาห์ที่ 5 -6

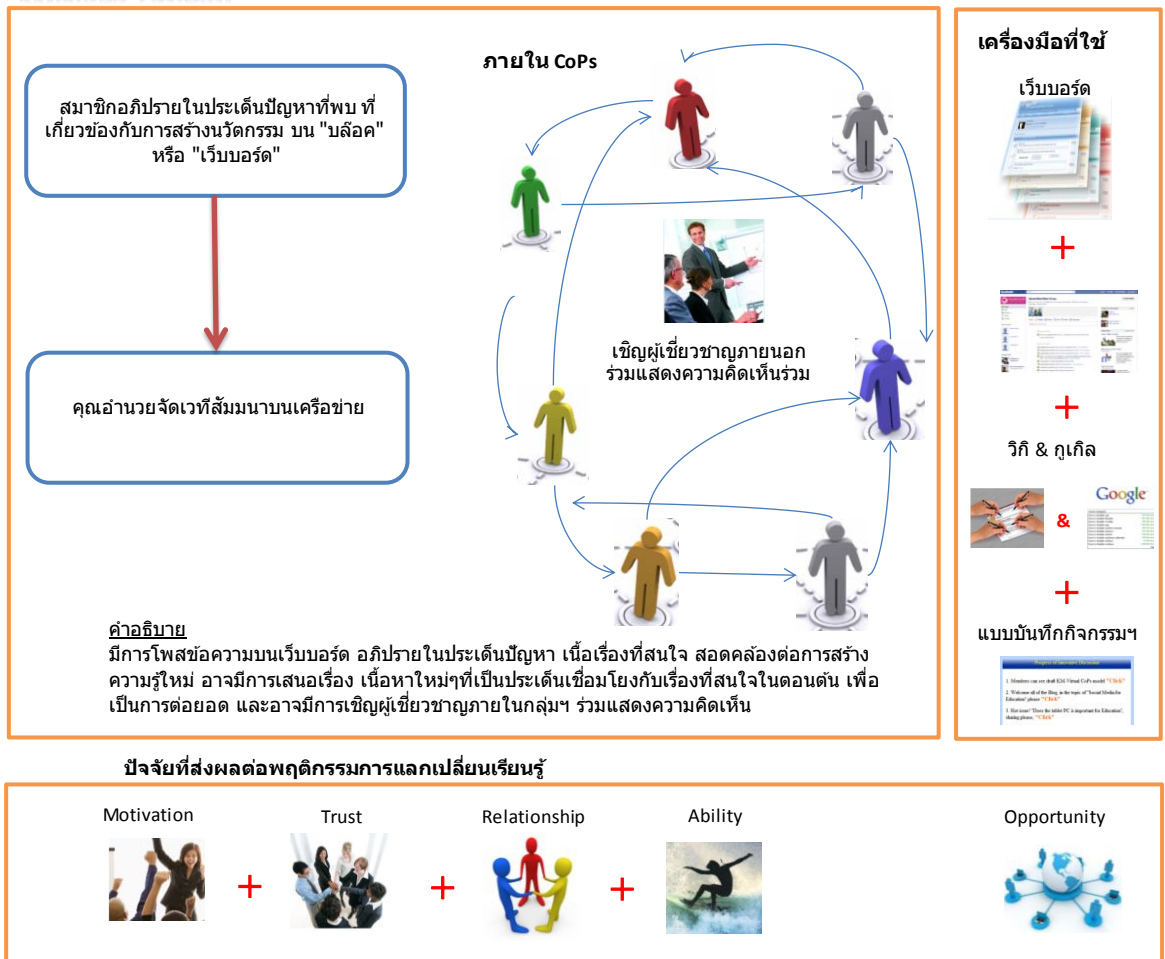
ระยะเวลา 2 สัปดาห์



ภาพที่ 48 การดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ในสัปดาห์ที่ 5 - 6

สัปดาห์ที่ 7 - 8

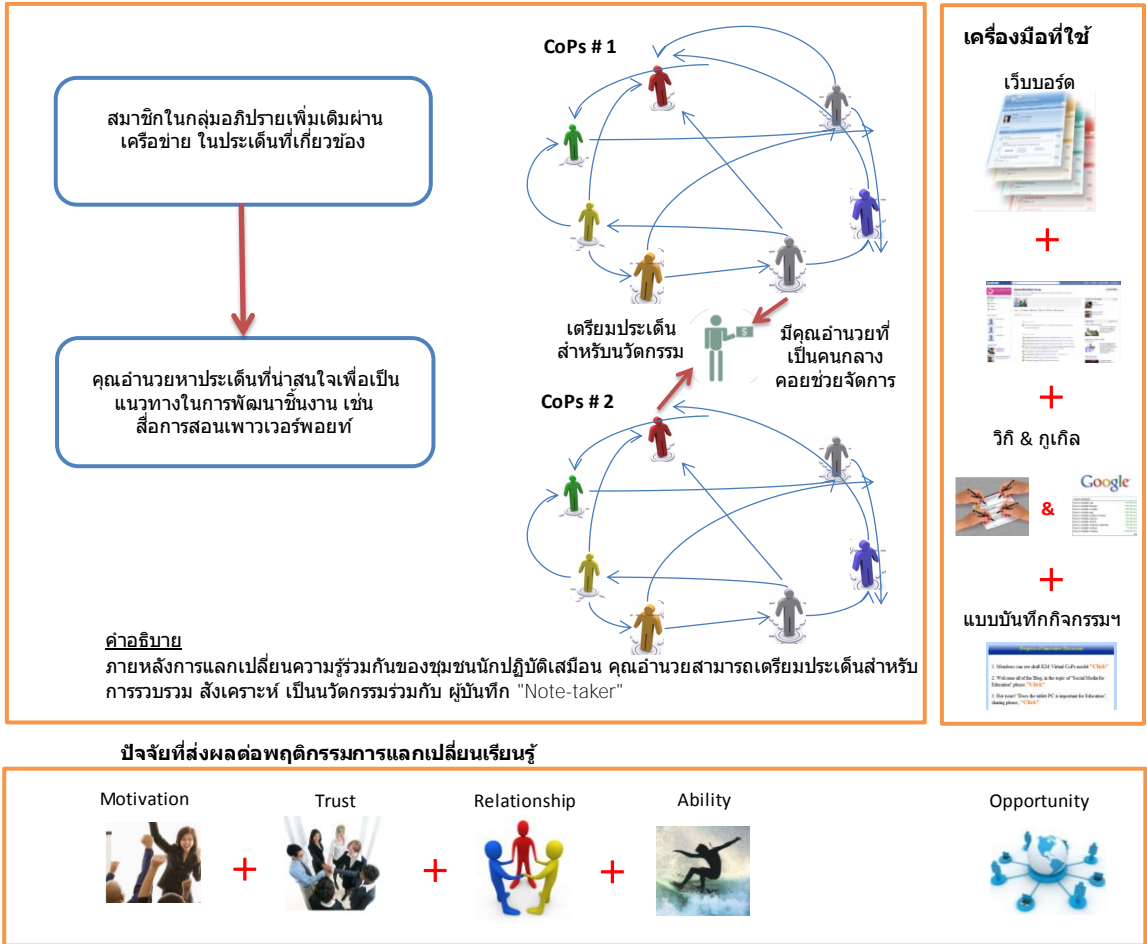
ระยะเวลา 2 สัปดาห์



ภาพที่ 49 การดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ในสัปดาห์ที่ 7 - 8

สัปดาห์ที่ 9 - 10

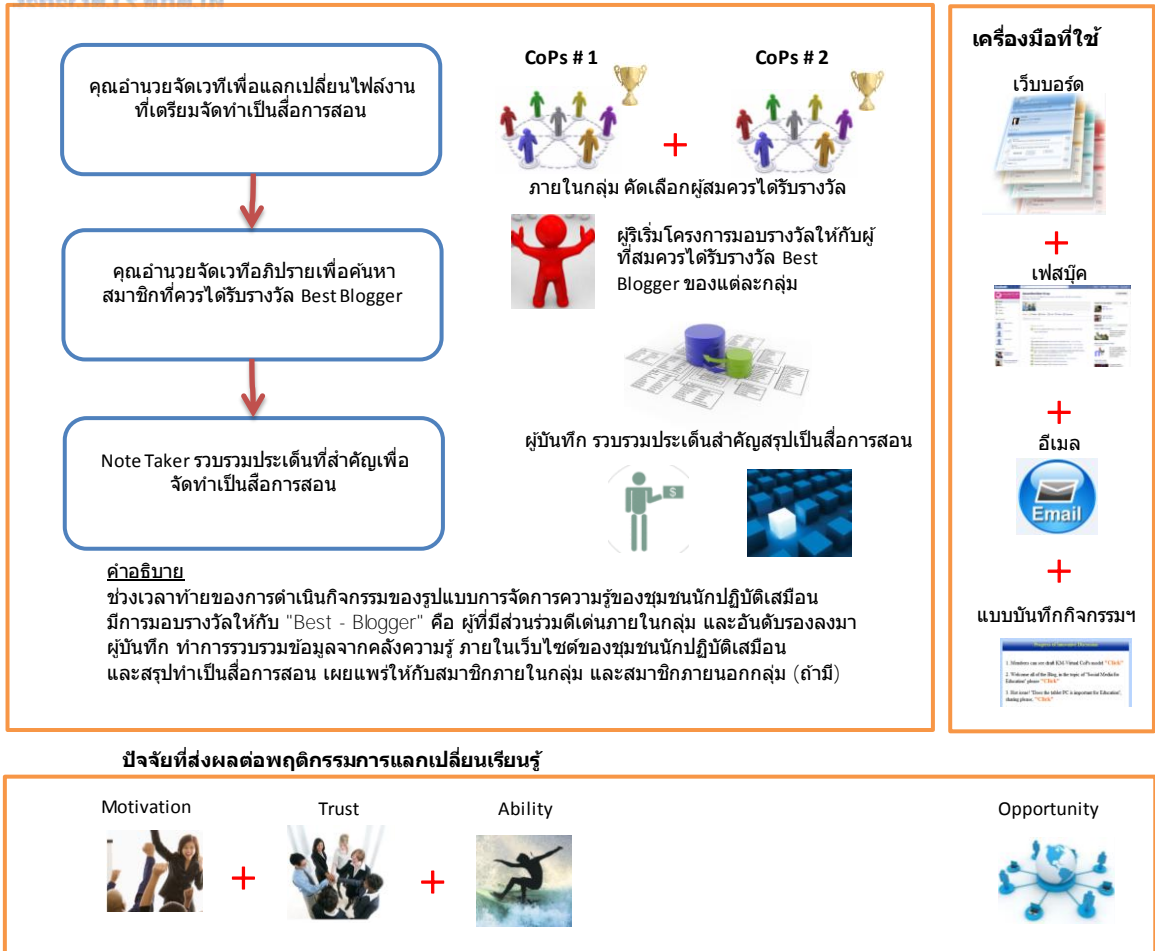
ระยะเวลา 2 สัปดาห์



ภาพที่ 50 การดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ในสัปดาห์ที่ 9 - 10

สัปดาห์ที่ 11 - 12

ระยะเวลา 2 สัปดาห์



ภาพที่ 51 การดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ในสัปดาห์ที่ 11 - 12

ตอนที่ 4 วิธีการและเงื่อนไขการนำรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ เสมือน สำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาค เอเชีย

1. วิธีการนำรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับ อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย

1.1 สถาบันอุดมศึกษาหรือหน่วยงานของสถาบันการศึกษา ที่นำรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนไปใช้ ควรจะมีการกำหนดเป็นวิสัยทัศน์ เป้าหมาย จากผู้บริหารองค์กร ซึ่งจะทำหน้าที่เป็น ผู้ริเริ่มโครงการ (Project Initiators) ตามองค์ประกอบที่ 1 (คน) เพื่อให้องค์กรมีการกำหนดเป้าประสงค์ที่ชัดเจน ของการจัดการความรู้ฯ เป็นแรงจูงใจ เริ่มต้นให้กับบุคลากรทางการศึกษาที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสริมสร้างกำลังใจให้กับ คณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาในสาขาต่างๆ ที่สนใจจะใช้รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดังกล่าว เพื่อวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ที่แตกต่างกัน อาทิ การสร้างองค์ความรู้ใหม่ ฯลฯ ซึ่ง อาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องเป็นคณาจารย์ในสาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาเท่านั้น เนื่องจากเป็น โครงการที่ควรจะได้รับ การสนับสนุนจาก ผู้บริหารขององค์กร เพื่อทำให้เกิดความร่วมมือในการ ก่อตั้งพันธกิจ ของโครงการที่จะเกี่ยวข้องกับการนำรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ไปใช้

1.2 ผู้ริเริ่มโครงการ (Project Initiators) ซึ่งเป็นผู้ที่ จะนำรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ไปใช้ ควรที่จะต้องมี การเตรียมความพร้อมด้านสาธารณูปโภค พื้นฐานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับกลุ่มสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติที่เป็นกลุ่มตั้งต้น โดยบางครั้ง อาจต้องมีการจัดการฝึกอบรมในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเว็บไซต์ของชุมชนนักปฏิบัติ (ถ้ามี) หรือ เครื่องมือแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่ายฯ เพิ่มเติมในกรณีของกลุ่มสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ยังไม่มีความพร้อมในการใช้งานทรัพยากรต่างๆบนเครือข่ายฯ เพียงพอ

1.3 ผู้ริเริ่มโครงการ (Project Initiators) ควรที่จะมีการประสานงานกลุ่มคน ที่จะเป็นสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ที่จะเข้าร่วมในกิจกรรมของรูปแบบการแลกเปลี่ยน

เรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ตั้งแต่เริ่มต้น เพื่อให้มีการคัดเลือก คุณอำนวย (Facilitators) และ ผู้บันทึก (Note-Taker) ในช่วงเวลาตั้งแต่แรกเริ่มการดำเนินกิจกรรม ด้วยวิธีการคัดเลือกในกลุ่มสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติโดยความสมัครใจ เพราะเป็นขั้นตอนสำคัญที่จะนำมาสู่ปัจจัยที่จะทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ

1.4 ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาหรือหน่วยงานของสถาบันการศึกษา ที่นำรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนไปใช้ อาจต้องเป็นผู้ที่ช่วยเหลือ หรือให้กับแนะนำกับผู้ริเริ่มโครงการ (Project Initiator) เกี่ยวกับการพัฒนาตัวแปร 5 ประการของการพัฒนาพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing Behavior) คือ ความเชื่อถือ (Trust) ความสามารถ (Ability) ความสัมพันธ์ (Relationship) แรงจูงใจ (Motivation) และ โอกาส (Opportunity) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การให้การสนับสนุนเรื่องงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการนำรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปใช้ และการพัฒนาให้เกิดพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้การใช้รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

1.5 การประสานงานเครือข่ายอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในต่างประเทศ เพื่อให้เกิดความเป็นทางการ ควรที่จะได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร อาทิ การออกจดหมายเชิญคณาจารย์จากสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียที่เป็นเครือข่าย ของสถาบันอุดมศึกษาหรือหน่วยงานของสถาบันการศึกษาที่นำรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนไปใช้ เพราะเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะช่วยสร้างเครือข่ายความรู้ของทีมงาน (คณาจารย์) ระหว่างประเทศ

2. เงื่อนไขการนำรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียไปใช้

2.1 รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน นี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับคณาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีในสถาบันอุดมศึกษา หรือ จะเป็นบุคลากรทางการศึกษาที่อยู่ในสถาบันอุดมศึกษาหรือหน่วยงานของสถาบันการศึกษาได้ทุกแห่ง โดยขอให้

คำนึงถึงเป้าหมายสำคัญ ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์ความรู้ให้กับองค์กร และการพัฒนาเครือข่ายทีมงานระหว่างประเทศ

2.2 องค์ประกอบของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน มี 3 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1 คน องค์ประกอบที่ 2 เครื่องมือ-เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสื่อสาร (ฐานทรัพยากรบนเครือข่าย) องค์ประกอบที่ 3 ปัจจัยสนับสนุนการพัฒนาพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หากสถาบันการศึกษาหรือหน่วยงานของสถาบันการศึกษาต้องการจะนำรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ควรเตรียมความพร้อมของแต่ละองค์ประกอบให้ครบถ้วน ทั้งนี้การเตรียมความพร้อมดังกล่าวควรเป็นความร่วมมือระหว่างบุคลากรภายในองค์กร ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง ผู้ริเริ่มโครงการจัดการความรู้ กลุ่มสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้อง หากไม่สามารถทำให้เกิดการประสานงานหรือการร่วมมือได้อย่างราบรื่น อาจจะต้องใช้การกำหนดเป็นวิสัยทัศน์ร่วมกัน เพื่อเป็นวิสัยทัศน์หนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ขององค์กร

2.3 ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มี 2 ขั้นตอน (ขั้นย่อยที่ 1 ขั้นเริ่มดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Start-Up และ ขั้นย่อยที่ 2 ขั้นดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Knowledge-Sharing) ระยะเวลา 12 สัปดาห์ ซึ่ง ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมในแต่ละขั้นย่อย ตั้งแต่เริ่มต้น ก่อกำเนิดกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ไปจนถึงการแลกเปลี่ยน วิสัยทัศน์ กำหนดเป้าหมายร่วมของกลุ่ม และการดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตลอดไปจนถึงได้นวัตกรรม จนสามารถทำให้บรรลุตามเป้าประสงค์ของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน หรือ เป้าหมายร่วมที่สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติตกลงกันได้ อาจต้องใช้เวลาที่มากกว่า หรือ น้อยกว่ารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ ที่ได้นำเสนอไว้ จึงเป็นข้อเสนอให้เงื่อนไขด้านเวลาสามารถปรับให้มีความยืดหยุ่นเหมาะสมได้ตามการนำไปใช้จริง

2.4 การนำรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ไปใช้ อาจไม่จำเป็นที่จะต้องได้รับการอนุมัติจากผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาหรือหน่วยงานของสถาบันการศึกษา หรือหัวหน้างาน เพราะเนื่องจากการจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน สามารถดำเนินการในรูปแบบวิธีอย่างไม่เป็นทางการ (Informal) ได้ หากกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ

สามารถก่อตั้งขึ้นมาได้เอง และไม่ต้องการเงื่อนไขการสนับสนุนบางอย่างที่จำเป็นที่จะต้องได้รับการอนุมัติจากฝ่ายบริหาร อาทิ เงินทุน เวลา ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ฯลฯ

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน สำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย” มีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อพัฒนา รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียเกี่ยวกับแนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน
2. เพื่อสร้างรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย
3. เพื่อทดลองใช้รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย
4. เพื่อศึกษาผลการใช้รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย
5. เพื่อนำเสนอรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

สรุปผลการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียจากกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์

ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลที่ได้จากการส่งแบบสอบถามออนไลน์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียจำนวน 15 คน ได้แก่ อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย จาก 5 ประเทศ คือ ประเทศไทย จำนวน 8 คน ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 3 คน ประเทศญี่ปุ่น จำนวน 1 คน ประเทศสิงคโปร์ จำนวน 1 คน ประเทศฟิลิปปินส์ จำนวน 1 คน และประเทศฮ่องกง จำนวน 1 คน เพื่อนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความคิดเห็น ความคิดเห็นต่อเป้าหมายของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ความคิดเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ความคิดเห็นที่มีต่อประเด็นที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามตัวแปรที่ผู้วิจัยสนใจ คือ แรงจูงใจ (Motivation) โอกาส(Opportunity) ความสามารถ (Ability) ความเชื่อถือ (Trust) และ ความสัมพันธ์ (Relationship)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นต่อเป้าหมายของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนฯ คือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน เว็บบล็อก (ร้อยละ 24) การคิดค้นสื่อการสอน (ร้อยละ 19) และ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านกระดานสนทนา (ร้อยละ 18) รองลงมาคือ การพัฒนานวัตกรรม (ร้อยละ 17) การค้นหาโมเดลการสอนใหม่ๆ (ร้อยละ 13) และการหาเครือข่ายความรู้ (ร้อยละ 9) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา คือ ภายในสถาบันอุดมศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านการประชุม (ร้อยละ 29) และมีนโยบายให้มีคลังความรู้ภายในองค์กร (ร้อยละ 29) รองลงมา คือ มีการเผยแพร่ความรู้ไปสู่สาธารณะ (ร้อยละ 14) มีวิธีการค้นหาข้อมูลในคลังความรู้อย่างเป็นระบบ (ร้อยละ 14) และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านอีเมล (ร้อยละ 14) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน คือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อ

เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ในรูปแบบของ เว็บไซต์ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนและระบบ การค้นหาข้อมูล (ร้อยละ 30) และ เว็บลิค (ร้อยละ 30) รองลงมาคือ การใช้เว็บบอร์ด (ร้อยละ 20) และการติดต่อสื่อสารแบบประสานเวลาด้วยโปรแกรม อาทิ MSN / Skype / Chat-Room (ร้อยละ 20) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับ ประเด็นที่เกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประเด็นที่ 1 “ความสัมพันธ์” คือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการที่รูปแบบการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน สามารถช่วยให้เกิดการขยายเครือข่ายความรู้ โดยการเชิญสมาชิก ใหม่เข้าร่วมเพิ่มเติม (ร้อยละ 46) ปัจจัยรองลงมาคือ ควรมีการให้สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ควรแลกเปลี่ยนความชำนาญของตนเองให้กันและกันทราบ (ร้อยละ 29) และ การที่รูปแบบการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ควรมีการจัดตั้งรูปแบบวิธีการพัฒนาความสัมพันธ์ ระหว่างกันของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (ร้อยละ 25) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประเด็นที่เกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประเด็นที่ 2 “ความเชื่อถือ” คือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการที่รูปแบบการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน จะช่วยสร้างบรรยากาศของการให้กำลังใจในการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ภายในชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (ร้อยละ 30) การที่รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนัก ปฏิบัติเสมือน ควรมีการพัฒนาวิธีการของการสร้างความเชื่อถือระหว่างสมาชิกภายในชุมชนนัก ปฏิบัติเสมือน (ร้อยละ 29) การที่ให้สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัตินำเสนอข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็น ความจริงระหว่างกัน (ร้อยละ 26) และ การค้นหาปัญหาระหว่างการอภิปรายของสมาชิกของชุมชน นักปฏิบัติและหาวิธีแก้ไข (ร้อยละ 15)

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประเด็นที่เกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประเด็นที่ 3 “แรงจูงใจ” คือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการที่รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ควรสร้างแรงจูงใจภายใน (ร้อยละ 59) มากกว่า การสร้างแรงจูงใจ ภายนอก (ร้อยละ 41)

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประเด็นที่เกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประเด็นที่ 4 “โอกาส” คือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการที่รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของ ชุมชนนักปฏิบัติมีการกำหนดกรอบเวลาประชุมร่วมกันล่วงหน้า (ร้อยละ 37) เท่ากับ การที่เวลาการ

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ขึ้นอยู่กับเวลาที่เหมาะสมของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (ร้อยละ 37) และการให้รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติต้องมีคุณอำนวย (Facilitators) เป็นจัดการให้เกิดโอกาสที่เหมาะสมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายใน ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ประเด็นที่เกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประเด็นที่ 5 “ความสามารถ” คือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการที่ สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ควรประกอบด้วยกลุ่มคนที่มีความสามารถหลากหลาย แตกต่างกันไป (ร้อยละ 86) และ รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ควรมีการกำหนดความสามารถของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือนที่ต้องการ (ร้อยละ 14) ตามลำดับ

จากผลการศึกษาสภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน สำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียจากกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ โดยผลการสอบถามจากแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ 5 ประเด็น ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน เป็นดังตาราง โดยบทสรุปที่สำคัญคือ การพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ควรมีการเปิดเผยรายละเอียดข้อมูลส่วนบุคคล และทักษะความชำนาญเฉพาะ ของสมาชิกที่เข้าร่วมในชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ดี ควรจะมีกลวิธีที่จะพัฒนาให้สมาชิกในกลุ่มมีความสัมพันธ์ (Relationship) และ ความเชื่อถือ (Trust) ด้วยวิธีการที่สมาชิกภายในกลุ่มเกิดความยอมรับซึ่งกันและกัน

แนวคิดของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จะสามารถสร้างแรงจูงใจทั้งภายใน (Intrinsic motivation) คือ การที่สมาชิกจะมีความตั้งใจ หรืออยากที่จะเข้าร่วมในรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สร้างขึ้น และเชื่อว่าจะได้ประโยชน์จากการเข้าร่วม หรือได้เพื่อน หรือเกียรติยศ และ การสร้างแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) เช่น การให้รางวัลในรูปแบบตัวเงิน หรือสินน้ำใจ อื่นๆ ตอบแทนภายหลังจากการเข้าร่วมกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน การทำให้เกิดโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้วยความสมัครใจ และเวลาที่เหมาะสมของสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนฯ และการให้มีการกำหนดตารางเวลาในการประชุมร่วมกัน หรือ มีคุณอำนวย (Facilitators) ที่คอยจัดการให้เกิดโอกาสที่ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเชื้อให้เกิดพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การคัดเลือกสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยี การศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย ควรมีความหลากหลายของทักษะและความเชี่ยวชาญ (Various area of expertise) มากกว่าที่จะต้องมีการกำหนดคัดเลือกสมาชิกที่จะเข้าร่วมในชุมชนนักปฏิบัติเสมือนฯ เพื่อจะได้เกิดความหลากหลายของมุมมอง และแนวคิด จากองค์ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge creation) ทำให้ทราบถึง ข้อแนะนำ และ ประโยชน์จากการใช้แบบสอบถามออนไลน์ที่สามารถเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ และข้อมูลเชิงคุณภาพที่มีความสำคัญต่อการพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือ เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิสำหรับงานวิจัยในปัจจุบัน

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย จากผู้เชี่ยวชาญภายในประเทศ โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในประเทศจำนวน 7 คน ในสาขาเทคโนโลยีการศึกษา และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในประเทศด้วยตนเอง และได้มีการถอดเทปคำสัมภาษณ์ เพื่อนำมาสรุปเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ 5 ปัจจัยของการพัฒนาพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ความเชื่อถือ (Trust) ความสามารถ (Ability) ความสัมพันธ์ (Relationship) แรงจูงใจ (Motivation) และ โอกาส (Opportunity)) รวมทั้ง ข้อเสนอแนะ สำหรับการพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย โดยขั้นตอนการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญผู้วิจัยได้ออกแบบคำถามสัมภาษณ์จากการรวบรวมประเด็นความสำคัญที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม

จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึกมีความสำคัญในการพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย คือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนระหว่างประเทศ ที่มีความแตกต่างในเรื่องของแหล่งที่ตั้ง ภาษา วัฒนธรรม และ ที่สำคัญคือการสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

ในประเด็นของ 5 ตัวแปรที่ผู้วิจัยสนใจ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ทำให้ได้รับความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนารูปแบบให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยสรุปได้ดังนี้

สรุปความคิดเห็นจากสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ในประเด็นที่ศึกษา 5 ประเด็น คือ ประเด็น “ความสัมพันธ์” ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างกันมีส่วนเกี่ยวข้องให้เกิดพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยตรง เพราะจะทำให้กลุ่มสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเกิดความไว้วางใจกัน จะสามารถทำให้พัฒนาไปสู่การเกิดเครือข่ายของกลุ่มคนได้ ประเด็น “ความเชื่อถือ” ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่า ความเชื่อถือ เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคล จึงเกิดความไว้วางใจกัน และลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นในกลุ่ม โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้ใหญ่ ความรู้สึกที่อยากจะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน จะต้องมาจากเจตคติที่ดี ต่อสมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติ ประเด็น “แรงจูงใจ” ผู้วิจัยมีความเห็นว่า แรงจูงใจทั้งสองประเภท คือ “แรงจูงใจภายใน” และ “แรงจูงใจภายนอก” ควรจะต้องเกิดควบคู่กันไประหว่างดำเนินกิจกรรมตามรูปแบบการจัดการความรู้ โดยจุดที่สำคัญน่าจะมาจากแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) มากกว่า ประเด็น “โอกาส” ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่า การสร้างโอกาสที่จะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อาจจะต้องสร้างเป็นกติการ่วมกัน โดยให้สมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติเสมือนเป็นผู้เลือก หรือกำหนดกันเอง ประเด็นสุดท้าย คือ “ความสามารถ” ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่า สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนมีความสามารถเฉพาะบุคคลอยู่แล้ว แต่อาจจะไม่มีความสามารถในการถ่ายทอดเรื่องราว และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จึงควรเป็นการคัดเลือกบุคคลที่จะเข้าร่วมในกลุ่มที่มีความเหมาะสมในแต่ละเนื้อหาที่ต้องการที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสามารถเชิญบุคคลภายนอกกลุ่มฯ เข้าร่วมพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้บ้าง เพื่อสร้างความรู้ที่มีความหลากหลาย

ขั้นตอนที่ 3 พัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย โดย ผู้วิจัยศึกษาขั้นตอนของการออกแบบการสอนเพื่อการผลิตสื่อที่เป็นเครื่องมือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่าย (เว็บไซต์ www.asiaedtechkm.com) ผู้วิจัยบูรณาการหลักการจากการทบทวนวรรณกรรม ดังนี้

1. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับ ความรู้ (Knowledge) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Management) การสร้างความรู้ (Knowledge Creation) และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing)

2. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับ การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) และ เครือข่ายความรู้ของทีมงานระหว่างประเทศ (International Knowledge Network)

3. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับ เทคโนโลยีการสื่อสารในการศึกษาทางไกล เพื่อการสร้างเครือข่ายความรู้เสมือน และเทคโนโลยีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Technology of Distance Education for Virtual Knowledge Network and Technology for Knowledge Management)

4. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับ ชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice) และชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (Virtual Communities of Practice)

5. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Qualitative Research and Participatory Action Research) การวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือหลังการปฏิบัติ (After Action Review) และการสำรวจบนเครือข่าย (Internet-Based Survey)

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญภายในประเทศ และการสำรวจสภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มตัวอย่างอาจารย์สาขาเทคโนโลยีการศึกษาในภูมิภาคเอเชียจำนวน 15 คน เพื่อใช้ประกอบการออกแบบกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน โดยสอดคล้องกับปัจจัยพัฒนาพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 5 ปัจจัย คือ แรงจูงใจ (Motivation) โอกาส(Opportunity) ความสามารถ (Ability) ความเชื่อถือ (Trust) และความสัมพันธ์ (Relationship)

ผู้วิจัยพัฒนาเว็บไซต์ชุมชนนักปฏิบัติ สำหรับอาจารย์สาขาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย (www.asiaedtechkm.com) ด้วยความคิดเห็นที่ได้จากการวิจัยตอนที่ 1 (ข้อมูลความคิดเห็นจากการสำรวจสภาพปัจจุบันจากกลุ่มตัวอย่าง 15 คน ด้วยแบบสอบถามออนไลน์) และ ตอนที่ 2 (ความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ) คือ วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ควรมีเว็บไซต์ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ที่ประกอบด้วย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน “บล็อก” เหมาะสมที่สุด การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน “กระดานสนทนา” เหมาะสมที่สุด และกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป้าหมายของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้คือ

การสร้างสื่อการสอนมากที่สุด และในเว็บไซต์ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนควรมีระบบจัดการสมาชิก และระบบสืบค้นข้อมูล และคลังความรู้ โดยการออกแบบเว็บไซต์ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนจะเป็นเว็บไซต์ที่ใช้งานได้ง่ายไม่ยุ่งยาก (User Friendly)

ขั้นตอนที่ 4 ศึกษาการใช้รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน สำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย ด้วยวิธีสังเกตกระบวนการแบบมีส่วนร่วม และเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติเสมือน กับกลุ่มตัวอย่าง 7 คน ที่เป็นอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา จาก 4 ประเทศ คือ ประเทศฟิลิปปินส์ ประเทศฮ่องกง ประเทศสหรัฐอเมริกา และ ประเทศไทย ผลการสังเกตกระบวนการแบบมีส่วนร่วมพบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกคนจะมีการตอบรับ หรือเริ่มดำเนินการกิจกรรมด้วยความสนใจกันตลอด เมื่อได้รับข้อมูลอัปเดต (Update) จาก คุณอำนวย (Facilitatorss) โดยเฉพาะการแจ้งข่าวสาร ความคืบหน้าของการอภิปรายในประเด็นต่างๆ การแจ้งเรื่องการให้รางวัล (Reward) การแจ้งประเด็นในการสนทนาเมื่อมีผู้เริ่มต้นตั้งประเด็นอภิปรายใหม่ (New discussion topic) ซึ่งการแจ้งข่าวสารหลักๆ คุณอำนวย จะใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social network; Facebook) การดำเนินการทดลองตามกิจกรรมของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน แบ่งเป็น ขั้นตอนย่อยที่หนึ่ง (2 สัปดาห์) และ ขั้นตอนที่สอง (10 สัปดาห์) ตามกระบวนการตามรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เสมือน สรุปผลได้ดังนี้

ผู้วิจัยพบว่า การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยเข้าไปสังเกตกระบวนการแบบมีส่วนร่วม ทำให้ได้เข้าใจในเชิงลึก ถึงพฤติกรรมของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา ที่มีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มีความรู้ และใช้ภาษาอังกฤษ (การเขียน) เป็นการสื่อสารบนเครือข่าย ผ่านเว็บบอร์ด และ การแจ้งข้อมูลด้วย อีเมล และ สื่อสังคมออนไลน์ “Facebook”

ผู้วิจัยพบว่า การมีการอำนวยความสะดวก หรือ มี “คุณอำนวย” ที่ดี ทำให้สามารถสร้าง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ “โอกาส” “แรงจูงใจ ในทางตรง “ความสัมพันธ์” และ “ความเชื่อถือ” ทั้งในทางตรง และ ทางอ้อม และ ปัจจัย “ความสามารถ” จะเกิดขึ้นโดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน จะมีการเกิด “ความรู้ใหม่” ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

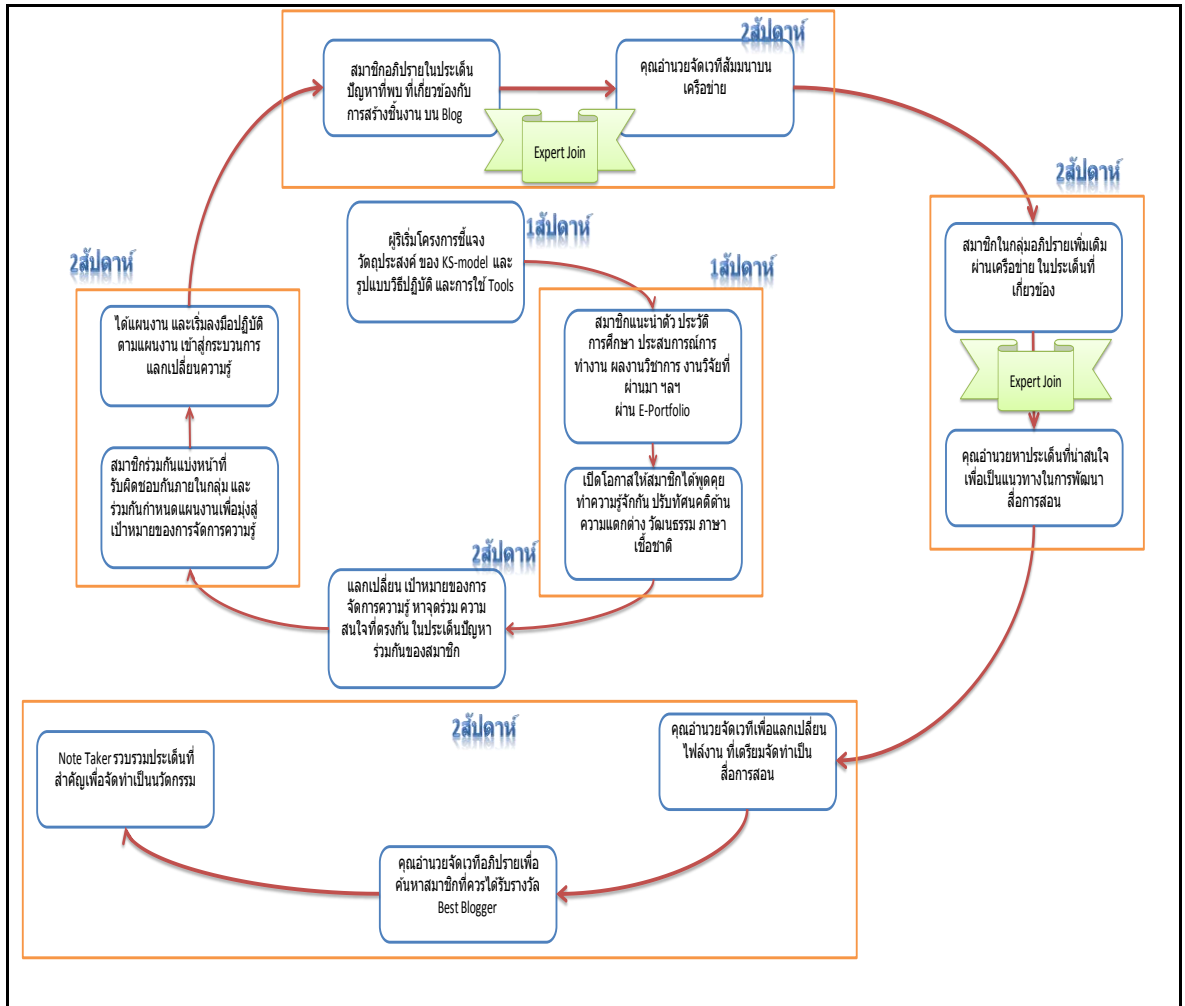
ที่จะทำให้ สมาชิกได้เรียนรู้ และ เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่อเนื่องไป จากการถ่ายทอดความรู้ทั้ง 2 ประเภท คือ ความรู้แฝงเร้น และ ความรู้เชิงประจักษ์ ระหว่างสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

ผู้วิจัย พบว่า การมีการซักถาม และ อภิปรายในประเด็นที่ชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสนใจ ร่วมกัน สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนจะมีความสนใจ ที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และช่วยเหลือกัน ผ่านการเล่าประสบการณ์ นำเสนอรูปภาพประกอบ รวมถึงการ นำเสนอลิงค์ (Link) เชื่อมโยงไปยัง แหล่งข้อมูลออนไลน์ที่เกี่ยวข้อง รวมถึง การให้การสนับสนุน หรือเห็นด้วยกับประเด็นที่เห็นด้วย กับ ให้การอภิปรายในประเด็นที่เห็นต่าง ภายในชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

ขั้นตอนที่ 5 รับรองรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับ อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียของผู้เชี่ยวชาญโดย วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

ผู้วิจัยนำรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชา เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย ภายหลังจากการปรับปรุงแก้ไขตามข้อค้นพบ ที่ได้ภายหลังจากทดลอง ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน ประเมินรับรองรูปแบบการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ฯ ส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยเกิน 4 คะแนน (เห็นด้วย) โดยเฉพาะมีบางประเด็นที่ได้ คะแนนเฉลี่ยสูงมาก คือ กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเป้าหมายร่วมของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชน นักปฏิบัติเสมือน (คะแนนเฉลี่ย 4.8) การแบ่งแยกหน้าที่ของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ (คะแนนเฉลี่ย 4.8) การมีกระบวนการที่จะต้องมีการอธิบายถึงวิธีการใช้เทคโนโลยีสื่อสารผ่านเว็บไซต์ และ ข้อกำหนดกฎเกณฑ์ (คะแนนเฉลี่ย 4.8) ผลการรับรองรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนัก ปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย ของผู้เชี่ยวชาญโดยวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม **จึงสรุปได้ว่าผู้เชี่ยวชาญรับรองรูปแบบ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน** ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอรูปแบบการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ที่เป็นขั้นตอนที่ประกอบด้วยกิจกรรมหลายกิจกรรม ที่ รวมเข้าอยู่ในขั้นตอนของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติตามรูปแบบที่เรียกว่า “The One KS-Model” ซึ่งจะประกอบด้วย วงรอบของกิจกรรม ในขั้นย่อยที่ 1 (ขั้นเริ่มกิจกรรมแลกเปลี่ยน

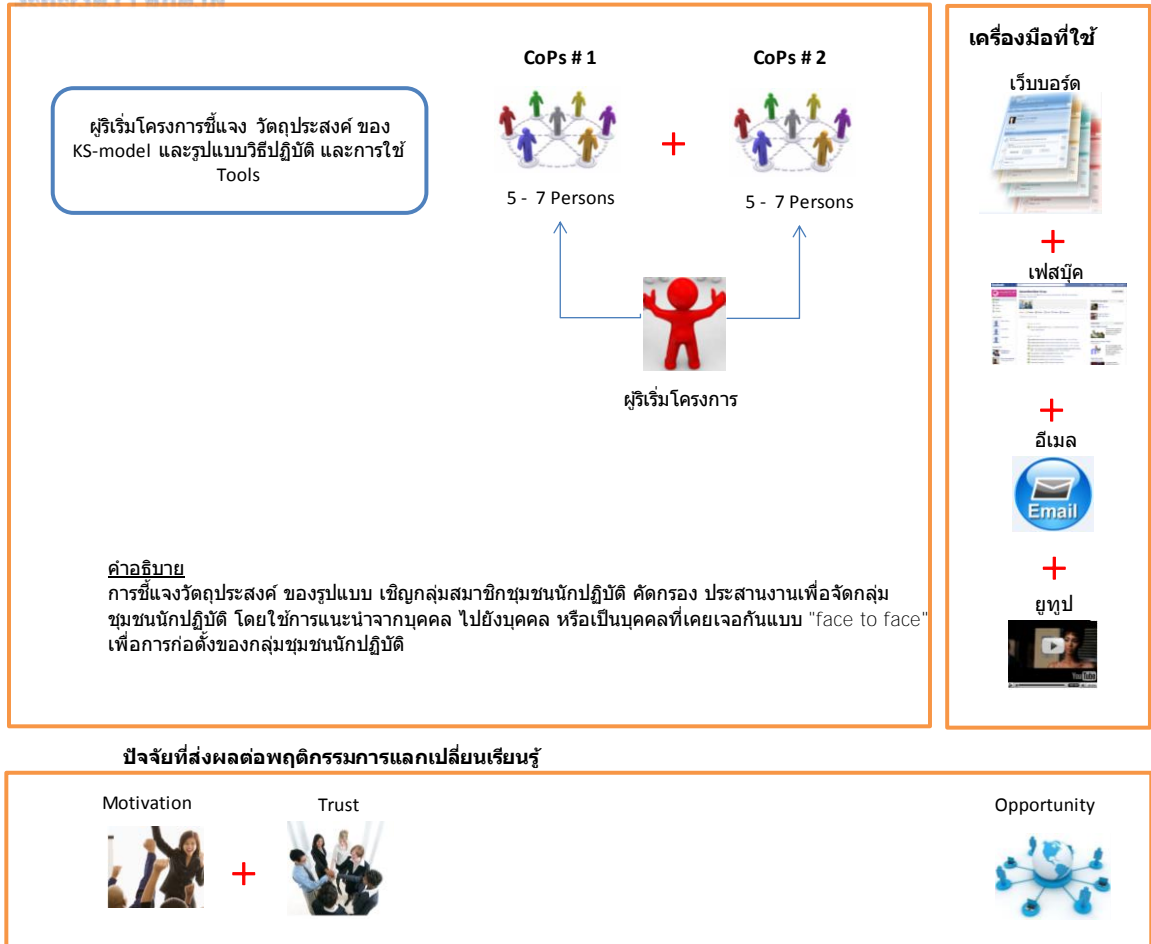
เรียนรู้) ใช้เวลา 2 สัปดาห์ และ วงรอบของกิจกรรมในชั้นย่อยที่ 2 (ชั้นดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้) ใช้เวลา 10 สัปดาห์



ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยี การศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย เรียกว่า “The One KS-Model”

