

การใช้บล็อกเพื่อจัดการความรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น

Use of Blog for Knowledge Management of KhonKaen University's Personnel

ศิริินนา วอนแก่น้อย¹
ดร.กันยารัตน์ เควียเซ่น²

Sirinna Wonkaonoi
Dr.Kanyarat Kwiecien

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้บล็อกเพื่อจัดการความรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น และวิเคราะห์ความรู้ที่มีการเผยแพร่ผ่านบล็อกเพื่อจัดการความรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เนื้อหาในบล็อกที่เผยแพร่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น ระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2552 จำนวน 885 เนื้อหา เครื่องมือการวิจัยคือ แบบวิเคราะห์เนื้อหาที่เผยแพร่ผ่านบล็อก และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัยขอนแก่นส่วนใหญ่นำเสนอเนื้อหาความรู้เผยแพร่ผ่านผู้ให้บริการบล็อก Gotoknow มากที่สุด เนื้อหาที่นำเสนอส่วนใหญ่เป็นการเขียนเล่าประสบการณ์ในการทำงานและมีคุณลักษณะของบล็อกเพื่อจัดการความรู้ครบทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) การกำหนดความรู้ 2) การสร้างความรู้ 3) การเสาะหาความรู้ 4) การแลกเปลี่ยนความรู้ และ 5) การใช้ความรู้ สำหรับความรู้ที่เผยแพร่ผ่านบล็อกเพื่อจัดการความรู้ พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่นเผยแพร่เนื้อหาความรู้ในสาขาวิชาด้านสังคมศาสตร์ การบริหารธุรกิจและกฎหมายมากที่สุด (ร้อยละ 34.69) รองลงมา คือ มนุษยศาสตร์และศิลปศาสตร์ (ร้อยละ 26.44) และน้อยที่สุด คือ เกษตรศาสตร์ (ร้อยละ 3.28)

ABSTRACT

The objectives of this research were to study the use of blog and analyze the knowledge posted on the blog for knowledge management of Khon Kaen University's personnel. Eight-hundreds and eighty five topics of the contents published on the blog between 1 January to 31 December 2009 were collected, using the content analysis form and analyzed by using percentage. The study found that most personnel of Khon Kaen University posted the knowledge on Gotoknow blog services. Most of the posted contents were their working experiences. It is also found that the blog had all 5 characteristics of the requirements

¹ อาจารย์ หลักสูตรสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

² อาจารย์ กลุ่มวิชาการจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

for knowledge management blog, including (1) define, (2) create, (3) capture, (4) share, and (5) use of knowledge. Most of the contents found on the blog were the knowledge in the fields of social sciences, business, and law (34.69%), humanities and arts (26.44%), and agriculture (3.28%) respectively.

คำสำคัญ: บล็อก เว็บล็อก การจัดการความรู้

Keywords: Blog, Weblog, Knowledge Management

บทนำ

สภาวะแวดล้อมของสังคมปัจจุบันเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ แหล่งความรู้มีอยู่มากมาย และการใช้ความรู้เป็นตัวขับเคลื่อนหลักภายในองค์กรจะสามารถสร้างความมั่นคงในองค์กร (Nonaka, 1991) จากสภาพการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีของสังคมโลกที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร ต่อวิถีชีวิต และกระบวนการทำงานของคนที่อยู่ในองค์กรตลอดจนแรงขับขององค์กรเองที่มุ่งการแข่งขันและความเป็นเลิศโดยมีความรู้เป็นฐานจึงก่อให้เกิดแนวคิดของการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ขึ้น (Drucker, 1998; Vicheanpanya, 2004; ฐิติพัฒน์ พิษุทธาตพงศ์, 2548) การจัดการความรู้ หมายถึง การรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ องค์ความรู้ ที่กระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือสื่อต่าง ๆ ภายในองค์กรมาพัฒนาและจัดการให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด แต่จะต้องมีการจัดเก็บในลักษณะที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางที่สะดวก เพื่อนำความรู้ไปประยุกต์ใช้งาน ทำให้เกิดการโอนถ่ายความรู้ และมีการแพร่กระจายไหลเวียนไปทั้งองค์กรเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและประโยชน์สูงสุดให้แก่องค์กร (Karl, 1997; Sveiby, 2003; Vicheanpanya, 2005) ซึ่งประเด็นสำคัญของการจัดการความรู้ คือ การจัดการกับความรู้ฝังลึก (tacit knowledge) ซึ่งเป็นความรู้ที่จับต้องยากและแลกเปลี่ยนยาก หากสูญหายไปจะหามาทดแทนได้ยาก ดังนั้นจึงต้องมีวิธีการเพื่อให้เกิดแลกเปลี่ยนความรู้ฝังลึกนี้ให้เป็นความรู้แบบชัดแจ้ง