สัปดาห์ที่ 1

ระยะเวลา 1 สัปดาห์



การดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ในสัปดาห์ที่ 1

สัปดาห์ที่ 2

ระยะเวลา 1 สัปดาห์


สมาชิกแนะนำตัว ประวัติการศึกษา
ประสบการณ์การทำงาน ผลงานวิชาการ
งานวิจัยที่ผ่านมา ฯลฯ
ผ่าน E-Portfolio

↓

เปิดโอกาสให้สมาชิกได้พูดคุย ทำความ
รู้จักกัน ปรับทัศนคติด้านความแตกต่าง
วัฒนธรรม ภาษา เชื้อชาติ

คำอธิบาย
เนื่องจากเป็นชุมชนนักปฏิบัติระหว่างประเทศ การที่ดูแลช่วยเปิดโอกาสให้ทำความรู้จักกัน ปรับ
ทัศนคติด้านความแตกต่างด้านเชื้อชาติ และภาษา เป็นการสร้างแรงจูงใจ (Intrinsic motivation)
ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน (Relationship) ความเชื่อถือนระหว่างกัน (Trust) โดยการใช้สื่อสังคมออนไลน์
"Facebook" เป็นตัวประสานเชื่อมการติดต่อสื่อสาร แจ้งข่าวสาร


CoPs # 1 CoPs # 2



5 - 7 Persons + 5 - 7 Persons


↓

เป็นการเปิดโอกาสให้มีการพูดคุยรวมกัน
เป็นกลุ่มใหญ่ ก่อน และค่อยแยกออกเป็น
กลุ่มย่อย 5 -7 คน ในกระบวนการถัดไป




เครื่องมือที่ใช้

เว็บบอร์ด




+

เฟสบุ๊ค



+

อีเมล




ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

Motivation




+

Trust




+

Relationship



+

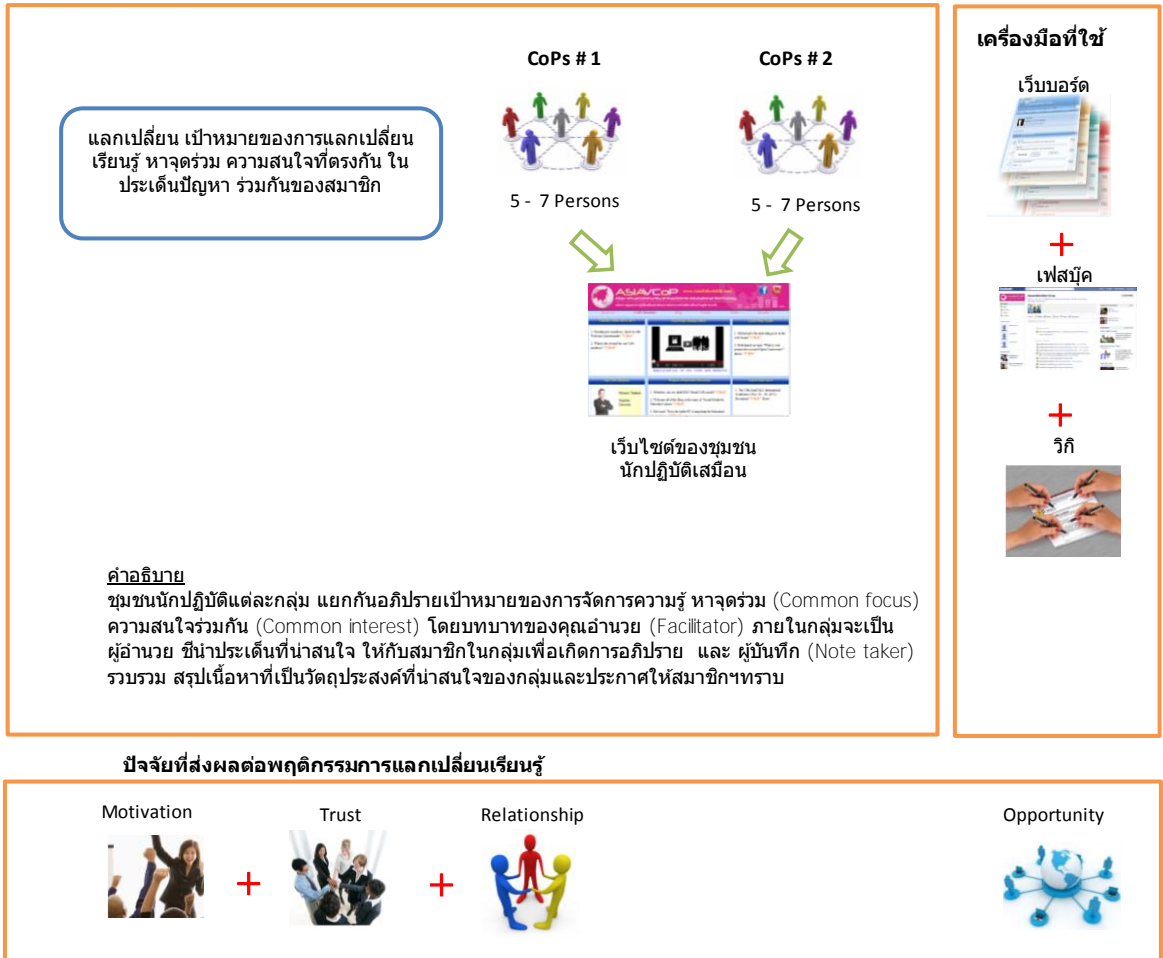
Opportunity



การดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ในสัปดาห์ที่ 2

สัปดาห์ที่ 3 -4

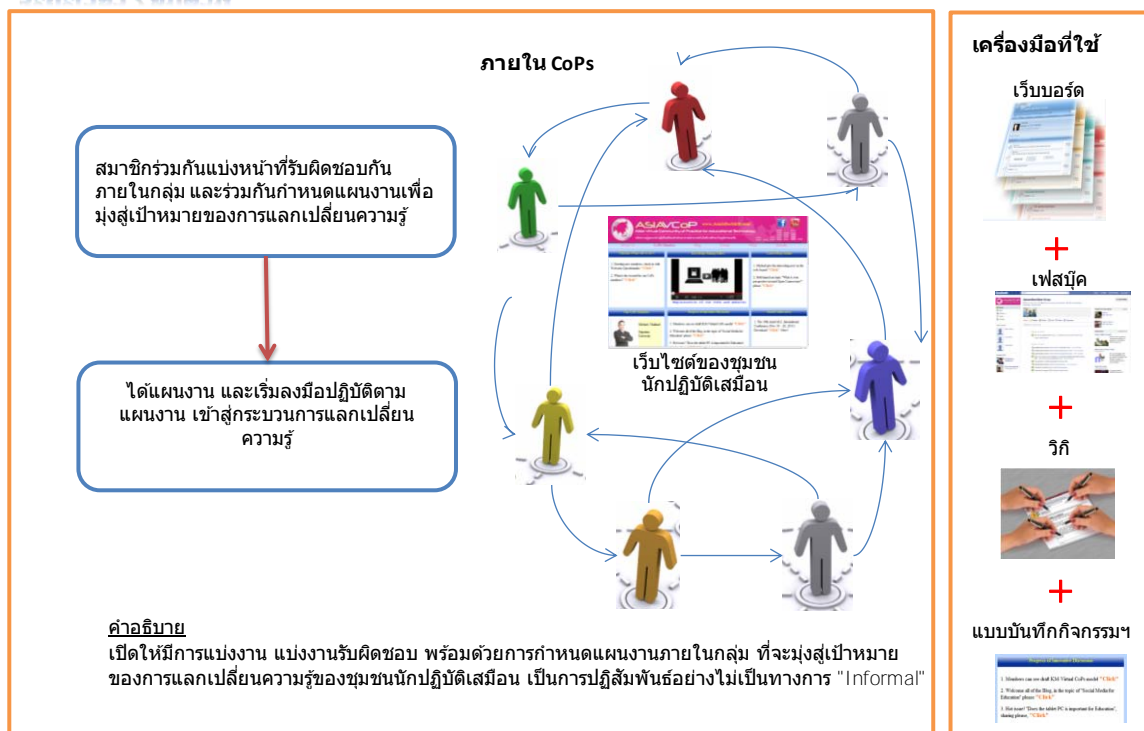
ระยะเวลา 2 สัปดาห์



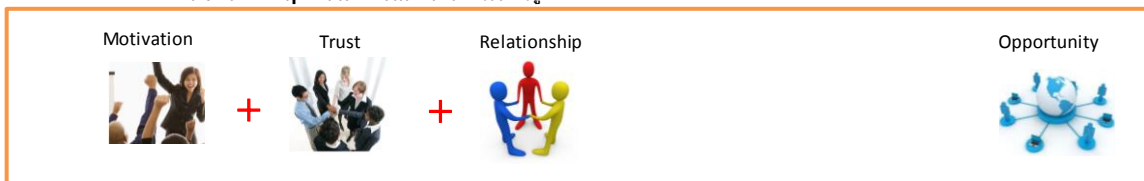
การดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ในสัปดาห์ที่ 3 - 4

สัปดาห์ที่ 5 -6

ระยะเวลา 2 สัปดาห์



ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้



การดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ในสัปดาห์ที่ 5 - 6

สัปดาห์ที่ 7 - 8

ระยะเวลา 2 สัปดาห์

ภายใน CoPs

เชิญผู้เชี่ยวชาญภายนอก
ร่วมแสดงความคิดเห็นร่วม

เครื่องมือที่ใช้

เว็บบอร์ด

+

วิกิ & ภูเก็ต

+

Google

+

แบบบันทึกกิจกรรมฯ

คำอธิบาย

มีการโพสต์ข้อความบนเว็บบอร์ด อภิปรายในประเด็นปัญหา เนื้อเรื่องที่สนใจ สอดคล้องต่อการสร้างความรู้ใหม่ อาจมีการเสนอเรื่อง เนื้อหาใหม่ๆที่เป็นประเด็นเชื่อมโยงกับเรื่องที่สนใจในตอนต้น เพื่อเป็นการต่อยอด และอาจมีการเชิญผู้เชี่ยวชาญภายในกลุ่มฯ ร่วมแสดงความคิดเห็น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

Motivation

Trust

Relationship

Ability

Opportunity

การดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ในสัปดาห์ที่ 7 - 8

สัปดาห์ที่ 9 - 10

ระยะเวลา 2 สัปดาห์

สมาชิกในกลุ่มอภิปรายเพิ่มเติมผ่าน
เครือข่าย ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง

↓

คุณอำนวยหาประเด็นที่น่าสนใจเพื่อเป็น
แนวทางในการพัฒนาชิ้นงาน เช่น
สื่อการสอนพาวเวอร์พอยท์

คำอธิบาย
ภายหลังการแลกเปลี่ยนความรู้อันร่วมกันของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน คุณอำนวยสามารถเตรียมประเด็นสำหรับการรวบรวม สังเคราะห์ เป็นนวัตกรรมร่วมกับ ผู้บันทึก "Note-taker"

CoPs # 1

เตรียมประเด็น สำหรับนวัตกรรม

CoPs # 2

มีคุณอำนวยที่เป็นคนกลางคอยช่วยจัดการ

เครื่องมือที่ใช้

เว็บบอร์ด

+

+

วิกิ & ภูเก็ต

+

แบบบันทึกกิจกรรมฯ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

Motivation	+	Trust	+	Relationship	+	Ability	+	Opportunity

การดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ในสัปดาห์ที่ 9 - 10

สัปดาห์ที่ 11 - 12

ระยะเวลา 2 สัปดาห์

คุณอ่านเว็บบอร์ดเพื่อแลกเปลี่ยนไฟล์งาน
ที่เตรียมจัดทำเป็นสื่อการสอน

↓

คุณอ่านเว็บบอร์ดเพื่ออภิปรายเพื่อค้นหา
สมาชิกที่ควรได้รับรางวัล Best Blogger

↓

Note Taker รวบรวมประเด็นที่สำคัญเพื่อ
จัดทำเป็นสื่อการสอน

คำอธิบาย
ช่วงเวลาทำของการดำเนินกิจกรรมของรูปแบบการจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน
มีการมอบรางวัลให้กับ "Best - Blogger" คือ ผู้ที่มีส่วนร่วมดีเด่นภายในกลุ่ม และอันดับรองลงมา
ผู้บันทึก ทำการรวบรวมข้อมูลจากคลังความรู้ ภายในเว็บไซต์ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน
และสรุปทำเป็นสื่อการสอน เผยแพร่ให้กับสมาชิกภายในกลุ่ม และสมาชิกภายนอกกลุ่ม (ถ้ามี)

CoPs # 1 + CoPs # 2

ภายในกลุ่ม คัดเลือกผู้สมควรได้รับรางวัล

ผู้ริเริ่มโครงการมอบรางวัลให้กับผู้
ที่สมควรได้รับรางวัล Best
Blogger ของแต่ละกลุ่ม

ผู้บันทึก รวบรวมประเด็นสำคัญสรุปเป็นสื่อการสอน

เครื่องมือที่ใช้

เว็บบอร์ด

+

เฟสบุ๊ค

+


อีเมล

+

แบบบันทึกกิจกรรมฯ


ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

Motivation




+

Trust




+

Ability



+

Opportunity



การดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ในสัปดาห์ที่ 11 - 12

อภิปรายผลการวิจัย

รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย มีประเด็นที่สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. ความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน คือ ความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ที่อภิปรายตลอดระยะเวลาดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ 12 สัปดาห์ และผู้วิจัยที่ได้รับบทบาทให้เป็นผู้บันทึก ได้รวบรวมประเด็นจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3 ประเด็น คือ “การใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อการศึกษา” “การใช้คอร์สแวร์แบบเปิด” และ “การใช้ Tablet PC เพื่อการศึกษา” สรุปเป็นสื่อการสอนเพาเวอร์พอยท์ (Powerpoint) ที่ประกอบด้วย ประเด็นทั้ง 3 ที่สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือนมีการอภิปราย ชักถาม แลกเปลี่ยนรูป ลิงค์เชื่อมโยงเว็บไซต์อื่นที่มีรายละเอียดในประเด็นที่ชุมชนนักปฏิบัติเสมือนมีความสนใจร่วมกัน โดยความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนอีกส่วนหนึ่งจะถูกจัดเก็บอยู่ในรูปคลังข้อมูลบนเว็บไซต์ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ที่จะสามารถเข้าไปดูเนื้อหาการอภิปราย ชักถาม การนำเสนอข้อมูลรูปภาพ และ ลิงค์เชื่อมโยงเว็บไซต์ที่เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้าของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือนเช่นกัน

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เว็บไซต์ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนควรจะมีการพัฒนารูปแบบการจัดหมวดหมู่ของเรื่องราวที่เกิดขึ้นจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ให้เป็นหมวดหมู่ มีการจัดชื่อเรื่อง และระบบสืบค้นที่ดี และรวดเร็ว จะทำให้เกิดประโยชน์ในการนำความรู้ไปใช้งาน

2. พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ที่ผู้วิจัยทำการศึกษา โดยการเข้าไปมีส่วนร่วมในสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน และสังเกตกระบวนการที่เกิดขึ้น ตั้งแต่ก่อนการวิจัย ขั้นตอนการส่งอีเมลเชิญกลุ่มตัวอย่างเป็นสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน และ ขั้นตอนที่ยี่ 1 ขึ้นเริ่มดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ และ ขั้นตอนที่ยี่ 2 ขึ้นดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ โดยผู้วิจัยขอแยกประเด็นที่อภิปรายดังนี้

ปัจจัย “ความเชื่อถือ” เกิดขึ้นตั้งแต่ ขั้นตอน การชี้แจงวัตถุประสงค์ เป้าหมายของการสร้างชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ที่ผู้วิจัยได้ทำการส่งอีเมลไปถึงกลุ่มตัวอย่าง แจ้งเป้าหมายที่ชัดเจน และได้รับการตอบกลับจากกลุ่มตัวอย่างที่สมัครใจ และมีความเชื่อถือในผู้วิจัยและรูปแบบการ

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และมีการสร้างปัจจัย “ความเชื่อถือ” และ ปัจจัย “ความสัมพันธ์” ในขั้นตอนใน สัปดาห์ที่ 1 และ 2 คือ การที่คุณอำนวยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับชุมชนนักปฏิบัติเสมือน และการให้สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือนโพสต์ข้อความบนกระดานสนทนา (Webboard) แนะนำตัว ประวัติการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ความเชี่ยวชาญ ผลงานวิชาการที่ผ่านมา และในสัปดาห์ที่ 3 – 4 มีกิจกรรมที่สนับสนุนปัจจัย 3 ปัจจัย พร้อมกัน คือ “ความเชื่อถือ” “ความสัมพันธ์” และ “แรงจูงใจ” เพราะเป็นการดำเนินกิจกรรมที่สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือนแลกเปลี่ยนเป้าหมายของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หากดูรวม ความสนใจที่ตรงกัน และในสัปดาห์ ต่อๆมา การพัฒนาปัจจัย “ความเชื่อถือ” และ ปัจจัย “ความสัมพันธ์” จะเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เพราะมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้วยการอภิปรายบนกระดานสนทนา ชักถาม เช่น ข้อความที่โพสต์โดยสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือนจากประเทศฟิลิปปินส์ “Hello Michael, Do you still have linkages in US, about the conferences? I am interested for I wanna have a formal training Thanks” และ ข้อความที่โพสต์โดยสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือนจากประเทศไทย “Wow, thank you so much Beth, now I am sharing the link on FaceBook” ก็แสดงให้เห็นว่า มีการ โพสต์ข้อความที่แสดงถึงการยอมรับในสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือนผู้อื่นๆ ที่โพสต์ข้อความที่เป็นประโยชน์ และ ภายหลังจากการดำเนินกิจกรรมจนครบกำหนด 12 สัปดาห์ มีการโพสต์ข้อความจากสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือนบางคน ที่ระบุว่า ชุมชนนักปฏิบัติเสมือนมีประโยชน์และต้องการจะให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่อไปดังข้อความที่โพสต์โดยสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือนจากประเทศไทย “I guess you have to let your forum open even after your PhD is obtained” ที่ได้แสดงความ คิดเห็นไว้บนกระดานสนทนา สอดคล้องกับ Dyer and Powell (2001) ระบุว่า “ความเชื่อถือ” จะเพิ่มประสิทธิภาพของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) ได้ และ สอดคล้องกับ Robert (2000) ที่ระบุไว้เช่นกันว่า “ความเชื่อถือ” เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ สอดคล้องกับ Wathne et al. (1996) ที่ระบุว่า “ความเชื่อถือ” จะช่วยทำให้สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ เปิดใจและทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน

ปัจจัย “แรงจูงใจ” จะเริ่มเข้ามาเกี่ยวข้องตั้งแต่ สัปดาห์แรกและสัปดาห์ที่สองของการดำเนิน กิจกรรมของชุมชนนักปฏิบัติ ผู้เริ่มโครงการ ได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของ ชุมชนนักปฏิบัติ และเปิดโอกาสให้สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือนแลกเปลี่ยนวิสัยทัศน์ โดย

สอดคล้องกับ Wenger (1998) ระบุว่า การแลกเปลี่ยนเป้าหมายของชุมชนนักปฏิบัติเป็นสิ่งที่จำเป็น จะต้องทำให้เกิดขึ้น และการที่คุณอำนวยความสะดวกให้สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน แนะนำตัว ประวัติ และประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญของแต่ละบุคคล จะช่วยสร้างแรงจูงใจให้กับสมาชิกของ ชุมชนนักปฏิบัติ สอดคล้องกับ วิจารย์ พานิช (2549) ระบุว่า การให้แรงจูงใจ คือ การให้ความสำคัญ ภาควิมูใจซึ่งเป็นรางวัลที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงิน และ บดินทร์ วิจารย์ (2547) ระบุว่า การให้รางวัล และการยอมรับ เพื่อสร้างแรงจูงใจต่อพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เพราะการที่ผู้เชี่ยวชาญในองค์กรจะ ถ่ายทอดความรู้ออกมา ควรเกิดจากความสมัครใจเป็นหลักและจะเป็นจริงได้เมื่อมีแรงเกื้อหนุนและ แรงจูงใจเป็นสำคัญ และการให้แรงจูงใจภายนอก คือ การให้ของรางวัล ก็เป็นส่วนหนึ่งที่สนับสนุน ให้เกิดพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ ตามกิจกรรมในสัปดาห์ที่ 11 – 12

ปัจจัย “โอกาส” ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จะเกิดขึ้นด้วยบทบาทของคุณอำนวย ซึ่งจะคอย จัดโอกาสให้เหมาะสมกัน ตั้งแต่การมีสื่อกลางแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ดี ใช้งานง่าย คือ เว็บไซต์ของ ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน และ การให้สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเข้ามาโพสต์ข้อความแลกเปลี่ยนความรู้ โดยไม่กำหนดเวลา เพราะเป็นการสื่อสารแบบไม่ประสานเวลา บนกระดานสนทนา (Webboard) และการสร้างโอกาสคือ การที่คุณอำนวยส่งข้อความสื่อสารไปถึงสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ด้วย การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (เฟสบุ๊ก) ที่ให้ความสะดวกและติดต่อสื่อสารตรงถึงกลุ่มตัวอย่างได้โดยง่าย ประกอบกับการส่งอีเมลติดต่อสื่อสารกันภายในกลุ่ม ก็ช่วยให้เกิดการสะดวกทำให้เกิดโอกาสของ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และโอกาสของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะสัมพันธ์กับ ปัจจัย “แรงจูงใจ” สอดคล้องกับ Blumberg and Pringle (1982) ระบุว่า ปัจจัย “แรงจูงใจ” จะสอดคล้องกับ ปัจจัย “โอกาส” และเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสอดคล้องกับ Cummings and Schwab (1973) ระบุว่า แรงจูงใจแต่เพียงอย่างเดียวก็ไม่สามารถที่จะเหนี่ยวนำให้เกิดพฤติกรรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้

ปัจจัย “ความสามารถ” จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับเนื้อหาของบุคคล ที่เป็นความรู้แฝงไว้ (Tacit Knowledge) คือ ความรู้ที่มาจากประสบการณ์ที่ผ่านมา หรือ เป็นความรู้ที่ไม่ใช่รูปแบบ เอกสาร หรือ ความรู้เชิงประจักษ์ (Explicit Knowledge) ซึ่งสอดคล้องกับ Nonaka and Takeuchi (1995) ระบุว่า “ความสามารถ” ที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับของบุคคล จะรวมความรู้ใน รูปแบบ “Tacitness” คือ ความรู้แฝงไว้ ในขณะที่บุคคลกำลังแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน

จากการสังเกตกระบวนการแบบมีส่วนร่วมของผู้วิจัย ที่มีบทบาทเป็นสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ เหมือนที่ทำหน้าที่เป็น “คุณอำนวย” และ “ผู้บันทึก” ได้มีความเห็นว่า ปัจจัย 5 ปัจจัยที่ส่งผลถึง พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ คือ แรงจูงใจ (Motivation) โอกาส (Opportunity) ความสามารถ (Ability) ความเชื่อถือ (Trust) และ ความสัมพันธ์ (Relationship) จะต้องเชื่อมโยงกัน ด้วยการดำเนินกิจกรรม ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการอำนวยความสะดวกให้ เกิดขึ้น ขององค์กร หรือ กลุ่มคนที่เป็นเครือข่ายความรู้ระหว่างประเทศที่นำรูปแบบการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนไปใช้ด้วย

3. องค์ประกอบของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับ อาจารย์สาขาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย พบว่า

3.1 ผู้ริเริ่ม (Project initiator) จะเป็นผู้ที่มีความสำคัญในการนำรูปแบบการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ไปใช้ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย หรือเป้าหมายของ เครือข่ายที่งานระหว่างประเทศ อาทิ จากการทดลองใช้รูปแบบพบว่า การนำรูปแบบการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ไปใช้ควรเป็นเมืองค์กรหรือบุคคล ที่ทำให้กลุ่มเครือข่าย ความรู้เสมือนระหว่างประเทศมีความแน่ใจในเป้าหมายของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสิ่งที่จะ เกิดขึ้นหลังจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น ความรู้ใหม่ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน หรือ สื่อการ สอนใหม่ที่จะมีการนำไปใช้โดยใคร และอย่างไร และ เนื้อหาของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของรูปแบบ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาใน สถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย ควรจะเป็นเนื้อหา ในประเด็นที่สนใจร่วมกันของทีมงาน (สมาชิก ของชุมชนนักปฏิบัติ) เพราะเป็นการรวมกลุ่มกันในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ แต่หากการรวมกลุ่มของ ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน เป็นการรวมกลุ่มที่เกิดขึ้นอย่างเป็นทางการ หรือเป็นนโยบายขององค์กร ก็ ควรที่จะเป็นเนื้อหาที่สอดคล้องกับ เป้าหมายหรือวิสัยทัศน์ขององค์กรนั้นๆ เช่นเดียวหรือสอดคล้อง กับ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ก.พ.ร. (2548) ที่ระบุว่า กระบวนการแรกของการ จัดการความรู้ คือ การบ่งชี้ความรู้ โดยการพิจารณาถึง วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ขององค์กรหรือ กลุ่มคน ว่าคืออะไร และองค์กรจำเป็นต้องรู้อะไรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และ วิจารณ์ พานิช (2549) ที่ระบุว่า แนวทางของความสำเร็จของการจัดการความรู้ คือ การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม คือ การให้คนใน

องค์กรร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) และเป้าหมาย (Goal) และร่วมกันตีความ ทำความเข้าใจ ถึง วิธีปฏิบัติ พฤติกรรม ความเชื่อ ค่านิยม ร่วมกัน และสอดคล้องกับ Dixon (2000) ที่ได้อธิบายถึง การสร้างความรู้ภายในที่ทีมงานว่า จะไม่เกิดขึ้นได้เองโดยอัตโนมัติ กระบวนการจะต้องอาศัย กลยุทธ์ ที่ตั้งไว้สำหรับการนำไปใช้อย่างมีวินัย ผู้ริเริ่มโครงการ เป็นผู้ที่มีความสำคัญ ร่วมกับ คุณอำนวย (Facilitators) ที่จะทำให้เกิดกิจกรรมที่สร้างขึ้นมาเป็นที่ยอมรับของสมาชิกภายในชุมชนนัก ปฏิบัติ โดยการจัดเตรียมความพร้อมทั้งด้านการสื่อสาร และ ปัจจัยที่สอดคล้องกับพฤติกรรม การ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ 5 ปัจจัย คือ ความเชื่อถือ (Trust) ความสัมพันธ์ (Relationship) ความสามารถ (Ability) แรงจูงใจ (Motivation) และ โอกาส (Opportunity)

3.2 ปัจจัยของความสำเร็จ ของการดำเนินกิจกรรมตามรูปแบบการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ คือ แรงจูงใจของกลุ่มคณาจารย์สาขาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาค เอเชีย ที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ ตามที่ได้ระบุไว้ในรูปแบบ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ควรจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจจากภายใน (Intrinsic motivation) เพราะแรงจูงใจจากภายนอก (Extrinsic motivation) อาจจะเป็นทั้งข้อดีและข้อจำกัดที่จะทำให้เกิด เงื่อนไขของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาใน ภูมิภาคเอเชีย

3.3 แหล่งข้อมูลและแหล่งวิทยากร คือ เว็บไซต์ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ที่ ประกอบด้วย เว็บบอร์ด (Webboard), บล็อก (Blog), วิกี (Wikis), มูเดิ้ล (Moodle), อิเลคทรอนิกส์ พอร์ทโฟลิโอ (E-Portfolio) เพื่อเป็นเครื่องมือบนเครือข่าย ที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชน นักปฏิบัติ ในรูปแบบ การติดต่อแบบไม่ประสานเวลา (Asynchronous Communication) ซึ่งจะเป็น ข้อดีของการแลกเปลี่ยนความรู้ของผู้ใหญ่ โดยเฉพาะกลุ่มคนที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์สูงๆ เช่นเดียวกับ Palloff, M., R. and Pratt, K., (2007) ระบุว่า ให้การสนับสนุน แหล่งข้อมูลและแหล่งวิทยากร เช่น บล็อก, วิกี, บทความ, งานวิจัย ฯลฯ มีความจำเป็นต่อการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพราะจะเป็นการติดต่อสื่อสารที่จะถูกกลั่นกรองจากประสบการณ์ และความรู้ แฝงไว้ (Tacit Knowledge) กับ ความรู้เชิงประจักษ์ (Explicit Knowledge) และเกิดประโยชน์ต่อ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างมาก เช่นเดียวกับ Nonaka and Teece (2001) ระบุไว้เกี่ยวกับประเภท

ของความรู้ภายในตน และ สอดคล้องกับที่ บดินทร์ วิจารณ์ (2547) ได้ระบุถึงปัจจัยที่ส่งเสริมความสำเร็จของการจัดการความรู้ว่า การนำเทคโนโลยีและกระบวนการที่เอื้อต่อการจัดการความรู้และที่สำคัญคือ เทคโนโลยีการสื่อสาร โดยเฉพาะระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เพื่อให้การจัดการข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ ก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วและง่ายต่อการใช้งาน โดยการใช้เครื่องมือสื่อสารของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้รูปแบบออนไลน์ สอดคล้องกับ กิตานันท์ มลิทอง (2548) ได้อธิบายลักษณะของการสื่อสารในการศึกษาทางไกล จะใช้การสื่อสารทางเดียว เช่น เว็บบอร์ด หรือ บล็อก ในการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อบุคคล และ ใจทิพย์ ณ สงขลา (2550) ได้อธิบายเกี่ยวกับ “เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดการความรู้” ระบุว่า กรุปแวร์ (Groupware) หมายถึง เทคโนโลยีที่ช่วยในการสนับสนุนทีมงาน บุคลากร ให้สามารถอภิปราย แสดงความคิดเห็น และบันทึกการเรียนรู้ โดยไร้ข้อจำกัดที่ต้องอยู่ในเวลาและสถานที่เดียวกันและเทคโนโลยีนั้นจะต้องให้ออกาสบุคลากรสามารถติดตามความคิดหรือความรู้เพื่อนำมาใช้และสนับสนุนชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice) ที่มีองค์ประกอบได้หลายอย่างเช่น อินเทอร์เน็ต และ ฐานข้อมูล เพื่อการปฏิบัติงาน ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ คือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

3.4 จำนวนคนของสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ขึ้นอยู่กับทรัพยากร และความเหมาะสมกับนโยบาย หรือเป้าหมายของการนำรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียไปใช้ ซึ่งการพัฒนาการของชุมชนนักปฏิบัติที่ขยายจำนวนสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติให้มากขึ้น เพื่อไปให้ถึงเป้าหมายเร็วขึ้น หรือเกิดคุณภาพของงานมากขึ้น สอดคล้องกับ Hildreth, P. M. (2004) ระบุว่าขนาดของกลุ่มสมาชิก (Size of Member) จะไม่ได้เป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องพิจารณา หากไม่ได้มีความแตกต่างของระยะทางที่เกิดจากความหลากหลายของประเทศ แต่หากมีความผสมผสานของระยะทางมาก (Compound Distance) ขนาดของกลุ่มประชากรก็มีความสำคัญที่จะต้องพิจารณาด้วย การที่มีกลุ่มงานหลายกลุ่ม ที่เกี่ยวเนื่องกัน (Affiliation) ในองค์กรแต่แตกต่างกันในแต่ละประเทศ อาจมีความต้องการในการแลกเปลี่ยนความรู้ แต่ในบางครั้งอาจมีข้อได้เปรียบระหว่างกัน ทำให้อาจต้องมี ผจก.ระดับสูง (Senior Manager) ในการช่วยแก้ไขข้อได้แย้ง และเลือกที่จะยอมรับในประเด็นที่สำคัญ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กร

3.5 การจำแนกลักษณะภายในชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ควรจะเป็นเนื้อเดียวกัน (Homogeneous) หรือ แยกส่วนกัน (Heterogeneous) ก็ได้ เพราะสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ไม่จำเป็นต้องอยู่ภายในกลุ่มเดียวกันไปตลอด อาจจะไปเปลี่ยนกลุ่มได้ตามแต่ความเหมาะสมของ กิจกรรม หรือช่วงเวลาของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพราะในการนำรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของ ชุมชนนักปฏิบัติเสมือนไปใช้จริง อาจจะเป็นการดำเนินการที่มีระยะเวลานาน หรือเป็นการ ดำเนินการต่อเนื่อง เกิดเครือข่ายความรู้ของทีมงานระหว่างประเทศใหม่ๆ อย่างต่อเนื่องแต่จะต้อง ปรับให้สอดคล้องกับภารกิจ หรือเป้าหมายของการนำรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนัก ปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียไป ใช้ สอดคล้องกับ Wenger (2002) ที่ให้คำนิยามของคำว่า “ชุมชนนักปฏิบัติ” คือ กลุ่มของบุคคลที่ ได้แบ่งปันเรื่องราว ประสบการณ์ ความปรารถนาพร้อมกันต่อเป้าหมายต่างๆ ที่เหมือนกันของกลุ่มคน ที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันอย่างสม่ำเสมอ มีส่วนประกอบหนึ่งคือ ชุมชน (Community) คือ พันธะทาง สังคมที่ยึดเหนี่ยวสมาชิกเข้าไว้ด้วยกัน อย่างไม่เป็นทางการ แต่จะต้องมีสิ่งที่จะทำให้เกิดการ โน้มน้าวความสนใจของกลุ่มคนให้เข้าร่วมในกิจกรรม การอภิปราย การช่วยเหลือผู้อื่นและการ แบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้กันได้

3.6 รางวัล ที่ใช้เป็นแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) คือ รูปแบบการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ได้กำหนดกติกาที่ตั้งไว้ร่วมกันของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ในการมอบรางวัล ให้แก่ผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ในกลุ่มมากที่สุด (Best Blogger) แต่สิ่งจูงใจที่เหมาะสมมากกว่า ที่จะทำให้ สมาชิกเข้าร่วมกิจกรรมตามรูปแบบของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างสรรค์ผลงานที่ดีขึ้น คือ แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) เช่น ควรปรารถนาที่จะได้สร้างเครือข่ายความรู้ของทีมงาน ระหว่างประเทศ หรือ เป้าหมายในการสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อวิชาชีพของตนเอง และ องค์กร อ้างถึง ผลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในขั้นตอนวิจัยที่ 2 มีผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยว่า แรงจูงใจที่ จะส่งผลต่อสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน มี 2 ประการ คือ แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) คือ การกำกับตนเอง ที่เริ่มมาจากแรงปรารถนาภายใน ที่อยากจะทำการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ เชื่อว่าจะได้ประโยชน์จากกิจกรรมที่ทำ และ แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) เช่น การได้รับของรางวัล เกียรติยศ คำชมเชย ฯลฯ ซึ่งแรงจูงใจทั้งสองประเภทจะต้องเกิดควบคู่กันไป

ระหว่างดำเนินกิจกรรมตามรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยจุดที่สำคัญน่าจะมาจากแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) มากกว่า

3.7 การนำรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียไปใช้ ว่า ควรที่จะมีองค์การที่เป็นแกนหลัก อาทิ สมาคมนักเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาแห่งประเทศไทย มีความเหมาะสมในการที่จะเป็นจุดเริ่มประสานเพื่อสนับสนุนให้เกิดแรงจูงใจ (Motivation) และ โอกาส (Opportunity) ซึ่งจะมีความเป็นไปได้มากกว่าการที่จะให้สาขาวิชาเป็นผู้ดำเนินการ หรือ เสนอให้กลุ่มคณาจารย์ผู้ที่ได้รับความเชื่อถือมากในสาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาควรที่จะเป็นผู้ที่เริ่มก่อตั้งชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในรูปแบบของเครือข่ายความรู้ของทีมงานระหว่างประเทศ และจะทำให้มีความเป็นไปได้ที่จะพัฒนาให้เกิดชุมชนนักปฏิบัติเสมือนกลุ่มใหม่ตามมา

4. ขั้นตอนของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนย่อย คือ ขั้นตอนย่อยที่ 1 (ขั้นเริ่มต้น) ใช้เวลา 2 สัปดาห์ และ ขั้นตอนย่อยที่ 2 (ขั้นแลกเปลี่ยนเรียนรู้) ใช้เวลา 10 สัปดาห์ โดย รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ จะมีผลลัพธ์ คือ การพัฒนาพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน โดยเกี่ยวข้องกับ 5 ปัจจัย คือ ความเชื่อถือ (Trust) ความสัมพันธ์ (Relationship) ความสามารถ (Ability) แรงจูงใจ (Motivation) และ โอกาส (Opportunity) เพราะรูปแบบนี้จะประกอบด้วยกลวิธีที่จะพัฒนาให้เกิดปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน จะไม่สามารถทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จนส่งผลให้เกิดผลผลิต โดยมีประเด็นการอภิปรายดังนี้

4.1 กิจกรรมในขั้นตอนย่อยที่ 1 คือ การแนะนำตัวเองของสมาชิก ประวัติ และ ความถนัดและความเชี่ยวชาญ ของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือนที่เป็นอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย เพราะเป็นขั้นตอนที่จะส่งผลต่อปัจจัยที่พัฒนาพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ “ความสัมพันธ์” “ความเชื่อถือ” และ “แรงจูงใจ” สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฎฐ์ลิตา ศิริรัตน์ (2551) พบว่า คุณอำนวยจะมีบทบาทในการจูงใจให้เกิดกิจกรรมใน

ชั้นสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ การปฐมนิเทศให้กับสมาชิก เปิดโอกาสให้สมาชิกในกลุ่มมีการ
แนะนำตัวให้รู้จักกัน

4.2 ชั้นดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยใช้เว็บบอร์ด โดยไม่มีการกำหนดเวลา
และ ความผิด ถูก ของเนื้อหา ซึ่งเป็นการให้อิสระกับสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือนได้อภิปราย
ซักถาม ฝึกทักษะการสืบสวนและลองผิดลองถูก ตลอดกิจกรรมของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชน
นักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาค
เอเชีย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐฐิตา ศิริรัตน์ (2551) พบว่า ฝึกทักษะในการสืบสวนสอบสวน
และการลองผิดลองถูก เป็นปัจจัยหนึ่งของการเกิดการเรียนรู้เป็นทีม

4.3 ชั้นดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการใช้แบบบันทึกกิจกรรม (Online
Summary) บนเว็บไซต์ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ช่วยสร้าง “แรงจูงใจ” และ “โอกาส” เพราะเป็น
เครื่องมือในการรายงานผลกิจกรรม และ ประเด็นที่เกิดขึ้นจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนัก
ปฏิบัติเสมือน โดย “ผู้บันทึก” จะเป็นผู้สรุปข้อมูลดังกล่าวเพื่อเป็นข้อมูลอัปเดตให้กับสมาชิกชุมชน
นักปฏิบัติเสมือน สอดคล้องกับ Bradshaw et. Al. (อ้างถึงใน Hildreth and Kimble, 2004) ระบุไว้
ว่า สร้างบันทึกประจำวัน (Daily Summaries) เป็นสิ่งที่ช่วยให้ชุมชนนักปฏิบัติเสมือนได้ทราบ
ความคืบหน้าของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน

4.4 ชั้นเริ่มดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของรูปแบบนี้ ไม่มีการส่ง
จดหมายเชิญให้มีสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเสมือน เพื่อให้เกิดการเพิ่มจำนวนของสมาชิกชุมชนนัก
ปฏิบัติเสมือนเพิ่มเติม เพราะสาเหตุ ที่อาจจะเกี่ยวข้องกับ ข้อจำกัดด้านระยะเวลาการทดลอง
รูปแบบฯ และกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากเป็นงานวิจัยระดับปริญญาเอก ซึ่งอาจยังไม่ได้รับความสนใจ
จากกลุ่มคนภายนอกมากนัก เมื่อเทียบกับการใช้รูปแบบที่เกิดขึ้นจากองค์กรหรือสมาคมในสาขา
เทคโนโลยีการศึกษาที่ผู้ที่จะนำรูปแบบนี้ไปใช้ ซึ่งอาจจะได้รับการยอมรับในการเข้าร่วมกิจกรรม
มากขึ้น

4.5 รูปแบบนี้ไม่ได้ระบุให้มีการประเมินผลของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
แบบบุคคล และแบบกลุ่มอย่างแน่ชัด แต่ให้ความสำคัญกับการที่ให้มีกิจกรรมที่สมาชิกชุมชนนัก
ปฏิบัติสามารถสะท้อนความเห็นกันภายในกลุ่มอย่างเปิดเผย แต่ในการนำรูปแบบการแลกเปลี่ยน
เรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาใน

สถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียไปใช้จริง ผู้ริเริ่มโครงการ หรือ ผู้บริหารองค์กร ควรที่จะเป็นผู้กำหนดวิธีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เหมาะสมกับบริบทนั้นๆ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. การนำรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในภูมิภาคเอเชียไปใช้ จำเป็นที่จะต้องผู้ริเริ่มโครงการ ที่มีความเข้าใจในในวิสัยทัศน์ และเป้าหมายขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป้าหมายที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อการพัฒนานวัตกรรมของสาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา เพราะ การสร้างเครือข่ายความรู้ของทีมงานระหว่างประเทศ จำเป็นที่จะต้องมีความชัดเจนสำหรับผู้เริ่มต้น เพราะจะทำให้เกิดการสนับสนุนผลักดัน ให้นำรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนไปใช้ให้เกิดประสิทธิผล
2. ผู้ริเริ่มโครงการ ควรจะต้องเป็นผู้ที่สามารถจัดสรรทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง คือ มาตรฐานปกติเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร เช่น การพัฒนาระบบคลังความรู้บนเครือข่าย เว็บไซต์ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ฯลฯ และที่สำคัญ คือ การมีเงินทุนสำหรับโครงการอย่างเพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกดำเนินการดำเนินกิจกรรมตามรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้อย่างไม่ติดขัด
3. การได้รับการสนับสนุนจากเครือข่ายของสถาบันอุดมศึกษาของภูมิภาคเอเชีย จะช่วยให้เกิดการสร้างเครือข่ายความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะ การที่กลุ่มอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา ที่เคยพบกันแบบ“Face to Face” จากการเคยได้เข้าร่วมประชุม สัมมนา หรือดูงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้กันมาก่อน จะช่วยพัฒนาเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับ แรงจูงใจ (Motivation) โอกาส(Opportunity) ความสามารถ (Ability) ความเชื่อถือ (Trust) และ ความสัมพันธ์ (Relationship)

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนา 5 ปัจจัย ที่เกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ ความเชื่อถือ (Trust) ความสัมพันธ์ (Relationship) ความสามารถ (Ability) แรงจูงใจ (Motivation) และ โอกาส (Opportunity) ในลักษณะที่มีความแตกต่างจากวิทยานิพนธ์นี้ อาทิ ความแตกต่างในระยะเวลาของการดำเนินกิจกรรมตามรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ซึ่งจะใช้เวลาที่ยาวขึ้น เพื่อการสร้างตัวแปรตามที่มีความซับซ้อนยิ่งขึ้น เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้เกิดนโยบายการศึกษาระหว่างมหาวิทยาลัย ต่อมหาวิทยาลัย
2. ควรทำการศึกษาโดยการใช้เครื่องมือ ที่เป็นทางเลือกใหม่ๆ ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย อาทิ การใช้งานบนเครือข่าย 3G ของโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ทโฟน (Smart-Phone) ในรูปแบบของ “Mobile-Learning” เพราะปัจจุบันการสื่อสารด้วยเครื่องมือสื่อสารเฉพาะบุคคล (Individual Smart-Phone) เป็นที่แพร่หลาย และให้ความสะดวกมากขึ้นกว่าแต่ก่อน
3. ควรมีการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายนอกอื่นๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย เช่น ปัจจัยด้านเงินทุน (Funding) ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology for communications) ปัจจัยด้านความแตกต่างด้านนโยบายการศึกษาของแต่ละประเทศในภูมิภาคเอเชีย (Educational policy of the nation)
4. ควรมีการวิจัยที่สามารถระบุถึงบทบาท (Roles) ที่แน่ชัดของ บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นผู้ริเริ่มโครงการ (Project initiators) คุณอำนวย (Facilitators) ผู้บันทึก (Note-takers) และสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs members) ให้ชัดเจน และมีข้อค้นพบที่สามารถนำมาใช้อ้างอิงสำหรับผู้ที่จะนำรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย ไปใช้ได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กมล สุดประเสริฐ. 2540. การวิจัยปฏิบัติการแบบการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน. พิมพ์ครั้งที่ 2.

กรุงเทพมหานคร: สำนักงานประสานงานโครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์,

กานดา สุขเกษม. 2546. วาทกรรมเชิงวิพากษ์ในรายการ “รัฐบ้านหุ่น” ทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, ภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

การประชุมนานาชาติด้านการศึกษานานาชาติของ UNESCO-APEID ครั้งที่ 13 และการสัมมนาระดับสูงของ

World Bank – KERIS. 2552. <http://www.bic.moe.go.th> (ออนไลน์). กรุงเทพฯ: สำนักงาน

สำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.

การประชุมสมัชชาการศึกษานานาชาติแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 4. 2553. <http://203.172.141.6>

(ออนไลน์). นครศรีธรรมราช: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราชเขต 1.

การประชุม “International Conference on Teaching and Learning with Technology”. 2552.

<http://www.ictlt.com> (ออนไลน์), 18 ธันวาคม 2552. สิงคโปร์: Ministry of Education-

Singapore.

กิดานันท์ มลิทอง. 2548. เทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์

อรุณการพิมพ์,

ขจิต ฝอยทอง. เว็บไซต์โกทูโนว์ดอทคอม. (ออนไลน์). 2552. แหล่งที่มา: www.gotoknow.org

จิตทิพย์ ณ สงขลา. 2546. รายงานการวิจัยเรื่องกระแสเทคโนโลยีการศึกษานานาชาติ ข้อเสนอแนะ

แนวนโยบายเทคโนโลยีการศึกษาสำหรับการศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน. คณะครุศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ใจทิพย์ ณ สงขลา. 2550. วิธีวิทยาการออกแบบการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพมหานคร:
ศูนย์ตำราและเอกสารทางวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,

จันทร์ฉาย ศรีพรหมคุณ. 2550. พัฒนาการการสร้างชุมชนนักปฏิบัติ สำหรับการจัดการความรู้ใน
องค์กร: กรณีศึกษา บริษัท ไอบีเอ็ม โซลูชันส์ ดิจิทัล จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฐวิไลดา ศิริรัตน์. 2551. การพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่ายตามแนวคิดการเรียนรู้
แบบชี้นำตนเอง เพื่อสร้างการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมสำหรับบุคลากรทางการศึกษา. ครุศาสตร์
ดุสิตบัณฑิต ภาควิชาหลักสูตรการสอนและเทคโนโลยีการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

ทิพย์รัตน์ สีเพชรเหลือง. 2545. รูปแบบและกลยุทธ์การจัดตั้งมหาวิทยาลัยบรรษัทในประเทศไทย. ครุ
ศาสตร์ดุสิตบัณฑิต ภาควิชาหลักสูตรการสอนและเทคโนโลยีการศึกษา คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิตา ชูโต. 2540. การวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: พีเอ็นการพิมพ์.

เนาวรัตน์ พลายน้อย. 2546. การวิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ในการถอดบทเรียนด้วยเครื่องมือการ
วิเคราะห์หลังการปฏิบัติ. บทความประกอบการฝึกอบรม “การสรุปบทเรียน สะท้อนกลับและ
ปรับตัว”
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.),

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. 2551. องค์กรแห่งความรู้ จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ,

บดีนทร์ วิจารณ์. 2547. การจัดการความรู้สู่ปัญญาปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ธรรมมลการพิมพ์,

- ประเสริฐ ศิริเสวีวรรณ. 2543. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเสริมสร้างความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แบบปรับตัวในบริษัทย่อยของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย. บริหารธุรกิจดุสิต บัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรธิดา วิเชียรปัญญา. 2547. การจัดการความรู้ พื้นฐานและการประยุกต์ใช้. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ธรรมมลการพิมพ์,
- พัชรินทร์ สิริสุนทร. 2550. ชุมชนปฏิบัติการด้านการเรียนรู้ แนวคิด เทคนิค และกระบวนการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
- รังสรรค์ สุกันทา. 2545. การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บแบบมีส่วนร่วมตามแนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองสำหรับบุคลากรขององค์กรธุรกิจ. คุรุศาสตร์ดุสิต บัณฑิต ภาควิชาการศึกษา นอกโรงเรียน คณะคุรุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิจารณ์ พานิช. 2547. การจัดการความรู้ในสังคมไทย ภูมิปัญญาท้องถิ่น. In Thailand International Conference on Knowledge Management 2004: KM for Innovation and Change. นนทบุรี: อิมแพคเมืองทองธานี,
- วิจารณ์ พานิช. 2549. การจัดการความรู้ฉบับนักปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: คธาดา พับลิเคชั่น,
- ศวินิต อรรถวุฒิกุล. 2551. การพัฒนากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้คอมพิวเตอร์สนับสนุนการเรียนรู้อย่างร่วมมือ ตามแนวคิดการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนเพื่อสร้างพฤติกรรมการสร้างความรู้ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา. คุรุศาสตร์ดุสิต บัณฑิต ภาควิชาหลักสูตรการสอนและเทคโนโลยีการศึกษา คณะคุรุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม. http://www.kmi.or.th/5_Link/Articles/AAR_Step.html (ออนไลน์). กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม.

- สรารุณี แซ่มเมืองปัก. 2547. การนำเสนอรูปแบบการจัดการเรียนการสอนบนเว็บ สำหรับการจัดการศึกษาโดยครอบครัว. คุรุศาสตร์ดุชะฎิบัณฑิต ภาควิชาหลักสูตรการสอและเทคโนโลยีการศึกษา คณะคุรุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภณิดา ปุสุรินทร์คำ. 2549. การพัฒนาารูปแบบการแบ่งปันความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้วยวิธีการเรียนแบบร่วมมือเพื่อพัฒนาความเป็นชุมชนนักปฏิบัติของครูในโรงเรียนที่เข้าร่วมในโครงการหนึ่งอำเภอหนึ่งโรงเรียนในฝันของกรุงเทพมหานคร. คุรุศาสตร์ดุชะฎิบัณฑิต ภาควิชาหลักสูตรการสอและเทคโนโลยีการศึกษา คณะคุรุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภางศ์ จันทวานิช. 2549. วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 14. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุภาพร โกเฮงกุล. 2550. อิทธิพลของกลยุทธ์ การแลกเปลี่ยนความรู้ และการถ่ายโอนความรู้ที่มีต่อความสำเร็จของการร่วมมือ รวมพลังระหว่างมหาวิทยาลัยและโรงเรียน ด้านการวิจัยและพัฒนา. คุรุศาสตร์ดุชะฎิบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะคุรุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุมาลี ชัยเจริญ. เทคโนโลยีการศึกษา และการพัฒนาระบบการสอ. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น,
- สุวรรณ สุวรรณเวช. 2518. หลักการวิจัยทางสังคมศาสตร์ แนวการเขียนวิทยานิพนธ์ รายงานทางวิชาการและรายงานประจำภาค. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช,
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). 2549. <http://km.opdc.go.th> (ออนไลน์). กรุงเทพฯ: ก.พ.ร.
- โสตฯ-เทคโนโลยี สัมพันธ์ครั้งที่ 24. (ออนไลน์). 2553. แหล่งที่มา: <http://www.edu.chula.ac.th>
- อนุชาติ พ่วงสำลี. เว็บไซต์โกทูโนว์ดอทคอม. (ออนไลน์). 2550. แหล่งที่มา: www.gotoknow.org

ภาษาอังกฤษ

Aalst, J., V. 2009. Distinguishing knowledge-sharing, knowledge-construction, and knowledge-creation discourse. Computer-Supported Collaborative Learning 4: 259-287.

Aamode, M., G. 2007. Industrial / Organizational Psychology: An Applied Approach. 5 Edition. Belmont: Thomson Learning,

Ardichvili, A., Page, V., Wentling, T. 2003. Motivation and Barriers to Participation in Virtual Knowledge-Sharing Communities of Practice. Journal of Knowledge Management.

Benton, S., Giovagnoli, M. 2006. The Wisdom Network An 8-Step Process for Identifying, Sharing, and Leveraging Individual Expertise. 1 Edition. New York: American Management Association,

Caffray, C., M., Chatterji, P. 2009. Developing and Internet-Based Survey to Collect Program Cost Data. Evaluation and Program Planning. Vol. 32: 62 - 73

Cheng, M., U., Ho, J., S., Lau, P., M.. 2008. Knowledge Sharing in Academic Institutions: A Study of Multimedia University Malaysia. Electronic Journal of Knowledge Management 7(3) :313-324.

Clarke, L.. 2009. The Pod Model: Using Communities of Practice Theory to Conceptualize Student Teachers' Professional Learning Online. Computers & Education 52: 521-529.

Coakes, E., Clarke, S. 2006. Encyclopedia of Communities of Practice in Information and Knowledge Management. Hershey. Idea Group Inc.,

Davenport, T. H., Probst, G., J., B. 2002. Knowledge Management Case Book. 2 Edition. Erlangen Publicis Corporate Publishing and John Wiley & Sons,

Davenport, T., H., Prusak, L. 2000. Knowledge. 2 Edition. Massachusetts: Harvard Business School Press,

Dixon, N., M. 2000. Common Knowledge How Companies Thrive By Sharing What They Know. 1 edition. Massachusetts: Harvard Business School Press,

Duarte, D., L., & Snyder, N., T. 2001. Mastering Virtual Teams: Strategies, Tools, and Techniques That Succeed. (2 Edition). San Francisco: Jossey-Bass Inc.,

Dyer, J. H., & Powell, B. C. (Eds.). 2001. Encyclopaedia Dictionary of Psychology and Education,

English, M., J., & Baker, W. H. J. 2006. Winning The Knowledge Transfer Race. 1 Edition. New York: Mcgraw-Hill Companies Inc.,

Fielden, N., L. 2003. Internet Research (Theory and Practice). 2 Edition. North Carolina: Mcfarland Company, Inc.,

Fong, J., & Burton, S. 2008. A Cross-Cultural Comparison of Electronic Word-of-Mouth and Country-of-Origin Effects. Journal of Business Research Vol. 61: 233 - 243.

- Gagne, R., M., Wager, W., W., Golas, K., C., & Keller, J., M. 2005. Principles of Instructional Design. 5 Edition: Thomson Learning, Inc.,
- Gamble, P., R., & Balckwell, J. 2001. Knowledge Management A State of The Art Guide. 1 Edition. London: Biddle Ltd, Guildford and King's Lynn,
- Garavan, T. N., Carbery, R. 2007. Managing Intentionally Created Communities of Practice for Knowledge Sourcing Across Organizational Boundaries. International Journal of Knowledge and Organizational Learning Vol. 14(1): 34 - 49.
- Gunawardena, C., N., Ortegano-Layne, L., Carabajal, K., Frechette, C., Lindemann, K., Jennings, B. 2006. New Model, New Strategies: Instructional Design for Building Online Wisdom Communities. Distance Education Vol. 27(2): 217 - 232.
- Hildreth, P., M. 2004. Going Virtual: Distributed Communités of Practice. Hershey: Idea Group Publishing,
- Hildreth, P., M., Kimble, C. 2004. Knowledge Networks: Innovation Through Community of Practice: Yurchak Printing Inc.,
- Hou, H., T., Sung, Y., T., Chang, K., E. 2009. Exploring The Behavioral Patterns of an Online Knowledge-Sharing Discussion Activity Among Teachers With Problem-Solving Strategy. Teaching and Teacher Education Vol. 25: 101-108.
- Hsu, M., H., Ju, T., L., Yen, C., H., Chang, C., M. 2007. Knowledge Sharing Behavior in Virtual Communities: The Relationship Between Trust, Self-Efficacy, and Outcome Expectations. Human-Computer Studies Vol. 65: 153-169.

- Huang, S., T., Lin, M., H. 2001. Designing Efficient Text Presentation of Multimedia Cai - The Evaluation of Dynamic Text Patterns and The Negative Repetition Effect On Memory. Computers & Education. Vol. 37: 127-140.
- Keller, J.M., & Suzuki, K. (1988). Use of The Arcs Motivation Model in Courseware Design: 401-434,
- Kimble, C., & Bourdon, I. 2008. Some Success Factors for The Communal Management of Knowledge. International Journal of Information Management. Vol. 28, 461–467.
- Lee, J., Y., & Macmillan, I., C. 2008. Managerial Knowledge-Sharing in Chaebols and Its Impact On The Performance of Their Foreign Subsidiaries. International Business Review, 17, 533-545.
- Lee, W., W., & Owens, D. L. 2004. Multimedia-Based Instrutional Design. 2 Edition. San Francisco: Pfeiffer,
- Leshner, J., F. 1995. Online Market Research (Cost-Effective Searching of The Internet and Online Database). 1 Edition. Addison-Wesley Publishing Company,
- Lin, M., J., J., Hung, S., W., Chen, C., J. 2009. Fostering The Determinants of Knowledge Sharing in Professional Virtual Communities. Computers in Human Behavior Vol. 25: 929-939.
- Lloyd, P., Boyle, P. 1998. Web-Weaving Intranets, Extranet and Strategic Alliances. 1 Edition. Oxford: Butterworth Heinemann Ltd.,

Mackay, A. 2007. Motivation, Ability and Confidence Building in People. 1 Edition.
Burlington: Elsevier Inc.,

Malita, L. 2010. Social media time management tools and tips. Procedia Computer Science.
Vol. 3: 747-753.

Marshall, M. Networked Learning Communities. Education Journal Vol. 82.

Massa, S., Testa, S.. 2009. A Knowledge Management Approach to Organizational
Competitive Advantage: Evidence From The Food Sector. [Comparative Case
Study]. European Management Journal Vol. 27: 129-141.

Minoli, D. 1996. Distance Learning Technology and Applications. London: Artech House,
Inc.,

Moore, M., Kearsley, G. 2005. Distance Education A Systems View. 2 Edition. Wadsworth:
Thomson Learning Inc.,

Nickols, F. 2003. Communities of Practice - A Start-Up Kit. (Online). 15 July 2010. available
from: www.nickols.us

Nonaka, I., Takeuchi, H.. 1995. The Knowledge-Creating Company. 1 Edition. New York:
Oxford University Press, Inc.,

Nonaka, I., Teece, D. 2001. Managing Industrial Knowledge (Creation, Transfer and
Utilization). 1 Edition. Gateshead: Athenaem Press,

- Robert, J. 2000. From knowl-how to show-how: the role of information and communications technology in the transfer of knowledge. Technology Analysis and Strategic Management, Vol. 12 No. 4: 429-43.
- Robinson, T., T., Cousins, J., B. 2004. Internal Participatory Evaluation As An Organizational Learning System: A Longitudinal Case Study. Studies in Educational Evaluation, Vol. 30: 1 - 22.
- Rothwell, W., J., Kazanas, H., C. 1992. Mastering The Instructional Design Process. 1 Edition. California: Jossey-Bass Inc.,
- Schwartz, D., G. 2006. Encyclopedia of Knowledge Management. Hershey. Idea Group Inc.,
- Sharratt, M., Usoro, A. 2003. Understanding Knowledge-Sharing in Online Communities of Practice. Electronic Journal On Knowledge Management, Vol. 1(2): 187-196.
- Siemsen, L., Roth, A., V., Balasubramanian, S. 2007. How Motivation, Opportunity, and Ability Drive Knowledge Sharing: The Constraining-Factor Model. Journal of Operations Management, Vol. 26: 426-445.
- Szulanski, G. 2000. The Process of Knowledge Transfer:A Diachronic Analysis of Stickiness. Organizational Behavior and Human Decision Processes Vol. 82(1): 9 - 27.
- Tharenoud, P., Saks, A., M., Moore, C. 2007. A Review and Critique of Research On Training and Organizational-Level Outcomes. Human Resource Management Review Vol. 17: 251-273.
- Tobin, D., R. 1998. The Knowledge Enabled Organization. New York: American Management Association,

- Vidal, R., V., V. 2009. Community Facilitation of Problem Structuring and Decision Making Processes. European Journal of Operational Research, Vol. 199: 803-810.
- Wallace, D., P. 2007. Knowledge Management. 1 Edition. Westport: Greenwood Publishing Group, Inc.,
- Wathne, K., Roos, J., Krogh, G. 1996. Managing Knowledge Perspectives on Cooperation and Competition. London: Sage,
- Weil, M. 2005. Handbook of community practice. California: Sage
- Wenger, E.. 1998. Communities of Practice Learning, Meaning, and Identity. 1 edition. New York: Cambridge University Press,
- William, A., Buelens, M. 2009. Knowledge Sharing in Inter-Unit Cooperative Episodes: The Impact of Organizational Structure Dimensions. International Journal of Information Management Vol. 29: 151-160.
- Yang, J. 2008. Individual Attitudes and Organisational Knowledge Sharing. Tourism Management, Vol. 29: 345–353
- Yate, D., Paquette, S. 2011. Emergency knowledge management and social media technologies: A case study of the 2010 Haitian earthquake. International Journal of Information Management. Vol. 31: 6-13.
- Zikmund, W. G. 2003. Business Research Method. 7 edition. Ohio: South-Western,

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิรับรองรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย

- | | |
|---|--|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร. ชัยยงค์ พรหมวงศ์ | ข้าราชการบำนาญ ศาสตราจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร. สุกรี รอดโพธิ์ทอง | ข้าราชการบำนาญ รองศาสตราจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร. เกียรติศักดิ์ พันธุ์ลำเจียก | รองศาสตราจารย์ สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล คลอง 6 |
| 4. ดร. ญัฐฐิติดา ศิริรัตน์ | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ |
| 5. อาจารย์ ดร. อนิรุทธิ์ สติมัน | อาจารย์สาขาเทคโนโลยีการศึกษา
สังกัดมหาวิทยาลัยศิลปากร |

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิให้คำสัมภาษณ์เชิงลึก เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย

- | | |
|---|--|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร. ชัยยงค์ พรหมวงศ์ | ข้าราชการบำนาญ ศาสตราจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประศักดิ์ หอมสนธิ | ข้าราชการบำนาญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาขาเทคโนโลยีการศึกษา |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร. เกียรติศักดิ์ พันธุ์ลำเจียก | รองศาสตราจารย์ สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล คลอง 6 |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุภาพนีย์ ธรรมเมธานันท์ | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สังกัดมหาวิทยาลัยศิลปากร
อาจารย์คณะครุศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (กำแพงแสน) |
| 5. อาจารย์ ดร. พรพิมล หารษาภิรมย์โชค | มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (กำแพงแสน) |
| 6. ดร. ญัฐฐิติดา ศิริรัตน์ | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ |
| 7. อาจารย์ วรสรวง ดวงจินดา | อาจารย์ สังกัดมหาวิทยาลัยศรีปทุม |

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเหมาะสมด้านภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ) สำหรับแบบสอบถามออนไลน์ ในขั้นตอน การสำรวจสภาพปัจจุบันฯ และ การประเมินพฤติกรรมภายหลังการดำเนินกิจกรรมตามรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติฯ

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. อาจารย์ นินา นิพัทธ์ศานต์ | อาจารย์ประจำวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐาน
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ |
| 2. ดร. สุมณี ปิ่นเวหาส์ | อาจารย์พิเศษ เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ |

ภาคผนวก ข

1. โครงสร้างแบบสอบถามออนไลน์เพื่อสอบถามสภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มตัวอย่างฯ
2. โครงสร้างคำถามสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญฯ
3. แบบสอบถามพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ฯ
4. ถอดเทปคำสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 คน เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน
5. ตัวอย่างชิ้นงาน “Power-Point” จากการแลกเปลี่ยนความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติฯ

ประเด็นคำถาม	ภาษาไทย	ภาษาอังกฤษ (English)
<p>1. ข้อมูลส่วนบุคคล (Personal information)</p>	<p>1.1 กรุณาระบุชื่อของท่าน _____</p> <p>1.2 กรุณาระบุชื่อสถานศึกษาที่ท่านทำงานอยู่ _____ ประเทศ _____</p> <p>1.3 กรุณาระบุอายุของท่าน</p> <p><input type="radio"/> 21 – 30 ปี</p> <p><input type="radio"/> 31 – 40 ปี</p> <p><input type="radio"/> 41 – 50 ปี</p> <p><input type="radio"/> มากกว่า 50 ปี</p> <p>1.4 กรุณาระบุวุฒิการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ</p> <p><input type="radio"/> ปริญญาตรี</p> <p><input type="radio"/> ปริญญาโท</p> <p><input type="radio"/> ปริญญาเอก</p> <p>โปรดระบุสาขาวิชาเอกที่ท่านได้รับวุฒิการศึกษา สูงสุด _____</p> <p>1.5 กรุณาระบุตำแหน่งวิชาการของท่าน</p>	<p>1.1 Please enter your name and surname _____</p> <p>1.2 Please identify the name of your current higher education institution _____ Country _____</p> <p>1.3 What age range are you?</p> <p><input type="radio"/> 21 – 30 Years old</p> <p><input type="radio"/> 31 – 40 Years old</p> <p><input type="radio"/> 41 – 50 Years old</p> <p><input type="radio"/> Over 50 Years old</p> <p>1.4 What is your highest level of education?</p> <p><input type="radio"/> Bachelor Degree</p> <p><input type="radio"/> Master Degree</p> <p><input type="radio"/> Doctoral Degree</p> <p>Please specify your major: _____</p>

ตารางโครงสร้างแบบสอบถามออนไลน์เพื่อเก็บข้อมูลสภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากกลุ่มตัวอย่าง 15 คน

	<p> <input type="radio"/> อาจารย์ <input type="radio"/> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ <input type="radio"/> รองศาสตราจารย์ <input type="radio"/> ศาสตราจารย์ กรุณาระบุประสบการณ์การสอนในสถานศึกษาของท่าน _____ ปี 1.6 กรุณาระบุทักษะความชำนาญของท่านในขอบข่ายของนักเทคโนโลยีการศึกษา (อ้างอิงขอบข่ายของ AECT, Seels and Richey, 1994) <input type="radio"/> Development (ด้านการพัฒนา เช่น สิ่งพิมพ์, สื่อเสียง, สื่อคอมพิวเตอร์, การรวบรวมเทคโนโลยี) โปรดระบุ _____ <input type="radio"/> Design (ด้านการออกแบบ เช่น การออกแบบการสอน, การออกแบบสาร, กลยุทธ์การสอน, ลักษณะของผู้เรียน) โปรดระบุ _____ <input type="radio"/> Evaluation </p>	<p> 1.5 What is your academic title? <input type="radio"/> Lecturer <input type="radio"/> Assistant Professor <input type="radio"/> Associate Professor <input type="radio"/> Professor How many years have you worked for this higher education institution? _____ Years 1.6 Based on the AECT, what is your area of expertise? (Seel & Richey, 1994) <input type="radio"/> Development (e.g., print / audiovisual / computer-based / integrated technologies) Please specify. _____ <input type="radio"/> Design (e.g., instructional system / message design / instructional strategies / learner characteristics) Please specify _____ <input type="radio"/> Evaluation (e.g., problem analysis/ criterion-reference measurement / formative evaluation/ summative evaluation) Please specify </p>
--	---	--

ตารางโครงสร้างแบบสอบถามออนไลน์เพื่อเก็บข้อมูลสภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากกลุ่มตัวอย่าง 15 คน

	<p>(ด้านการประเมินผล เช่น การวิเคราะห์ปัญหา การวัดและประเมินผล การประเมินผลแบบ Formative และ Summative) โปรดระบุ</p> <hr/> <p><input type="radio"/> Management (ด้านการบริหารจัดการ เช่น การบริหาร โครงการ การบริการทรัพยากร การบริการ ระบบสื่อสาร การบริหารข้อมูล) โปรดระบุ</p> <hr/> <p><input type="radio"/> Utilization (ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ เช่น การใช้ ประโยชน์สื่อ การแพร่กระจายนวัตกรรม การนำไปใช้งานในสถานศึกษา นโยบายและ ข้อกำหนด) โปรดระบุ</p> <hr/>	<hr/> <p><input type="radio"/> Management (e.g., project management / resource management / delivery system management / information management) Please specify</p> <hr/> <p><input type="radio"/> Utilization (e.g., media utilization / diffusion of innovations / implementation and institutionalization / policies and regulations) Please specify</p> <hr/>
<p>2. ความคิดเห็นต่อ เป้าหมายของการจัดการความรู้ของ</p>	<p>ท่านคิดว่า เป้าหมายของการจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยี การศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย คืออะไร</p>	<p>In your opinion, what is the purpose of “Knowledge Management of Virtual Communities of Practice” for educational technology instructors in the Asian region? (Can choose more than one answer)</p>

ตารางโครงสร้างแบบสอบถามออนไลน์เพื่อเก็บข้อมูลสภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากกลุ่มตัวอย่าง 15 คน

<p>ชุมชนนักปฏิบัติ เสมือนฯ (Opinions about the achievement of the “Knowledge Management of Virtual Communities of Practice”)</p>	<p>(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</p> <p><input type="radio"/> สร้างนวัตกรรมใหม่ด้านเทคโนโลยีการศึกษา ร่วมกัน</p> <p><input type="radio"/> สร้างสื่อการสอน เทคโนโลยีการสอน หรือ รูปแบบการสอน ใหม่ ร่วมกันระหว่างสมาชิกใน ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน</p> <p><input type="radio"/> สร้างเครือข่ายความรู้ระหว่างสมาชิกในชุมชน นักปฏิบัติเสมือน (อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยี การศึกษาฯ)</p> <p><input type="radio"/> แลกเปลี่ยนปัญหาและหาคำตอบร่วมกัน ผ่าน “กระดานสนทนา” (Discussion Board)</p> <p><input type="radio"/> เล่าเรื่อง (Story Telling) และ แบ่งปัน ประสบการณ์ผ่านบล็อก (Blog)</p> <p><input type="radio"/> เผยแพร่สื่อการสอน เทคโนโลยีการสอน ออกสู่ สาธารณะ</p> <p><input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ _____</p>	<p><input type="radio"/> Create new innovation on educational technology.</p> <p><input type="radio"/> Create new teaching materials, teaching media and technology and teaching models together among the group of virtual communities of practice members.</p> <p><input type="radio"/> Create knowledge network among the group of virtual communities of practice members. (educational technology instructors)</p> <p><input type="radio"/> Discuss about problems and find solutions in exchange via “Discussion Board”</p> <p><input type="radio"/> Share stories and experiences via “Blog”</p> <p><input type="radio"/> Publicize the instructional media and instructional technology to the public</p> <p><input type="radio"/> Other. Please specify _____</p>
<p>3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพปัจจุบัน เกี่ยวกับการจัดการ</p>	<p>ท่านคิดว่า สภาพปัจจุบัน เกี่ยวกับการจัดการความรู้สำหรับ อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในมหาวิทยาลัยของ ท่าน เป็นอย่างไร</p>	<p>In your opinion, how is the current situation of “Knowledge Management of Educational Technology Instructor” in your higher educational institution? (Can choose more than one answer)</p>

ตารางโครงสร้างแบบสอบถามออนไลน์เพื่อเก็บข้อมูลสภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากกลุ่มตัวอย่าง 15 คน

<p>ความรู้สำหรับ อาจารย์สาขาวิชา เทคโนโลยีการศึกษา (Opinions about current situations of “Knowledge Management of Educational Technology Instructor”)</p>	<p><input type="radio"/> สถานศึกษาของท่าน สามารถนำนโยบายเรื่อง การจัดการความรู้ของอาจารย์มาใช้ให้เกิดผลสำเร็จ</p> <p><input type="radio"/> คณาจารย์ในสถานศึกษาของท่าน มีการ แลกเปลี่ยนความรู้กันอย่างเป็นทางการ เช่น การ ประชุมร่วมกัน</p> <p><input type="radio"/> คณาจารย์ในสถานศึกษาของท่าน มีการ แลกเปลี่ยนความรู้กันอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การส่งอีเมล การสนทนาระหว่างกัน</p> <p><input type="radio"/> สถานศึกษาของท่าน มีการจัดระบบสืบค้นข้อมูล จากคลังความรู้</p> <p><input type="radio"/> สถานศึกษาของท่าน มีการนำความรู้ที่ได้จาก การสร้างความรู้ขึ้นมาใหม่ เผยแพร่สู่สาธารณะ</p> <p><input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ _____</p>	<p><input type="radio"/> Your institution implements the policy of knowledge management for lecturers.</p> <p><input type="radio"/> Lecturers in your institution formally share knowledge through, for example “Meeting”.</p> <p><input type="radio"/> Lectures in your institution informally share knowledge through, for example sending e- mail and/or having conversation.</p> <p><input type="radio"/> Your institution has an efficient searching system from the knowledge database in your academy.</p> <p><input type="radio"/> Your institution has implemented knowledge acquired from new research studies and publicized it to the public.</p> <p><input type="radio"/> Other. Please specify _____</p>
<p>4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับ เทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อการ สื่อสาร เพื่อการ จัดการความรู้ของ</p>	<p>ท่านคิดว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารเพื่อการ จัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนของอาจารย์ สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา ควรมีอะไรบ้าง</p> <p><input type="radio"/> การแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านกระดานสนทนา (Webboard)</p>	<p>In your opinion, What should be considered for educational technology instructors in term of information technology for Communication for Knowledge Management of virtual communities of practice? (Can choose more than one answer)</p> <p><input type="radio"/> Knowledge sharing via web boards</p>

ตารางโครงสร้างแบบสอบถามออนไลน์เพื่อเก็บข้อมูลสภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากกลุ่มตัวอย่าง 15 คน

<p>ชุมชนนักปฏิบัติ เสมือนฯ (Opinions about the information technology for knowledge management of educational technology instructors)</p>	<p><input type="radio"/> การใช้ Chat room (Skype / MSN / Facebook) เพื่อการสื่อสารแบบประสานเวลา</p> <p><input type="radio"/> การแลกเปลี่ยน Podcast ระหว่างสมาชิกฯ</p> <p><input type="radio"/> การมีเว็บไซต์ของกลุ่ม (Virtual Communities of Practice Website)</p> <p><input type="radio"/> การแลกเปลี่ยนความรู้ด้วยการเขียน Blog</p> <p><input type="radio"/> การมีคลังความรู้บนเว็บไซต์ และเครื่องมือสืบค้นข้อมูล</p> <p><input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ _____</p>	<p><input type="radio"/> Asynchronous communication via Chat-Room (Skype / MSN / Facebook)</p> <p><input type="radio"/> Podcast transfer between virtual communities of practice members</p> <p><input type="radio"/> Website for the virtual communities of practice designed for the knowledge management task</p> <p><input type="radio"/> Knowledge sharing through Blog</p> <p><input type="radio"/> Knowledge database on network and searching application</p> <p><input type="radio"/> Other. Please specify. _____</p>
<p>5. ประเด็นที่เกี่ยวข้อง ต่อพฤติกรรม การแลกเปลี่ยน ความรู้ (ประเด็นที่ 1 ความสัมพันธ์ ระหว่างกัน Relationship) (Opinions about the relationship among educational</p>	<p>ท่านคิดว่า การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในชุมชนนักปฏิบัติเสมือนฯ ให้เกิดพฤติกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ควรทำอย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ)</p> <p><input type="radio"/> ควรจัดกระบวนการเพื่อให้เกิดการเรียนรู้จักกันระหว่างเพื่อนสมาชิก</p> <p><input type="radio"/> ควรแนะนำความถนัดของสมาชิกที่เข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ จะทำให้เพื่อนสมาชิกรู้จักกันและกันมากขึ้น</p> <p><input type="radio"/> ควรให้สมาชิกในกลุ่ม แนะนำเพื่อนสมาชิก ที่</p>	<p>In your opinion, how could you create the relationship among educational technology instructors in the virtual communities of practice? (Can choose more than one answer)</p> <p><input type="radio"/> Procedures should be set to create relationship among virtual communities of practice members.</p> <p><input type="radio"/> The virtual communities of practice members should share their expertise to create closer relationship with other members.</p> <p><input type="radio"/> The virtual communities of practice members should expand knowledge network by inviting new members.</p>

ตารางโครงสร้างแบบสอบถามออนไลน์เพื่อเก็บข้อมูลสภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากกลุ่มตัวอย่าง 15 คน

<p>technology instructors in the virtual communities of practice)</p>	<p>รู้จักเข้าสู่ชุมชนนักปฏิบัติเพิ่มเติม เพื่อช่วยสร้างเครือข่ายความรู้ให้ขยายขนาดขึ้น</p> <p><input type="radio"/> ข้อเสนอแนะในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติ</p> <p>เสมือน _____</p>	<p><input type="radio"/> Suggestions concerning the virtual communities of practice relationship building are _____</p>
<p>6. ประเด็นที่เกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมที่แลกเปลี่ยนความรู้ (ประเด็นที่ 2 ความเชื่อใจระหว่างกัน Trust) (Opinions about the trust of educational technology instructors in the virtual communities of practice)</p>	<p>ท่านคิดว่า การสร้างความเชื่อใจระหว่างอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ๆ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่แลกเปลี่ยนความรู้ควรทำอย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ)</p> <p><input type="radio"/> ควรจะสร้างรูปแบบที่ทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อใจระหว่างกัน และเชื่อใจในกระบวนการของการจัดการความรู้</p> <p><input type="radio"/> ควรใส่รูปภาพ และแนะนำชื่อ สกุล สถานที่ทำงาน เพราะจะมีผลต่อการสร้างความเชื่อใจแรกพบ ระหว่างเพื่อนสมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติเสมือน</p> <p><input type="radio"/> ควรจะสร้างรูปแบบที่ทำให้สมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติเสมือน กล้าที่จะซักถามปัญหา หรือข้อสงสัยระหว่างการทำกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้</p>	<p>In your opinion, how could you create trust and reliability among educational technology instructors in the virtual communities of practice? (Can choose more than one answer)</p> <p><input type="radio"/> A model of trust should be created with reliability for virtual community of practice members and reliability on knowledge management activity.</p> <p><input type="radio"/> The virtual communities of practice members should expose their photos, real names, and institutions when first joining the group.</p> <p><input type="radio"/> The atmosphere in the virtual communities of practice should encourage members to share their problems and suggestions during the knowledge management activities.</p> <p><input type="radio"/> Suggestions concerning the virtual</p>

ตารางโครงสร้างแบบสอบถามออนไลน์เพื่อเก็บข้อมูลสภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากกลุ่มตัวอย่าง 15 คน

	<input type="radio"/> ข้อเสนอแนะในการสร้างความเชื่อใจระหว่างสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน _____	communities of practice trust building are _____
7. ประเด็นที่เกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมที่แลกเปลี่ยนความรู้ (ประเด็นที่ 3 แรงจูงใจ Motivation) (Opinions about the motivation of educational technology instructors in the virtual communities of practice)	ท่านคิดว่า การสร้างแรงจูงใจให้กับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ๆ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่แลกเปลี่ยนความรู้ ควรทำอย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ) <input type="radio"/> ควรมีแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) จะช่วยกระตุ้นให้สมาชิกสนใจอยากจะทำกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ภายในชุมชนนักปฏิบัติเสมือนมากขึ้น เช่น การให้รางวัลในรูปแบบของตัวเงิน ตัวเครื่องบิน บัตรที่โรงแรมพักผ่อน <input type="radio"/> ควรสร้างแรงจูงใจภายใน เช่น การกระตุ้นให้สมาชิกในกลุ่มเห็นถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ๆ <input type="radio"/> ข้อเสนอแนะในการสร้างแรงจูงใจระหว่างสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ๆ _____	In your opinion, how would you motivate educational technology instructors in the virtual communities of practice in order to create knowledge exchange behavior? (Can choose more than one answer) <input type="radio"/> The virtual communities of practice members should be extrinsically motivated e.g. wages, free airplane tickets, or free accommodation <input type="radio"/> The virtual communities of practice members should be intrinsically motivated when evidencing advantages of knowledge management activities. <input type="radio"/> Suggestions concerning the virtual communities of practice members' motivation are _____

ตารางโครงสร้างแบบสอบถามออนไลน์เพื่อเก็บข้อมูลสภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากกลุ่มตัวอย่าง 15 คน

<p>8. ประเด็นที่เกี่ยวข้อง ต่อพฤติกรรม แลกเปลี่ยนความรู้ (ประเด็นที่ 4 โอกาส Opportunity) Opinions about the information exchange opportunities of educational technology instructors in the virtual communities of practice</p>	<p>ท่านคิดว่า การสร้างโอกาสให้อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยี การศึกษาในชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ๆ เกิดพฤติกรรม แลกเปลี่ยนความรู้ ควรเป็นอย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่า หนึ่งข้อ)</p> <p><input type="radio"/> ควรนัดหมายเวลาล่วงหน้าในการทำกิจกรรม แลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อเป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มโอกาส ของการแลกเปลี่ยนความรู้</p> <p><input type="radio"/> ควรมีการร่วมกันตกลงเวลาที่จะแลกเปลี่ยน ความรู้ที่เหมาะสมร่วมกัน โดยสมาชิกของกลุ่ม เป็นผู้กำหนด เพื่อเพิ่มโอกาสในการแลกเปลี่ยน ความรู้</p> <p><input type="radio"/> ควรใช้โอกาสในการทำกิจกรรมแลกเปลี่ยน ความรู้ระหว่างสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติ เสมือน ๆ ที่สอดคล้องกับภาระงานและเป้าหมาย ของ แต่ละบุคคล</p> <p><input type="radio"/> ข้อเสนอแนะในการสร้างโอกาสในการเข้าร่วม กิจกรรมการจัดการความรู้ระหว่างสมาชิกของ ชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ๆ</p>	<p>In your opinion, how could you create opportunity in order to form knowledge exchange behavior among educational technology instructors within the virtual communication of practice? (Can choose more than one answer)</p> <p><input type="radio"/> The virtual communities of practice members should set the meeting time in advance to facilitate knowledge sharing opportunities.</p> <p><input type="radio"/> The virtual communities of practice members should agreeably resolute for appropriate information exchange based on the members' determination in order to increase opportunity on knowledge exchange.</p> <p><input type="radio"/> The virtual communities of practice members should be involved in knowledge sharing activities in relevant to their daily tasks and goals of each individual.</p> <p><input type="radio"/> Suggestions concerning the virtual communities of practice members' information exchange opportunities are</p> <hr/>
<p>9. ประเด็นที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>ท่านคิดว่า การคัดเลือกความสามารถของอาจารย์สาขาวิชา</p>	<p>In your opinion, what should be the appropriate</p>

ตารางโครงสร้างแบบสอบถามออนไลน์เพื่อเก็บข้อมูลสภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากกลุ่มตัวอย่าง 15 คน

<p>ต่อพฤติกรรมกร แลกเปลี่ยนความรู้ (ประเด็นที่ 5 ความสามารถ Ability) (Opinions about the abilities of educational technology instructors in the virtual communities of practice)</p>	<p>เทคโนโลยีการศึกษาในชุมชนนักปฏิบัติเสมือนฯ จะส่งผล ต่อพฤติกรรมกรแลกเปลี่ยนความรู้ ควรทำอย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ)</p> <p><input type="radio"/> ควรคัดเลือกสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ที่มีความรู้ ประสบการณ์หลากหลายเป็นสิ่งจำเป็น ต่อความสำเร็จของการจัดการ ความรู้</p> <p><input type="radio"/> ควรแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างสมาชิกของชุมชน นักปฏิบัติเสมือนฯ ที่มีความรู้ ประสบการณ์ สอดคล้องกับเป้าหมายของการจัดการความรู้ของกลุ่ม เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อความสำเร็จของการจัดการความรู้</p> <p><input type="radio"/> ควรมีกิจกรรมที่ทำให้สมาชิกมีความเชื่อมั่นใน ศักยภาพของตนเอง ช่วยให้เกิดความมั่นใจที่จะ แลกเปลี่ยนความรู้ของกิจกรรมการจัดการความรู้</p> <p><input type="radio"/> ข้อเสนอแนะในการคัดเลือกความสามารถของ สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนฯ ในการเข้า ร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้</p>	<p>method of selecting educational technology instructors having abilities influence knowledge exchange behaviors within the virtual communities of practice? (Can choose more than one answer)</p> <p><input type="radio"/> The virtual communities of practice members with various areas of expertise should be selected to the organization in order to get an achievement.</p> <p><input type="radio"/> The virtual communities of practice members should have abilities required to fulfill the knowledge management target.</p> <p><input type="radio"/> The KM activities should enhance the virtual communities of practice members' self- confidence.</p> <p><input type="radio"/> Suggestions concerning the virtual communities of practice members' abilities are _____</p>
<p>10. คำถามอื่นๆ ที่ เกี่ยวข้องกับรูปแบบ การจัดการความรู้</p>	<p>ท่านคิดว่า รูปแบบการจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ เสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาฯ ควรจะเป็นอย่างไร</p>	<p>In your opinion, what should be the knowledge management model for educational technology instructors on virtual communities of practice?</p>

ตารางโครงสร้างแบบสอบถามออนไลน์เพื่อเก็บข้อมูลสภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากกลุ่มตัวอย่าง 15 คน

<p>ของชุมชนนักปฏิบัติ เสมือนๆ ของอาจารย์ สาขาวิชาเทคโนโลยี การศึกษาฯ ใน ภูมิภาคเอเชีย</p> <p>Opinions about other issues of educational technology instructors in the virtual communities of practice</p>	<p><input type="radio"/> ควรจะสร้างให้สมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติ เสมือนๆ มีความเป็นหนึ่งเดียวกันในกลุ่ม เพื่อให้ เกิดเป้าหมายร่วมกัน</p> <p><input type="radio"/> ควรประเมินผลสำเร็จของการจัดการความรู้ ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน และวัดความสำเร็จ จากการดำเนินกิจกรรมภายในกลุ่ม เช่น การมี ผลงานเชิงประจักษ์ เช่น ชิ้นงาน หรือ รูปแบบการ สอน ที่เป็นนวัตกรรม</p> <p><input type="radio"/> ควรจะประเมินพฤติกรรมการแลกเปลี่ยน ความรู้ของสมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติ ด้วยการ สังเกตพฤติกรรมของสมาชิกภายในกลุ่ม</p> <p><input type="radio"/> ข้อเสนออื่นๆที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการจัดการ ความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน</p>	<p><input type="radio"/> The knowledge management model should support harmonies among the virtual communities of practice members.</p> <p><input type="radio"/> The knowledge management model should be evaluated with concrete accomplishment e.g. work sheet, instructional model, innovation of instructional media.</p> <p><input type="radio"/> The knowledge sharing activities should be evaluated by virtual communities of practice members' observations.</p> <p><input type="radio"/> Suggestions concerning the knowledge management model for virtual communities of practice)</p> <hr/>
---	---	---

โครงสร้างคำถามสัมภาษณ์

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาค
เอเชียจากผู้เชี่ยวชาญภายในประเทศ

ประเด็นคำถามสัมภาษณ์	ตัวอย่างคำถามสัมภาษณ์
<p>1. กล่าวสวัสดีและขอบคุณ พร้อมสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้เชี่ยวชาญ อาทิ ชื่อ สกุล ประวัติการศึกษา และประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญที่ผ่านมาและการทำงานปัจจุบัน</p> <p><u>แนวทางของข้อมูลที่ต้องการ</u></p> <p>ชื่อ สกุล</p> <p>ประวัติการศึกษา การศึกษาสูงสุด</p> <p>ประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา</p> <p>ตำแหน่งการทำงานปัจจุบัน ความเชี่ยวชาญพิเศษ</p> <p>ตำแหน่งวิชาการ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่เชี่ยวชาญ</p>	<p>“ขอเรียนสอบถาม ประวัติส่วนบุคคล ของท่าน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการ สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ สำหรับคุณฉันทินในเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการ แลกเปลี่ยนความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชา เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย อาทิ ชื่อ สกุล ประวัติการศึกษา และประสบการณ์ความเชี่ยวชาญที่ผ่านมา และการทำงาน ปัจจุบัน”</p>