(Explicit Knowledge) ให้มากขึ้น (Panich, 2005) การแลกเปลี่ยนความรู้จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการจัดการองค์ความรู้ขององค์กรให้ประสบผลสำเร็จ ดังนั้นองค์กรจะต้องส่งเสริมและมีกระบวนการจัดการให้บุคลากรในองค์กรมีความกระหายต่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และต้องผลักดันให้บุคลากรมีการถ่ายทอดความรู้และแลกเปลี่ยนความรู้อยู่ตลอดเวลา ซึ่งในปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อกระตุ้นให้บุคคลในองค์กรนำความรู้ออกมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน นำไปสู่การไหลเวียนความรู้ในองค์กรได้ง่ายขึ้น และการจัดการความรู้จึงเป็นการสร้างนวัตกรรมและก่อให้เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง

บล็อกถูกนำมาประยุกต์ใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ แนวคิดใหม่ ๆ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่ผู้เขียนสนใจ นอกจากนี้ บล็อกยังเป็นเครื่องมือที่มาพร้อมกับสังคมยุคสารสนเทศที่ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เครือข่ายในปัจจุบันเป็นแบบ Social Networking หรือสังคมออนไลน์ ที่มีพื้นที่ให้คนเข้ามาทำความรู้จักกัน แลกเปลี่ยนประสบการณ์หรือแบ่งปันความรู้ต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์ จากเครือข่ายแบบสังคมออนไลน์ทำให้เกิดการรวมกลุ่มของบุคคลที่มีความสนใจเดียวกันเข้าอยู่ในชุมชนเดียวกัน การเขียนบล็อกสามารถถ่ายทอดแนวคิดประสบการณ์ รวมทั้งสามารถแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคลที่อยู่ภายในชุมชนเดียวกันได้ ดังนั้นบล็อกจึงเป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการถ่ายทอดความรู้ระหว่าง

บุคคล ทั้งนี้มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้มีการกำหนดนโยบายส่งเสริมการจัดการความรู้ ที่มุ่งเน้นการจัดการความรู้ภายในมหาวิทยาลัยและเครือข่ายการจัดการความรู้ระหว่างมหาวิทยาลัย (UKM) นอกจากนี้ยังมีการส่งเสริมการจัดการความรู้ระหว่างบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย โดยมีการจัดกิจกรรมเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นการรวมกลุ่มของชุมชนนักปฏิบัติ หรือ COP (Community of Practice) การนำเสนอผลงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในงาน KKKU Show & Share และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการความรู้ คือ การใช้บล็อกเป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ เพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัยและเครือข่ายภายนอกมหาวิทยาลัย (Khon Kaen University, 2009)