<p>2. กล่าวนำเสนอถึงวัตถุประสงค์ที่ขอสัมภาษณ์ เนื้อหาเกี่ยวกับโครงร่าง คุชกรีนินิพนธ์โดยสังเขป พร้อมสอบถามคำแนะนำเบื้องต้นจาก ผู้เชี่ยวชาญฯ</p> <p>วัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในครั้งนี้ คือ การเก็บรวบรวม ข้อมูลที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อประกอบในการพัฒนารูปแบบการ แลกเปลี่ยนความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์ สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย</p>	<p>“สำหรับวัตถุประสงค์การสัมภาษณ์ในครั้งนี้ เพื่อเก็บข้อมูล ความคิดเห็น จากผู้เชี่ยวชาญในสาขาเทคโนโลยีการศึกษา และสาขาการจัดการความรู้ เพื่อประกอบการวิจัย เพื่อนำมาพิจารณาร่วมกับประเด็นที่ได้สอบถามจาก กลุ่มตัวอย่างโดยตรงด้วยแบบสอบถามออนไลน์ และขอคำแนะนำเบื้องต้น จากผู้เชี่ยวชาญ”</p> <p>“การจัดการความรู้ของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาใน สถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย มีความจำเป็น มากหรือน้อย อย่างไร”</p>
<p>3. กรณีเป็นผู้เชี่ยวชาญสาขาเทคโนโลยีการศึกษา สอบถามเกี่ยวกับ ความคิดเห็นต่อทักษะความชำนาญ 5 ด้านตามกรอบของ AECT (Development, Design, Utilization, Management and Evaluation)</p>	<p>“ในการจัดการความรู้ของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาใน สถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย จำเป็นต้องระบุเรื่องที่จะจัดการความรู้ (KM Focus Area) ถ้าจะใช้ชอข่าย AECT เป็นหลักในการแบ่งหรือจัด KM Focus Area ท่านคิดอย่างไร”</p> <p>(เช่น ใครผู้เชี่ยวชาญ Design ก็จัดการ ให้เข้ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้าน Design)</p>
<p>4. กรณีเป็นผู้เชี่ยวชาญสาขาการจัดการความรู้ สอบถามถึงเป้าหมาย ของการจัดการความรู้ของอาจารย์ และ จุดแข็ง จุดอ่อน ของการ</p>	<p>“ถ้าอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาฯ ในภูมิภาคเอเชีย จะมีการ จัดการความรู้ด้วยชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (Virtual CoPs) ท่านคิดว่าจะมี จุดแข็ง จุดอ่อนอะไรใหม่ โดยเฉพาะชุมชนนักปฏิบัติที่จะต้องมีการ</p>

<p>จัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ฯ</p>	<p>ปฏิสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และถ้ามีจุดอ่อน ท่านจะมีแนวทางข้อเสนอแนะอะไรให้อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาฯ อะไรบ้าง”</p>
<p>5. สอบถามความคิดเห็นต่อรูปแบบการแลกเปลี่ยนความรู้สำหรับกลุ่มอาจารย์ที่มีความแตกต่างของ แหล่งที่ตั้ง เชื้อชาติ ภาษา และวัฒนธรรม และข้อเสนอแนะ</p>	<p>“ถ้าอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาฯ ในภูมิภาคเอเชีย จะมีความแตกต่างระหว่าง แหล่งที่ตั้ง (ประเทศ) เชื้อชาติ ภาษา และ วัฒนธรรม การเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมจะเกิดขึ้นได้ไหม ง่าย ยาก อย่างไร”</p>
<p>6. สอบถามเกี่ยวกับ “ความคิดเห็นต่อเป้าหมายของการจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย”</p>	<p>“ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ต่อเป้าหมายของการจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย”</p>
<p>7. สอบถามเกี่ยวกับ “ความคิดเห็นต่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร เพื่อการจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย”</p>	<p>“ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ต่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร (Social Network) เพื่อการจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชา เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย”</p>
<p>8. สอบถามเกี่ยวกับ “ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในชุมชนนักปฏิบัติเสมือนฯ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษาในการวิจัย คือ ความสัมพันธ์ระหว่างกัน (Relationship) ความเชื่อถือนระหว่างกัน (Trust) แรงจูงใจ (Motivation) โอกาส (Opportunity)</p>	<p>“ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ ภายในชุมชนนักปฏิบัติเสมือนฯ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษาในการวิจัย คือ x ประเด็นที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างกัน (Relationship) 1.1) ความสัมพันธ์ระหว่างกันจะเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในองค์กรที่</p>

<p>และความสามารถ (Ability)</p>	<p>เป็นศูนย์กลางร่วมกัน เกิดพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้</p> <p>1.2) ความสัมพันธ์ระหว่างกันทำให้สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เกิดพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้</p> <p>1.3) ความสัมพันธ์ระหว่างกัน อาจเกิดขึ้นจากการเคยพบปะ พูดคุยระหว่างสมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติ ในการประชุมระดับนานาชาติที่ผ่านมา</p> <p>1.4) ความสัมพันธ์ระหว่างกัน จะทำให้สมาชิกของชุมชนนักปฏิบัติเอาใจใส่ และช่วยเหลือกันในการทำกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้</p> <p>ประเด็นที่ 2 ความเชื่อใจระหว่างกัน (Trust)</p> <p>1) ความเชื่อใจระหว่างกัน และความตั้งใจที่จะแลกเปลี่ยนความรู้</p> <p>2) ยอมรับในรูปแบบการแลกเปลี่ยนความรู้ขององค์กร</p> <p>3) ยอมรับในตัวผู้เชี่ยวชาญเนื้อหา (ผู้นำกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้)</p>
--------------------------------	---

โดยความเป็นจริง ผู้นำกิจกรรมกลุ่มควรจะเป็นผู้ที่ถูกคัดเลือกจากสมาชิกของกลุ่ม

ประเด็นที่ 3 แรงจูงใจ (Motivation)

แรงจูงใจภายใน (Intrinsic) เช่น นโยบาย, ขององค์กร การจัดการความรู้ตรงกับความต้องการในอาชีพ ลักษณะความเชี่ยวชาญขององค์กร Goal and Reward System: เป็นการตั้งเป้าหมายให้กับองค์กร และตั้งรางวัล การสร้างการยอมรับภายใน

แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic) เช่น ตั๋วเครื่องบิน บัตรพักผ่อน การได้รับการยอมรับ, รางวัล ฯลฯ

ประเด็นที่ 4 โอกาส (Opportunity)

เครื่องมือช่วยในสนับสนุนการเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน , การกำหนดเวลาตรงกัน การประชุมร่วมกัน , การแบ่งแลกเปลี่ยนความรู้ตามพื้นฐานความรู้ ความชำนาญที่ตรงกัน, ประสานงานภายในชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อให้เกิดกิจกรรมสนับสนุนต่างๆ เช่น การสัมมนา , การอำนวยความสะดวกให้เกิดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ในรูปแบบ เป็นทางการ “Formal” และ “ไม่เป็นทางการ” “Informal”, เทคโนโลยี

	<p>(Technology) เป็นหัวใจของความสำเ็จ</p> <p>ประเด็นที่ 5 ความสามารถ (Ability)</p> <p>การพัฒนาความสามารถของสมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติเสมือนด้วยวิธีการจัดประชุมออนไลน์, การโพสต์ข้อความ เนื้อหาวิชาการลงบน Blog ของชุมชนนักปฏิบัติ, การแนะนำความรู้</p>
<p>9. สอบถามเกี่ยวกับ “ข้อเสนอแนะ และคำแนะนำ สำหรับการพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย”</p>	<p>“ท่านมีข้อเสนอแนะ และคำแนะนำอย่างไร สำหรับการพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย”</p>
<p>10. กล่าวขอบคุณ และจบการสัมภาษณ์</p>	<p>“ขอขอบพระคุณอย่างสูง สำหรับการให้โอกาสในการเข้ารับการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ และหวังว่า เมื่อได้ทำการวิจัยเรื่องนี้ จนบรรลุผลสำเ็จ จะเกิดผลดีต่อการพัฒนาการศึกษาของประเทศไทยต่อไป”</p>

The Measurement of Knowledge Sharing Behavior for Virtual Communities of Practice's Member

“This questionnaire designed for “Virtual Communities of Practice website-project” in order to collect the member’s opinion and value recommendation”

Participant name: _____ **Country:** _____

Workplace: _____ **CoPs group no:** _____

Instruction: Please fill \surd into the blank as following your opinion.

3 = Strongly Agree

2 = Fairly Agree

1 = Disagree

Knowledge Creation Factor	Scores		
	3	2	1
Socialization			
1. The members have frequently discussed to others within Virtual Communities of Practice.			
2. The members have consulted to other members within Virtual Communities of Practice.			
3. The members have usually compared the knowledge /skills and experience from other members within the Virtual Communities of Practice.			
4. The members have usually transferred their opinion to other members with Virtual Communities of Practice.			
5. The Virtual Communities of Practice have been used in the brain storming process			
6. The member can find new knowledge within Virtual Communities of Practice.			

Knowledge Creation Factor	Scores		
	3	2	1
Externalization			
7. The members have usually analyzed new knowledge from other members within the Virtual Communities of Practice.			
8. The members have usually presented the knowledge and experience to other members within the Virtual Communities of Practice by Blog / Web-board / Picture / Document.			
9. The members have usually compared the discussion of ideas with whoever created within the Virtual Communities of Practice.			
10. The members have investigated how the messages from other members correct or incorrect.			
Combination			
11. The Virtual Communities of Practice have provided the knowledge integration, and the members can be collected systematically.			
12. In the Virtual Communities of Practice, the members have contacted other groups in order to create the network.			
13. The members can search for the required knowledge within the Virtual Communities of Practice website database.			
Internalization			
14. The members have shared the knowledge to other members within the Virtual Communities of Practice.			
15. The members can use the crated knowledge from knowledge sharing within the Virtual Communities of Practice.			
16. The knowledge created within the Virtual Communities of Practice can be involved to the existing knowledge of the members.			

Knowledge Creation Factor	Scores		
	3	2	1
17. The members can accept any mistake from Knowledge sharing process within the Virtual Communities of Practice and/or prefer to find the solution.			
18. The members accept the new knowledge created by Knowledge Sharing process within the Virtual Communities of Practice.			
Factors of Knowledge Sharing Behavior			
“ Trust ” from the Virtual Communities of Practice members is significantly related to “Knowledge Sharing Behavior”.			
“ Relationship ” between the Virtual Communities of Practice members is significantly related to “Knowledge Sharing Behavior”.			
“ Ability ” of the Virtual Communities of Practice members are significantly related to “Knowledge Sharing Behavior”.			
“ Opportunity ” of sharing (suitable time) is significantly related to “Knowledge Sharing Behavior”.			
“ Motivation ” is the key successful full for knowledge sharing. (Extrinsic motivation and Intrinsic motivation)			

Other suggestion-About the Knowledge Sharing via Virtual Communities of Practice

Thank you very much: **Researcher**

เนื้อหาจากการถอดเทปคำสัมภาษณ์ รศ.ดร. เกียรติศักดิ์ พันธุ์ลำเจียก

ผู้สัมภาษณ์: สวัสดีครับ ผมจะขอเรียนสัมภาษณ์อาจารย์เกียรติศักดิ์ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญ เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ข้อแรก อยากจะขอเรียนสอบถามประวัติส่วนบุคคลของท่านอาจารย์ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับ ชื่อ สกุล ประวัติการศึกษา และการทำงาน ครับ

อาจารย์เกียรติศักดิ์: ชื่อ เกียรติศักดิ์ พันธุ์ลำเจียก จบปริญญาตรีด้านวิทยาศาสตร์บัณฑิต ทางด้าน วิทยาศาสตร์ คือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่เกี่ยวกับการศึกษา ซึ่งจะเน้นสื่อทางการแพทย์ ซึ่งในยุคนี้จะมีความสำคัญขึ้น โดยเฉพาะ Medical Media หรือ Science Media เห็นว่า บางมดฯ เริ่มเปิดแล้ว ปริญญาโทก็สาขาเดียวกัน ที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล พื้นฐานก็เรียนคล้ายๆ ทางวิทยาศาสตร์การแพทย์ ปริญญาเอกสาขาเทคโนโลยีการศึกษา จุฬาลงกรณ์ฯ ตั้งแต่เริ่มทำงานปี 2530 ก็ตำแหน่งอาจารย์มาตลอด และทำงานเกี่ยวกับ KM ณ ขณะนี้เพิ่งเรียนจบ KM ยังไม่มีการแพร่หลาย ช่วงเรียนปริญญาเอก ก็เป็นเรื่องของ HRD มากกว่า และที่ Tools ในเรื่องของ HRD ก็ยังไม่มีความ KM เข้ามาเกี่ยวข้องเลย ส่วนใหญ่ก็จะเป็นเรื่อง Re-Engineering ฯลฯ KM เพิ่งจะมีไม่นาน แต่ KM ก็มีมานานแล้ว แต่เพิ่งจะมาดังในไทย คิดว่าช่วงนั้น ที่เริ่มเอาแนวคิดของ KM มา โดยเชิญนัก KM ที่เกี่ยวข้องกับบริหาร มาเผยแพร่เรื่อง KM ก็มีการดังขึ้นมา โดยเฉพาะ การนำ KM ไปใช้ในระบบการบริหารเอกชน และก็ลองเอามาใช้กับราชการ ซึ่งจะเห็นว่า “กพร” ก็ได้นำ KM มาใช้เป็นตัวหนึ่งของเครื่องชี้วัด และทุกวันนี้ ทุกหน่วยงานจะต้องทำ KM หมดเลย

ผู้สัมภาษณ์: อาจารย์คิดว่า การจัดการความรู้ของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษา ในภูมิภาคเอเชีย มีความจำเป็นมาหรือน้อยอย่างไรครับ

อาจารย์เกียรติศักดิ์: คิดว่า ณ วันนี้โลกมันกว้างขึ้นใช่ไหม มันไม่มีขอบเขต พอมันไม่มีขอบเขต ผมว่า ความรู้มันต้องถ่ายโอนกัน โดยเฉพาะระบบ IT ที่มันพัฒนาขึ้น พอระบบ IT พัฒนาขึ้นมีความก้าวหน้า มีการถ่ายเทข้อมูลได้เร็วขึ้น ความรู้มันไหลโดยไม่มีขอบเขต ถ้าเราทำแค่ KM ภายในประเทศอย่างเดียว มันไม่น่าจะพอ การที่จะ KM ร่วมกันระหว่างประเทศ ในระดับนานาชาติ โดยเฉพาะเอเชีย คือเป็นลักษณะที่ใกล้เคียงกัน มันดีด้วยซ้ำถ้าจะมีการจัดการความรู้ระหว่างกัน โดยเฉพาะนักเทคโนโลยีการศึกษา

ผู้สัมภาษณ์: จากที่ผมไปสัมภาษณ์มาได้ความว่า นักเทคโนโลยีจะเก่งเรื่องเทคโนโลยีอยู่แล้ว แต่เรื่อง KM บางที่เค้าอาจจะยังไม่ได้ Sharing อย่างเป็นระบบ ถ้าเราจับตรงนี้มาช่วย

อาจารย์เกียรติศักดิ์: ที่คิดว่าไม่มีการแชร์ อันนี้ผมขอค้านนะ เพราะว่าที่จริงแล้วมี แต่ไม่เป็นทางการมากกว่า โดยเฉพาะลักษณะของ CoPs มันจะมีกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติที่สนใจในเรื่องเดียวกัน ซึ่งมีการ Sharing อยู่แล้ว แต่มักจะไม่เป็นทางการ ไม่เป็นทางการก็หมายความว่า อยู่ในกลุ่ม อย่างมีการเสนอแนะกัน ว่าคนนี่เชี่ยวชาญๆ ส่วนใหญ่ก็เป็นกลุ่มเดียวกันที่เห็นว่าคนนี่เชี่ยวชาญเรื่องนี้ ก็จะแชร์กัน เวลาทำอะไรก็จะแชร์กันเลย อาจจะใช้ระบบ IT หรือ อาจจะใช้อีเมล หรือถ้าคุณนี้จะพูดให้ทันสมัยก็คือ “Ubiquitous Learning” จริงๆ ก็โทรศัพท์ที่นั่นแหละครับ แต่ส่วนใหญ่จะไม่เป็นทางการ จะมีการบันทึกกันอยู่บ้าง ก็คือ ลักษณะของนักเทคโนโลยีที่เล่น IT อยู่บ้าง อย่างเช่น กลุ่มของผมก็จะมีการใช้เว็บบล็อกช่วยเหลือนกันอยู่ด้วย มีการตั้งเว็บกันขึ้นมา ก็จะมีรู้กันภายในในกลุ่มอีก กลุ่มที่เล่นเว็บก็จะรู้กันว่ามีเว็บของอาจารย์คนนี้อยู่ตรงนั้น ก็มีการแชร์ความรู้กันอยู่ โดยเฉพาะกลุ่มที่จะมีการพัฒนาผลงานวิชาการ คำกล่าวหาจุดที่มีความรู้เรื่องเทคโนโลยีการศึกษา เช่น จะทำนวัตกรรม จะเห็นว่า เวลาจะหาความรู้ที่จะมาแชร์ จะมีความรู้เดิมๆ ก็มีกลุ่มเดิม ส่วนที่อยู่ภายใน (ความรู้ฝังลึก) ที่อยู่ใน Expert แต่ละท่าน ยังไม่ได้ดึงกันขึ้นมาเลย อย่างเช่น คุณมาสัมภาษณ์ผม บางทีผมยังไม่ได้บันทึก แต่ซึ่งที่บันทึกไปอาจเป็นความรู้เก่าแล้วก็ได้ แต่ความรู้ใหม่มันเปลี่ยนไปเรื่อยๆ ความคิดแต่ละวันมันเปลี่ยนไปเรื่อยๆ เพราะฉะนั้น ไม่เป็นทางการจะเยอะมาก

ผู้สัมภาษณ์: หากเราตั้งกลุ่มขึ้นมา แต่เป็นคนที่ยังไม่รู้จักกันเท่าไร แต่ใช้ขอบข่ายของ AECT เช่น ใครเก่ง Design ให้เข้ามาเข้ากลุ่ม Design ใครเก่ง Development มาเข้ากลุ่ม Development อาจารย์คิดว่ามันพอจะเชื่อมโยงกันได้ไหมครับ

อาจารย์เกียรติศักดิ์: คือ ขอบข่ายของ AECT ก็จะตั้งขอบข่ายมาเป็น 5 ขอบข่าย แต่จริงๆโดยหลักการของ KM หรือ ลักษณะของ Sharing ของนักเทคโนโลยีการศึกษาจริงๆ ความรู้ 5 ส่วนมันไม่สามารถแยกออกจากกันได้ เพราะว่ามันเป็นความรู้ที่ไม่ครบถ้วน ผมว่าขอบข่าย 5 ขอบข่าย ดูแล้วเหมือนจะเป็นขั้นตอนด้วยซ้ำ เริ่มจากดีไซน์และพัฒนา แยกไม่ได้ เพราะยิ่งเทคโนโลยีแต่ละตัวมันต้องอาศัย 5 ขอบข่าย อย่างสมมติว่าเราจะทำเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น E-Learning สักตัว หรือคิดค้น กระบวนการ หรือนวัตกรรม วิธีการใหม่ขึ้นมา บางครั้งถ้าเราไปยึดเฉพาะเรื่องดีไซน์ โอเคบางท่านอาจจะถนัดดีไซน์ อย่างเดียว พอถนัดดีไซน์ มันเหมือนกับว่ามันไม่มีการนำไปใช้ เพราะฉะนั้น กระบวนการของนวัตกรรมมันเหมือน มันต้องต่อยอดไปอีก คุณคิดดีไซน์ อย่างเดียวไม่มีคนนำไปใช้ต่อ ไม่ Develop ก็ไม่ได้ ส่วนใหญ่เวลาที่เราคิดนวัตกรรมใหม่ๆ ขึ้นมาสักตัว เราต้องดีไซน์ และก็ไม่ต้อง Develop ใช้ดู คือ ความรู้เราควรเชื่อมโยงกัน แต่เวลาเรา Discuss เราแยกเป็นเรื่องได้ อย่างเช่น ดีไซน์ IT หรือ ดีไซน์ Graphic ดีไซน์แผนการสอน คือแยกเป็นหมวดหมู่ได้ แต่ความรู้มันต้องเชื่อมโยง คือไม่ใช่ว่าเรายึดถือเป็นหลัก มันแบ่งได้หลายแบบ ถ้าเอา “AECT” มันก็จัดกลุ่มตามนั้น ซึ่งก็จัดได้ ผมว่ามันต้องเมทริกซ์กัน ไม่แยกได้ไหม มันก็ต้องแยก คือ แยก

ออกเป็น “Design” , “Develop” หรือ “Evaluate” ซึ่งในส่วนของการประเมิน มันก็จะมีวัฏกรรมของการประเมินได้อีก ผมว่าเวลาแชร์บางคนอาจจะสะดุดเฉพาะเรื่อง เช่น จองเรื่องการประเมินดูซิ ว่า วันนี้การประเมินไปถึงไหนแล้ว แต่อาจจะต้องมีขอบข่ายส่วนหนึ่งแยกตามประเภทของวัฏกรรม อย่างเช่น วัฏกรรมกระบวนการ วัฏกรรมโปรดัคส์ ฯลฯ เพื่อจะได้เห็นชัด นำมาแมทริกซ์กันอีกทีได้ คือ แบบใดแบบหนึ่งมันไม่ได้แน่นอน

ผู้สัมภาษณ์: อาจารย์สาขาเทคโนโลยีการศึกษาในภูมิภาคเอเชีย มีความแตกต่างกันด้าน แหล่งที่ตั้ง เชื้อชาติ ภาษา วัฒนธรรม อาจารย์คิดว่าการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมจะเกิดขึ้นได้ไหมครับ

อาจารย์เกียรติศักดิ์: โอทีมันมี เทคโนโลยีมันเกิดแล้ว การข้ามวัฒนธรรมไม่ใช่เรื่องใหญ่ ข้ามกันได้อยู่แล้ว ทำไมเวลาผมคุยกับคนต่างชาติ เราก็ใช้การแลกเปลี่ยนข้ามโอทีได้เหมือนกัน เพียงแต่ว่าลักษณะของการข้ามวัฒนธรรมมันก็มีข้อควรปฏิบัติอยู่แล้ว ว่า เรื่องศาสนาเราไม่ต้องไปยุ่งกัน เรื่องความมั่นคง เราไม่ต้องไปคุย คุยกันเรื่องวิชาการ เรื่อง “Knowledge Sharing” มันดีด้วยซ้ำ ทำให้ความรู้มันกระจาย แล้วความรู้มันก็ต่อยอดไปเรื่อยๆ เราเห็นว่าเค้าเป็นยังไง เราเป็นยังไง เราจะต่อเค้าได้ยังไง มีประชุมวิชาการยังไง

ผู้สัมภาษณ์: แล้วอาจารย์มีความคิดเห็นอย่างไรต่อเป้าหมายของการใช้ CoPs สำหรับอาจารย์สาขาเทคโนโลยีการศึกษาในภูมิภาคเอเชียครับ ว่าควรจะเป็นวัฏกรรมหรือออกมาเป็นความร่วมมือต่างๆ

อาจารย์เกียรติศักดิ์: ผมว่ามันเป็นธรรมชาติของ KM นะ ธรรมชาติของ KM มันมีอยู่ว่า เป้าหมายของ KM บางทีก็ตั้งไว้ แต่บางทีก็เปลี่ยนไปได้เรื่อยๆ KM มันเหมือนว่ามันมีชีวิต อย่างทฤษฎีของ CoPs มันมีอยู่แล้วว่า คนทุกคนมันต้องมีโดเมน หรือคนอื่น ๆ อาจจะเรียกว่าเป้าหมาย ฯลฯ มันก็เลยถูกตั้งไว้กว้างๆ เวลาตั้งไว้กว้างๆ ในประเด็นย่อย เดียวมันจะแตกออกมาเอง เพราะว่า CoPs มันเป็นธรรมชาติของมัน มันมีระยะของมันอยู่ เพราะเริ่มต้นอาจจะคุยกันเรื่องนี้ และสักพักมันอาจจะตีประเด็นออกไปเอง ส่วนใหญ่เป็นการคุยใหม่ แต่ถ้าเป็น “Story Telling” มันมีการแชร์ของมัน Tools ของการแชร์ ก็กระจายตัวออกไปเอง และหัวข้อมันก็จะเกิดขึ้นมาเรื่อยๆ ประเด็นอาจจะมีการตั้งกลุ่มย่อยขึ้นมา บางท่านอาจจะเจาะลึกในบางเรื่อง อาจจะตามกลุ่มนั้นไปอีก กลุ่มสามารถกระจายตัวหรือยุบ มันเป็นธรรมชาติของมัน

ผู้สัมภาษณ์: อาจารย์กำลังจะบอกว่า เป้าหมายอาจจะตั้งเป็นเป้าหมายใหญ่ๆ และสุดท้ายมันก็พัฒนาการโตขึ้น แตกลูกแตกหลาน

อาจารย์เกียรติศักดิ์: ถึงแม้เราจะตั้งลูกหลานไว้รอ มันก็เปลี่ยนไปเรื่อยๆ อย่างเช่นผมทำวิจัย สัปดาห์แรก การตั้ง CoPs หรือโดเมน พอสัปดาห์ที่สองพอเรา “Revise” หรือทบทวนโดเมน จะเห็นว่ามันจะเริ่มปรับ เนื่องจากว่า

เกิดการแชร์ระหว่างนั้นขึ้นอีก พอดึงหัวข้อของ CoPs ย่อย ณ วันนี้อาจตั้งเป็น “E-Book” อีกวันหนึ่งอาจจะตั้งเป็น “Augmented Reality” แต่อีกสัปดาห์ต่อไปเค้าจะเปลี่ยนอีกแล้ว เนื่องจากเค้าเริ่มแชร์กันสักพัก เค้าจะมีสิ่งใหม่เติมมาเรื่อยๆ

ผู้สัมภาษณ์: อาจารย์มีความคิดเห็นอย่างไรสำหรับการใช้ “Social Network” มาร่วมกับการจัดการความรู้ของ CoPs ระหว่างประเทศ

อาจารย์เกียรติศักดิ์: คงต้องดูว่าเป็น “Social Network” แบบไหน เพราะ ณ วันนี้ “Social Network” มีหลายแบบ ก็ต้องมี “Tools” ผมคิดว่าขอบข่ายของ “Social Network” มันก็กว้างๆนะ ซึ่งใน “Tools” ของ “Social Network” อาจจะต้องมีหลาย “Tools” มี “Blog” มี “MSN” มี กระทั่ง การ Teleconference อะไรก็ได้ คือ “Social Network” มันเป็นคำกว้าง คือ ใน “Tools” ของ “Social Network” ต้องเลือกให้เหมาะสม ซึ่งแต่ละกลุ่มอาจจะนัดคนละแบบก็ได้ หรือช่วงแรกเราอาจจะกำหนด “Tools” ไปก่อนว่าเป็น “Blog” ก็ได้ หรือว่าในโมเดลผมคิดว่า ควรจะมีให้เลือก

ผู้สัมภาษณ์: ขอเข้ามาถึงตัวแปรประเด็น 5 ตัวที่ผมจะศึกษาครับ คือประเด็นที่เกี่ยวกับพฤติกรรม การแลกเปลี่ยนความรู้ ของคนใน CoPs ตัวแรกคือ “ความสัมพันธ์ระหว่างกัน” อาจารย์คิดว่าถ้าคนใน CoPs มีความสัมพันธ์ระหว่างกันหรือมี “Relationship” พฤติกรรมแลกเปลี่ยนความรู้จะมากขึ้นหรือไม่ครับ มันเป็นเรื่องธรรมชาติของมนุษย์อยู่แล้ว ทฤษฎีง่ายๆ เป็นพฤติกรรมอยู่แล้ว คือ อะไรที่มันเป็นพวกเดียวกัน อะไรที่คิดคล้ายกัน อะไรที่ธรรมชาติคล้ายกัน ซึ่งที่มันแลกเปลี่ยนมันก็ออกมาชัดเจนขึ้น จริงใจขึ้น อย่างไม่ปกปิด มันจะตามมาเอง อะไรที่มันมีสิ่งที่แตกต่างกัน อะไรที่มันไม่ค่อยจะเข้ากัน แรกมันจะมีเรื่องค่อยๆ เผยออกมาทีละหน่อย ผมว่าเป็นธรรมชาติของพฤติกรรมในการแชร์ บางครั้งมีคนขอเข้ามาแชร์กับผม ผมก็ต้องระวังก่อน เป็นเรื่องธรรมดา เอ๊ะ มายังไง ยังไม่ได้รู้จัก จนกว่าที่เราเริ่มคุ้นเริ่มรู้จัก ยิ่งมีการแนะนำ ยิ่งง่าย เพราะฉะนั้น การที่จะแสดงความเป็นตัวตน มันจะมีเรื่องของลักษณะของการให้ความรู้

ผู้สัมภาษณ์: แสดงความประเด็น ขั้นตอนของการแนะนำ หรือการแสดงการมีตัวตน จะสำคัญต่อการเริ่มต้นกิจกรรม

อาจารย์เกียรติศักดิ์: แน่นนอนครับ ทั้งเรื่องประวัติ เรื่องสิ่งที่ทำอยู่ ทั้งเรื่องของผลงานเดิมๆ จะต้องมีการมีอย่างน้อยเราจะต้องรู้ว่าเค้าเคยทำอะไรมาบ้าง

ผู้สัมภาษณ์: แล้วเราจะเหมือนการสร้างให้คนที่ไม่รู้จักกัน ที่อยู่ระหว่างประเทศกัน 10 – 15 คน มาเหมือนสร้างองค์กรบนเว็บ อาจารย์คิดว่ามันมีโอกาสจะเป็นไปได้หรือไม่ครับ

อาจารย์เกียรติศักดิ์: ผมว่ามันทำได้ทั้งนั้นนะครับ ทุกอย่างทำได้หมด เพียงแต่ว่าทำแล้วใช้รูปแบบใด ผมว่าเราต้องดูเรื่องปัจจัยความสำเร็จ อาจจะต้องหาไว้บ้าง “Critical Success” เป็นศาสตร์เกี่ยวกับการจัดการ “Key Success Factor; KFS” ลองดูว่าอะไรบ้างที่จะเข้ามาเกี่ยวข้อง ผมเห็นว่า คุณอาจจะสร้าง เรื่อง “Incentive” อยู่บ้าง เรื่อง “Motivation” ซึ่งมันอาจจะมากกว่านั้นก็ได้นะ มันอาจจะเป็นอย่างที่บอก อาทิ เรื่องของเทคโนโลยี เรื่องของแรงจูงใจ ฯลฯ ก็แล้วแต่ ส่วนใหญ่ “Incentive” น่าจะแรงกว่า เพราะสามารถที่จะทำให้ทราบได้ว่า เราจะแชร์เพื่ออะไร มันต้องมีแรงจูงใจตรงนี้ คนเราถ้าพูดถึงสมัยก่อน เช่น มาสโลว์ ก็เป็นเริ่มแรก ที่เค้าจะรู้ว่า เค้าแชร์แล้วเค้าจะได้อะไร ส่วนใหญ่ก็ต้องไปดูความเจริญเติบโต ฯลฯ เข้ามาแชร์แล้วผลงานวิชาการได้ใหม่ เข้ามาแชร์แล้วมีหน่วยงานสนับสนุนมองเห็นหรือไม่ เอาการวมเป็นตัวชี้วัดตัวหนึ่งได้ไหม ผมคิดว่ามันต้องเป็นทั้งระบบ

ผู้สัมภาษณ์: อาจารย์คิดว่าน้ำหนักของการใช้ จุฬายา แล้วก็สร้างเป็น CoPs ของนิสิตที่ทำ Thesis และเชิญเค้าเข้ามาแล้วก็ให้เป็นรางวัลของคนบดีจุฬายา ด้วย คือจะเป็น “Extrinsic” และ “Intrinsic” motivation นะครับ แล้วก็จะมีการให้เงินบางส่วน ซึ่งตัวเครื่องบินบางส่วน อาจารย์คิดว่า Motivation ตรงนี้มันช่วยได้หรือไม่ครับ

อาจารย์เกียรติศักดิ์: คือช่วยได้บางส่วน แต่มันต้องภายในด้วย บางอย่างมันก็ช่วยอะไรไม่ได้ก็มี การเป็นเพื่อนแท้ๆ กัน การเป็น “Stake-Holder” การมีความไว้วางใจกันมาก่อน โดยหลักช่วงแรกๆ มันก็ต้องใช้ลักษณะจะเป็นอาสาสมัครก็ไม่เชิง ต้องเป็นกลุ่มเดียวกันก่อน แม้แต่เชิงวิชาการ ณ วันนี้ คือบริบทของสังคมมันเปลี่ยน ทุกคนก็มีภาระอะไรเยอะขึ้น การที่จะทำอะไรสักอย่าง ณ ขณะนี้ จะเรียกว่าเราช่วยเหลือก็ได้ หรือว่าเคยแชร์กันมาก่อนไหม เราเรียกว่า เคยแบ่งปันกันมาก่อนไหม ถ้าเคยแบ่งปันกันมาก่อน ทุกอย่างมันก็ง่าย ค่อยๆ เติบโตกันไปเรื่อยๆ ฉะนั้นกลุ่มเดิมๆ สำคัญ

ผู้สัมภาษณ์: แสดงว่าเราอาจจะต้องเอาคนที่เคยเจอใน Conference บ้างแล้ว ฯลฯ มาเริ่มต้นก่อน

อาจารย์เกียรติศักดิ์: มันก็เหมือนลักษณะของ “Change Agent” คือ อาจจะเป็นกลุ่มแกนนำ เป็น CoPs เดิม หรือเป็นกลุ่มที่ไว้วางใจกันก่อน ถ้าทฤษฎีของการจัดการนวัตกรรมก็มี คือ เป็นแกน อย่างเช่น ถ้ากลุ่มนี้ สมมติว่า กลุ่มอาจารย์เกียรติศักดิ์ มีใครบ้าง กลุ่มนี้ก็มาแล้ว เช่น อาจารย์ ฯลฯ จะนึกถึงใครก็จะนึกถึงกลุ่มนั้นเป็นกลุ่มตั้งต้น เพราะว่ามันอาศัยหลายเรื่อง เช่น ความไว้วางใจ การเชื่อถือ การยอมรับกันด้วย

ผู้สัมภาษณ์: อาจารย์คิดว่า การยอมรับจะสามารถสร้างขึ้นในระยะเวลาอันสั้น ได้หรือไม่

อาจารย์เกียรติศักดิ์: ยาก การยอมรับมันต้องสะสม และก็ทำสม่ำเสมอ การที่จะทำยอมรับระยะสั้น มันก็คือมันเหมือนกันคุณต้องได้รับการโปรโมชันอย่างแรง เช่นได้รับรางวัล แต่ก็แค่เป็นการยอมรับพักเดียว ถ้าครั้งต่อมาเจียบไป การยอมรับก็หายไป

ผู้สัมภาษณ์: อาจารย์คิดว่า ถ้าเราทำผู้เชี่ยวชาญเนื้อหา หรือ “Facilitator” ดีๆ จะช่วยให้คนเชื่อมั่นในรูปแบบของ CoPs มาขึ้นหรือไม่ครับ

อาจารย์เกียรติศักดิ์: แน่นนอน เพราะเวลาที่เราจะทำอะไรสักอย่าง บางครั้งเช่น นักศึกษามา ผมจะถามว่าใครแนะนำ ถ้าไม่รู้จัก ผมก็ไม่รับ เพราะบางทีมันเหมือนกับเชื่อมโยง เคยแชร์กัน เคยช่วยเหลือกัน คือ บางครั้งเรื่องของเวลา ฯลฯ มันมีผลหมด การที่จะจัดสรรเวลา การแบ่งกัน การที่จะเผยแพร่ออกไป บางทีอาจจะโดนบิดเบือน บางทีเราคิดหมด เต็มวันนี้เป็นสังคมข้อมูล การไว้เนื้อเชื่อใจทำให้ลดลง ถ้าเกิดความไว้เนื้อเชื่อใจหรือรู้จักกันมาก่อนจะง่าย

ผู้สัมภาษณ์: หากจะพูดถึงแรงจูงใจที่เป็นนโยบายขององค์กรฯ ที่เป็นกลุ่มของเรา อาจารย์คิดว่าหากเราตั้งนโยบายให้ตรงกัน จะทำให้คนอยากจะทำมากขึ้นหรือไม่ครับ

อาจารย์เกียรติศักดิ์: “Set” ตรงกัน ทำอย่างไร เพราะว่่านโยบายเหมือนกับบนลงล่าง แต่อาจจะมึนโยบายแบบใหม่เช่น นโยบายแบบมีส่วนร่วม ก็ใช้ได้ อาจจะมีการสร้างนโยบายร่วมกัน ตั้งต้นกันแล้วก็คิดว่านโยบายนั้นยอมรับกันด้วยไหม ผมทำวิจัย ก็ต้องทำให้ยอมรับกันทั้งหมด มันถึงจะลงมือทำด้วยความเต็มใจ ถ้าทำนโยบายบังคับกันบนลงล่างไม่เกิดผล การใช้นโยบายมาบีบ เป็นไปไม่ได้ ควรจะต้องล่างขึ้นบนด้วยซ้ำ คือต้องฟังคนส่วนรวมก่อน ว่า ณ วันนี้เราจะใช้เรื่องนี้ ฯลฯ คิดว่าจะทำอย่างไร บางทีพวก “Incentive” อาจจะต้องเก็บข้อมูลจากข้างล่างด้วย

ผู้สัมภาษณ์: อาจารย์คิดว่าระบบ “Reward-System” สำหรับอาจารย์จะสร้างขึ้นมาได้อย่างไรครับ

อาจารย์เกียรติศักดิ์: “Reward” ทำได้ หลายแบบ ทั้งทางตรง ทางอ้อม มันทำได้หมด ก็คือต้องเลือกเอา เพราะบางที “Reward” ใช้วิธีเดียวก็ไม่ได้ มันต้องมีหลายแบบ ต้องมี “Reward” หลากๆ รูปแบบ ผสมผสาน บางทีรางวัลเป็นเงินอย่างเดียว การยกย่องมันก็มี เงิน และ ประกาศนียบัตร บางทีก็ไม่รู้จะไปทำอะไร แต่ถ้ามีการทำให้เค้าเจริญเติบโตขึ้น เช่น ตอนนี พอเราพูดถึงผลงานวิชาการจะเฉย แต่พูดถึงผลงานวิชาการแล้วมีค่าตอบแทน จะทำเพราะคนเราต้องการกล่องแล้วไม่พอ ต้องการมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นด้วย คือต้องมีค่าตอบแทนเติมเข้าไปอีก คือ “Reward” ระยะสั้นอยู่ไม่ได้ มันต้องเป็นระยะยาว คือ เวลาเค้าได้ ได้อะไร และได้ไปตลอดหรือไม่ คือ มีความคงอยู่

เช่น เมื่อได้ใบประกาศ แล้วจบ เอาไปทำอะไรได้บ้าง เช่นมีการพิจารณาผลงาน ดูในเรื่องของการปรับสายงาน ดูในเรื่องของโปรโมชันด้วย

ผู้สัมภาษณ์: ประเด็นถัดมาพูดถึงเรื่อง “Opportunity” คือ โอกาส คือถ้าเราออกแบบรูปแบบฯ ใดๆ จะทำให้เกิดพฤติกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ได้ง่ายขึ้นไหมครับ

อาจารย์เกียรติศักดิ์: Tools ดียังไงก็ตาม ถ้าใจไม่ไป คือบางที Tools มันดี แต่ Tools มันก็อยู่ที่คนใช้ คนไม่ใช้สักอย่างก็จบ ผมไม่โทษสักอย่าง ก็จบ ฉะนั้นแรงจูงใจผมว่ามีผล อะไรจะดึงให้แรงจูงใจเพิ่มขึ้น เพื่อที่จะให้เค้าเข้าไปช่วย Tools ทุกวันนี้ไม่ห่วงหรอกครับ มันมีเกินศักยภาพของมนุษย์ที่จะใช้อยู่แล้ว เครื่องมือมันไปไกล แต่จะทำให้สิ่งที่อยู่ข้างในมันยากนะที่จะมาแชร์ ไม่อย่างนั้น ในสมัยโบราณไม่มีการถ่ายทอดเลย ตายไปกับคนนั้น ไม่เคยบอกสูตรเลย เช่น ขาหมูของฉันต้องตายไปพร้อมกับฉัน หรือว่าอย่างน้อยต่อยอดก็ต้องเป็นลูกหลานฉันเท่านั้น ไม่เคยมีเปิดอบรม

ผู้สัมภาษณ์: ช่องว่างของการวิจัย หรือการแก้ไขปัญหาในเรื่องนี้ยังมีนะครับ เพราะเรื่อง Knowledge Sharing มันมีอะไรที่ลึกซึ้งกว่าเทคโนโลยีนะครับผมคิดว่า

อาจารย์เกียรติศักดิ์: ณ วันนี้ Tools เป็นเครื่องมือเท่านั้นแหละ มันจะอยู่ที่โมเดล และก็กระบวนการที่จะดึงเค้าออกมา ยังมีเทคนิคย่อยอีกนะ บางครั้งคุณมาถามผม ถ้าผมไม่พูดสักอย่าง ไม่เผยไต๋สักอย่าง อ้อมไปอ้อมมา มันอยู่ที่ใจทั้งนั้น มันอยู่ที่ความไวเนื้อเชื้อใจ กลุ่มเดียวกันไหม CoPs ต้องอยู่ที่กลุ่ม

ผู้สัมภาษณ์: และประเด็นสุดท้ายเกี่ยวกับ “Ability” คือ ความสามารถของคนที่มาเจอกัน ถ้ากลุ่มสมาชิกมีความสามารถตรงกันหรือใกล้เคียงกัน หรือว่ามีการพัฒนาความสามารถขึ้นมาเท่าเทียมกัน จะช่วยให้เกิดพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ไหมครับ

อาจารย์เกียรติศักดิ์: มันดีทั้งสองเรื่อง เรื่องความสามารถเหมือนกัน เท่ากัน ใกล้เคียงกัน มันก็จะลดในเรื่องความสามารถในการจัดการฯ ความสามารถในการใช้ Tools แต่ถ้าเรื่องของความต่างกัน ก็มีหลากหลาย มันก็จะมีความหลากหลาย ได้แง่มุมใหม่ ผมว่ามันอาจจะต้องมีสองอย่างด้วยกัน การถ่ายทอดให้กันมันอาจจะเห็นด้วยซ้ำ เพราะว่าบางทีกลุ่มคนเดียวกัน มีความรู้คล้ายกัน มันก็เดิมๆ แต่พอมีคนที่ไม่ค่อยมีความรู้สักแต่อยากจรรู้ คนนี้ก็อยากถ่ายทอด บางทีกลุ่มที่รู้เรื่องนี้ ก็อาจจะไม่ประเด็นที่มองไม่เห็นก็ได้ แต่หากมีคนอื่นมาแจม ที่มีความรู้ใกล้เคียงหรือความรู้แตกต่างบ้าง เพราะเทคโนโลยีการศึกษา หรือลักษณะของนวัตกรรม มันไม่เป็นศาสตร์ มันเป็นเรื่องกลางจริงๆ รากศัพท์มันดีอยู่แล้ว คำว่ามีเดีย (Media) หรือ Medium กลาง คือไม่มีศาสตร์ของใคร ที่นี้มันตั้งศาสตร์อะไร

เข้ามาผสมได้หมดเลยในแง่ของเทคโนโลยีการสื่อสาร มันเป็นตัวกลางที่จะดึงศาสตร์อะไรเข้ามาผสมได้หมด ขึ้นอยู่กับคนประยุกต์

ผู้สัมภาษณ์: สุดท้าย อาจารย์จะมีข้อเสนอแนะ หรือ การพัฒนารูปแบบอย่างไรของ KM-Model ของ CoPs ระหว่างประเทศ

อาจารย์เกียรติศักดิ์: ก็คือความคิดของผม จะบอกว่าดีเฉยๆ ก็ไม่ได้ ต้องบอกว่าดีมาก และควรจะต้องเริ่มทำเลย และผมก็คิดว่าในไทยก็ควรจะมีด้วย ถึงแม้ว่าคุณจะทำ “Virtual Asia” แต่ประเด็นของ “CoPs” ไทย ต้องมี “CoPs” ย่อยอยู่แล้ว เพราะฉะนั้น CoPs ไทย ของนักเทคโนโลยีจริงๆ ยังไม่ชัดเจน แต่ก็จะมีเว็บที่ตั้งขึ้นมาบ้าง ซึ่งก็เป็น “CoPs” แบบที่ไม่เป็นทางการอยู่แล้ว ก็ยังอยากดูว่าใครจะเริ่มก่อน เริ่มที่จะมาเป็นจอยกรุป มันยังจะกระจายไปอีก เช่น ตัวหลักที่อยู่อาจจะขึ้นมาเลเซีย สิงคโปร์ คือ ถ้าเราไม่มีแกนกลางแต่ละประเทศ คือเราไม่มี “CoPs” ย่อย ผมคิดว่ามันจะทำให้การก่อตั้งเริ่มแรกจะยากหน่อย ก็เริ่มถามว่าเป็นไปได้ไหม ก็ได้ในระดับ ตั้งเป็นกลุ่มย่อยเข้ามา ก่อน แล้วก็จอยเข้าไป ผมคิดว่ามันจะพัฒนาไปเอง ผมคิดว่า “Model” จะต้อง “Flexible” พอที่จะมีกลุ่มย่อยและการข้ามกลุ่มได้ด้วย ซึ่งตรงกลางผมคิดว่าน่าจะเป็นแบบ “Cross” กันมากกว่า คือ เริ่มแรกอาจจะไม่มีกลุ่ม หรือมีเป็นกลุ่มย่อยเลยก็ได้ พอดีกลุ่มไทยอาจจะมีการกระจายออกมา เช่น กลุ่มจุฬาฯ ก็มาเอง มันอาจจะมียหลายระดับ และมีการข้ามกลุ่มได้ด้วย อาจจะไม่ต้องเชื่อมตรงกลาง อาจจะเชื่อมกันเองก็ได้ โมเดลมันก็ต้อง “Flexible” พอ แต่พอเรา มาทดลองโมเดล เราก็ต้องมาศึกษาพฤติกรรมตามนั้น ว่าเกิดยังไง ก็อธิบายตามนั้น ว่ามีการ “Cross” กันหรือไม่ มีการยุบกลุ่ม หรือมีการกระจายกลุ่มกันเพิ่มขึ้นหรือไม่ และรู้ว่า “Knowledge” มันเกิดมาจาก “CoPs” ย่อย หรือตรงกลาง มันก็จะเกิดขึ้นมาตามธรรมชาติของ “KM” เพราะบางที่ “KM” ก็เดาอะไรไม่ได้

ผู้สัมภาษณ์: ขอบพระคุณอาจารย์เกียรติศักดิ์สำหรับการให้สัมภาษณ์ในครั้งนี้ครับ

เนื้อหาจากการถอดเทปคำสัมภาษณ์ ผศ.ดร. ฐาปนีย์ ธรรมเมธานันท์

ผู้สัมภาษณ์: ขอสวัสดิ์ท่านอาจารย์ และขอเริ่มทำการสัมภาษณ์ ผศ.ดร. ฐาปนีย์ ธรรมเมธานันท์ กรณีเป็นผู้เชี่ยวชาญสาขาเทคโนโลยีการศึกษาด้วยครับ

อาจารย์ฐาปนีย์: ประเด็นที่อยากจะถามคุณก่อน คือ คุณได้ชุมชนนักปฏิบัติ ของเทคโนโลยีมาได้อย่างไร และอะไรจะเป็นตัวบอกว่าคนเหล่านี้ จะมาอยู่ใน Communities of Practice ของสาขาเทคโนโลยีในเอเชีย จะรู้ได้อย่างไรว่าเป็นคนที่ทำเรื่องพวกนี้ และสนใจเรื่องพวกนี้

ผู้สัมภาษณ์: ในตอนแรกจะใช้การสร้างกลุ่มอาจารย์ตั้งต้น และหาเครือข่ายเชื่อมโยงต่อกัน

อาจารย์ฐาปนีย์: ในตอนแรกถ้าหากไม่มีการแนะนำ เชื่อมโยงกัน คงไม่มีใคร Accept หรือ กจะ ต้องมีกลยุทธ์ในการสร้างให้เกิดขึ้นมา ในการที่จะให้คนเข้ามาแชร์ความรู้ มีเรื่องอะไรที่จะเป็นแรงดึงดูดใจเค้าได้บ้าง การที่จะทำให้เค้าเข้ามา เพราะงานประจำเค้าก็ยุ่งอยู่ คือ ปัญหาของการเป็น “Virtual” คือ การที่ทำอะไรให้เค้าเข้ามา และฝากไปคิดต่อแล้วกันว่าทำอะไร และที่ชุมชนนักปฏิบัติ จะพูดถึงความรู้ในด้านไหน ถ้าจะให้ตอบในเรื่อง KM Communities of Practice ของสาขาเทคโนโลยี ก็เป็นเรื่องที่คืออยู่แล้ว น่าทำ ความรู้พวกนี้ก็ไม่มี Boundary อยู่แล้ว ถ้าพูดถึงเรื่อง การศึกษาในภาพรวม ฯลฯ ซึ่งเทคโนโลยีการศึกษาก็เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ความรู้มันไม่มีพรมแดน มันก็ Link ไปทุกๆ สาขาอยู่แล้ว ก็ไปเชื่อมโยงในส่วนต่างๆมา เช่น ศาสตร์ของการเรียนการสอน “Curriculum Instruction” เรื่องของศาสตร์ ในส่วนของบรรณารักษ์ ก็เป็นศาสตร์ที่มา “Integrate” เข้าด้วยกัน ถ้ามีเรื่องของ “Sharing” ในกลุ่มคนก็เป็นเรื่องดี ข้อนี้ก็เป็น “Positive” อยู่แล้ว ที่นี้ จะย้อนกลับมาเรื่องของการได้มาซึ่งชุมชนนักปฏิบัติ ที่จะฝากให้ผู้วิจัยคิดต่อไปว่า จะมีประเด็นอะไรใหม่ที่จะให้เค้ามาแชร์ในประเด็นเรื่องเดียวกัน เช่นทุกคนสนใจเรื่องของการใช้ “Ubiquitous Learning” การที่จะเตรียมนักศึกษา หรือ 21st Century ของนักศึกษา “Free Service Teacher” คือ ทำอย่างไรที่จะให้คนเข้ามาแชร์กันในเรื่อง “Topic” ไต จะนำเสนอมากกว่ามาแชร์กันในภาพรวมใช่หรือไม่ ประเด็นที่จะมาจัดการความรู้ควรเป็นในด้านไหน น่าจะมีการ “Focus” นะ เพราะเป็นการ “Try-out” อย่างเดียว เพราะดูคำถามแล้วกว้าง คือ จะจัดการความรู้ด้านไหน คือ เสนอให้เล่นเรื่องเดียวเลย คือเราต้องการได้โมเดลของการรวมตัวในระดับ “Virtual” จะมีการคุยด้านไหนก็ “Fix” ไปเลย คุยเรื่องนี้เรื่องเดียว เรื่องอื่นไม่เอา

สำหรับบทบาท ของอาจารย์สาขาเทคโนโลยี ก็เป็นเรื่องปกติอยู่แล้ว ถ้าเอาเรื่องของเทคโนโลยีเป็นตัวตั้ง มันก็ต้องปรับเปลี่ยนตามสิ่งที่เปลี่ยน คือ เรื่องของ “Pedagogy” เรื่องของ “Curriculum” อาจปรับเปลี่ยนตามเทคโนโลยีไป เช่นเดี๋ยวนี้อาจมีการเรียนที่เป็น “Virtual Learning” มากขึ้น มันก็ต้องปรับเปลี่ยนตัวตาม บทบาทของอาจารย์มันก็ต้อง

ตามการเปลี่ยนแปลงของโลกได้ทัน ก็ไม่มีอะไร ก็ปรับเปลี่ยนตาม “Trend” ใหม่ๆ “Issue” ใหม่ๆ มันก็เหมือนกัน คนเป็นอาจารย์ก็ไม่ได้หยุดเรียน ไม่ว่าจะอยู่ในเอเชีย แปซิฟิก ยุโรป ก็ต้องทำแบบนี้เช่นเดียวกัน ไม่ใช่เฉพาะอาจารย์สาขาเทคโนโลยี อาจารย์ทั่วไปในสาขาอุดมศึกษาก็ไม่ได้หยุดเรียน ไม่ใช่ว่าจะจบปริญญาเอก แล้วจบการศึกษาเมื่อไร ก็ต้องเรียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง ติดตามความก้าวหน้าทั้งหลายตลอดเวลา มีการทำวิจัยเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ทำวิจัยเสร็จก็คืนให้กับสังคมโดยการ โปสต์ขึ้นไปใน “Database” ใน “Journal” และจากนั้นก็ต่อยอดความรู้ หาความรู้ใหม่ขึ้นมาอีก ด้วยการอ่าน ตามความก้าวหน้าอย่างอื่น “Sharing” ความรู้ ก็ได้ เช่น อบรมสัมมนา ประชุม เดียวนี้ไม่จำเป็นต้อง “Face to Face” ทั้งหมดก็ได้ ในออนไลน์ก็มีเยอะ “Conference” หลากอย่าง ถ้าเราไปไม่ได้ ก็เข้าไปในห้องที่เป็น “Conference” ออนไลน์ มันก็ช่วยให้เราตอบโจทย์ตรงนี้ได้ตั้งเยอะ เพราะค่าลงทะเบียน บางทีก็ไม่ได้เป็นค่าลงทะเบียนที่เราไป “Attend” เต็มๆ ที่ไหน อาจารย์ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มเอเชีย หรือว่ากลุ่มไหนๆ ก็ต้องมีการขับเคลื่อนตัวเองตามการเปลี่ยนแปลง ตามคนอื่นให้ทัน จากหลายวิธีดังที่กล่าวมาแล้ว

ผู้สัมภาษณ์: แล้วอาจารย์คิดว่า ความแตกต่างด้าน ภาษา เชื้อชาติ วัฒนธรรม จะทำให้เกิดการเรียนรู้เกิดขึ้นหรือไม่ครับ

อาจารย์ฐาปณีย์: บอกได้เลยนะ ไม่มี ความแตกต่างเลย จากประสบการณ์ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มจากที่ไหนก็แล้วแต่ ถ้าสนใจในเรื่องเดียวกัน ภาษา โอเค อาจจะเป็นภาษาที่สื่อสารถึงกันได้ อาจจะไม่ต้องถูกหลักการ แต่สื่อสารกันได้ อย่างเช่น เมื่อที่เพิ่งจัดสัมมนาไป อาจารย์บางคนก็พูดด้วยภาษาที่เป็นสำเนียง ยุโรป เป็นอังกฤษแบบเหน่อๆ แต่เราฟังแล้วเข้าใจจาก “Presentation” ของเค้า ดูจากน้ำเสียงเค้า เราก็พยายามทำความเข้าใจ “Content” มันก็ได้เอง วัฒนธรรมอาจจะไม่ค่อยมีผล แต่ถ้าเราสนใจเรื่องเดียวกัน เช่น ถ้าเรามาประชุมกัน ทำ “White Paper” ของเรื่อง “E-Learning” ที่เพิ่งประชุมเสร็จไป ก็ทำให้เราคุยได้เรื่องเดียวกัน เราจะทำของแต่ละประเทศและนำมาเปรียบเทียบกัน ก็ทำให้เราเกิดความสนใจร่วมกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ไม่จำเป็นต้องถูกต้อนัก แต่ภาษาเขียนจำเป็นต้องถูกต้อน เพราะเราทำเป็น “Journal” วิชาการ ของเราเริ่มจาก “Face to Face” ก่อน แล้ว “Virtual” ค่อยตามมา

ที่นี้มาถึงกระบวนการจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ สำหรับอาจารย์ ก็ใช้กระบวนการ “KM” ปกติทั่วไป แต่ในกระบวนการจัดการความรู้ครั้งนี้ ในห้อง “Conference” ที่แยกเป็นกลุ่มย่อย หรือแยกเป็นกลุ่ม “Expert” จากที่เคยเจอมา มันเป็นจุดที่ดีที่ให้คนที่เคยเจอกันแบบ “Face to Face” ก่อน และ “Virtual” ตามมา แต่ในแบบของคุณที่เป็น “Virtual” จะทำอย่างไร

ผู้สัมภาษณ์: คือ ของผมจะมีการใช้ปัจจัย 5 ตัว ปัจจัยตัวแรกคือ การสร้าง “Relationship” ให้มีการเข้ามาเปิดตัว แนะนำตัว เป็น “Forum”

อาจารย์สุภาพณี: “Relationship” ควรจะเริ่มจาก “Human Network” และก็มาเชื่อมต่อกันด้วย “Computer Network” ต้องเริ่มต้นตรงนี้ให้ดีก็แล้วกัน ตรงนี้ก็ยากแล้ว

ผู้สัมภาษณ์: ต่อมาก็คือจะทำโมเดลของ “Trust Building” คือ จะทำอย่างไรให้เค้ายอมรับรูปแบบการจัดการความรู้ที่เราสร้างขึ้นมา แล้วอาจารย์คิดว่าการสร้างแรงจูงใจ อะไรเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดครับ เป็นการสร้างแรงจูงใจภายใน หรือแรงจูงใจภายนอก

อาจารย์สุภาพณี: แรงจูงใจภายในน่าจะมากกว่า แรงจูงใจภายนอกเฉยๆนะ สำหรับตัวแปรที่สำคัญ น่าจะเป็น “Relationship” คือเริ่มจากคนที่รู้จักกันก่อน กลับไปก็มาใช้ระบบร่วมกัน ฯลฯ

ผู้สัมภาษณ์: ขอบขอบคุณสำหรับการให้สัมภาษณ์ในครั้งนี้ครับ

เนื้อหาจากการถอดเทปคำสัมภาษณ์ ดร. ญัฐฐิติตา ศิริรัตน์

ผู้สัมภาษณ์: วันนี้ผมจะมาสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน สำหรับอาจารย์สาขาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย ข้อแรก ขอเรียนสอบถามประวัติส่วนบุคคลของท่านอาจารย์ เกี่ยวกับ ชื่อ สกุล ประวัติการศึกษา การทำงานปัจจุบัน ฯลฯ

อาจารย์ญัฐฐิติตา: ชื่อ ญัฐฐิติตา ศิริรัตน์ นะคะ ตำแหน่งเป็นนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล ระดับชำนาญการ จบปริญญาเอก จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สาขาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

ผู้สัมภาษณ์: และประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญที่ผ่านมา ครับ

อาจารย์ญัฐฐิติตา: อาจารย์รู้จักคำว่า KM ครั้งแรก ในยุคสมัย ประมาณปี 2546 - 2547 ประมาณนั้น ทางสถาบันพัฒนาครูในขณะนั้น หรือสำนักงานพัฒนาผู้บริหาร ทำหน้าที่พัฒนาผู้บริหารเข้าสู่ตำแหน่ง ทุกตำแหน่งทั่วประเทศ ซึ่งเราเน้นผู้บริหารระดับสูง ทีนี้ ในตอนนั้นเรามีนโยบายที่จะสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพราะฉะนั้นเราได้เรียนรู้ที่จะพัฒนาองค์กรให้เป็น Learning Organization นั่นคือ เริ่มต้นที่ได้เข้ามาสู่วงการตรงนี้ แล้วก็ขยายมาว่า ต้องมีการจัดการความรู้ ถ้าจำไม่ผิด ประมาณปี 2549 สถาบันก็เริ่มเป็นวิทยากรในการให้ความรู้ เรื่องของ KM กับหน่วยงานการศึกษาทั่วประเทศ

ผู้สัมภาษณ์: สำหรับวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้เพื่อเก็บข้อมูล ความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อประกอบการวิจัยฯ คำถามต่อไป อาจารย์คิดว่าการจัดการความรู้ของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย มีความจำเป็นมากหรือน้อยอย่างไรครับ

อาจารย์ญัฐฐิติตา: จริงๆ เรื่องอาจารย์ในสาขา (เทคโนโลยี) จะมีข้อมูลตรงนี้ค่อนข้างน้อย เพราะงานไม่ได้ Contact กับอุดมศึกษา งานจะ Contact กับสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาแต่ถ้าเกิดถาม จากข้อมูลที่ได้มา ปัจจุบันเชื่อว่า อาจารย์ในภาคอุดมศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาหลายๆแห่ง ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ คือ สังเกตว่าจะมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ยกตัวอย่างเช่น ภาคใต้ฯ ของเรา เราใช้การจัดการความรู้ทุกปี เช่น การจัดกิจกรรม โสตเทคโนโลยีสัมพันธ์ ที่เราไปร่วมกันทุกครั้งฯ ที่จำได้ว่า ลักษณะเช่นนี้เป็นมาตั้งแต่เรียนสมัยปริญญาตรี ไม่ใช่เพิ่งเป็น คือจะเป็นเครือข่ายของสาขาโสตทัศนศึกษาในสมัยนั้น เทคโนโลยีทางการศึกษา ฯลฯ แล้วแต่มหาวิทยาลัยเค้าเรียกกัน ซึ่งตอนที่เรียนปริญญาตรี ก็จะมีการเดินทางไปพบกับคณะโสตฯ ของอีกมหาวิทยาลัย ดังนั้นที่เชื่อว่า อุดมศึกษาทั้งหลาย ในมหาวิทยาลัยทั้งหลาย เค้าค่อนข้างที่จะให้ความสำคัญในเรื่องนี้ และก็มี

พัฒนาการอย่างต่อเนื่อง มีกลุ่มก้อนต่างๆ เกิดขึ้นมากมาย เพราะฉะนั้นถือว่าเป็นเรื่องที่มีพัฒนาการนะ ในเรื่องของ KM

ผู้สัมภาษณ์: แสดงความผู้เกี่ยวข้อง น่าจะเห็นความสำคัญในเรื่องของ KM

อาจารย์ณัฐริฐิตา: ใช่ พี่ว่าใช่

ผู้สัมภาษณ์: และสำหรับในวงการอาจารย์ต่างประเทศ หรือ HR ต่างประเทศ มีข้อมูลหรือไม่ว่าเค้าสนใจ KM เหมือนกัน

อาจารย์ณัฐริฐิตา: ตรงนี้สถาบันฯ เคยไปที่ญี่ปุ่น คือเรามีการเดินทางออกไปต่างประเทศ ปีหนึ่งอย่างน้อยหนึ่งครั้ง ในเรื่องต่างๆ สำหรับเรื่อง KM เราเคยไปดูที่ญี่ปุ่น ในยุคสมัยที่เราเป็นวิทยากรให้กับหน่วยงานต่างๆ ซึ่งเค้าเป็นตัวตั้งตัวตีเลย เค้าจะให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้มาก แต่ในลักษณะการทำงานของพี ในต่างประเทศที่เห็นชัดๆ อีกอย่างหนึ่งก็คือ ล่าสูด ก็มี ฟิลิปปีนส์ ก็เห็นว่าเค้าให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ในลักษณะนี้อยู่ มีการเก็บฐานข้อมูลต่างๆ เป็นการทำลักษณะที่เค้าเรียกว่า “Clearing House” ของฟิลิปปีนส์ ซึ่งพีมีประสบการณ์ได้ไปทำงานร่วมกับเค้ามา คือเค้าจะเป็นลักษณะทำฐานข้อมูลความรู้ แล้วเค้าก็จะใช้ว่า ใครสงสัยเรื่องไหนก็ให้เคียเข้ามา ตรงศูนย์ (Center) ตรงนี้ แล้วเค้าก็จะมีข้อมูลให้ ซึ่งตรงนี้เห็นว่าเป็นการจัดการความรู้ส่วนหนึ่ง มันเหมือนกับเป็นคลังข้อมูลขนาดใหญ่ที่เราทำกัน เพียงแต่เค้าจะเป็นเฉพาะทางไปเลย เฉพาะทางด้านฝึกอบรม

ผู้สัมภาษณ์: แสดงว่าคนเอเชียก็เริ่มเปิดใจมากขึ้นแล้ว ในเรื่องที่จะมาแลกเปลี่ยนความรู้กัน

อาจารย์ณัฐริฐิตา: พี่ว่าเราจัดการความรู้อยู่แล้ว แต่ไม่เป็นระบบ เรามีเครือข่ายของการทำงานอยู่แล้ว คนไทยทำงานโดยระบบของการเกื้อกูล การช่วยเหลือ การให้ข้อมูลกัน และในที่สุดในระบบตรงนั้น เอาทฤษฎีมาจับ มันก็คือใช่ เราจัดการความรู้ อยู่ การบันทึกข้อมูล ไม่ว่าเราจะทำงานกันอะไรก็ตาม เรามีการบันทึกข้อมูล การที่เราจะทำงานลักษณะเดียวกันอีก เราก็จะเอาข้อมูลเดิมออกมาดู เพียงแต่ว่าในสมัยก่อน เราจัดเป็นข้อมูล เป็นแฟ้มเอกสาร แต่เรามี ในระบบงานของเรามีการจัดการความรู้ อยู่ เป็นการจัดการความรู้ที่ยังไม่ได้เอาทฤษฎีมาจับ เป็นการจัดการความรู้แบบจัดเก็บข้อมูลมากกว่า แต่ท้ายที่สุดแล้วของการจัดการความรู้ เราเห็นว่าสามารถมีพัฒนาการที่จะช่วยสนับสนุนงานได้ เราก็จะเก็บข้อมูลตรงนั้น ทำให้เป็นสัดเป็นส่วน เป็นช่องทางที่จะเข้าถึงได้ ก็มาลงที่ KM นี้คือพัฒนาการของมัน

ผู้สัมภาษณ์: แล้วอาจารย์คิดว่า การจัดการความรู้ของอาจารย์ในสาขาเทคโนโลยีการศึกษาในภูมิภาคเอเชีย สมมติเราจะระบุ KM Focus Area ซึ่งจะใช้ขอบข่ายของ AECT เช่น Design, Development ฯลฯ จะพอเป็นไปได้หรือไม่ เช่น คนที่ชำนาญ Design ก็ให้มาร่วมกันในฟอรัม Design, คนชำนาญเรื่อง Evaluate ก็มาเจอกัน

อาจารย์ณัฐรัฐลิตา: ปัญหาคือการเชื่อมต่อ คือ AECT เป็นกระบวนการที่เป็น Loop เป็นวงจรของมัน ซึ่งมีความรู้สึกว่าจะค่อยๆ ไป จาก Design ไป Development เพราะฉะนั้นฐานแต่ละอัน การส่งต่อของฐานแต่ละอัน สมมติว่าเราแบ่งโซน เช่น เข้าใจเรื่องการเชื่อมระหว่างโซนใหม่ เวลาที่จะจัดการความรู้ เอา AECT เข้ามาจับ เช่น Design ไป Design, Develop ไป Develop แล้วเราจะเชื่อมอย่างไร เราต้องหาวิธีการว่าเราจะเชื่อมรอยต่อตรงนั้นอย่างไร เพราะฉะนั้นมันจะกลายเป็นท่อนๆ เป็นจิ๊กซอว์ที่ต่อไม่ได้ เพราะว่ามันต้องหลอมรวมกัน ทุกอันคือภาพใหญ่ คือการมององค์รวมก่อน แต่ถ้าจะแยก แต่เราสามารถหาทาง มีท่อที่จะเชื่อมถึงกันได้ มันก็ได้ แต่ถ้าเกิดไม่มีท่อที่จะเชื่อมถึงกัน เท่ากับต่างคนต่างเดิน ต่างคนต่างก็มีของตัวเอง ต่างก็ถอดของตัวเองไว้ มันก็ไม่เกิดประโยชน์

ผู้สัมภาษณ์: และหาก อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยี ในภูมิภาคเอเชีย จะใช้รูปแบบการจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (Virtual Communities of Practice) คิดว่าจะมีจุดแข็ง จุดอ่อน อะไรใหม่ครับ เพราะว่าต้องทำผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

อาจารย์ณัฐรัฐลิตา: ในความคิดเห็น การใช้ Virtual มีข้อดีคือ เราสามารถเอาชนะข้อจำกัดของเวลาและสถานที่ได้ แต่การที่จะเปิดใจกัน การที่จะเป็นชุมชนนักปฏิบัติได้ จะต้องมีความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น ความรู้สึกเป็นกลุ่มอย่างงานที่ทำคือ การทำการฝึกอบรมเชิงพัฒนา ก็หมายความว่า ผู้ที่จะเข้าฝึกอบรมจะต้องมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ปัญหาที่เจอคือว่า ถ้าเค้าไม่ไว้วางใจกัน ไม่ Trust ไม่รู้สึกว่าจะเค้าคือกลุ่ม เค้าจะไม่ Share เพราะฉะนั้น Virtual มีข้อดีคือการเอาชนะข้อจำกัดเรื่องเวลา ระยะเวลา แต่มันเอาชนะความรู้สึกของคนไม่ได้ การที่จะเอาชนะข้อจำกัดตรงนั้นได้ คือการที่จะสร้างกลุ่มคนที่พร้อมเป็นชุมชนตรงนั้น ให้เค้ามีความรู้สึกที่ ตัวเค้าคือทีม ถ้าเค้าไม่รู้สึกที่ตัวเค้าคือทีม การที่จะมีความต่อเนื่อง การที่จะเปิดใจคุยกันทุกอย่าง ไม่ได้กั๊กไว้ คือ ทำได้ยาก คือคนจะรู้สึกที่ เธอไม่ได้ทำอะไรเลย ถ้าเกิดเราจะสร้าง CoPs สำคัญที่สุดในชุมชนนักปฏิบัติคือ ต้องทำให้สมาชิกรู้สึกที่ เค้าคือทีมเดียวกัน เค้าต้องช่วยกัน เค้าต้องให้ข้อมูล เค้าต้องแลกเปลี่ยนกัน แต่คำถามก็คือ ทำอย่างไรให้อาจารย์อุดมศึกษา เค้าเชื่อมั่นกัน เค้ายอม ให้รู้สึกที่นี่คือทีม มีความไว้วางใจกัน มีปฏิสัมพันธ์กันได้ตลอด อันนั้นคือโจทย์

ผู้สัมภาษณ์: และอาจารย์คิดว่า อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในภูมิภาคเอเชีย เค้ามีความแตกต่างกันระหว่าง เชื้อชาติ ภาษา วัฒนธรรม แหล่งที่ตั้ง ฯลฯ การเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมจะเกิดขึ้นได้ไหมครับ

อาจารย์ณัฐฐิติตา: เชื่อว่าได้ ยกเว้นว่าเรื่องละเอียดอ่อนบางอย่างจริงๆ บางอย่างที่เราแต่ละไม่ได้จริงๆ ถ้าเรื่องของการแชร์ เรื่องของการศึกษา เรื่องของข้อมูล คิดว่าได้ เพราะเดี๋ยวนี้นี้เค้าให้ความสำคัญกับการสร้างเครือข่ายอย่างในงานที่ทำ ก็เห็นได้ว่า ไม่ใช่เราจะหาเครือข่ายของต่างประเทศอย่างเดียว ต่างประเทศเค้าก็หาเครือข่ายกับเราด้วยเหมือนกัน เพราะฉะนั้นในด้านของการศึกษา ทุกคน โดยเฉพาะประเทศที่ยังไม่ได้ขึ้นถึงระดับสูงสุด หรือเป็นผู้นำด้านการศึกษา เค้าต้องจับมือกัน มิฉะนั้น เค้าก็ไม่รอด เค้าต้องสร้างเครือข่าย ไม่เช่นนั้น ก็จะไม่รอดประเทศที่เป็นระดับแนวหน้า ไม่ว่าจะเป็นฟินแลนด์ หรือนิวซีแลนด์ ฯลฯ ตีหมด เพราะฉะนั้น ในระดับของ ฟิลิปปินส์ อินโด ฯลฯ เค้าเริ่มที่จะเข้ามาติดต่อกับประเทศไทยแล้ว ไม่ใช่เราไปหาเค้า กลับเป็นว่าเค้าก้าวเข้ามาหาเรา เพราะฉะนั้นในวงการของการศึกษา มันมีแรงมูของการแลกเปลี่ยนเกิดขึ้นเสมอ อย่างนี้ก็ขึ้นอยู่กับว่า เราจะตั้งหลักของเราไว้ตรงไหน เพื่อไม่ให้เกิดการแลกเปลี่ยนตรงนั้น เป็นการแลกเปลี่ยนที่เกิดความสูญเปล่า ในเรื่องของความคิด ในเรื่องของวิชาการ ฯลฯ ที่เราต้องแลกกับเค้า คือแลกไปต้องได้มา

ผู้สัมภาษณ์: แล้วอาจารย์มีความคิดเห็นอย่างไร ต่อเป้าหมายของ Virtual CoPs ที่จะทำ เช่นเป้าหมายต้องการให้ออกมาเป็นเรื่องใด ฯลฯ

อาจารย์ณัฐฐิติตา: เวลาเราทำเรื่องของ CoPs ชุมชนนักปฏิบัติส่วนใหญ่ เป้าหมายของเค้า คือ สามารถที่จะสร้างองค์ความรู้ และก็แลกเปลี่ยนองค์ความรู้เหล่านั้นได้ ถ้าเราทำในภูมิภาคเอเชีย เป้าหมายก็คือการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นร่วมกัน ในการที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลตรงนั้น ในภูมิภาคเอเชีย น่าจะเกิดขึ้นได้

ผู้สัมภาษณ์: แล้วอาจารย์มีความคิดเห็นอย่างไร กับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้กับการจัดการความรู้ของ Virtual CoPs มันจะช่วยได้มากไหมครับ

อาจารย์ณัฐฐิติตา: มันช่วยได้มากอยู่แล้ว โดยเฉพาะถ้าทำกับอาจารย์สาขาเทคโนโลยี ในทางเทคนิค ตัวนี้คือตัวสนับสนุน และถ้าเราทำกับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีฯ ตรงนี้ไม่ต้องห่วงเลย เพราะอาจารย์สาขาวิชานี้ เค้าใช้พวกนี้เป็นกันทุกคน (ลดข้อจำกัดตรงนี้ไปได้มาก) แต่ตรงที่ห่วงก็คือที่บอกตั้งแต่ต้น คือความเชื่อมั่น ความไว้วางใจกัน ระหว่างอาจารย์ในแต่ละมหาวิทยาลัย แต่ละแห่ง แต่ละประเทศทำอย่างไร

ผู้สัมภาษณ์: อาจารย์มีความคิดเห็นอย่างไร เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในชุมชนนักปฏิบัติ มันจะสอดคล้องกับ 5 ประเด็นคือ ความสัมพันธ์ระหว่างกัน (Relationship) ซึ่งอาจารย์คิดว่า ประเด็นนี้มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ไหมครับ

อาจารย์ณัฐสุธิตา: มี แต่ในองค์กรเดียวกันก็ไม่ได้แปลว่า คำจะเปิดใจฟังกันได้ทุกเรื่อง เพราะฉะนั้น ถ้าเกิดจะให้เป็นการทำอย่างระมัดระวังที่สุด เราต้องตั้งกรอบให้เค้าเลย เหมือนกับชูประเด็นให้เค้า ให้เค้าแชร์ขึ้นมา เพื่อให้ได้เนื้อหาสาระขึ้นมาเอง บางครั้งมันไม่เกิด บางครั้งคนห้าสิบคน ความคิดก็ไม่เหมือนกัน คนสิบคน ความคิดก็ไม่เหมือนกัน ยิ่งฐานที่มาไม่เหมือนกัน ความคิดเห็นก็จะแตกต่างกัน ถ้าเอาคนในองค์กรเดียวกัน ก็ต้องมาดูอีกว่า คนในองค์กรนั้นมีทักษะด้านเทคโนโลยีอย่างไร ถ้าเป็นอาจารย์ด้านเทคโนโลยี ก็ตรงนี้ได้ไป แต่คือความสัมพันธ์ส่วนบุคคลของเค้า ตรงนี้เป็นอย่างไร

ผู้สัมภาษณ์: บางครั้งอาจจะต้องรวมอาจารย์ที่เคยพบปะกันแบบ Face to Face ในระดับนานาชาติมาแล้ว ไซ้ไหมครับ

อาจารย์ณัฐสุธิตา: ถ้าอย่างนั้นง่าย หมายถึง การที่เค้าเคยเห็นงานของกันและกันแล้ว มันเกิดการยอมรับขึ้นมาในระดับหนึ่ง แต่อย่าลืมว่า ลักษณะของอาจารย์ทั้งหลาย การยอมรับซึ่งกันและกัน การนับถือซึ่งกันและกัน มันคือ Trust มันคือความเชื่อถือ ไว้วางใจ มันจะนำมาซึ่งการแชร์ และถ้าเกิดเป็นคนที่เคยเจอหน้ากันมาแล้ว คิดว่าง่าย ขึ้นนะ

ผู้สัมภาษณ์: แล้วส่วนตัวอาจารย์คิดว่า การที่คนรู้จักกันมาก่อน จะมีการช่วยเหลือกันมากขึ้นหรือไม่ ในการทำ KM

อาจารย์ณัฐสุธิตา: รู้จักกันมาก่อน ต้องถามว่ารู้จักกันแค่ไหน อย่างไร

ผู้สัมภาษณ์: มาถึงประเด็นเรื่องความเชื่อถือระหว่างกัน (Trust) อาจารย์คิดว่าเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การแลกเปลี่ยนความรู้หรือไม่ครับ

อาจารย์ณัฐสุธิตา: มาก เพราะในงานที่เคยจากมา มีส่วนเกี่ยวข้องมาก โดยเฉพาะกับผู้ใหญ่ กับผู้บริหารระดับสูง คือ ระดับที่สูงเท่าไร ความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ ต้องการระดับที่ใกล้เคียงกันมากเท่านั้น เพราะการที่จะทำ ให้ผู้บริหารระดับสูงเข้ามาแชร์กันได้ ทั้งสองฝ่ายต้องอยู่ในระดับที่เชื่อมั่นซึ่งกันและกัน ถ้าเกิดเค้าคิดว่าคนๆ นี้ เค้าไม่เชื่อมั่น เค้าก็ไม่แชร์เลยนะ นี่คือผู้ใหญ่ว่าแก่ไขทศนคติตรงนี้ได้จริง ๆ ยิ่งในเวลาที่ยากยิ่งยากมาก ๆ มันขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมนะ อย่างเช่น ตนเอง เวลาที่มีน้องๆ ป.เอกมา จะช่วยทุกคน เพราะว่าเคยผ่านประสบการณ์ตรง นั้นมาก เพราะฉะนั้น บางคนเค้าไม่เคยผ่านประสบการณ์ตรงนั้นมา ประสบการณ์เดิมมันไม่ได้ร่วมกัน มันก็ไม่เกิด ความรู้สึกว่ายากแชร์ นี่คือเรื่องของคน เรื่องของทัศนคติ เจตคติ ความเป็นตัวตนของแต่ละคน ที่เราเรียกว่า “อึดตา”

ผู้สัมภาษณ์: นอกจากการเชื่อถือระหว่างตัวบุคคลแล้ว ความเชื่อถือในรูปแบบการแลกเปลี่ยนความรู้ที่เราสร้างขึ้น มันจะช่วยให้เกิดพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้หรือไหมครับ

อาจารย์ณัฐสิตา: ตัวนี้คิดว่าช่วย มีส่วน เช่น ถ้า Input ดี Process ดี Output ต้องดี ถ้ามีการทำให้ Input ดี เช่นมีการคัดเลือกอาจารย์ทั้งหลายที่น่าเชื่อถือ มีผลงาน เป็นที่ประจักษ์ และกระบวนการ คือ มีขั้นตอน มีกระบวนการ การวางแผนที่ดี เค้ายะเชื่อว่า Output ดี เพราะฉะนั้น หน้าที่คือ ต้องขง Input กับ Process ให้เค้าเห็น เช่น Input ดี เพราะคนที่เข้าร่วมดี มีความรู้ความสามารถ มีแนวโน้มที่จะทำได้ประโยชน์จากตรงนี้ สถาบันได้ ตัวเราได้ มีการได้คุ้มค่าที่จะลงมาแชร์กันตรงนี้ เหมือนกันลักษณะที่ว่า Win – Win คือ เราจัดข้อมูลตรงนี้ ตรงที่เป็น Input กับ Process ให้ดี เค้าเห็น เค้าต้องอยาก เพราะเค้าแน่ใจว่า Output จะดี มันคือเรื่องธรรมชาติ

ผู้สัมภาษณ์: และอีกอันหนึ่ง คือการ Trust ในตัวผู้เชี่ยวชาญเนื้อหา คิดว่ามันเกี่ยวไหมครับ เช่น มีความเชื่อถือในตัวผู้นำ หรือ คุณอำนวย

อาจารย์ณัฐสิตา: อันนี้จริงๆ นะ แต่ว่า Facilitator จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ได้ ถ้าเกิดเค้าเก่งพอ เค้าก็จะกระตุ้นได้

ผู้สัมภาษณ์: ประเด็นที่สาม เกี่ยวกับ แรงจูงใจ (Motivation) อาจารย์คิดว่า แรงจูงใจ แบ่งเป็น แรงจูงใจภายใน (Intrinsic) และ แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic) คิดว่ามีผลต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ของ KM ไหมครับ

อาจารย์ณัฐสิตา: มี โดยเฉพาะ แรงจูงใจภายใน เพราะ แรงจูงใจภายใน จะเป็นส่วนที่ทำให้เราแสดงพฤติกรรม เช่น ลักษณะของ Self-Direct คือ การกำกับตนเอง มันเหมือนกับเป็นแรงกระตุ้นข้างใน มันคือแรงกระตุ้นให้เราทำกระบวนการ นี้ๆ มันเป็นเรื่องของความคิดในตัวของคน ซึ่งมันจะมีอิทธิพลมากกว่าข้างนอก ยกตัวอย่าง เช่น เราทำสิ่งนี้ เพราะเราอยากทำ เราเป็นคนชอบเล่นเกมสจิกซอร์ เราก็ซื้อเกมสจิกซอร์มาเล่น เพราะเราชอบเล่น แต่ถ้าเราไม่ชอบเล่น แต่พ่อแม่บอกว่า เราต้องเล่นเกมสจิกซอร์นี้ เพราะมีประโยชน์ต่อพัฒนาการของสมอง เราจะเล่นไหม เราก็จะไม่ค่อยเล่น ถูกไหม นี่คือแรงกระตุ้นภายนอก คือ พ่อแม่ แต่ภายในคือเราชอบเอง ซึ่ง คนที่มีนิสัยชอบแชร์ ก็จะมีคนที่มีนิสัยไม่ชอบแชร์ ต้องหาทางกระตุ้น ให้เค้าเห็นว่า คุณจะได้ประโยชน์อะไร กับการลงมาแชร์ตรงนี้ คุณจะได้ นะ ไม่ได้เสียเวลา แต่คุณมีสิ่งที่คุณจะได้ ต้องให้เข้าสภาพ จินตนาการตรงนี้ก่อน คือ ประโยชน์ที่จะเข้าสู่ CoPs ที่เราจัดให้ เค้าจะได้อะไรกลับไป นั่นจะเป็นการสร้างให้เค้ากระตุ้นตัวเองเกิดแรงจูงใจข้างใน ให้เค้าคิดว่า ทำเถอะ ดีนะ นี่คือนี่สิ่งที่เราต้องสร้าง เราต้องกระตุ้นให้เห็น ไม่อย่างนั้น เค้าจะไม่แชร์กับเราตลอด เค้าจะไม่อยู่กับเราตลอด เค้าจะหาย จะค่อยๆ เฟสตัวเองออก ห่างๆ แต่ถ้าเค้าเห็นว่า เริ่มแรก เค้าจะได้อะไรจากเข้าสู่ตรงนี้ พอเค้าเข้า

มาแล้ว ใช้ความเป็นกลุ่มก้อน การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ใช้ความเป็นเพื่อน ความเป็นมิตร มันก็จะค่อยๆ เกาะๆ แล้วกลายเป็นกลุ่มถาวร ต้องล่อ เหมือน ล่อเด็กด้วยลูกอมก่อน ให้เด็กอย่างเล่น พอเด็กเล่น เด็กเริ่มติดเพื่อน แล้วที่นี้ก็ได้เลย เด็กก็ยังคงอยู่ด้วยกันอย่างนั้น เปรียบให้เห็นง่าย ๆ

ผู้สัมภาษณ์: แล้วอาจารย์คิดว่า แรงจูงใจภายนอก เช่น การที่ให้ตัวเครื่องบิน บัตรพักผ่อน ฯลฯ มันจะช่วยเสริมบ้างหรือไม่ครับ

อาจารย์ณัฐสิตา: จากประสบการณ์ คิดว่าไม่ช่วย เพราะเคยพาผู้อบรมไปดูงานต่างประเทศ มันยังไม่ช่วยเลย จากประสบการณ์ แรงจูงใจภายในสำคัญมากจริงๆ

ผู้สัมภาษณ์: ประเด็นต่อมา ประเด็นของโอกาส (Opportunity) อาจารย์คิดว่า ในรูปแบบของเรามีเครื่องมือในการสนับสนุนโอกาสในการแลกเปลี่ยนความรู้มากขึ้นเช่น การกำหนดเวลา การประชุมร่วมกัน การประสานงานที่ดี อย่างแบบ Formal และ Informal จะคิดว่าช่วยให้เกิดโอกาสการแลกเปลี่ยนความรู้มากขึ้นหรือไม่ครับ

อาจารย์ณัฐสิตา: โอกาสตรงนี้ สำหรับผู้ใหญ่ต้องเป็นสิ่งที่เค้าเลือก ไม่ใช่เราเลือก ไม่ใช่เราจัดให้เค้า ต้องเป็นสิ่งที่เค้าเลือก ว่าเค้าอยากได้ไหม ถ้าเค้าอยากได้ เราจัดไป เช่น ถ้าเค้าอยากได้ช่องทางแบบนี้ เราก็จัดไป ถ้าเค้าอยากได้ช่วงเวลาแชร์ ก็ให้เค้ากำหนดเวลาของเค้าเอง เราจะกำหนดให้เค้าไม่ว่า ถ้าเค้าบอกว่าเค้าไม่ว่างในช่วงที่เรากำหนดให้ เพราะฉะนั้น ต้องให้ CoPs ของเค้าช่วยกันกำหนด ต้องให้เค้าได้มีโอกาสที่จะพูดคุยกัน ในผู้ใหญ่ เราไม่สามารถที่จะไปบงการและจัดว่า เหมือนกับ เป็นฐานที่ 1 ฐานที่ 2 ฐานที่ 3 เค้าเป็นคนเลือกของเค้าเอง แต่เราให้ทางเลือก เราให้ Choice และเค้าเป็นคนหยิบ Choice ว่าเค้าอยากได้แบบไหน ด้วยวิธีนี้จะเหมือนว่า เราให้อิสระเค้าในการที่จะแชร์ เราไม่ได้บีบบังคับให้เค้าแชร์ ถ้าเกิดเค้าคิดว่า มาแชร์แล้ว ไม่ว่าง ในช่วงที่เราจัด ผมก็มีงานของผมจะทำอย่างไร และถ้าเกิดเค้าเลือกเอง ก็โอเค

ผู้สัมภาษณ์: แต่ก็ไม่ผิดกฎใช่ไหมครับ ที่แต่ละคนจะเข้ามาแชร์กันในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน เช่น สามคนมาแชร์ตอนเช้า อีกสามคนมาแชร์ตอนค่ำ ฝากเรื่องราวไว้บนบล็อก