จากสภาพการใช้บล็อกของคนในสังคมที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นในปัจจุบัน ส่งผลให้มีผู้บริการบล็อกทั้งในประเทศและต่างประเทศจำนวนมาก ซึ่งการใช้บริการบล็อกในแต่ละผู้ให้บริการนั้นย่อมขึ้นอยู่กับเหตุผลและการพิจารณาของผู้เขียนบล็อกแต่ละคน อีกทั้งวัตถุประสงค์ในการเขียนบล็อกนั้นย่อมแตกต่างกันออกไป เช่น การเขียนบล็อกเพื่อสร้างความรู้ เป็นการเขียนบล็อกเพื่อบันทึกเล่าเรื่องราว ข่าวสาร ความรู้ และประสบการณ์ต่าง ๆ ในสิ่งที่ผู้เขียนสนใจ ซึ่งการเขียนที่มีอิสระทางความคิดในรูปแบบที่เป็นตัวของตัวเอง จะช่วยอำนวยความสะดวกในการดึงเอาความรู้ฝังลึกถูกแสดงออกมา และการเขียนบล็อกอยู่เป็นประจำก็สามารถนำมาสู่การสร้างชุมชนความรู้อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ (Noiwan, 2005) นอกจากนี้ผู้ให้บริการบล็อกเสรีแล้วภายในองค์กรต่าง ๆ ยังได้มีการนำบล็อกมาใช้เป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งติดต่อ สื่อสารระหว่างเครือข่ายของผู้ใช้ภายในและภายนอกองค์กร การประยุกต์การใช้บล็อกในการจัดการความรู้ก็ได้ถูกนำมาใช้ในหน่วยงานเช่นกัน โดยนำบล็อกมาใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือในการสร้างความรู้ เครื่องมือในการเผยแพร่ความรู้ เครื่องมือในการแลกเปลี่ยนความรู้ เครื่องมือในการรวบรวมและแยกแยะประเภทของความรู้

เป็นต้น จากความสำคัญของการจัดการความรู้ภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้มีนโยบายส่งเสริมการจัดการความรู้ในแต่ละองค์กรร่วมกับมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น บล็อก มาเป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิกทั้งภายในและภายนอกเครือข่าย ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาสภาพการใช้บล็อกเพื่อจัดการความรู้ โดยมุ่งศึกษาเฉพาะในส่วนของการใช้บล็อกเพื่อจัดการความรู้ของอาจารย์และบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น สำหรับผลการวิจัยด้านการนำเสนอความรู้ผ่านการใช้บล็อกในครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการส่งเสริมการเขียนบล็อกให้มีบทบาททางด้านการจัดการความรู้ในองค์กรให้แพร่หลายยิ่งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาสภาพการใช้บล็อกเพื่อจัดการความรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. วิเคราะห์ความรู้ที่มีการเผยแพร่ผ่านบล็อกเพื่อจัดการความรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. การจัดการความรู้ คือ การรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ องค์ความรู้ ที่กระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือสื่อต่าง ๆ ภายในหน่วยงานมาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด และจะต้องมีการจัดเก็บในลักษณะที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางที่สะดวกเพื่อนำความรู้ไปประยุกต์ใช้งาน ทำให้เกิดการโอนถ่ายความรู้และการแพร่กระจายไหลเวียนไปทั่วองค์กร กระบวนการจัดการความรู้ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน (Wijarn, 2004) ได้แก่ 1) การกำหนดความรู้ 2) การสร้างความรู้ 3) การเสาะหาความรู้ 4) การแลกเปลี่ยนความรู้ และ 5) การใช้ความรู้

2. บล็อก

การพัฒนาเทคโนโลยีเข้าสู่ยุคของเว็บ 2.0 นำไปสู่แนวความคิดการพัฒนา และการปฏิวัติรูปแบบเทคโนโลยีที่นำไปสู่บริการสารสนเทศบนเว็บหลายอย่าง และหนึ่งในแนวคิดนั้นก็คือ “บล็อก” ซึ่งเป็นเว็บไซต์สำหรับเขียนบันทึกเล่าเรื่องราวประจำวันเพื่อสื่อสารความรู้สึกนึกคิด มุมมอง ประสบการณ์ ความรู้ และข่าวสาร ในเรื่องที่คุณเขียนท่านหนึ่ง ๆ สนใจโดยเฉพาะ (Noiwan, 2005) และบล็อกเป็นเครื่องมือที่มาพร้อมกับสังคมยุคสารสนเทศที่ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลาผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเครือข่ายในปัจจุบันยังเป็นแบบสังคมออนไลน์ ที่มีพื้นที่ให้คนเข้ามาทำความรู้จักกัน แลกเปลี่ยนประสบการณ์หรือแบ่งปันความรู้ต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์