อาจารย์ณัฐสิตา: ไม่ผิด คือไม่มีกฎเกณฑ์ ไม่ใช่ว่า CoPs เมื่อถึงเวลา คุณต้องเข้ามา 20 คน พร้อมกัน คือคุณอยากคุย คุณอยากแชร์ คือจะมีเว็บไซต์ตัวหนึ่งของกลุ่มคนที่ทำภาพสามมิติ ทำเกี่ยวกับเรื่องการออกแบบภาพสามมิติ ที่เป็นแบบบ้าน เชื้อใหม่ว่า เว็บไซต์ตรงนี้ เค้าจะเอางานของเค้าขึ้นมาแชร์กับเพื่อนตลอดเวลาเลย และเวลามีคำถามทิ้งไว้ ก็จะมีคนมาตอบให้ เวลาที่เค้าขึ้นมา ไม่จำเป็นที่เค้าจะต้องขึ้นมาพร้อมๆกัน เค้าก็เป็น CoPs ก็เป็นชุมชนนักปฏิบัติของเค้า เพียงแต่ว่าการทำงานของเค้าจะขึ้นมาตอนไหนก็ได้ ซึ่งเค้าก็เล่นกันมานาน (5 ปี) และคนที่

อยู่ในนั้น เค้าก็จะมีพัฒนาการในงานของเค้าขึ้นมาเรื่อยๆ ก็จะมีการสอนกัน สอนการทำภาพ 3D คือ สอนกันบนเว็บเลย ว่าทำแบบนี้ๆ มันคือการเรียนรู้กันเอง ในการสร้างภาพ 3D ต่างๆ โดยเฉพาะงานสถาปัตยกรรม เป็นเรื่องของ การออกแบบบ้านทั้งหมด แล้วก็ผู้ที่มีฝีมือเยอะๆ คนที่รู้จัก ก็เคยอยู่กับเว็บนี้มา 5 ปี ตั้งแต่เริ่ม จนตอนนี้ก็เป็นคนที่ เก่ง 3D เลย อันนี้คือแรงกระตุ้นภายในที่ว่า และก็มาลดกฎเกณฑ์ที่ CoPs ต้องขึ้นพร้อมกัน

ผู้สัมภาษณ์: แล้วเรื่องการทำให้เว็บไซต์ User Friendly จะทำให้สร้างให้เกิดโอกาสมากขึ้นไหมครับ

อาจารย์ณัฐลิตา: ถ้าเป้าหมายคืออาจารย์ภาคเทคโนโลยี ไม่มีผลเท่าไร แต่ถ้าเป้าหมายคือคนที่ไม่คุ้นเคยใช้ ก็ เป็นผล ตรงนี้สำคัญ

ผู้สัมภาษณ์: มาประเด็นสุดท้ายของตัวแปร คือ เรื่อง Ability หรือความสามารถของบุคคล อาจารย์คิดว่า ถ้าในเว็บของเราค่อยๆ พัฒนาความสามารถของคนเว็บขึ้นไปเรื่อยๆ ขึ้นไปตามกัน เช่น จัดโพสต์ข้อความดีๆ หรือจัด เนื้อหาวิชาการใส่ลงไปบ้าง หรือมีการจัดประชุมออนไลน์บ้าง เหมือนที่เคยทำ มันจะช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยน ความรู้หรือไม่ครับ

อาจารย์ณัฐลิตา: อันนี้เห็นด้วย คือ คนจะได้ไม่ต้องนั่งอยู่กับที่ เท่ากับว่า การเข้ามาแชร์ของเค้า เค้าได้ เรียนรู้ด้วย นอกจากเรียนรู้กับเพื่อน ที่เป็นชุมชนหรือเป็นนักปฏิบัติด้วยกันแล้ว ยังได้เรียนรู้จาก Expert ข้างนอกด้วย เค้าได้เรียนรู้เรื่องอื่นๆ เพิ่มขึ้นมาด้วย คนจากภายนอกจะมาร่วม ก็ไม่ผิดกฎอะไร ชุมชนฯ มันเปิดอยู่แล้ว มันไม่มี ข้อจำกัดว่าจะต้องเป็นสมาชิกเท่านั้น

ผู้สัมภาษณ์: มาถึงข้อสุดท้าย คือ อาจารย์มีข้อเสนอแนะอย่างไร เกี่ยวกับการที่จะพัฒนารูปแบบการจัดการ ความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน สำหรับอาจารย์สาขาเทคโนโลยีในภูมิภาคเอเชียขึ้นมา

อาจารย์ณัฐลิตา: ถ้าข้อเสนอแนะก็คือ ทำอย่างไรให้คนเค้าเชื่อมั่นกันได้ สอง หาวิธีการไหนที่จะทำให้เกิด การเชื่อมระหว่าง AECT ว่าจะเชื่อมกันอย่างไร หมายถึง หาอะไร มาเชื่อมกันอย่างไร นั้นแหละเป็นโจทย์ ถ้าหาตรงนี้ได้ มันก็จะ เป็นระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ครบวงจร

ผู้สัมภาษณ์: ขอบคุณสำหรับการสัมภาษณ์ครับ

เนื้อหาจากการถอดเทปคำสัมภาษณ์ อ. วรสรวง ดวงจินดา

ผู้สัมภาษณ์: ขอเรียนสัมภาษณ์ท่านอาจารย์วรสรวง ในฐานะผู้เชี่ยวชาญด้านการเทคโนโลยีสารสนเทศ และเครือข่ายต่างประเทศ โดยขอเริ่มจากสอบถามประวัติส่วนบุคคล ชื่อ สกุล ประวัติการศึกษา และสถานที่ทำงาน ปัจจุบัน

อาจารย์วรสรวง: สวัสดีครับ ผมชื่อ อาจารย์วรสรวง ดวงจินดา ปัจจุบันทำงานในตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้อำนวยการ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม จบการศึกษาปริญญาตรี และโท จากประเทศออสเตรเลีย ในสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ และกำลังจะจบปริญญาเอก เร็วๆนี้ครับ

ผู้สัมภาษณ์: ผู้สัมภาษณ์: สำหรับวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้เพื่อเก็บข้อมูล ความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อประกอบการวิจัยฯ คำถามต่อไป อาจารย์คิดว่าการจัดการความรู้ของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย มีความจำเป็นมากหรือน้อยอย่างไรครับ

อาจารย์วรสรวง: มีความจำเป็นครับ และเป็นสิ่งที่ดีและควรที่จะเริ่มทำ ในหลายๆประเทศ ในกลุ่มอาจารย์ โดยเฉพาะทางแถบยุโรป สหรัฐ ก็มีการใช้ BLOG หรือ เครือข่ายสังคมออนไลน์เข้ามาช่วยในการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างแพร่หลายครับ แต่การเข้าร่วมให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ หรือการจัดการความรู้กับกลุ่มคน บนเครือข่าย ถ้ามีการบังคับ โดยที่เค้าไม่สมัครใจ ไม่ว่าจะเป็เครื่องมืออะไรก็ตาม เฟสบุ๊ค ก็ตาม แต่เป็นการถูก Force ให้เข้ามาช่วยในกลุ่ม ไม่ได้เข้ามา Contribute โดยสมัครใจ Communities of Practice ก็จะทำให้เกิดยาก สมาชิกที่เป็น Main Player ก็เล่นกันไป สมาชิกที่ไม่ Active ก็ออกไป อย่างนี้มันก็เกิดลำบาก ถ้าถามผม ถ้าจะเป็น Communities of Practice จริงๆ ไม่ว่าจะใช้ Tools ตัวไหน มันต้องมาจากใจที่เค้าต้องการจะ Contribute คือเข้าจะไม่หวังผลตอบแทนที่เป็นรูปธรรม แต่เค้าจะหวังผลตอบแทนในรูปของ Networking ในรูปของการได้เจอเพื่อนๆ สองคือการที่ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ที่เค้าคงไม่เคยคาดคิดมาก่อนว่าเค้าคงจะได้เจอ และผมก็พบโมเดลของ “International EDU Blogger” ว่า ค่อนข้างจะถูกใจผมมาก “Simple” แล้วก็ได้ผล แล้วก็สมาชิกเค้าก็ขยายไปเรื่อยๆ มีทั่วโลกเลย ลองเสิร์ช ดูได้

ผู้สัมภาษณ์: ใครเป็นคนริเริ่มครับ

อาจารย์วรสรวง: เป็นคุณครูธรรมดาที่อเมริกา

ผู้สัมภาษณ์: แสดงว่าเรื่องของการ “Sharing” ทางอเมริกา เก่งกว่าทางเอเชียของเราหรือครับ

อาจารย์วรสรวง: ผมอยากจะใช้คำนี้ว่า ภาษาเราเป็นอุปสรรค จากที่ผมสังเกตดู ว่าเรามีความคิดที่ไม่ได้
 ต่อกว่าใคร ประเทศที่เป็นผู้นำด้านเทคโนโลยี ผมยกตัวอย่างญี่ปุ่น เกาหลี จีน ฯลฯ สมมติว่าเค้าอย่างจะ “Lead”
 โครงการอะไรบางอย่าง เค้าชอบใช้ภาษาส่วนตัว เช่น ภาษาจีน มันก็เลยจำกัดอยู่งั้น แต่พอฝรั่งเค้าเข้ามา ใช้
 ภาษาอังกฤษ มันก็กระจายได้ไ้ ผมคิดว่าหากจะทำ “Communities of Practice” อย่งไปคิดว่าภาษาจะต้อง
 “Perfect” แต่คนเริ่มจะต้องเริ่มให้คนเข้าใจใช้ใหม่ครับ แต่ว่าถ้าเค้าไม่รู้เรื่อง มันจะกลายเป็นประเด็น และมันจะไม่
 เกิด ผมมีอีกกลุ่มหนึ่ง เขาเป็นอาจารย์ระดับ “Professor” สูงๆ กัน พยายามสร้างเครือข่าย จะนัดกันออนไลน์ทุกวัน
 จันทร์ มันจะตรงกับบ่ายๆ วันอาทิตย์ที่อเมริกา และก็มีประเทศอื่นๆร่วมด้วย เราก็ทุ่มเทด้วยใจ จะมาคุยกันผ่านระบบ
 “VDO Conferencing” ซึ่งผมก็ไปเป็นสมาชิกของเค้า ผมก็ “Observe” ด้วยใจ ก็เข้าไป “Contribute” ขนาดผมอยู่
 เมืองนอกมาสิบกว่าปีนะ ยังมีปัญหาเลย ภาษาเขียนโอเค แต่ภาษาพูด ผมอยู่ออสเตรเลียมา ผมชินกับภาษาอังกฤษ
 แบบออสเตรเลีย ภาษาอังกฤษแบบอเมริกัน บางทีผมฟัง ?? ตรงนี้ก็เป็น “Barrier” ผมก็สรุปให้เค้าฟังว่า ผมชอบ
 เครือข่ายของเค้า ผมชอบ “CoPs” ของเค้า แต่ปัญหาที่ผมพบก็คือ มันไม่รู้เรื่อง ไม่ใช่ภาษาอังกฤษผมไม่ได้ แต่ขณะที่
 คนกลุ่มใหญ่ เค้าเป็นคนที่มาจากอเมริกา เค้าจะเข้าใจกันด้วยความรวดเร็ว ผมก็เจอเป็น “Barrier” อันหนึ่ง สุดท้าย
 อีก “Community” หนึ่ง ที่ขึ้นอยู่กับ “APEC” มันเริ่มจากคนที่มาอยู่ด้วยกัน ระดับอาจารย์กับอาจารย์
 (มหาวิทยาลัย) ระดับครูกับครู ประถม หรือมัธยม นักเรียนกับนักเรียน พอมันเป็น “Matching” กันอย่างนี้ เราลองจับ
 กรอบเข้าไปใส่ มันมีโครงการที่เรียกว่า “APEC Edutainment Exchange Program: AEEP” มันจะเป็นอย่างนี้ สมมติ
 ว่า ผมดูแลโรงเรียนที่เมืองไทย และที่โรงเรียนหนึ่งที่เกาหลี เค้ามีโรงเรียนหนึ่ง โรงเรียนระดับเดียวกันอยู่ เค้าอยากจะทำ
 ทำกิจกรรมที่เรียกว่านักเรียนแลกเปลี่ยน ที่เป็นกิจกรรมสมัยก่อน คือ “AFS” คือ พอสอบได้ก็บินไป และกลับมา แต่
 “AFS” เค้าจะดี คือ มี “Training” ก่อน ที่เมืองไทยด้วย และเค้าก็มีเครือข่าย “AFS” ที่เข้มแข็ง โดยที่อาจารย์
 มหาวิทยาลัย จะ “Initiate” โปรเจค และก็คุยกับโรงเรียนที่สมัครใจจะเข้าร่วมในกรอบ และดู “Strength” ดูแต่ละฝ่าย
 อย่างเช่นเราอาจจะเก่งเรื่องการทำอาหารไทย ทางนั้นก็เก่งแต่เป็นของเด็กเกาหลี เพราะฉะนั้นเด็กที่ชอบทำอาหาร
 มันจะทำด้วยกันได้ เด็กที่ชอบท่องเที่ยวมันจะทำด้วยกันได้ เราพยายาม “Match” ความสนใจของนักเรียนเหล่านี้
 ต้องทำแบบทดสอบออนไลน์ก่อน ให้เขารู้จักกันออนไลน์ก่อน คิดด้วยกันก่อน แลกเปลี่ยนข้อมูลกัน รู้จักข้อมูล
 พื้นฐานของแต่ละประเทศ เช่น สวัสดิ์แปลว่าอะไร ฯลฯ พวกนี้สำคัญเพราะเค้าได้รู้จักกันแบบออนไลน์ก่อน เมื่อเค้า
 บินแลกเปลี่ยนมาเจอกันจริงๆ เค้าก็ลดความเคอะเขิน มีความเข้าใจกันในระดับหนึ่ง ไม่ทำอะไรที่ไม่ควรทำ พอ
 เข้าใจกันได้แล้ว เค้าก็กลับไปประเทศตัวเอง และก็ “Carry on” ต่อออนไลน์ เพราะฉะนั้น สังคมจะเกิดทั้งทาง
 ออนไลน์ แล้วก็ออฟไลน์นะครับ ก็เป็น “Communities of Practice” แบบออนไลน์ และก็ Real Experience แบบ
 ออฟไลน์ สุดท้ายโมเดลนี้ก็ไ้ผล ฉะนั้น กิจกรรมอย่างที่ผมบอก ก็ขยายไปมากกว่าไทยและเกาหลี ไปประเทศอื่น

ประเทศนี้ อนาคตไทยก็อาจจะเกิดได้ แต่เกิดได้น้อย เพราะเรามีปัญหาเรื่องสื่ออยู่ช่วงหนึ่ง ทำให้ต่างชาติไม่กล้ามาเมืองไทย ถ้าพูดถึงรูปแบบ “Communities of Practice” ที่ผมกล่าวมา ก็จะมีรูปแบบที่เป็น “Professional” ที่ผมไปเจอปัญหาเรื่องการฟังแล้วไม่เข้าใจว่าเค้าพูดเรื่องอะไรกัน แล้วก็แบบที่เป็นการลงด้วยใจ เช่น EDU Blogger และก็มีแบบที่เป็นโครงสร้างดีๆ อย่าง “AEP” ทั้งสามอย่างนี้ มันเวิร์คหมด เพียงแต่ว่า เราจะดึงบริบทไหนของ “KM” มาใช้อย่างไร เพื่อต้องการ “Generate” ตรงนี้

ผู้สัมภาษณ์: อาจารย์คิดว่า กลุ่มอาจารย์ที่อยู่ระหว่างความแตกต่างระหว่างแหล่งที่ตั้ง เชื้อชาติ ภาษา วัฒนธรรม มาแลกเปลี่ยนกัน บนเว็บไซต์ บนออนไลน์ อาจารย์คิดว่า จะเกิดการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมได้หรือไม่ครับ

อาจารย์วรสรวง: ได้ครับได้ ผมเชื่อมั่นว่า คนเป็นอย่างนั้น แต่มันจะมีขอบข่ายหลักกันอยู่ว่า คนที่มาอยู่ตรง “CoPs” ตรงนี้ มาแลกเปลี่ยน จะต้องมี “Respect” ซึ่งกันและกัน บางครั้ง เราพิมพ์เข้าไป มันไม่เหมือนกับการเห็นหน้าตา เราพูด ตรงนี้เราต้อง “Open Mind” เวลาไม่เข้าใจเราต้อง Respect บางครั้งเราอาจจะไม่เข้าใจ เราก็ต้องถาม ให้เราเข้าใจมากขึ้น จะทำให้ “KM” ยิ่งเข้มแข็ง แต่ถ้าคนประเภท “Sensitive” ก็ไม่เหมาะ

ผู้สัมภาษณ์: อาจารย์มีความคิดเห็นอย่างไรต่อเป้าหมายของการจัดการจัดการความรู้ ของกลุ่มอาจารย์ที่มาร่วมแลกเปลี่ยนความรู้กัน ควรเป็นอย่างไรครับ

อาจารย์วรสรวง: เราต้องกำหนด Domain ก่อน ว่าเราจะให้เค้า “KM” กันเรื่องอะไร ถ้าเป็นผม ผมจะปล่อยธรรมชาติ แต่ว่าจะต้องมีคนที่ยคอย “Facilitate” ทุกอย่าง ให้มาอยู่ในกรอบ ถ้าไม่มีคนตรงนี้ บางครั้งไม่มีคน “Control” เข้าไป เราก็จะไม่ได้สิ่งที่เรามุ่งหวังไว้ แต่ถ้าเรามีคนคอยตะล่อม ด้วยมี “Goal-Set” เป็นช่วงๆ จะไปไหนก็ได้

ผู้สัมภาษณ์: อาจารย์คิดว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ “Social Network” มันมีความสำคัญต่อการจัดการความรู้ของ “CoPs” ระหว่างประเทศ แบบออนไลน์หรือไม่ครับ

อาจารย์วรสรวง: ผมว่าสำคัญนะครับ ด้วยที่ผมเป็นคนอีเลิรนิ่งอยู่แล้ว และผมเป็นคนเชื่อมั่นในอะไรที่เป็นออนไลน์ แต่มันก็มีทั้งข้อดีและข้อเสีย ข้อเสีย คือ มันจะเข้าใจผิดได้ง่าย และก็ไม่รู้จกตัวจริง แต่ข้อดีมันมีเยอะมาก “Any-time – Any-where” เดียวนี้จะใช้ “Any device” จะใช้ “Facebook” ทำ “Secret-Group” จะทำเป็น “Open-Group” เรา “Select Participant” ได้ เราไม่ต้องให้โลกเห็นก็ได้ เราก็ให้แค่กลุ่มเห็น มหาวิทยาลัยในอังกฤษหลายมหาวิทยาลัย เดียวนี้บังคับแล้ว แทนที่จะมี Office hour เป็นมี Facebook hour สร้าง “Facebook” ขึ้นมาเป็น “Secret-group” เพราะเดี๋ยวนี้ “Facebook” มีคนใช้กันประมาณหกหรือกว่าล้านคน มันการันตีแล้วว่าเป็นการ

สื่อสารที่ง่าย มันต้องดึงตรงนี้มา มันเป็นเรื่องที่ง่ายครับ เราไม่ต้องไปสอนเค้าใหม่ บางครั้งเรามีระบบที่ดีแต่ต้อง Re-Educate เค้าใหม่ บางทีอาจจะสายไปกว่าที่เค้าจะใช้งานได้จริง ผมเชื่อมั่น ถ้าถามว่า เราควรมี “CoPs” ตามแบบที่กล่าวมาใหม่ เขาอาจารย์มาร่วมกัน เพราะปี 2015 ถ้าเราจะเป็น Asian One Community เช่น ประเทศฟิลิปปินส์ ที่เค้ามีระบบปีการสอนแตกต่างจากเรา ระดับมัธยมเค้าแตกต่างจากเรา เค้ามีวิธีการสอนที่แตกต่างจากเราใหม่ ถ้ามี One Community แล้วเราไปทำงานที่ประเทศเค้าได้ง่ายๆ เค้ามาทำงานที่ประเทศเราง่าย แต่พื้นฐานไม่เท่ากัน จะทำงานได้อย่างไร เพราะอาจารย์หรือคุณครู จะต้องเป็นพอฟิมพ์แม่พิมพ์ จะต้อง “Perception” ว่าเมื่อเค้า(ผู้เรียน) เรียนจบมาเค้าพร้อมรึยัง ถ้าอาจารย์เค้าไม่มีวิสัยทัศน์เรื่องนี้ เค้าจะผลิตบัณฑิตที่ออกมาได้อย่างไร ผมคิดว่า ถ้าพูดคุยเรื่องที่ว่า “คุณใช้ Powerpoint” อย่างไร ผมคิดว่า แคววิธีการใช้ “Powerpoint” ก็ไม่เหมือนกัน ถ้ามาคุยก็คุยกันได้เยอะแล้ว

ผู้สัมภาษณ์: มาถึงเรื่องสำคัญ ในงานวิจัยของผมเรื่องสำคัญคือการออกแบบโมเดล เพื่อพัฒนา “Outcome” สองตัว หนึ่งคือ “Innovation” สอง คือการพัฒนาให้เกิด “Sharing Behavior” หรือพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ จะมีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ตัวแรกคือ “Relationship” อาจารย์คิดว่า ความสัมพันธ์ระหว่างกันจะทำให้คนเกิดการ “Sharing” เกี่ยวกันไหมครับ

อาจารย์วรสรวง: เกี่ยวครับ คือ บางครั้งถ้าเราคุ่นเคยกัน ก็กล้าที่จะแชร์มากกว่า คือ ต้องทำให้เค้ารู้จักกัน

ผู้สัมภาษณ์: ต่อมา เรื่อง “Trust” ความเชื่อถือระหว่างกัน เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของการแลกเปลี่ยนความรู้ไหมครับ

อาจารย์วรสรวง: เกี่ยวครับ เกี่ยว ถ้าคนรู้จักกันก็จะตั้งใจที่จะ “Sharing” มากขึ้นครับ

ผู้สัมภาษณ์: และความเชื่อถือนในตัวรูปแบบการจัดการความรู้ กับ ความเชื่อถือนในตัวผู้เชี่ยวชาญเนื้อหา อาจารย์คิดว่ามันต้องควบคู่กันไปหรือไม่ครับ

อาจารย์วรสรวง: มันต้องควบคู่ แต่ก็ขึ้นอยู่กับบริบท ตามของ “มาสโลว์” ที่บอกว่าเราจะต้องเติมเต็ม “Personal Needs” ให้ได้ เช่นถ้าผมต้องการที่จะได้ข้อมูลบางอย่าง ผมก็ต้องการที่จะได้ข้อมูลอันนั้นมา ถ้าได้มาผมก็ “Satisfy” เช่นถ้าผมจะมาขอจาก “CoPs” นี้ แต่ผมไม่ได้ “Contribute” ไปก่อน บางครั้งอาจจะเป็นเรื่องส่วนตัว อาจจะเป็นความลับ ตรงนี้สำคัญมาก

ผู้สัมภาษณ์: อาจารย์คิดว่าแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หรือแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) จะส่งผลต่อพฤติกรรมแลกเปลี่ยนความรู้มากกว่ากัน

อาจารย์วรสรวง: ผมเชื่อมั่นว่าทุกอย่างมันต้องเริ่มจาก “Self” ผมคิดว่า ถ้าไม่มีจะยาก อาจจะได้ผลเหมือนกันแต่ยาก สมมติว่า เราไม่ชอบเรื่องนี้เลย แต่สังคมตรงนี้ดี แต่เค้าจับให้เราไป “Belong to” กลุ่มนี้ ผมว่า อาจจะไม่ยาก

ผู้สัมภาษณ์: จากที่ผมสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่ผ่านๆมา ส่วนใหญ่จะบอกว่าเป็นจาก Internal มาก่อน ทั้งหมด อาจจะไม่เกี่ยวกับ Reward ภายนอก

อาจารย์วรสรวง: ครับ

ผู้สัมภาษณ์: ข้อ ที่สี่ คือ Opportunity นะครับ คือ หากเราจะออกแบบ Model หรือเครื่องมือที่ช่วยสร้างโอกาสในการเข้าถึงกัน เช่น การกำหนดเวลา การประชุมร่วมกัน ให้ง่าย และยืดหยุ่น ฯลฯ การกำหนดความชำนาญให้ตรงกัน ให้แมชกัน อาจารย์คิดว่า จะช่วยให้เกิดพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนความรู้ไหมครับ

อาจารย์วรสรวง: สำคัญ คือ การเปิดโอกาส คือถ้าเราบอกว่า จะต้อง “Communicate” กันเวลานี้ ฯลฯ ของแต่ละวัน ปัญหาเยอะแน่นอน

ผู้สัมภาษณ์: ที่คิดไว้ ก็จะมีการออกแบบ รูปแบบในแบบ “Asynchronous” คือ ให้เค้ามาเขียนเว็บบอร์ด หรือแชร์ความรู้ไว้ใน “Blog” แต่ก็คิดว่าอาจจะมีการใช้ระบบ “VDO Conference” เช่น “Red-5” สักครั้งหนึ่ง ก็อยากจะทำปรึกษาอาจารย์วรสรวงว่าจะใช้ตัวไหนดีครับ

อาจารย์วรสรวง: ถ้าใช้ Red-5 ก็ต้องหา Server แต่จะมากดูในพวก iDevice ไม่ได้ แต่จะมีตัวอื่นๆเช่น ของสกอ. ชื่อ “SCORPIA” เป็น Flash เหมือนกัน แต่เป็น Conference – Base ที่จุพาก็มีใช้ได้ เราต้องขอเปิดห้อง และก็ขอเค้าใช้ในชวงนั้น แต่ Red-5 ไม่ใช่ VDO-Conferencing แต่เป็น Board Casting แต่ผมเข้าใจว่า Case นี้ต้องการเป็น VDO – Conferencing เพราะฉะนั้น “SCORPIA” ก็ใช้ได้ แต่ลองถามอาจารย์จินตวิธ์ ดูว่า ที่จุพามีอยู่ตัวหนึ่ง ฟรีและดีด้วย น่าจะไม่มีปัญหา

ผู้สัมภาษณ์: แล้วอาจารย์คิดว่าประเด็นเกี่ยวกับ “Ability” กับอาจารย์สาขาเทคโนโลยี ที่เข้าร่วมในกลุ่มฯ เช่น มีการจัดอาจารย์ฯ ที่อยู่นอก CoPs มาพูดคุยบ้าง ให้เค้าได้เรียนรู้อะไรใหม่ๆ

อาจารย์วรสรวง: ผมคิดเสมอว่า ผมชอบคนที่ไม่ใช่(ในกลุ่ม) เพราะจะทำให้ผมเห็นอะไร บางอย่างที่ผมไม่ทราบมาก่อน แต่เค้าจะเบื่อไหม เพราะเห็นว่าสองเดือน ก็ต้องหาวิธีการจัดการปรับปรุงให้ดีขึ้น

ผู้สัมภาษณ์: ขอบคุณนะครับ สำหรับการให้การสัมภาษณ์ในครั้งนี้

เนื้อหาจากการถอดเทปคำสัมภาษณ์ ศ.ดร. ชัยยงค์ พรหมวงศ์

ผู้สัมภาษณ์: อาจารย์คิดว่ารูปแบบการจัดการความรู้ของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียมีความจำเป็นมากน้อยแค่ไหนครับ

อาจารย์ชัยยงค์: อาจารย์คิดว่าในระดับหนึ่งมีความจำเป็น เช่น ในกลุ่มอาเซียนด้วยกัน หรือกลุ่มประเทศที่มีความผูกพัน ทำสัญญากัน เหตุผลก็คือว่า ในกลุ่มมันจะมีความจูงใจร่วม มันจะมีการใช้ประโยชน์ร่วม มันก็จะได้ประโยชน์จากการรวบรวมความรู้มาไว้ในรูปของศูนย์ความรู้ที่ดี และเราก็ต้องมี การ “Manage” เพื่อการจัดเก็บ การสืบค้น เป็นไปอย่างมีระบบ ถ้าต่างคนต่างเก็บ ต่างคนต่างทำ ก็สิ้นเปลืองเงินมหาศาล แต่ถ้าเกิดมาคุยกัน มาตกลงกันว่า “Knowledge Center” ของเราจะจัดเป็นที่ประเภท แล้วก็ดูว่าประเภทไหน ใครจะเก็บ สิ่งใครจะเก็บเรื่องนี้ ประเทศไทยจะเก็บเรื่องนี้ ผมก็ถือว่าเป็นการ “Manage” หรืออาจจะยิ่งขึ้นไปทีเดียวกันก็แล้วแต่

ผู้สัมภาษณ์: แล้วอาจารย์คิดว่าขอบข่ายที่เราจะเป็น “Focus Area” ในการจัดการความรู้ หากใช้ “AECT” จะดีไหมครับ

อาจารย์ชัยยงค์: ไม่จำเป็น ทำไม่ถึงไม่จำเป็น เพราะ “AECT” เป็นของอเมริกา แล้วเราก็ไปเข้าใจผิดอยู่หลายเรื่อง ว่าขอบข่ายเทคโนโลยีฯ ของ “AECT” ที่มีอยู่ 4 – 5 ขอบข่าย จริงๆ มันไม่ใช่ขอบข่าย มันเป็นกระบวนการ เช่น “Design” , “Development” แต่สิ่งที่เราพัฒนาขึ้นที่เมืองไทย ที่มีอาจารย์อรุณจรรย์, อาจารย์ประสงค์, อาจารย์เป็รื่อง เป็นขอบข่ายจริงๆ จะมีอยู่ทั้งหมด 7 เรื่อง มีเรื่องของระบบ ก็รวมถึง การจัดระบบ การออกแบบระบบการเรียน การสอน “System Design” หรือ “Instructional Design” ฯลฯ เรื่องของพฤติกรรม “Performance” เป็นเรื่องที่น่าเทคโนโลยีการศึกษาจะต้องไปวิเคราะห์ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่มันดี เราจะเอาหลักทางจิตวิทยามาประยุกต์อย่างไร เพราะว่า “Technology” แปลว่า “Apply” อันที่ 3 ก็คือ เทคนิควิธีการที่เกี่ยวข้อง อันที่ 4 คือ เรื่องการสื่อสาร ทุกวันนี้เราไปให้ความสนใจในเรื่องของเทคโนโลยี เราเรียกกันว่าสื่อ ไม่ใช่ มันมากกว่าสื่อ แม้ว่ากระบวนการสื่อสาร “Communication Process” ก็เป็นเรื่องสำคัญ ที่ต้องมีการวิเคราะห์ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ผู้รับสื่อ วิเคราะห์สาระ และสภาพแวดล้อม การจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาของเป็นสาระสำคัญ บางทีครูก็เก่ง นักเรียนก็เก่ง แต่ห้องเรียนมันไม่ได้เรื่อง หรือบางที Lab หรือเครื่องไม้เครื่องมือมันไม่พอ มันเป็นเรื่องของสภาพแวดล้อม และทาง “กายภาพ” , “จิตภาพ” และทางสังคม เรื่องที่ 6 คือเรื่อง “Management” ซึ่งก็คือ “KM” อยู่ในกลุ่มที่ 6 ใช่ไหมครับ “Knowledge Management”, “Learning Management” , “Instructional Management” อยู่ในกลุ่มที่ 6 สุดท้ายเรื่องของ

“Evaluation” คือ เรื่องการประเมิน เพราะฉะนั้นถ้าจะเอาขอบข่ายของ “KM” ว่า จะจัดการเรื่องอะไรบ้าง ก็คือ ต้อง 7 ขอบข่าย และยังต้องบวกอีก 2 ก็คือ หนึ่ง “สำหรับใคร” สำหรับนักเทคโนโลยีการศึกษา สำหรับนักบริหาร หรือสำหรับ นักวิชาการ และ “ที่ไหน” ในโรงเรียน นอกโรงเรียน หรือตามอัครยาศัย นี่คือมิติที่ KM จะทำ ต้องจัดแบบนี้ครับ ไม่ใช่ไป เอา “AECT” มา เหตุผลที่อาจารย์ไม่เห็นด้วยเพราะอะไร “AECT” เป็นสมาคมของอเมริกา แต่เราไม่ได้อยู่อเมริกา แม้ว่าเราจะจบมาจากอเมริกา อาจารย์จบมา อาจารย์ออร์ช จบมา แต่เราก็ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของ “Global” แต่เราไม่ คิดว่า “AECT” เป็นคำตอบสุดท้าย อาจารย์ไม่เห็นด้วยเลยนะครับว่าเราจะต้องไปยึดโมเดลใด โมเดลหนึ่ง แต่เราควร จะไปวิเคราะห์ว่าเราควรจะไปยึดโมเดลที่เหมาะสมกับบ้านเรา อย่างที่อาจารย์ใช้โมเดลที่มี 7 ขอบข่าย 84 กลุ่ม ก็คือ 7 คุณ 3 แล้วคุณอีก “ในโรงเรียน”, “นอกโรงเรียน”, “การเผยแพร่” และ “การฝึกอบรมและการศึกษาทางไกล” 4 มิติ เดิม

ผู้สัมภาษณ์: ผมสอบถามอาจารย์ในสายเทคโนโลยีฯ ไม่มีท่านใดแนะนำให้ใช้ขอบข่าย “AECT” เลยครับ

อาจารย์ชัยยงค์: ใช่ มันไม่ต้องไปอิง “AECT” จริงๆ แล้ว “AECT” เค้าพัฒนาระบบขึ้นมาเพื่อคนอเมริกัน ซึ่ง เค้าก็พัฒนามาจากเดิมเรียก “Audio Visual Association” สมาคมโสตทัศนศึกษา ของเดิมนั่น และเค้าก็แปลงรูป เป็นสมาคม “เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา” แต่เค้าใช้ว่า “เทคโนโลยีสื่อสารและเทคโนโลยีการศึกษา” (Association for Educational Communication and Technology) เค้าเน้นการสื่อสาร ของเค้า “AECT” ของเรา “AETC” มันก็จะไม่เหมือนกัน แต่อาจารย์ก็จะไม่ว่าอะไรในส่วนนี้ เพียงแต่ว่า เพราะฉะนั้นผู้วิจัยจะต้อง “Create” โฟกัสใหม่

ผู้สัมภาษณ์: แล้วถ้าอาจารย์สาขาเทคโนโลยีการศึกษาในภูมิภาคเอเชียจะมากลางเปลี่ยนความรู้ผ่าน อินเทอร์เน็ต อาจารย์คิดว่ามีจุดแข็งจุดอ่อนอะไรหรือไม่ครับ

อาจารย์ชัยยงค์: จุดอ่อนไม่น่าจะมี น่าจะเป็นจุดแข็ง เพราะว่าในขณะนี้เรื่องเทคโนโลยี “Social Network” และ “Social Media” อาจารย์ว่ามันดีมาก มันสามารถสร้าง “Forum” ได้ อย่างเช่น ในกรณีของอาจารย์ พอมี “Facebook” มี “YouTube” อาจารย์ก็เริ่มครีเอท อาณาจักรของอาจารย์ได้ สมมติว่าที่ทำอยู่ ทำเรื่อง “ศาสนาพุทธ ไม่ได้เกิดในอินเดีย” พุทธศาสนาไม่ได้เกิดในอินเดีย แต่ถูกฝรั่งขโมยไปจากบ้านเรา อาจารย์ก็วางแผนว่าจะใช้ Forum ของ “YouTube” เป็นตัวถ่ายทอดความคิดของอาจารย์ แล้วก็บวกกับ “Facebook” แล้วก็บวกเว็บไซต์ของอาจารย์ เอง เพราะฉะนั้น ตัวนี้จะเป็นตัวที่มีความสำคัญ เพราะถ้าเรา “Create Facebook” เป็น KM-Asian ยกตัวอย่าง มัน จะมีพลังมากเลย หรือ “KM ETC Asian” จะมีพลังมาก เอาของ “Facebook” เอาของ ฯลฯ บวกเข้าไป เอา

“YouTube” เข้ามา ถ้าทุกอย่างเกิดขึ้น สมมติว่ามาสัมภาษณ์อาจารย์ บันทึกรูปวีดีโอไว้ แล้วก็ขึ้น “YouTube” เลย เพราะ “YouTube” ตอนนั้นเค้ามีพลังมาก มันกว้างใหญ่มาก แต่หน้าที่เรา มันต้องเลือก อะไรที่ขึ้นไปแล้วดี ๆ หน่อย แต่ทุกวันนี้ ดีไม่ดี คนดูเค้าตัดสินใจ บางทีไม่มีคนดู ถ้าดีหน่อย คนดูมาก เค้าก็ไปเรียงลำดับให้ เพราะฉะนั้น อาจารย์คิดว่า เรื่อง “KM” เป็นหน้าที่ของผู้วิจัยจะต้องไปกำหนดขอบข่ายเอง การกำหนดขอบข่าย จะต้องขึ้นอยู่กับการ “Survey” อย่างแนวคิดของอาจารย์เรื่อง “R&D” ถ้าเป็นจุฬาฯ ก็จะมี 4 ขั้นตอน แต่ที่อาจารย์พัฒนาขึ้นจะต้องเป็น 7 Step-Model ซึ่งจะรอบคอบมาก ส่วนสนใจหรือไม่ก็ไม่ว่า

ผู้สัมภาษณ์: แล้วอาจารย์คิดว่า เราแลกเปลี่ยน (ความรู้) กัน วัฒนธรรมแตกต่างกัน มีเรื่องภาษา มันจะมี ปัญหาอะไรหรือไม่ครับ

อาจารย์ชัยยงค์: ไม่มีเลย เพราะว่า การสื่อสารจะต้องมีการเอื้อ ที่จะให้ “หนึ่ง” ภาษากลาง “สอง” ภาษา ภูมิภาค “สาม” ภาษาท้องถิ่น เข้ามา มีบทบาท ภาษากลาง ก็เอา “ภาษาอังกฤษ” ภาษาภูมิภาค อย่างอาเซียนเรา ก็จะมี “ภาษาจีน”, “อินโดนีเซีย”, “มาเลเซีย” หรืออาจจะ “ญี่ปุ่น” แต่ภาษาท้องถิ่น คือ “ไทย”, “เขมร”, “ลาว” ต้องเปิด โอกาสให้ เพราะฉะนั้นใน “Forum” ใน “Knowledge Center” เราต้องจัด “Priority” ซึ่งถ้าจะจัดก็ต้องเป็น “ภาษาอังกฤษ” แน่นนอน อย่างนี้เป็นต้น แต่เราก็ไม่อยู่ในสถานะที่จะทำได้ทุกภาษา แต่เราก็เปิดโอกาสให้ Member ของเรา เช่น มาเลเซีย ก็ไปจัดเป็นภาษาของเค้า นี่ก็คือขอบข่ายให้ Member เข้าไปจัดขึ้นมาเอง แต่เราก็รับผิดชอบว่า โมเดลของเราต้องเอากลางๆ ให้ได้

ผู้สัมภาษณ์: และพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ที่สำคัญๆ เลย ที่ได้ทบทวนวรรณกรรมมา จะมี “Trust” อาจารย์คิดว่าเราจะ Build “Trust” ได้อย่างไรครับ

อาจารย์ชัยยงค์: ต้อง Build แน่นนอนครับ “Trust” นี้เกิดในเรื่องการสื่อสาร (Communication) ถือว่าเป็น เรื่องที่มีความสำคัญที่สุดคือ ความเชื่อถือ ของผู้ฟังที่มีต่อผู้พูด หลักๆ ของ “Communication” ที่สำคัญคือมี “Trust” ด้วยเหตุผลนี้ จึงต้องมีกระบวนการแนะนำวิทยากร ว่า เป็นใครมาจากไหน แต่คำว่า “Trust” ตัวนี้ ต้องบอกความจริงใจ “Sincerity” คือจะต้องไม่มี Hidden Agenda มันจะเกิด “Trust” อย่างบางประเทศ วิวังใหญ่เลย คือ ต้องการ Hidden Agenda คือ ต้องการได้ข้อมูล จาก Member เพื่อทำโน่นทำนี่ ฯลฯ เราจะต้องโปร่งใส “Trust” แล้ว ก็ “Transparent” ต้องครีเอทว่า สอง T พอใหม่ และมีตัวที่สาม เช่น “Treatment” แล้วก็ต้องเกิดเป็นโมเดล ต้องมี สี่ T ห้า T หรือ สาม T ฯลฯ

ผู้สัมภาษณ์: แล้วอาจารย์คิดว่าเราจะเริ่มต้นจากคนที่รู้จักกันมาก่อน เช่น เค้ายเคยเจอกันมาก่อนใน Conference ต่างๆ ไหมครับ

อาจารย์ชัยยงค์: โดยหลักการแล้วควรจะเป็นอย่างนั้น

ผู้สัมภาษณ์: แล้วอาจารย์คิดว่าเราควรจะใช้ “Motivation” แบบไหนดี เพื่อดึงเอากลุ่มอาจารย์

อาจารย์ชัยยงค์: สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ “Common Interest” ผลประโยชน์ร่วมกัน คือ ถ้าเราไปทำอะไรที่ไม่มีความชัดเจน ถ้าทำอะไรไป อาจารย์ก็ไม่สนใจ ต้องพยายามมาพูดให้อาจารย์รู้ว่าอันนี้มันดีนะ ก็จะเข้าร่วม เพราะฉะนั้น “Common Interest” ความสนใจร่วมกัน จะต้องเริ่มจากนี้ก่อน ในขณะที่โดเมนของเรา อาจจะเป็น 7 ขอบข่าย ฯลฯ เช่น เรื่องของ System อาจจะมีสัก 4-5 เรื่อง แต่เอาสักสองเรื่องก่อน เพราะคนอาจจะสนใจเรื่องหลักๆ ก่อน ในขณะที่เรื่องรอง เราก็ต้องมา “Identify” ทั้งหมดนี้ จะต้องอยู่ในขั้นตอนที่สอง คือ การ Survey “Need” ขั้นตอนที่หนึ่งคือ ศึกษา “Literature” คือ ศึกษาองค์ความรู้ จากหนึ่ง “อ่าน” สอง “ฟัง” คือ อ่านจากเอกสาร ฟังจากผู้รู้ สัมภาษณ์ แล้วดูงาน นี่คือนั่นหนึ่ง คือ ศึกษาองค์ความรู้ อันที่สอง เมื่อศึกษาองค์ความรู้เสร็จเราก็ต้องไปประเมินความต้องการ “Survey Needs” แต่ไม่ได้ถามว่าเขาไม่เอานะ แต่เราจะถามว่า เขา และเขายังไง หลักของ KM มันจะมีองค์ประกอบอะไร สอง แล้วจะจัดองค์ประกอบเปลี่ยนขั้นตอนอย่างไรบ้าง กลุ่มเป้าหมายเป็นใคร ก็เป็นรายละเอียด ฯลฯ พอได้หนึ่งกับสอง คือ มีองค์ความรู้พอ อย่างที่มาแล้วให้อาจารย์ฟัง สอง มี “Needs” แล้ว จะต้องมาเขียน “Conceptual Framework” มาร่างกรอบแนวคิดของ “KM-Asia” พอร่างกรอบแนวคิดเสร็จเรียบร้อยแล้ว อาจจะออกมาเป็น 2-3 หน้า เสร็จแล้วขั้นตอนที่ 4 คือ ถามความเห็นผู้เชี่ยวชาญ จากกรอบแนวคิดตรงนี้ โดยวิธีการ 3 อย่างคือ หนึ่ง ส่งแบบสอบถาม พร้อมกรอบแนวคิดพร้อมคำอธิบายให้เค้าอ่าน ให้เค้าตอบมา หรือ สอง ใช้เทคนิค “เดลฟาย” หรือ สาม “Focus-Group” เชิญคนมา 10 – 15 คน แล้วก็บอกเค้าว่า “ผมจะทำ KM-Asia มีขอบข่ายแนวคิด อย่างนี้ ฯลฯ” เสร็จแล้ว เราก็แสดงความคิดเห็น เราก็จตุๆ ไว้ พอเสร็จแล้วขั้นตอนที่ 5 ก็ยกร่าง “Phototype” รายละเอียดของต้นแบบ “KM-Asia” ขึ้นมา หก พอได้ มันจะมีรายละเอียดแล้ว ก็ส่งไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิเค้าดู เค้ารับรอง หรือมิฉะนั้น ก็นำไปทดลองใช้ในหน่วยงานไหน ก็แล้วแต่ พอรับรอง ทดลองใช้ แล้วก็เอาข้อดีข้อเสีย ขั้นตอนที่เจ็ด ก็นำมาปรับปรุงร่างรายงานสุดท้าย เค้าเรียก “7-Step Model” ไม่ใช่แค่สี่ ที่เป็นจุดอ่อนตอนนี้ที่เราทำคือ เราไปใช้ “Focus-Group” ตอนไหน ตอนที่ทำเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงไปให้ผู้เชี่ยวชาญดู ซึ่งมันสายเกินไปแล้ว นิ่งฟังเรา เค้าก็ไม่กล้าทำอะไร ก็ทำมาแล้ว เสร็จแล้ว แต่ถ้าเผื่อของอาจารย์จะมีสองขั้นตอน ขั้นตอนที่ดี คือ “Focus-Group” ทำ “Conceptual Framework” ก่อนที่จะลงมือทำ และขั้นตอนที่หก คือ หลังจากทำเสร็จ

ผู้สัมภาษณ์: อาจารย์คิดว่า กลุ่มตัวอย่างนี้ เราต้อง Build “Ability” เค้าขึ้นมาใหม่ครับ สร้างความสามารถ เค้าขึ้นมาหรือไม่

อาจารย์ชัยยงค์: โดยหลักการมันก็ต้องสร้างบุคลากร ที่มาร่วมโครงการเราก็ต้องสร้าง แต่ต้องแยกออกเป็น สองประเด็น คือ ประเด็นของความเป็นจริง กับประเด็นที่เราทำให้เราจบ ถ้าเรียนจบก็เพียงได้แนวคิดต่างๆที่เป็น เอกสาร และก็มีผู้ทรงคุณวุฒิรับรองว่าโอเค ใช้ได้ หรือว่าจะสามารถนำไปทดลองใช้ในหน่วยงานไหนถ้าเกิดมี เช่น นิสิตบางคนทำ กระทวงสาธารณสุข ก็เยี่ยมมากเลย

ผู้สัมภาษณ์: ขอขอบคุณท่านอาจารย์สำหรับการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ครับ

เนื้อหาจากการถอดเทปคำสัมภาษณ์ รศ.ดร. ประศักดิ์ หอมสนิท

ผู้สัมภาษณ์: ขอเรียนสอบถามประวัติส่วนบุคคลเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการสัมภาษณ์ด้วยครับ

อาจารย์ประศักดิ์: ผมชื่อประศักดิ์ หอมสนิท ตำแหน่งวิชาการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จบปริญญาเอกจาก มหาวิทยาลัย “Indiana” ประเทศสหรัฐฯ ในสาขา “Instructional System Technology” วิชาเอกของผมคือ “Message Design and Production” วิชาโทของผมคือ “การผลิตวิทยุโทรทัศน์ เพื่อการศึกษา และ Art Education”

ผู้สัมภาษณ์: และประสบการณ์ความเชี่ยวชาญที่ผ่านมา ความเชี่ยวชาญในด้าน KM ครับ

อาจารย์ประศักดิ์: ประสบการณ์ในด้านการจัดการความรู้ โอเคครับ แรกเริ่มจะมีวิชาเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี คือสมัยนั้น ผู้บริหารไม่รู้จักเทคโนโลยีที่ใช้เช่นพวกคอมพิวเตอร์ฯ ทางคณะก็มีนโยบายที่จะให้ผู้บริหารที่มาเรียน ที่เป็นนิสิต และจะกลับไปเป็นผู้บริหารมีความรู้ทางด้านเทคโนโลยี ก็มาให้ทางภาควิชาช่วยเปิดวิชาสอน ผมก็สอนการใช้เทคโนโลยีและผสมผสานกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พอต่อมาก็เน้นไปที่ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยใช้การจัดการความรู้ ก็สอนร่วมกับ ดร. อรจรีมา ตอนนั้น ดร.อรจรีมา เค้าเป็นตัวตั้งตัวตีในเรื่องนี้ นะครับ ก็ช่วยกันสอนมา เพื่อวิชานี้จะต้องมีการ “Discussion” ด้วย ผมก็จะเป็นตัวนำในเรื่องการ “Discussion” ส่วน ดร.อรจรีมา ก็จะเป็นตัวหลักวิชา เพราะในกิจกรรมก็จะสอนอย่างเดียวไม่ได้ มันจะ “One-Way Communication” ไม่ได้ มันต้องมีการให้เค้า “Discussion” อะไรๆ กันด้วย และหลังจากนั้นประมาณปี 2535 – 2536 ผมจำไม่ได้แน่นอน นะครับ หลังจากนั้นก็มีส่วนที่เค้าก็เริ่มพัฒนาองค์กร ในระยะนั้นอีกไม่นานเค้าก็เริ่มพัฒนาองค์กร โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ และมันก็ควบคู่กันไปกับ “Learning Organization” และผมก็ได้ไปช่วยเป็นที่ปรึกษาและวิทยากร หลายแห่ง ไปกับ ดร. อรจรีมา นะครับ เพราะฉะนั้น นับมาถึงเวลานี้ก็เป็นเวลา สิบกว่าปี มากนะ โอเค

ผู้สัมภาษณ์: ก็ถือว่าเป็นยุคแรกๆ ของการจัดการความรู้ในเมืองไทย

อาจารย์ประศักดิ์: ที่จริงที่เราสอนก็คือคำว่า “Learning Organization” องค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งในสมัยนั้นยังไม่มีศัพท์บัญญัติเลย แม้แต่บัดนี้เลย นะครับ เราก็ให้นิสิตของเราไปถามราชบัณฑิตว่า จะเอาคำแปลว่าอะไร ก็เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ องค์กรเพื่อการเรียนรู้ ฯลฯ ผมก็จำไม่ได้แน่นอน ส่วนกระบวนการจัดการความรู้ มันมาตอนหลัง แต่มันก็โอเค ทั้งสองอย่างมันไปด้วยกัน ถ้าพูดเรื่อง “Learning Organization” ตอนนั้น ซึ่งที่เกิดขึ้นใน

องค์กร ก็คือ การจัดการความรู้ มันก็ต้องไปด้วยกัน เปรียบเสมือน เมล็ดข้าว กับเนื้อมัน ต้องไปด้วยกัน “KM” และ “LO” ต้องไปด้วยกันนะครับ และหลังจากนั้นก็ไปเป็นที่ปรึกษา และกิตติยากร ถ้านับหน่วยงาน มันก็นับไม่ถ้วน นับเป็นร้อยๆ แห่ง ตั้งแต่องค์กรภาคเอกชน หรือว่าภาคชาวบ้าน ไปจนถึง รวมหมด ทั้งแต่รัฐวิสาหกิจ จนถึงภาคราชการ ตั้งแต่หน่วยงานของชาวบ้านธรรมดา ไปจนถึงหน่วยงานที่มีทรัพย์สินเป็นแสนๆ ล้าน เราก็เคยร่วมมือ เป็นวิทยากรให้เค้า เป็นที่ปรึกษาให้เค้า ไปประเมินอะไรต่ออะไรให้เค้า นั่นคือสิ่งที่ได้เป็นประสบการณ์มา

ผู้สัมภาษณ์: และการทำงานปัจจุบันล่ะครับ

อาจารย์ประศักดิ์: การทำงานปัจจุบัน ตอนนี้ผมเกษียณแล้ว เป็นข้าราชการบำนาญ สิ่งหนึ่งที่ผมทำคือ ไปช่วย ดร. อรรถชัย ทั้งสอนด้วย ทั้งเป็นวิทยากรตามี่ต่างๆ เป็นที่ปรึกษาด้วย ครับ

ผู้สัมภาษณ์: การจัดการความรู้ของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย มีความจำเป็นมากหรือน้อย อย่างไรครับ

อาจารย์ประศักดิ์: ในเรื่องกระบวนการจัดการความรู้ วัตถุประสงค์อย่างหนึ่ง ก็คือว่า ทำอย่างไรจะสกัดความรู้และประสบการณ์ ของคนที่ทำงานในองค์กรนั้นๆ มาเพื่อที่จะช่วยให้องค์กรนั้นสามารถที่จะทำงานต่อยอดไปได้เรื่อยๆ ตลอดเวลานะครับ เพราะฉะนั้นมันมีคุณูปการหลายต่อหลายอย่าง หนึ่งองค์ความรู้ที่เราได้ใช้ สกัดออกมาจากประสบการณ์เค้า ซึ่งมันจะไม่มีแน่ในคนที่ทำงานใหม่ๆ มันจะเป็นกับคนที่สะสมในที่ทำงานนั้นๆมานานแล้ว เพราะฉะนั้นอันนี้เสมือนว่าเป็นทรัพย์สิน เป็น “Asset” อันมีค่าขององค์กรนะครับ ทรัพย์สินพวกนี้ก็เหมือนบิดามารดาเราเมื่อท่านละสังขาร ท่านก็ทิ้งมรดกไว้ให้ คนในองค์กรก็เหมือนกันเมื่อออกจากองค์กรไป เค้าก็ทิ้งมรดก มรดกเค้าคือประสบการณ์ ความชำนาญ เพื่อที่จะให้คนรุ่นหลังเค้าได้ต่อยอดได้ ไม่ต้องมาเริ่มต้นกันใหม่ ก ไก่ ข ไข่ อย่าว่าแต่ในสถาบันอุดมศึกษาเลย ทุกหน่วยงาน ทุกองค์กร มีความจำเป็นทั้งสิ้น เราไม่ควรจะต้องย้ายอยู่กับพื้น หรือย่อนรอยกลับไปใหม่ จะก้าวไปอยู่เรื่อยๆตลอดเวลา และการที่จะก้าวไปอยู่เรื่อยๆตลอดเวลา เค้าบอกว่านวัตกรรมทั้งหลาย มันเป็นการต่อยอดจากความรู้เดิมๆ ที่มีอยู่นั่นเอง ต่อยอดขึ้นไปเรื่อยๆ มันไม่ได้เป็นสิ่งที่ยากเย็นอะไรเลย ทำอย่างไรที่จะให้ความรู้ที่มีอยู่ มันลงมาเพื่อที่จะให้ต่อยอดได้ นั่นคือปัจจัยที่สำคัญ นั่นคือเหตุผลที่สำคัญ

ผู้สัมภาษณ์: นั่นคือมีความจำเป็นมากพอสมควรเลย

อาจารย์ประศักดิ์: ไม่ได้มากพอสมควรเลย สำคัญที่สุด เพราะว่าคิดดูแล้วความเจริญของมนุษยชาติเลย เช่นถามว่าใครจะสร้างยานพาหนะสักลำหนึ่ง สร้างเครื่องบิน คงไม่มีใครไปลองเป็นแบบที่จะติดปีกแบบกรีกโบราณ ไซท์ใหม่ ที่เอาปีกอะไรมา จะต้องไปศึกษาใครเค้าทำอะไรกันมา ตั้งแต่พี่น้องตระกูลไรท์ จนกระทั่งถึงมาปัจจุบัน นั่นก็

คือการต่อยอดความรู้ตัวเอง พวกนั้นเค้าได้เปรียบอย่าง คือเค้าจะเขียนบันทึกไว้เป็นหลักฐาน คนที่มารุ่นหลังก็สามารถต่อยอดได้เลย ไม่ต้องไปย้อนรอย ก ไก่ ข ไข่ ใหม่ อันนี้เห็นชัด แต่ว่าในวิธีปฏิบัติ เช่นเทคนิคการทำงาน มักจะไม่ค่อยมีการเขียนกันไว้ จึงต้องลองผิดลองถูกกันอยู่เรื่อง ซึ่งเป็นสิ่งที่เสียหายมาก ทำอย่างไรถึงจะได้มีในลักษณะนี้ ก็รวบรวมประสบการณ์และความรู้ที่ได้จากการทำงาน เพื่อให้เกิดการต่อยอดขึ้น

ผู้สัมภาษณ์: ในการจัดการความรู้ของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย จำเป็นที่จะต้องระบุเรื่องที่จะจัดการความรู้ (KM Focus Area) นะครับ ซึ่งถ้าผมจะใช้ขอบข่ายของ AECT เป็นหลักในการ แบ่งหรือจัด KM Focus Area ท่านอาจารย์ คิดอย่างไรครับ ยกตัวอย่างถ้าใครเก่งเรื่องดีไซน์ (Design) Elearning ก็ให้มาเข้ากลุ่มเรื่อง Design อาจารย์คิดว่าเหมาะสมหรือไม่ครับ

อาจารย์ประศักดิ์: มีทั้งเหมาะสมและไม่เหมาะสม ที่เหมาะสมก็คือ ความเชี่ยวชาญเรื่องนั้น บางอย่างมันก็ต้องลงดิ่งลึกขึ้นไป แต่ในเรื่องเทคโนโลยีการศึกษามันไม่ได้อยู่ของมันโดดเดี่ยว มันไม่สามารถจะโดดเดี่ยวได้ เช่นคุณสนใจเรื่อง ID (Instructional Design) เรื่องการดีไซน์ แต่คุณก็ต้องรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ด้วยเหมือนกัน ไซ้ใหม่ครับ เช่น คุณจะต้องรู้เรื่องทางจิตวิทยาด้วยเหมือนกัน เพราะว่าทุกอย่างมันจะต้องผสมผสานกัน เขาความเหมือน เหมือนกับสูตรอาหาร เพื่อให้เกิดอาหารชนิดในชนิดหนึ่งขึ้นมา เพราะฉะนั้นมันมีความจำเป็นที่จะต้องเป็นเดี่ยวและเป็นร่วม สหสาขาวิชาเรียกว่า Multi Discipline ผมว่าจำเป็นทั้งสองอย่าง มันต้องรู้ว่า Topic นั้นอะไร Topic บางอย่างมันอาจจะดิ่งเดี่ยวไปเลย แต่บางอย่างอาจจะต้องผสมผสานกัน เช่นคุณอยากจะผสมผสาน Elearning ตัว ID (Instructional Design) มันต้องมาแล้ว ไซ้ใหม่ครับ คอมพิวเตอร์มันต้องมาแล้ว พวกกราฟฟิคดีไซน์ จะต้องมาแล้ว ฯลฯ Psychology เด็กคนนี้เป็นอย่างไร การเรียน ถ้าเป็นเด็กพิเศษ เด็กออทิสติก การดีไซน์ Elearning จะบอกไม่ได้เลยว่าแยกเดี่ยว มันจะต้องดูว่าลักษณะวิชานั้น ลักษณะ Topic นั้นเป็นอย่างไร

ผู้สัมภาษณ์: ถ้าสมมติว่าเราไฟกัสว่า Core Value คือ Elearning แต่คนที่เกี่ยวเรื่อง Evaluate (การประเมินผล) Elearning เค้าก็จะมา Join เรื่องของการประเมินผล คือผมจะแยกเป็นตามกรอบของ AECT (Design, Develop, Utilization, Evaluation, Management) อย่างนั้นพอจะเป็นไปได้ไหมครับ

อาจารย์ประศักดิ์: คือผมว่ามันจะต้องมีวิชาด้วย คือตัวมันเองมันก็มีศาสตร์ของตัวเอง แต่ผมหมายความว่าเวลาที่มาคุยกัน อย่าคุยกันแบบกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง คือบางครั้งอาจจะต้องคุยลึกลงไป แต่ท้ายสุดต้องมาคุยร่วมกัน เพราะว่ามันมีการบริหาร ฯลฯ ร่วมกัน ที่เกี่ยวข้องกระจายกันอยู่

ผู้สัมภาษณ์: แล้วถ้าอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา จะมีการจัดการความรู้ในรูปแบบชุมชนนักปฏิบัติเสมือน (Virtual Communities of Practice) ท่านอาจารย์คิดว่าจะมีจุดแข็ง จุดอ่อนอะไรบ้างไหม โดยเฉพาะที่จะต้องผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

อาจารย์ประศักดิ์: เออ Infrastructure ดีไหม ถ้าความไวของคอมพิวเตอร์ดี อันนั้นก็เป็นส่วนหนึ่ง ส่วนใหญ่ Infrastructure มักจะไม่ค่อยช่วยเหลือ สมมติว่า Infrastructure ไม่ช่วยเหลือ Competency ของผู้ใช้ เก่งแค่ไหน เพราะบางที Infrastructure ดี ระบบก็ซับซ้อนเกินไปอีก เพราะผู้เชี่ยวชาญมักจะเป็นผู้สูงอายุ เพราะฉะนั้น คนสูงอายุมักจะไม่คล่อง ในเรื่องการใช้พวกนี้ อันนี้จะต้องพิจารณาด้วย จะทำอย่างไรให้มันเป็น Friendly User เท่าที่จะเป็นได้ แต่ผมคิดว่ามัน Effective อยู่ในแดนไกลจะมา Face-To-Face จะลำบาก

ผู้สัมภาษณ์: ข้อเสนอของอาจารย์คือการทำให้ Friendly User มากขึ้น และใช้ได้กับทุกเพศทุกวัย

อาจารย์ประศักดิ์: ทุกเพศทุกวัย

ผู้สัมภาษณ์: แล้วถ้าอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย ซึ่งเค้าจะมีความแตกต่างด้านวัฒนธรรม แหล่งที่ตั้ง เชื้อชาติ ภาษา และการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมมันจะเกิดขึ้นได้ไหมครับ

อาจารย์ประศักดิ์: เกิดขึ้นได้ครับ เกิดขึ้นได้ ก็เพราะว่าสิ่งที่เกิดขึ้นในบ้านเรา สิ่งที่เรานำมาใช้ทั้งหลาย เราคิดเองหรือเปล่า ก็ไม่ใช่ เราก็เอาของตะวันตกมา และประเทศทางเอเชีย ก็หลายต่อหลายแห่ง เราก็เอาของทางตะวันตกมา เพราะเดี๋ยวนี้มันสากล เพราะคนที่ยุ่งเกี่ยวกับเทคโนโลยี ผมคิดว่ามีความเป็นสากลในตัวเองมากๆ เพราะตรงนี้คิดว่าไม่ใช่ปัญหา

ผู้สัมภาษณ์: ก็คือเค้าสามารถเปิดใจรับ และก็มาจอยกันได้?

อาจารย์ประศักดิ์: แต่ก็ต้องระวังเรื่อง Sensitive บางอย่าง ที่เกี่ยวกับศาสนา ในการจะปรับเปลี่ยนอะไร เพราะบางศาสนาเค้าอาจจะ Strick เพราะฉะนั้นต้องระวัง เชื้อชาติไม่เกี่ยว เกี่ยวกับความเชื่อทางศาสนา วัฒนธรรม บางแห่ง ศาสนาก็ศาสนาเหอะ มันจะมีวัฒนธรรมเข้าไปปะปนด้วย อย่างเช่น Virtual นะครับ อย่างบางแห่งเช่น ถ้าเค้าเป็นเพศหญิง มันจะเกิดการเข้าใจผิดกันรีเปล่า เพราะอย่างบางแห่ง บางศาสนา เพราะการติดต่อกันต่างเพศที่ไม่ใช่ครอบครัวตัวเอง อาจจะเป็นที่ต้องห้าม ตรงนี้ผมบอก ควรจะระวังเรื่องศาสนาและวัฒนธรรม ส่วนภาษา ผมว่าคนในระดับนี้แล้ว ก็มีปัญหาบ้าง แต่คงไม่น่ามีปัญหามากนัก 14.54

ผู้สัมภาษณ์: ท่านอาจารย์มีความคิดเห็นอย่างไรต่อเป้าหมายของการจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ
เสมือนของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาที่เรากำลังจะสร้างขึ้นนะครับ เป้าหมายควรจะเป็นอย่างไร

อาจารย์ประศักดิ์: ถามว่าเทคโนโลยีการศึกษามีไปเพื่ออะไร มีไปเพื่อพัฒนาการสอนให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ถูกขึ้น
แพร่หลาย ทำให้มนุษย์มีความเป็นมนุษย์ที่ไม่ถูกหลอกหลวง เป็นคนที่ฉลาดขึ้น ช่วยตัวเองได้ มันมีจุดประสงค์ร่วมกัน
ดังนั้นผมไม่เห็นว่าจะมีปัญหาอะไรที่มากีดขวางเลย จุดประสงค์ก็คือ ทำอย่างไรให้คนฉลาดขึ้น เกิดการเรียนรู้ขึ้น
คือจุดประสงค์อันเดียวเท่านั้นเอง เพื่อให้เป็นอย่างนี้

ผู้สัมภาษณ์: เพราะฉะนั้นเป้าหมายของเรา ก็คือการกลั่น กลั่นเอาความรู้ของอาจารย์มาสร้างให้เกิด
เป้าหมาย

อาจารย์ประศักดิ์: เป้าหมายเพื่อให้มนุษย์ชาติดีขึ้น ด้วยเทคโนโลยีการศึกษา โดยจะเป็นเรื่อง แก่น อะไรก็
ได้ เพราะเทคโนโลยีการศึกษามันเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่ง ที่ช่วยให้คนเรียนได้เร็วขึ้น แม้ว่าสมองต่างกัน เวลาต่างกัน
อุปสรรคในทางการเงิน ฯลฯ มันจะช่วยกำจัดพวกนี้ไปได้

ผู้สัมภาษณ์: ท่านอาจารย์มีความคิดเห็นอย่างไรครับ ต่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร หรือว่า
Social Network เพื่อการจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนสำหรับอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาใน
สถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย

อาจารย์ประศักดิ์: ไม่ช่วยให้การติดต่อสื่อสาร ติดต่อดีง่ายขึ้น มันจำเป็นแน่ครับ ผมก็ไม่เข้าใจเหมือนกันว่า
เราอยู่กันมาได้อย่างไร เมื่อก่อนนี้ เมื่อมันไม่มีการสื่อสารในลักษณะนี้ มันเป็นเรื่องที่ขาดไม่ได้

ผู้สัมภาษณ์: ขอดำเนินการประเด็นนี้ครับ ในสมัยก่อน สมมติอาจารย์อยากจะทำติดต่ออาจารย์
ต่างประเทศสักที ในอีลิปปีทีแล้ว อาจารย์คิดว่าเป็นเรื่องยากไหมครับ

อาจารย์ประศักดิ์: เรื่องที่ทำได้อย่างเก่ง นานๆ ทำที คือ โทรศัพท์ ซึ่งแพงด้วย เมื่อก่อนนี้ยุ่งยากมาก จะ
โทรศัพท์ติดต่อต่างประเทศต้องไปที่กรมไปรษณีย์โทรเลข บางครั้งผมต้องไปตอนสองยาม หรือตีหนึ่ง ตีสอง เพราะว่า
เวลา มันต่างกันสิบสองชั่วโมง กลางวันของเราคือเช้าเค้า เพราะฉะนั้นลำบากมากเหลือเกิน เพราะว่าเวลาที่เรา
ต้องการจะติดต่อด้วยจดหมายมันนาน ประมาณสองอาทิตย์กว่าจะไปถึง กว่าจะกลับมาอีกก็เดือนหนึ่ง

ผู้สัมภาษณ์: เข้าเรื่องสำคัญนะครับ อาจารย์มีความคิดเห็นอย่างไรต่อพฤติกรรมของการแลกเปลี่ยนความรู้
ภายในชุมชนนักปฏิบัติ ซึ่งผมจะมีตัวแปร 5 ประเด็นนะครับ ผมขอสอบถามทีละประเด็น ประเด็นที่หนึ่ง

“Relationship” ความสัมพันธ์ระหว่างกัน อาจารย์คิดว่า ถ้าคนในกลุ่มมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน มันจะเกิดพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงเรียนรู้ได้ดี

อาจารย์ประศักดิ์: ร้อยเปอร์เซ็นต์เลยครับ มนุษย์สัมพันธ์ Relationship ความไวเนื้อเชื้อใจซึ่งกันและกัน ความปรารถนาดีต่อกัน สำคัญมากๆ ที่เดียวครับ มันช่วยทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ง่ายขึ้น เพราะถ้าไม่มี Relationship กันเลย ค่อนข้างที่จะลำบาก อาจจะแลกเปลี่ยนแต่ว่าอาจจะไม่ลึกซึ้ง

ผู้สัมภาษณ์: แล้วความสัมพันธ์ระหว่างกันมันจะเกี่ยวเนื่องกับการที่เรามีส่วนร่วมในองค์กรเดียวกันไหมครับ เช่น เป็นอาจารย์ใน TCU เหมือนกัน เป็นเครือข่ายเดียวกัน

อาจารย์ประศักดิ์: มีส่วนครับ มีส่วนมากๆ เพราะว่าคนเรา ถ้าเกิดพูดง่ายๆว่าสี่เดียวกัน มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน แต่ก็ไม่ใช่จำเป็น อาจจะข้ามก็ได้ ใช่ไหมครับ แต่ถ้ามันอยู่ในเนื้อหาเดียวกัน มันพูดภาษาเดียวกัน เรื่องมันก็ง่ายขึ้น

ผู้สัมภาษณ์: แล้วเกิดบางคนเคยเจอกันมาแล้ว เคย Conference ด้วยกันแล้ว?

อาจารย์ประศักดิ์: ก็ยิ่งดีใหญ่ Face-to-Face ก็ยิ่งดีใหญ่ แต่ว่า Virtual ช่วยทำให้เสมือนว่าเป็น Face-to-Face เพราะเมื่อก่อนภาพมันไม่มี มันทำไม่ได้ จำได้ไหม เมื่อก่อน Internet เป็น Text only ถ้าภาพจะเป็นภาพหนึ่งเท่านั้น แต่สมัยนี้เป็นอย่างไร เคลื่อนไหว Real-Time เลย

ผู้สัมภาษณ์: ประเด็นต่อมา เรื่อง “Trust” ความเชื่อใจระหว่างกัน อาจารย์ว่า คนจะตั้งใจแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันมากขึ้น เมื่อคนเชื่อใจมากขึ้น?

อาจารย์ประศักดิ์: อันนี้แหละครับ คือประเด็นหนึ่งที่มันสำคัญเกิดขึ้น ก็คือว่า มีความไม่คอยจะไวเนื้อเชื้อใจกันนัก ใช่ไหมครับ ยิ่งต่างชาติด้วย ใช่ครับ เรียกว่า Mutual ทางจิตใจมันลำบาก เพราะว่าโลกนี้เป็นโลกแห่งการแข่งขัน ถ้าเกิดคุณได้รู้มาก หรือรู้มากไปกว่าฉันแล้วจะเป็นภัยต่อฉันไหม ฯลฯ มันก็มีส่วนนะครับ ผมว่าปัญหานี้เราก็ไม่รู้จะแก้ยังไง

ผู้สัมภาษณ์: แต่เราก็ต้องเหมือนหาวิธี จะเรียกว่าประสานสัมพันธ์ ในช่วงๆเวลาหนึ่งให้ได้ สมมติ

อาจารย์ประศักดิ์: คือคนเรา บางที่จะมองที่ตัวผลประโยชน์เป็นตัวหลัก Trust บางที่มันโยงไปถึง ผลประโยชน์ด้วย นะครับ แล้วยิ่ง ที่คุณทำเป็นอาจารย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาใช่ไหมครับ ในขณะที่ มันมีการ Ranking กันด้วย ทุกคนก็อยากที่จะเป็น First Ranking ตรงนี้มันก็อาจจะมีปัญหาบ้าง

ผู้สัมภาษณ์: แล้วถ้าเราทำให้กลุ่มสมาชิกยอมรับในรูปแบบการจัดการความรู้ของเรา สร้าง Trust ในตัวเค้า และต่อองค์กรได้

อาจารย์ประศักดิ์: รูปแบบผมว่าไม่เกี่ยว มันเกี่ยวกับการว่า โอเค แล้วใครจะได้ประโยชน์ มากกว่ากัน ตรงนี้ ที่ผมว่าจะเป็นห่วงมากกว่า คือว่าถ้ารู้เหมือนกัน แล้วคนใดรู้มากกว่า อีกคนหนึ่งก็จะเสียผลประโยชน์ เช่น Ranking ตกลงมา เค้าอาจจะเก่งกว่า ตรงนี้ผมว่าน่าเป็นห่วง

ผู้สัมภาษณ์: แล้วการยอมรับในตัวผู้เชี่ยวชาญเนื้อหา เช่น ผู้นำ หรือ Facilitator นั้นมีความจำเป็นไหมครับ

อาจารย์ประศักดิ์: มีความจำเป็นมากครับ ถ้าพูดถึง Facilitator มีความสำคัญ เพราะ Facilitator จะเป็น ตัวกระตุ้น ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำให้คนเกิด Trust มี Mutual Relationship ทำให้คนเกิดอะไรต่ออะไร หลายต่อหลายอย่าง ทำให้คนเกิดเห็นประโยชน์ของการที่ เป็นการสร้างองค์ความรู้ ทำให้คนเห็นว่า Value ของพวกนี้ มี ทำให้คนเกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ Facilitator จึงมีความสำคัญมาก

ผู้สัมภาษณ์: คือเราให้เค้าคัดเลือกกันเองในกลุ่มได้ไหมครับ หรือว่า จะแต่งตั้งอย่างไร ผมขอข้อแนะนำครับ

อาจารย์ประศักดิ์: คือในกลุ่มนะครับเค้าก็อาจจะมองเห็นว่า คนนี้เป็นคนที่เค้ารัก เค้าชื่นชอบ แต่ Facilitator ไม่ใช่แต่จะเป็นคนที่น่ารักเท่านั้น ต้องมี Competency มีความสามารถด้วย พุดง่ายๆ คือ มีความสามารถ ใน Topic นั้นๆ ด้วย ไม่ฉะนั้นเค้าจะไปสกัด ขุดคุ้ยเอาความรู้นั้น มาได้อย่างไร เพราะฉะนั้นจะต้องมีทั้งสองอย่าง หนึ่ง จะต้องเป็นคนที่ เป็นที่รักใคร่ของคนใน CoPs ตรงนั้น สอง ต้องเป็นคนที่ มี Knowledgeable มี Competency ด้วย ถ้าอย่างนี้จะกระตุ้นให้เค้ากล้าพูด ทำให้สิ่งที่อยู่ในกันขังของหัวใจเค้า ออกมาให้ได้ อันนี้สำคัญครับ

ผู้สัมภาษณ์: ประเด็นถัดมานะครับ เป็นประเด็นเกี่ยวกับเรื่อง “Motivation” แรงจูงใจ อาจารย์คิดว่า มันจะ แบ่งเป็นสองส่วน ส่วนที่เรียกว่า “Intrinsic Motivation” แรงจูงใจภายใน เช่น นโยบายการจัดการความรู้ ถ้าตรงใจ เค้า ตรงกับความต้องการในอาชีพเค้า อาจารย์คิดว่ามันช่วยไหม? ช่วยให้เกิดพฤติกรรมผลักดัน ให้เค้าอยากทำ

อาจารย์ประศักดิ์: นโยบายขององค์กร ผมคิดว่า ต้องมีทั้งภายในและภายนอก ทั้ง Extrinsic และ Intrinsic คือ ทำอย่างไร จะกระตุ้นให้เค้าเห็นคุณค่า ของกระบวนการจัดการความรู้ และในขณะที่เดียวกัน ทำอย่างไร จะให้เค้า

เกิด จะให้เค้าเกิดความเชื่อมั่นว่า เมื่อเขา ได้ถอด (ความรู้) ของเค้ามาแล้ว เค้าจะยังเป็น Somebody อยู่ ไม่ใช่ Nobody เพราะสิ่งที่ผมเคยเจอมา ก็พูดในทำนองที่ว่า ถ้าผมออกไปหมดแล้ว และผมจะเหลืออะไร ที่จะเป็นตัวตนของผม อันหนึ่งก็คือว่า องค์กรก็จะมองไม่เห็นว่าคุณมีความหมายอีกต่อไป เพราะฉะนั้นองค์กรจะอย่างไร ที่จะให้รางวัลให้เค้าในลักษณะ ที่เรียกว่า Extrinsic นะครับ ให้รางวัลกับเค้า และทำอย่างไรที่จะ Maintain ให้เค้าอยู่ในองค์กรได้อย่างมีความสุข ตรงนี้เป็นเรื่องที่น่าลำบากมาก

ผู้สัมภาษณ์: แสดงว่า Intrinsic กับ Extrinsic มันจะคู่กันนะซีครับ

อาจารย์ประศักดิ์: มันแยกกันไม่ได้เลยครับ แต่ผมอาจจะพูดคลาดเคลื่อนไปบ้าง บางองค์กรเค้าไม่ต้องการ Extrinsic เลย เค้าต้องการ Intrinsic เท่านั้น จริงๆ แล้วเราต้องการให้คน ออกมาจากใจ (Intrinsic) แต่บางทีแล้วมันไม่ได้ บางคนแค่ผิวเผิน ยัง Extrinsic อยู่ บางคนต้องไปด้วยกันทั้งสองอย่าง ทั้ง Extrinsic และ Intrinsic แต่บางคนก็ Intrinsic อย่างเดียว ผมเคยเจอว่า บางหน่วยงานเค้าไม่ต้องการรางวัลอะไรๆ จากองค์กร ที่จะมาให้เค้าในการที่เค้าจะมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เค้าคิดว่าเป็นหน้าที่เค้าที่จะต้องจรรงรักภักดีต่อองค์กร ที่ทำให้องค์กรเจริญขึ้น ด้วยการที่เค้าจะต้องถ่ายทอดประสบการณ์ ทิ้งไว้ในองค์กร อันนี้ก็มีแต่น้อย แต่ผมคิดว่ามนุษย์ ก็ยังมีความต้องการ อาจจะส่วนเล็ก เช่น อาจจะไม่ต้องการให้รางวัล แต่มี Extrinsic น้อย มี Hall of Fame ให้อะไร ฯลฯ กับเค้า เงินบางคนเค้าไม่ต้องการ บางคนต้องการ การ Recognition การได้รับการยอมรับ อย่างที่คณะวิศวะ (จุฬา) เค้ามี คนไหนที่คิดนวัตกรรมได้ เค้าก็ไปติดตั้ง Hall of Fame แค่นั้นก็พอแล้ว อย่างอื่นก็ไม่เป็นปัจจัยสำคัญสำหรับเค้า แต่บางคนนะ ถ้าหากว่า มันควบคู่กันไปหน่อยก็น่าจะดีนะ

ผู้สัมภาษณ์: ผมอยากจะทราบว่า ความต้องการในอาชีพของคนที่เป็นอาจารย์ คืออะไรครับ ระหว่างต่างชาติ กับ คนไทย เหมือนกันหรือไม่ครับ

อาจารย์ประศักดิ์: มันมีสองอย่างนะครับ หนึ่ง “อาชีพครู” สอง “ครูมืออาชีพ” บางคนทำงานในลักษณะครู ถือว่าเป็นครูมืออาชีพ ที่เลี้ยงดูชีวิต เพราะฉะนั้นก็ทำไป เพราะถือว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องทำ ไม่ทำนั้นอดตาย แต่บางคนทำมากกว่านั้น คือถือว่า แค่นั้นไม่พอ ต้องทำอย่าง Professional ด้วย นะครับ คือคนที่ทำในลักษณะแรก ถือว่าเป็น Career แต่คนที่ถือว่า จะต้องทำเพื่ออุดมคติ มันต้องเป็น Career และบวกกับ อุดมการณ์ด้วย ที่ทำเพื่อความเจริญเติบโต ความประสบความสำเร็จ ความเก่งกาจของลูกศิษย์ ฯลฯ อันนี้เรียกว่าเป็น Professional เพราะฉะนั้น ถ้าได้สองอย่างมันถึงจะดี แต่ส่วนใหญ่แล้วมันมักจะมี As a Career

ผู้สัมภาษณ์: ประเด็นถัดมาครับ เกี่ยวกับ “Opportunity” ในการ Sharing หรือ โอกาส อย่างเช่น การพัฒนาเครื่องมือให้เกิดการสนับสนุนให้เกิดโอกาสที่ดี หรือว่าการกำหนด เวลาให้ตรงกัน การประชุมร่วมกัน ในเวลาที่เหมาะสม หรือการอำนวยความสะดวกให้เกิดการแลกเปลี่ยนแบบ Informal หรือแบบ Formal อาจารย์คิดว่ามันจะช่วยให้เกิดพฤติกรรม (การแลกเปลี่ยนความรู้)?

อาจารย์ประศักดิ์: คือถ้าพูดถึง Mutual Concensus คือ ถ้ามันได้มาจากใจ ก็เหมือน Intrinsic มันดีแน่ แต่ในบางหน่วยงาน ของแบบนี้เป็นของใหม่ มันยังไม่เคยเกิดขึ้น และบางคนทำงานในหน้าที่ ในฐานะที่เป็น Just a Career มันเป็นเรื่องที่จะต้องดำรงชีวิตอยู่ มันคงจะต้องมีกติกา Mutual คงไม่ได้ มันต้องเป็น จรรยาบรรณ หรือสัตยาบรรณ ฯลฯ ขององค์กรนั้น ว่าควรจะต้องเป็นอย่างไร หนึ่ง สอง สาม พูดง่ายๆ ว่าต้องเอากติกาเป็นตัว Control ก่อน คือ กติกาเพื่อสร้างโอกาส เช่น ทุกวันพุธ เราจะมีช่วงว่าง ตอนบ่ายให้คุณมาคุยกัน หรือในปีหนึ่ง คุณจะต้องนำมาเสนอ เราจะมีเวที ว่าคุณพบอะไรบ้าง ให้นำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นะ หรือถ้าคุณไม่ทำตามนี้ ก็ นอกจากคุณจะไม่ได้อำนาจแล้ว คุณอาจจะเจอ Demotion ก็ได้ แต่ถ้าไปถึง Mutual Concensus แล้ว มันไม่ต้องมากำหนด กติกาอะไรกันหรอก

ผู้สัมภาษณ์: สมมติว่าแบ่งกลุ่มการแลกเปลี่ยนความรู้ ตามพื้นฐานความรู้ หรือ พื้นฐานความชำนาญเดิม โอกาสจะมากขึ้นไหมครับ

อาจารย์ประศักดิ์: ก็ย้อนไปคุยเรื่องที่เราคุยกันเมื่อสักครู่ บางเรื่องก็เป็นความรู้เดิม เป็นความรู้ที่ตัวเองชำนาญอยู่แล้ว แล้วก็มาพูดเรื่องเดียวกัน แต่บางอย่างมันอยู่ได้ด้วยตัวเองไม่ได้ มันต้องเป็นสหสาขาวิชา เพราะฉะนั้นต้องเอาคนที่ศาสตร์อื่นเข้ามาช่วยด้วย เพราะฉะนั้น ก็วนจะต้องมีความหลากหลาย ในลักษณะนี้จะต้องมีคนหลากหลายที่ออกมา เช่น พูดง่ายๆ คนเป็นโปรแกรมเมอร์ อีกคนหนึ่งเป็น Content โปรแกรมเมอร์ สำหรับบริษัทที่ทำ Elearning เค้าจะบอกว่า มีปัญหาเยอะ คือ หนึ่ง สอง สาม สี่ ห้า แต่กับพวกฝ่ายเนื้อหา ก็บอกว่าที่มีปัญหาเยอะก็คือฝ่ายคอมพิวเตอร์ ฯลฯ แต่เค้าไม่ได้มีโอกาสที่จะได้คุยกันเลย พอคุยกันแล้ว พอทำโปรแกรม Elearning มันจะประสบความสำเร็จ มันจะขจัดปัญหา ที่ต่างคนต่างมีอยู่ ออก เช่น พวกโปรแกรมเมอร์ เค้าจะไม่ทราบเทคนิคพวกเนื้อหาวิชา เช่น การ Motivation ทำอย่างไร จะยกตัวอย่าง อย่งไร จะกระตุ้นความสนใจนักเรียนอย่างไร จะมีกิจกรรมยังไง อันนี้พวกโปรแกรมเมอร์เขาไม่รู้ เค้าเก่งอย่างเดียวในการทำโปรแกรม คุณบอกเค้ามาซึ่ยังไง เพราะฉะนั้นถ้าเกิดมาคุยกัน มันก็จะทำให้งานนั้นง่ายขึ้น ไซ้ใหม่ครับ แต่ในขณะเดียวกัน ถามว่า พวกโปรแกรมเมอร์ เค้าอาจคิดว่า ต้องการนำเสนอหน้าจอบ อย่งนี้ๆ จะใช้โปรแกรมอะไรดี จะทำอย่างไรดี จะมีลูกเล่นอย่างไรดี อันนั้นเป็นเรื่องทางเทคนิค เค้าก็คุยไป แต่ในขณะที่พวก Content บอก โอโห เนี่ยละนะ พอออกไปแล้ว คนที่เรียน Elearning

มันมีหลากหลายเหลือเกิน จะ Motivation ยังไง จะ Introduction to the course ยังไง จะมีวิธีอย่างไรบ้าง อันนี้ก็มาคุยกันโดยเฉพาะเลย เพราะฉะนั้นมันมีเรื่องที่จะต้องคุยกันตามส่วนตัว กับคุยข้ามศาสตร์ก็มี

ผู้สัมภาษณ์: อาจารย์คิดว่า การประสานงาน คนประสานงานจะช่วยสร้างโอกาสได้ดีไหมครับ
 Facilitator

อาจารย์ประศักดิ์: ผู้ประสานงานไม่ใช่ Facilitator, Facilitator คือ คุณอำนวย ผู้ประสานงาน คือ “คุณประสาน” เป็นอีกหน้าที่หนึ่ง คุณประสานจะเป็นคนช่วยจัดการ ติดต่อกันโน้น คนนี้ สมมติว่า สองคนนั้นไม่เคยเจอกันเลย แต่เป็นคน Expert ทั้งคู่ ทำอย่างไรจะให้คนสองคนนั้นมา ให้คนสองคนนั้นมา Match กันให้ได้ เหมือนกับบริษัทนายหน้ารับจ้างหาคู่ คนไม่เคยรู้จักกัน ทำให้มาพบกัน

ผู้สัมภาษณ์: ทำไมเราไม่เอาสองคนนั้นมารวมกัน (Facilitator กับ คุณประสาน) ?

อาจารย์ประศักดิ์: ถ้าจะให้ดี ถ้า Facilitator ทำได้มันก็โอเค ลดคนลงไป เพราะ Facilitator จะเป็น Knowledgeable มี Knowledge ด้วย ฯลฯ เพราะฉะนั้นก็จะทำได้ แต่บางทีมันต้องอาศัย ผู้ประสาน อย่างบางทีการจัดการ สมมติว่า CoPs มันไม่เกิดขึ้น มันต้องจัดการไปต่างจังหวัดหน่อย Facilitator ก็ไม่รู้เลยว่า จะจัดทริปไปต่างจังหวัดอย่างไร จะติดต่อรถเมล์เช่า อำนวยความสะดวก อย่างไร ฯลฯ ผู้ประสานงานตรงนี้จะช่วย และแสมมันจะบอกว่า ประสานงานมันควรจะแยก หรือควรจะรวม คือหลายๆอย่างถ้าคนทำได้คนเดียวมันก็ดีทั้งหมดนั้นแหละ One Stop Service แต่ในโลกของความจริงมันคงจะทำลำบาก เพราะฉะนั้นถ้าเกิดมีใครมาช่วยงานมันก็ดีขึ้น

ผู้สัมภาษณ์: ประเด็นสุดท้ายครับ คือ ความสามารถ หรือ “Ability” ของคนที่จะมา Sharing คือ อาจารย์คิดว่า การพัฒนาความสามารถของสมาชิกใน CoPs ให้เกิดขึ้น มันจะช่วยให้คนเราอยากจะ Sharing มากขึ้นไหมครับ

อาจารย์ประศักดิ์: คนหลายคนมีเนื้อหาเยอะ แต่ไม่รู้จักวิธีที่จะนำเสนอ ไม่รู้จักวิธีพูดออกมา ไม่รู้จักวิธีที่จะพูดให้กระชับ เพราะฉะนั้นถามว่า “Ability” หรือ “Competence” ของ “คุณกิจ” พูดง่ายๆ จำเป็นมากครับ ทำอย่างไรจะพูดให้ตรงประเด็น เพราะสิ่งที่เสียเวลามากก็คือ น้ำท่วมทุ่ง พูดน้ำท่วมทุ่ง ไม่ตรงประเด็น คือ ไม่รู้ว่าจะพูดออกมาให้เป็นรูปธรรมได้อย่างไร มันลำบาก เพราะว่าสิ่งหนึ่งที่เรา ต้องการในเรื่องกระบวนการจัดการความรู้ คือ ประสบการณ์ ฯลฯ มันเป็นนามธรรม เราต้องการให้เป็นรูปธรรม ที่เรียกว่า “Explicit” ให้มันจับต้องได้ คือ พูดง่ายๆ คือ แปลงพรสวรรค์ ให้เป็น พรแสวง เพราะฉะนั้นบางทีไม่รู้จะพูดว่าอย่างไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งพวกช่าง พวกที่ใช้แรงงานฝีมือ ไม่รู้จะบอกเค้าอย่างไร เทคนิค เพราะฉะนั้นจำเป็นที่เค้าจะต้องมี Competence หรือ Ability ในการที่เค้าจะถ่ายทอด ประสบการณ์ออกมาเป็นคำพูดที่ ออกมาเป็นรูปธรรมได้

ผู้สัมภาษณ์: อย่างนั้น แสดงว่าอาจารย์คิดว่า ความสามารถของคนมีอยู่แล้ว ความสามารถด้านเนื้อหา (Content)

อาจารย์ประศักดิ์: ผมไม่พูดว่าความสามารถด้านเนื้อหา Content หรือ Experience คำนี้ แต่ความสามารถที่จะถ่ายทอดออกมาไม่มี

ผู้สัมภาษณ์: สมมติว่าเราอยากจะพัฒนาความสามารถอย่างที่อาจารย์แนะนำ มันจะทำอย่างไรได้บ้างครับ เช่น การจัดประชุมออนไลน์ได้ใหม่ หรือว่าจะใช้การโพลในเว็บบอร์ด

อาจารย์ประศักดิ์: คือจะยังไงก็ตาม ต้องมีกิจกรรมที่ทำให้เค้าสามารถพัฒนา Competency ตัวนี้ แต่การพัฒนาตรงนั้นมันทำออกมาได้หลายรูปแบบ อาจจะทำออนไลน์ก็ได้ หรืออาจจะทำ Face to Face ก็สุดแท้แต่ ก็คือด้วยเทคนิคอะไรก็ตาม ทำอย่างไรจะทำให้เค้ามีตรงนั้นขึ้นมาได้ เพราะฉะนั้นผมไม่เลือกกว่าจะเป็น Virtual หรือ Face to Face ทำได้ใหม่ ถ้า Virtual ทำไม่ได้, Face to Face ทำได้ใหม่ หรือ ถ้า Face to Face ทำแล้วมันไม่มีเวลา, Virtual ทำได้ใหม่ เทคนิค How to do it? ทำอย่างไร

ผู้สัมภาษณ์: แต่เราไม่ต้องสอนเค้าในเรื่องเนื้อหา เกี่ยวกับเทคโนโลยีการศึกษาอะไร อีกแล้วหรือครับ

อาจารย์ประศักดิ์: ไม่ต้อง ไม่ต้อง

ผู้สัมภาษณ์: อย่างนั้นก็มาถึงข้อสุดท้ายนะครับ ท่านอาจารย์มีข้อเสนอแนะ หรือคำแนะนำอย่างไร ในการที่จะพัฒนารูปแบบ พัฒนาโมเดลของการจัดการความรู้ในรูปแบบชุมชนนักปฏิบัติเสมือน ของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของภูมิภาคเอเชีย

อาจารย์ประศักดิ์: โอเค คือ จะเป็นที่ไหนก็ตาม สิ่งหนึ่งที่จะเกิดขึ้นก็คือ เขา Willing to Share หรือเปล่า ถ้าเค้าจะ Willing to Share ไม่ว่าจะเป็นอย่างไรก็ตาม เค้าจะสามารถฟันฝ่าได้หมด เพราะเค้ามี Willing to Share ตรงนี้ ทำอย่างไรจะทำให้เกิดขึ้นมาได้

ผู้สัมภาษณ์: แล้วรูปแบบของผมคือ ผมจะรวบรวมความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ ความรู้จากงานจริง การทดลองจริงมา Combine รวมกันเป็นโมเดล อาจารย์คิดว่า สุดท้ายแล้วรูปแบบมันจะออกมา Match สำหรับภาวะปัจจุบัน ได้มากน้อยแค่ไหน

อาจารย์ประศักดิ์: คือ คุณจะทำอะไรก็ตาม คือ สิ่งที่คุณทำคือสิ่งที่เกิดขึ้น ณ วันนี้ใช่ไหม เพราะ ณ วันนี้มี Infrastructure มีตัวแปรอะไรๆ เยอะแยะ ถ้าคุณสามารถประยุกต์ ตัวแปรทั้งหลาย ที่มันมีผลต่อชีวิต อะไร ต่อเค้า ให้เค้าเป็นประโยชน์เหนือในการที่เค้าจะ Sharing ได้ วิเศษที่สุด เพราะฉะนั้นจึงไม่เลือกว่าจะเป็น Virtual หรือ Face to Face

ผู้สัมภาษณ์: สรุปว่าโมเดลของเราจะบรรจุ ด้วยการนำเอาองค์ประกอบต่างๆในโลก มาใช้

อาจารย์ประศักดิ์: แต่ของคุณ มันก็เห็นแล้วว่าการใช้ Face to Face มันมีปัญหา ในเรื่องการเดินทาง เพราะคุณพุ่งไปที่ Virtual ทำอย่างไรให้องค์ประกอบที่จะทำให้เกิด Virtual ทำให้เค้าสามารถที่จะ Get Along กับมันได้ อย่างสบายใจที่สุด เช่น Friendly User ฯลฯ หรือ ภาษา ทำอย่างไรให้เค้าใช้ได้ หรือรูปแบบๆ ถ้าไม่มีเวลาที่จะพูดกันจริงๆ สมมตินะ ฝากข้อความทิ้งไว้ และข้อความนี้เป็นภาษาอังกฤษ ภาษาอินโดนีเซีย แล้วมันแปลไม่ได้ มีอะไรบ้างใหม่ที่แปลเป็นภาษาไทย อย่างนี้คนก็จะสบายใจยิ่งขึ้น ก็อยากที่จะ Sharing และก็ให้เค้าเกิด Trust ว่า การ Sharing นี้ เพื่อให้เห็นว่า Value ในการ Sharing มันเกิดขึ้น และเกิด Trust ว่าคุณจะไม่เอาข้อมูลนี้มาเป็นอันตรายต่อฉันในอนาคต ตรงนี้ก็ค่อนข้างที่จะทำได้ยาก

ผู้สัมภาษณ์: ก็ขอขอบพระคุณอย่างสูง สำหรับการให้โอกาสในการเข้ารับการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ เมื่อทำการวิจัยเสร็จ ผมก็จะนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาการศึกษาของประเทศไทยต่อไปครับ

เนื้อหาจากการถอดเทปคำสัมภาษณ์ ดร. พรพิมล ھرรษาภิรมย์โชติ

ผู้สัมภาษณ์: วันนี้จะมาสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเสมือน กลุ่มตัวอย่างของผม จะเป็นอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย ขั้นตอนแรกคืออยากจะขอเรียนสอบถามประวัติส่วนบุคคลของท่านอาจารย์ นะครับ เกี่ยวกับ ชื่อ-สกุล ประวัติการศึกษา และก็ความเชี่ยวชาญที่ผ่านมา

อาจารย์พรพิมล: ค่ะ ก็ ประวัติการศึกษาก็คือ จบปริญญาตรี ปริญญาโท ทางด้านนิเทศศาสตร์ แล้วก็จบประกาศนียบัตรบัณฑิตอีกอัน เรื่องของ “การวิจัยทางสังคมศาสตร์” แล้วก็ ปริญญาเอกทางด้านเทคโนโลยีการศึกษาที่จุฬาฯ แล้วก็ ความเชี่ยวชาญก็คือ เป็นวิทยากร KM นะคะ แล้วก็เป็นที่ปรึกษาให้กับหลายหน่วยงาน ตอนนี่ก็เป็นที่ปรึกษาให้กับบริษัทปูนซีเมนต์ เกี่ยวกับเรื่องทำ Capture Knowledge ที่เป็นการต่อยอดองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่ถามว่าทำ KM แล้วได้อะไร ทำ KM ไปทำไม ฯลฯ กำลังจะทำวิจัยตัวนี้อยู่

ผู้สัมภาษณ์: ครับ แล้วการทำงานปัจจุบันล่ะครับ

อาจารย์พรพิมล: ตำแหน่งเป็น รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

ผู้สัมภาษณ์: ขอบคุณครับอาจารย์ สำหรับวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้ เพื่อเก็บข้อมูลเพื่อเก็บข้อมูลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในสาขาการจัดการความรู้ เพื่อประกอบการวิจัย ก็คือ อาจารย์คิดว่า การจัดการความรู้ของอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชีย มีความจำเป็นมากหรือน้อยอย่างไรครับ

อาจารย์พรพิมล: ก็.. ถ้าถามว่ามีความจำเป็นไหม ก็ต้องถามว่า เป้าหมายที่อยากจะทำเรื่องพวกนี้ จะทำไปเพื่ออะไร ถ้าถามถึงความจำเป็น ก็ต้องถามว่า อาจารย์แต่ละท่านก็จะมี การ Sharing ประสบการณ์ที่ดีๆ กัน มันก็เป็นส่วนหนึ่งในการที่จะพัฒนาเรื่องของระบบ การเรียนการสอน การ Sharing ในเรื่องของเทคนิคการสอนดีๆ วิธีการอะไรดีๆ ฯลฯ ก็ถือว่าเป็นสิ่งที่ดี ถ้าถามว่าจำเป็นไหม ก็ถือว่า มันก็เป็นเรื่องที่น่าสนใจ แต่อันหนึ่ง จะบอกว่าสำคัญขนาดไหน จริงๆแล้วมันเป็นเรื่องที่สำคัญ แต่ปัญหาคือ มันจะแก้งังให้ อาจารย์มหาวิทยาลัย สามารถที่จะทำให้เค้ามีจิตที่จะให้คนอื่น อันนี้ค่อนข้างที่จะทำยากอยู่

ผู้สัมภาษณ์: ก็คือมันเป็นเรื่องที่น่าสนใจ แต่ว่ารูปแบบที่จะทำให้เกิดขึ้นมันค่อนข้างยาก และต้องหารูปแบบ

อาจารย์พรพิมล: ต้องหารูปแบบ ไร้คะ คือจะอย่างไรให้เกิด หนึ่ง คือการ Sharing สอง คือจะอย่างไรที่จะให้แบบด้วยจิตที่ดี พุดกันง่ายๆนะ จิตสาธารณะ แต่ทุกคนจะมองเรื่องของผลประโยชน์เป็นตัวหลัก ฯลฯ แต่อีกอย่างหนึ่งคือ สังคมไทยยังเป็นสังคมที่ยังหวงความรู้อยู่ อันนี้คิดจากประสบการณ์ที่อาจารย์ทำมานะ

ผู้สัมภาษณ์: แล้วถ้าอาจารย์ในเอเชีย ในต่างประเทศ ฯลฯ เค้ายังหวงความรู้เหมือนคนไทยเปล่าครับ

อาจารย์พรพิมล: ถ้าทางศาสตร์ทางด้านของเอเชีย ก็ยังเป็นแบบนี้อยู่ (คล้ายๆ กัน) ทางยุโรปก็ยังเหมือนเราที่ต่างจากเราก็คือ ทางโซนอเมริกา เพราะว่า ญี่ปุ่นจะเป็นประเทศที่ Sharing แต่ญี่ปุ่นก็จะ Sharing เฉพาะภายในองค์กร Sharing ของเค้า ก็ทุกอย่างเป็นเรื่องของ เค้ามองในเรื่องของลิขสิทธิ์ ฯลฯ พอสมควร แต่ว่าประเทศไทยมันต้องดูคู่ขนาน อย่าง Knowledge Sharing หรือจะทำ KM ในระดับที่เป็น Virtual ต่างๆ คงต้องดูในเรื่องของลิขสิทธิ์ทางปัญญา หรือว่าในเรื่องของผลประโยชน์ที่ได้ พอตีอาจารย์กำลังทำตำราอยู่นะคะ อาจารย์พูดถึงยุค KM ไว้อยู่ประมาณ 4 เป้าหมาย ฯลฯ เดียวมันคงจะออกในไม่ช้า ไม่กี่เดือน เดือนสองเดือน เดียวคุณลองดูแล้วกัน เดียวคุณไป Reference เอาได้ ว่าอาจารย์พูดตรงนี้ไว้อย่างไรบ้าง สุดท้ายจากการที่ KM มันเกิดในองค์กร มันจะเกิดอะไรบ้าง ก็คือ มันจะเกิดระบบของ KM ที่จะขึ้นในองค์กร สองก็คือ ระบบเกี่ยวกับเรื่องของการจัดการการเรียนรู้ ที่อยู่ในองค์กร รูปแบบมันจะเปลี่ยนไป นะคะ แต่เดิมอาจจะเป็นเรื่องของ Training แต่ตอนนี้อาจจะเป็น การเอาหลายๆกิจกรรมมาใช้ เพราะว่า KM มันเป็นเรื่องมือ แต่สุดท้ายมันจะได้ในเรื่องของนวัตกรรม นวัตกรรมเกิดขึ้นในองค์กร และที่สิ่งเหล่านั้น มันก็จะเกิดในเรื่องของ ลิขสิทธิ์ทางปัญญา จะต้องทำให้เกิด Win-Win Situation คือองค์กรได้ บุคลากรก็ได้ คือเราต้องคู่กันไปเสมอ ก็คือ การให้ กับผลประโยชน์มันต้องไปคู่กัน ต้องให้คนที่ให้ก็รู้สึกว่าคุณไม่เสียประโยชน์ และขณะที่คนที่ได้ เค้าจะต้องได้ในลักษณะที่ เค้าก็ไม่ทำให้ผลประโยชน์ของคนอื่นเค้า ให้เค้ารู้สึกว่าเค้ามีแต่ได้ก็ไม่ใช่ มันต้องรู้จักให้ Gift and Take คู่กันไปเสมอ

ผู้สัมภาษณ์: อาจารย์ครับ ถ้าการจัดการความรู้ของอาจารย์สาขาเทคโนโลยี เราจะใช้ขอบข่ายของ AECT เป็นหลักในการทำ KM Focus Area อาจารย์คิดว่าจะเหมาะสมไหมครับ

อาจารย์พรพิมล: กรอบของมันก็ได้ นะคะ เพราะว่าในลักษณะที่มันเป็นการกำหนด ก็ถือว่าเอาใช้ได้ อยู่

ผู้สัมภาษณ์: ถ้าอาจารย์สาขาเทคโนโลยีการศึกษา ในภูมิภาคเอเชีย จะมีการจัดการความรู้ด้วยระบบ Virtual Communities of Practice อาจารย์คิดว่าจะมีจุดแข็ง จุดอ่อน อะไรไหมครับ

อาจารย์พรพิมล: ก็ออกไปแล้วนะครับ ว่าจุดแข็งมันก็คือ มันสามารถที่เป็น Virtual ได้ ในเรื่องของเทคโนโลยี ฯลฯ ตัวอาจารย์เองก็จะเข้าใจระบบ และก็รู้จักเทคโนโลยี สำหรับอาจารย์ทางด้านเทคโนโลยีแล้วก็จุดแข็งก็อย่างที่บอก คือ อาจารย์คงเห็นความสำคัญ และก็อาจารย์ทุกคนน่าจะเห็นความสำคัญพวกนี้ แต่ปัญหาที่น่าจะเป็นอุปสรรคอย่างรุนแรง ก็น่าจะเป็นอย่างที่บอกไปนั่นแหละ คือ การ Sharing ทำอย่างไรให้คนนึกถึงสภาวะแบบที่เล่าให้ฟัง อุปสรรคอย่างแรง ก็มาจากประสบการณ์ที่อาจารย์นำมา คือ ทุกคนหงุดหงิด

ผู้สัมภาษณ์: ใช่ครับ ตรงนี้ต้องหาวิธีที่ทำให้ได้ และระบบที่ทำผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไม่น่าจะมีปัญหาอะไรใช่ไหมครับ

อาจารย์พรพิมล: ไม่น่ามีปัญหา ตัวนั้นไม่ใช่ปัญหาหรอก ระบบแก้ได้ด้วยระบบ แต่ปัญหาอีกอย่างหนึ่ง ที่เกี่ยวกับการทำ KM จากประสบการณ์ที่อาจารย์เคยนำมา ประมาณ 6 – 7 ปี ปัญหามันอยู่ที่ตัวคน เพราะว่าถ้าคนใจมันไม่เปิด ที่จะทำเรื่องพวกนี้ หรือว่า ที่จะให้ ฯลฯ มันก็ทำให้ทำยาก

ผู้สัมภาษณ์: แล้ว ถ้าอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในภูมิภาคเอเชีย มันจะมีความแตกต่างระหว่างแหล่งที่ตั้ง ประเทศ เชื้อชาติ ภาษา วัฒนธรรม อาจารย์คิดว่า การเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมจะเกิดขึ้นได้ไหมครับ

อาจารย์พรพิมล: เกิดได้แน่นอนค่ะ เพราะว่าอย่างบริษัทปูนซีเมนต์ ที่ตอนนี้อาจารย์ไปทำให้เค้า เวลาที่บริษัทเค้า ไปทำธุรกิจข้ามชาติ เค้าก็ทำ KM ในการเก็บ Know-how กับบริษัทที่เข้าไปทำ ในภูมิภาคต่างประเทศ อย่างเช่น ไปเขมร ฯลฯ เค้าจะต้องมีวิธีการ เทคนิคใหม่ๆ พอไปทำงาน เค้าก็จะได้เรียนรู้วัฒนธรรมอยู่แล้ว และมันก็เกิดว่า การทำงานแต่ละที่ๆ แม้เค้าเป็นบริษัทแม่เดียวกัน แต่เค้าก็ต้องเรียนรู้เรื่องคน ปัญหาของการทำงาน หรือการทำ KM ปัญหาหลักๆ มันอยู่ที่คนนะค่ะ เพราะว่า Know-how ในการสร้าง ผลงาน อย่างสมมติว่า ตอนนี้อาจารย์ไปบริษัทพุกาษา อาจารย์ก็ไปฟังข้อมูลเค้า เค้าก็จะไป Go Inter เค้าจะต้องไปก่อสร้างในประเทศนั้น ประเทศนี้ ถ้ามาว่าการทำ Knowledge Sharing หรือการที่จะทำ KM ในเรื่องของบริษัทเค้า เทคนิคในการก่อสร้างต่างๆ ในแต่ละภูมิภาค แม้แต่ในประเทศไทย บริษัทพุกาษาเป็นบริษัทที่ใหญ่ที่สุด ในเรื่องของก่อสร้าง แต่พอถึงเวลาปีๆ แต่ละที่ๆ ที่เค้ามีการก่อสร้าง ก็ไม่ได้หมายความว่า Know-how ขึ้นนี้ จะเอาไปใช้ได้ มันก็คนละส่วนกัน เพราะว่ามันมีบริบทที่ต่าง ดังนั้นมันจะต้องเกิดการเรียนรู้อยู่แล้วว่า ถ้าเราจะไปตรงนี้ เราควรใช้อะไร ก็เหมือนกันเราจะทำในเรื่องของ Virtual ในลักษณะที่เหมือนกับที่เรากำลังจะทำอยู่ จะข้ามชาติอย่างไร มันก็คนละบริบท ในขณะที่เดียวกัน มันก็ต้องทำให้เกิดการเรียนรู้แน่นอน

ผู้สัมภาษณ์: อาจารย์มีความคิดเห็นอย่างไร ในการจัดการความรู้ในรูปแบบของ CoPs ที่เป็นระหว่างประเทศ

อาจารย์พรพิมล: อยากให้เกิดมากเลยคะ อยากให้เห็นด้วย อยากให้มี เพราะว่าอาจารย์เอง เป็นผู้ผลักดันเรื่องนี้ เป็นที่ปรึกษาให้กับมหาวิทยาลัยหลายที่ ทำ KM ให้กับมหาวิทยาลัย อาจารย์กำลังจะบอกได้ว่า ให้อาจารย์ที่คณะทำ CoPs ตอนนี้ก็กำลังทำ แต่อาจารย์เองก็กรมมาเป็นตัวตั้ง เราจะไปสร้าง CoPs แบบไม่มีประโยชน์ ไม่มีผลประโยชน์ไม่ได้ เราต้องเอาเป้าหมายขององค์กรเป็นตัวตั้ง ในการทำ CoPs

ผู้สัมภาษณ์: อาจารย์มีความคิดเห็นอย่างไร ต่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร หรือ Social Network เพื่อมาประยุกต์กับการจัดการความรู้

อาจารย์พรพิมล: ก็โอเคเลยนะคะ เพราะตัวนี้เป็นตัวที่จะเอามาช่วยในการที่จะทำให้เรามี Network มี Connection ฯลฯ แต่อันนี้ต้องทำระบบให้มันสามารถฯ ต้องใช้หลักที่เรียกว่า Easy to use และก็ประโยชน์ที่มีมันแล้ว มันก็ต้องสามารถถ่วงถ่วงขององค์ความรู้จาก Social Network แต่ทุกวันนี้ มันเป็นเหมือน เว็บล็อก เว็บบอร์ด ที่คนไปสร้าง มันไม่มีการถ่วง แต่ที่อาจารย์กำลังจะทำงานอยู่งานหนึ่ง ที่เค้าเรียกว่า Elearning ที่ใช้ระบบ KM เข้าไปช่วย ในการที่จะทำให้คนสนใจในการเรียน ง่ายต่อการค้นหา และการนำไปใช้ประโยชน์ คือ องค์ความรู้ที่ได้จากการ Sharing มันจะต้องไม่ได้เป็นในลักษณะของกระตุ๋ แบบเปรอะๆ คนที่เข้ากระตุ๋จะต้องมาเลือกเอาว่ากระตุ๋ไหนมันตรงกับตัวเอง ทำอย่างไรจะต้อง Design ออกมา อย่างเช่น สมมติว่าเราคุยข้อมูล คีย์เวิร์ดที่เราสนใจเข้าไป ก็ทำให้เรารู้เลยว่า ถ้าเจอปัญหานี้ เราจะแก้ยังไง แต่ไม่ใช่การตีพิมพ์แบบ เอาปัญหา ใครอยากได้อะไร ใครอยากเขียนอะไรก็เขียน มันก็จะไม่ได้ประโยชน์ มันจะทำให้คนไม่ยอมอ่านเพราะตอนนี้ ประสบการณ์ที่อาจารย์ทำมา เรื่อง Knowledge Sharing มันจะไม่เวิร์ค ถ้าคนไปทำในลักษณะเว็บบอร์ดที่คนเค้าทำกัน

ผู้สัมภาษณ์: ก็คือ อาจารย์กำลังจะบอกว่าควรจะต้องประยุกต์สิ่งที่มีอยู่ให้เหมาะสมและ User Friendly กับการใช้งานมากขึ้น

อาจารย์พรพิมล: ถูกต้องค่ะ ใช่แล้วๆ

ผู้สัมภาษณ์: ต่อมา เข้ามาประเด็นสำคัญเกี่ยวกับตัวแปรวิจัย มี 5 ตัวแปร ประเด็นแรกก็เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างกัน (Relationship ระหว่างสมาชิกใน CoPs) อาจารย์คิดว่าจะมีผลต่อพฤติกรรม การแลกเปลี่ยนความรู้ภายในกลุ่มใหม่ครับ

อาจารย์พรพิมล: เน้นอนเลย์ค๊ะ ชัดเจน แจ่มแจ้ง ก็คือ ถ้าคนเราไม่รู้จักกัน ไม่มีความไว้เนื้อเชื่อใจกัน อันดับแรกมันเป็นเรื่องของ Trust คือ เรื่องของการไว้เนื้อเชื่อใจ คือถ้าคนเราไม่เชื่อมั่นซึ่งกันและกัน เข้ามาก็ตีกันตาย มันไม่มีประโยชน์หรอก แต่ถ้า CoPs มันต้องเป็นลักษณะที่เหมือนกับว่าเป็นคนเดียวกัน คุยกันรู้เรื่อง เพราะถ้าเอาคนที่คุยกะเราไม่รู้เรื่องมาคุยกับเรา ก็ไม่มีประโยชน์ และคนที่ไม่ชอบเข้ามาในกลุ่ม ก็มีแต่จะทะเลาะเปล่าๆ

ผู้สัมภาษณ์: ก็คือ ถ้าเค้ารู้จักกัน เค้าก็จะเอาใจใส่ช่วยเหลือกันใช่ไหมครับ

อาจารย์พรพิมล: ถูกต้องแล้วค๊ะ

ผู้สัมภาษณ์: แล้วถ้าเอาคนที่เคยเจอกัน Face to Face กันมาก่อน แล้วมาเจอกันบนออนไลน์ มันก็จะช่วยไหมครับ

อาจารย์พรพิมล: ยิ่งดีใหญ่ ถูกต้องค๊ะ เพราะว่าถ้าคุณไปตั้งในลักษณะของ Virtual มันก็จะเหมือนกับพวกที่เล่นเกม เล่น Facebook พวกนั้นมันก็จะ Fake และอีกอย่างหนึ่งคือ องค์ความรู้ที่สำคัญใครจะกล้าให้ มันจะได้แค่กระพี้ มันได้ แต่ถ้าคุณต้องการสร้าง Network แบบ Sustainable หรือต้องการจะเป็น Network แบบ หลวมๆ อย่างอาจารย์เองก็จะมีกลุ่ม ก๊วนของอาจารย์ อย่างเช่น การทำ HR การทำ HRD กลุ่มของอาจารย์ก็จะมีกลุ่มที่ ถ้าเรามาเจอกัน เราก็จะมาคุยกันว่า ใครไปทำงานอะไรมา มี Best Practice ตัวไหนดี? เราก็คุยกัน แต่ถามว่า ถ้าไม่สนิท คุณจะไม่กล้าคุยไหม คุณจะให้เค้าไหม มันเป็นปกติ อันนี้มันเป็น Common Sense เลย สำหรับการทำให้ KM แบบ Virtual ไม่นั้นคุณก็ได้ Social Network แบบกระพี้ คือมันไม่ได้อะไร

ผู้สัมภาษณ์: มาประเด็นที่สอง ก็คือ Trust ที่อาจารย์พูดถึงเมื่อสักครู่นี้ ก็คือ Trust อาจารย์คิดว่ามันเกี่ยวเลยใช่ไหมครับ ที่อาจารย์บอก (เรื่องความเชื่อถือนะหว่างกัน)

อาจารย์พรพิมล: ใช่เลยค๊ะ

ผู้สัมภาษณ์: มันจะมีความเชื่อถือนะหว่างกันระหว่างเพื่อสมาชิก และอีกอย่างหนึ่งคือการเชื่อถือนะหว่างรูปแบบการจัดการความรู้ที่เราสร้างขึ้นด้วย อาจารย์คิดว่าเกี่ยวกันไหมครับ

อาจารย์พรพิมล: ถูกต้อง เค้าต้องเชื่อถือนะบบด้วย เพราะระบบนั้นจะต้องเป็นระบบที่ หนึ่ง รักษาผลประโยชน์ให้เค้า

ผู้สัมภาษณ์: และอีกอย่างหนึ่ง ผมคิดว่า เค้าต้องเชื่อถือนะในตัวผู้นำ กิจกรรม เนื้อหา ในตัว KM

อาจารย์พรพิมล: เน้นอนค่ะ ผู้นำตรงนี้น่าจะเป็น Facilitator นะคะ เพราะการที่ทำเป็น Virtual ในลักษณะที่คุณพูด มันไม่มีคุณเอื้อที่ชัดเจน เพราะฉะนั้น Facilitator ที่ตรงนั้นต่างหาก ที่เป็นตัวจุดประกาย

ผู้สัมภาษณ์: ก็คือให้สมาชิกในกลุ่มเค้าเลือกกันเอง

อาจารย์พรพิมล: ก็คงต้องเป็นอย่างนั้น ใช่ว่าคุณจะทำ Network สู้ตายแล้วก็คงต้องให้ Network เป็นคนกำหนดแนวทาง การทำงานของเค้าเอง ถ้าหมายถึงกระบวนการในการ Sharing นะ ถ้ากำหนด จะกลายเป็นวิธีการแบบแห้งๆ เพราะว่ารูปแบบของการ Sharing มันไม่มีการตายตัว เราต้องทำให้ Friendly ว่า ต้องเอาคนใช้ (สมาชิก) สะดวกกัน ไม่ใช่เอาคนคิดระบบสะดวก

ผู้สัมภาษณ์: ประเด็นต่อมา ประเด็นที่สาม เป็นเรื่องเกี่ยวกับแรงจูงใจ Motivation อาจารย์คิดว่า แรงจูงใจมีผลต่อการเกิดพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนความรู้ไหมครับ

อาจารย์พรพิมล: คนเราถ้าถึงจุดหนึ่งจะรู้ ถ้าคนทำ KM จริงๆ จะรู้ว่า Sharing มันมีประโยชน์ แต่ปัญหาก็คือ คนไปไม่ถึงจุดนั้น คือ Motivation ของคน แต่ละคน ไม่เท่ากัน อย่างอาจารย์เอง ถามว่าคนจะมาเอาความรู้จากอาจารย์ อาจารย์ไม่ซีเรียส อาจารย์ยินดีให้ เพราะ Needs ของอาจารย์คือ ต้องการให้ความรู้ แต่อีกคนหนึ่งเค้าต้องการมีชื่อเสียง วิธีการที่เค้าจะทำก็ต่างกันอีก ดังนั้น การที่คนจะทำ CoPs ฯลฯ ขึ้นมา คุณก็ต้องดูแล้วว่า ถ้าอยากได้การ Sharing ตรงที่ระบบจัดการฯ จำเป็นที่ต้องมีในเรื่องของ แรงจูงใจ หรือ Reward หรือ Reinforcement เพื่อที่จะมีอะไรกระตุ้นให้เค้าอยากทำกิจกรรม เช่น จะมีการจัดประกวด CoPs

ผู้สัมภาษณ์: ที่ผมคิดไว้ ก็จะแบ่งเป็น แรงจูงใจภายใน และก็แรงจูงใจภายนอก แรงจูงใจภายในก็เป็นการทำนโยบาย หรือทำให้ตรงความต้องการในอาชีพเค้า ตั้งเป้าหมายให้เค้า ตั้งรางวัล สร้างการยอมรับ

อาจารย์พรพิมล: เพราะคนส่วนใหญ่แล้ว ถ้าเป็นในลักษณะของ Virtual คนที่จะเป็นองค์กรกลาง ที่จะดูแลตรงนี้ มันจะเป็นหน่วยงานที่เป็นองค์กรกลาง ที่ได้รับการยอมรับจากสังคม เพราะอยู่ดีๆ ถามว่า คุณเป็นคนให้รางวัลกับ นายกฯ เป็นคนให้รางวัล คุณคิดว่าใครอยากได้

ผู้สัมภาษณ์: ข้อสุดท้ายนะคะ อยากจะสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาารูปแบบการจัดการความรู้ในลักษณะของ Virtual CoPs

อาจารย์พรพิมล: ก็แถบจะให้ไปหมดแล้วนะ ที่พูดไปก็ข้อเสนอแนะทั้งนั้นแหละจบ



Finding Knowledge Sharing Core Topic

Small innovation created via Virtual-CoPs

Social Media,
Social Network,
e-Learning,
และ อุดมศึกษา
จะไปด้วยกันได้อย่างไร?

"How to use the Social Media for Higher Education"

Applying Social Media (SM) to teaching and learning in Higher Education is becoming common in many universities.

รูปแบบของ เครือข่ายสังคม (social networking)

เครือข่ายสังคมแบบปิด

- กลุ่มเพื่อน (Peers Network)
สังคมเฉพาะกลุ่มสมาชิก
- เครือข่ายภายในองค์กร

เครือข่ายสังคมแบบเปิด

- เครือข่ายสาธารณะ

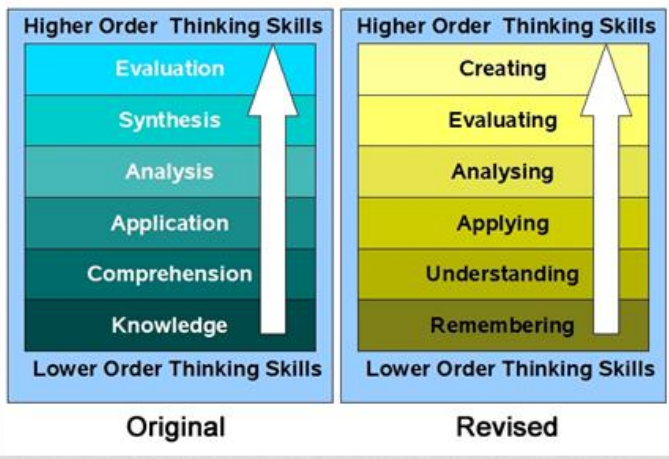
**Close social networking
&
Open social networking**

What's social network?

เครือข่ายสังคม (social networking)

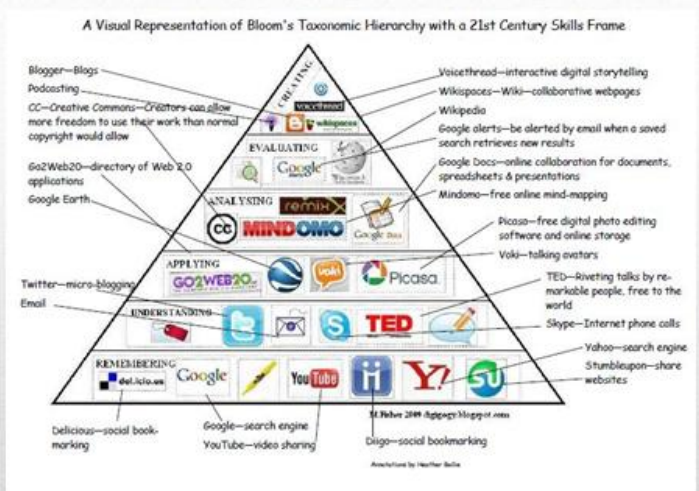
- ซอฟต์แวร์สำหรับการรวมกลุ่มคนที่สนใจเรื่องหรือความคิดเดียวกัน
- เช่น โรงเรียนสามารถใช้บล็อกในการรวบรวมกลุ่มคนที่มาเขียนเรื่องการเมือง เทคโนโลยี เป็นต้น

Online Software Collect the people



Bloom's Taxonomy

From Remembering to Creating, there are many web 2.0 tools to choose



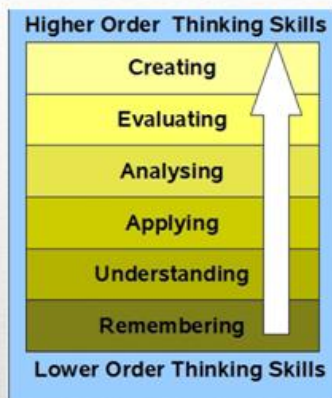
some peoples have created this image referring to Social media usage for "Higher education"

Social Media Landscape 2011

Landscape of Social media!

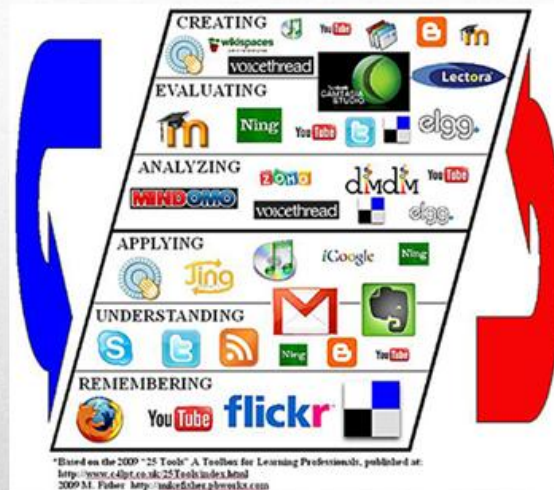
Web 2.0

*Based on the 2009 "25 Tools" A Toolset for Learning Professionals, published at: <http://www.c4ipt.co.uk/25Tools/index.html> 2009-11. Follow <http://twitter.com/25tools>



there are many web 2.0 tools

appear in the concept of Digital Bloom's taxonomy. As Social Media such as Face-Book is now becoming a common tool for communication



Web 2.0

The Facebook logo, consisting of the word "facebook" in white lowercase letters on a blue rectangular background.

Facebook helps you connect and share with the people in your life.



How can we apply Facebook and other social media

for better teaching and learning at Higher Education level, to accommodate the Digital Bloom's taxonomy?

- using a secret group in FB for effective communication within each class I teach. I aim at the "understanding" level as students can discuss their ideas and come up with better
- used blogs, social bookmarking, wikis, Google sites, and Face-Book to teach them
- Google sites were used for e-portfolio

Effective Face-Book



used blogs

"To create a group project"

some students are shy to speak their mind inside the classroom but they do really have brilliant ideas. With the aid of these online tools they became more confident to convey and share their ideas.

Find a Yahoo! Group

Easy as 1-2-3.
[Start your group today.](#)

(Example: Swahili, Kenya, Peace Corps)

Inside Yahoo! Groups

See how people are connecting and sharing:

 <p>Day 10 Club Join John McEnroe for the All-Bran Challenge on Yahoo! Groups.</p>	 <p>Special K Challenge Share experiences and success with others who are losing pounds.</p>
 <p>The Cat Zone Connect with others doing more for their cats</p>	 <p>Best of Y! Groups There's something for everyone.</p>

Yahoo groups

for education



Social bookmarking

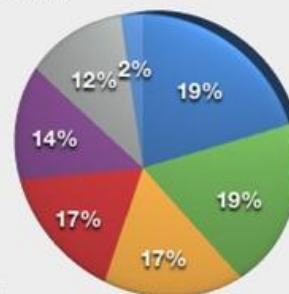
Top 15 Most Popular Social Bookmarking Websites | August 2011

Here are the 15 Most Popular Social Bookmarking Websites as derived from our E-BizMBA

How do you use a wiki?

- Documentation
- Knowledge base
- Project management
- Tacit knowledge
- Meeting management
- Encyclopedia
- Other

127 Responses
Survey conducted 24-27 March 2008



Grow Your Wiki www.ikiw.org

Wikis

powerful tools for learning and sharing

Mrs. Richau's Classroom

Home

- Class Announcements
- Bring in your writing journal next week
- Bus Service
- Permission Slips Due
- Spelling Bee
- Spelling Words
- Class Reading List
- Important Dates to Remember
- School Fees
- School Supplies
- Suggested Reading List
- Weekly Spelling List
 - Unit 12
 - Unit 13
 - Unit 14
- Word of the Day!
 - monogenic mon-SAY-uh-ree, -SAZE-uh-ree
 - NAZIS, noun
 - name SAZEN, noun
 - prepositional PCP
 - verbial inf, noun
 - subordinate CLTB inf
 - (verb), noun

434
Tuesday
Business Vacation

Welcome to Mrs. Richau's English Class

Thank you for dropping by!

On this website, you'll have access to important information, like weekly spelling lists, classroom reading assignments, as well as upcoming activities.

I hope this site helps parents stay up-to-date on their child's learning. Please take a few minutes to acquaint yourself with your child's curriculum for this year. And feel free to email me if you have any questions.

Sincerely,
Mrs. Richau

word of the day!

monogenic mon-SAY-uh-ree, -SAZE-uh-ree:

1. A collection of wild or unusual animals, especially for exhibition.
2. An enclosure where wild or unusual animals are kept or exhibited.
3. A diverse or varied group.

11 n.w. 2351, 12.12 See Monday Station

advertisements 1 - 1 via 4 startin' gubdufe .

Class Announcements

Permission Slips Due Don't forget, we are off to the WOS' museum on Friday, so all slips must be in before we head out. If you have lost the hard copy we ...
18 n.w. 2351, 12.14 See Monday Station

Spelling Words The new spelling words are up on the spelling list page, please be ready for the test on Thursday.
22 n.w. 2352, 8.32 See Monday Station

Bring in your writing journal next week Starting next week, everyone will need to bring in a fresh notebook for our writing journal project. Everyone will be writing in their journals throughout the week and turning them ...
18 n.w. 2351, 12.18 See Monday Station

Spelling Bee School Spelling Bee is on the 5th of February Please!!
11 n.w. 2351, 12.12 See Monday Station

Bus Service Please remember that the Bus will pick up 10 minutes early on Thursday because of the school assembly - also you can opt to take your child home early after the ...

Google sites

easy / free / to create group website for learning



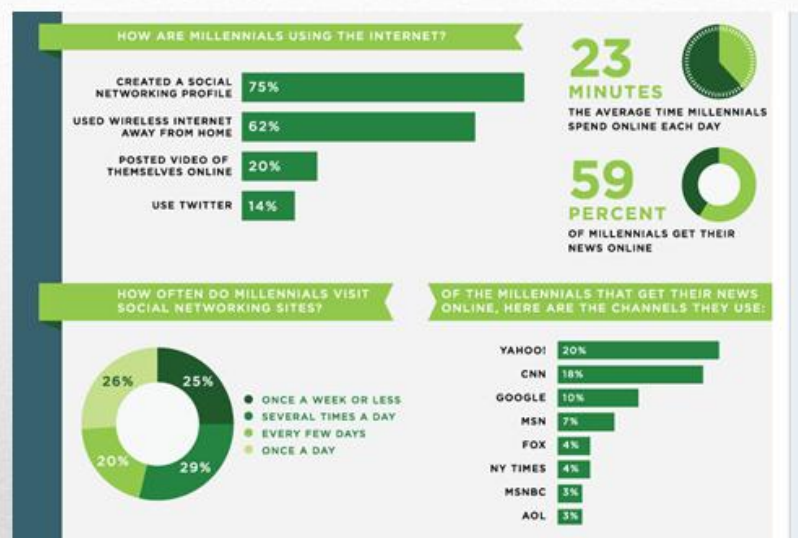
You-Tube

broadcast your class!



Tablet PC is important?

eBooks, movies, podcasts, audiobooks
portability and connectivity,



Definitely! Tablet PC but not that much yet!

(it more or less as a good communication tool at the moment)



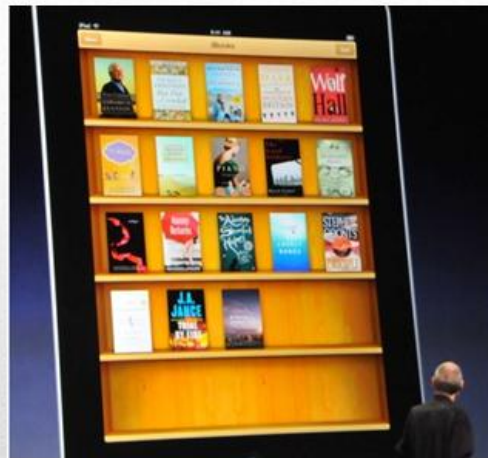
iPad2

Revolutionize Education / facilitate exploratory learning and reporting



Mobile learning

Using the iPad2 in Abu Dhabi
alert on due dates, keep discussions alive after the bell rings, remote sharing



Using iPad2 as the Textbook

iPad is cheaper than buying three textbooks / Un-heavy weight of carry



Many website

allow the people download Ebook to the iPad

Many website

allow the people download E-book to the i-Pad

Open-CourseWare

OCW is a challenge. Not that it is difficult to create one OCW course, but rather its implication

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นายจิตติธัฐ วิมานรัตน์ เกิดเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2522 ที่จังหวัดขอนแก่น เป็นบุตรชายคนโต ของ พันตำรวจเอก สมศักดิ์ และ นางสุวัชรา วิมานรัตน์ มีพี่น้องรวม 3 คน สมรสกับ นางสุวิมล วิมานรัตน์

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (วศ.บ. ไฟฟ้า) จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา ปีการศึกษา 2542 และ ระดับปริญญาโท (บธ.ม. ธุรกิจระหว่างประเทศ) จากมหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2547 จังหวัดชลบุรี

ปัจจุบัน ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด ระดับ หัวหน้าแผนก ของ บริษัท ไทยไฮยาเลนซ์ จำกัด ซึ่งเป็นผู้ผลิตและจำหน่ายเลนส์สำหรับแว่นสายตาระดับโลก ของประเทศญี่ปุ่น