3. การประยุกต์ใช้บล็อกในการจัดการความรู้

บล็อก เป็นฐานข้อมูลของความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) ที่ได้จากการทำงานหรือการปฏิบัติที่ผู้ปฏิบัตินำมาเล่าเป็นบันทึกลงในบล็อก เมื่อมีบันทึกจำนวนมากก็จะสามารถทำเหมืองข้อมูล (Data mining) หาความหมายหรือสารสนเทศ (information) จากข้อมูลในบล็อกได้ และในขณะเดียวกันบล็อกก็เป็นเครื่องมือรวบรวมความรู้ไปในตัว ทั้งรวบรวมความรู้ของบุคคลของกลุ่ม และขององค์กร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวิธีการจัดการบันทึกบล็อกนั้น เช่น ผู้บริหารหน่วยงานอาจนำเสนอวิสัยทัศน์ความรู้ (Knowledge Vision-KV) ของตนเองในบล็อกของตน และมีข้อตกลงว่าให้สมาชิกของหน่วยงานทุกคนเข้าไปอ่าน และตีความไปสู่การปฏิบัติเอง เมื่อปฏิบัติอย่างไร - ได้ผลอย่างไร - เกิดการเรียนรู้อย่างไร แล้วก็ให้แต่ละคนเขียนบันทึกลงในบล็อกของแต่ละคน ก็จะเกิดวงแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงาน ทำให้หน่วยงานสามารถรวบรวมความรู้ปฏิบัติไว้ได้ ถ้าไม่ต้องการให้ความรู้ดังกล่าวราวไหลออกไปภายนอกหน่วยงาน ก็จัดบล็อกไว้บนอินทราเน็ตของหน่วยงาน (Panich, 2005)

4. สาขาวิชาความรู้

องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) ได้กำหนดมาตรฐานสากลในการจัดกลุ่มการศึกษา หรือ ISCED (International Standard Classification of Education) ออกเป็น 9 สาขาวิชา ได้แก่ (UNESCO, 1997) 1) การศึกษา (Education) 2) มนุษยศาสตร์และศิลปศาสตร์ (Humanities and Arts) 3) สังคมศาสตร์ การบริหารธุรกิจ และกฎหมาย (Social sciences, Business and Law) 4) วิทยาศาสตร์ (Science) 5) วิศวกรรมศาสตร์ อุตสาหกรรมและการก่อสร้าง (Engineering, manufacturing and construction) 6) เกษตรศาสตร์ (Agriculture) 7) สาธารณสุขศาสตร์ และสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ (Health and welfare) 8) การบริการ (Services) 9) สาขาวิชาอื่น ๆ ที่ยังไม่ปรากฏ (Not know or unspecified)

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์เนื้อหาที่น่าสนใจ ผ่านการเขียนบล็อกของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย โดยแบ่งเป็น 2 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาข้อมูลเบื้องต้น ผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสำรวจการใช้บล็อกเพื่อจัดการความรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อสำรวจข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับจำนวนบุคลากรของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ได้เขียนหรือปรับปรุงข้อมูลเนื้อหาความรู้ต่าง ๆ ผ่านบล็อกเป็นประจำสม่ำเสมอในช่วงระหว่างระหว่างวันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2552 ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 27 คน ทำให้จำนวนบล็อกที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหาได้จำนวนทั้งสิ้น 27 บล็อก

ระยะที่ 2 การวิเคราะห์เนื้อหาที่เผยแพร่ผ่านบล็อก ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เนื้อหาที่เผยแพร่ผ่านบล็อกที่ได้จากการศึกษาในระยะที่ 1 และได้วิเคราะห์เนื้อหาที่เผยแพร่ผ่านบล็อก ในระหว่างวันที่ 1 มกราคม - 31

ธันวาคม 2552 โดยใช้แบบวิเคราะห์ความรู้ที่เผยแพร่ผ่านบล็อกเพื่อจัดการความรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้จำนวนเนื้อหาทั้งสิ้น 885 เนื้อหา สำหรับเกณฑ์ที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์คุณลักษณะการใช้บล็อกเพื่อจัดการความรู้ตามแนวคิดของ (Wijarn, 2004) ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดความรู้ (define) การสร้างความรู้ (create) การจับความรู้ (capture) การแบ่งปันความรู้ (share) และการใช้ความรู้ (use) และใช้เกณฑ์ในการสำรวจความรู้ที่เผยแพร่ผ่านบล็อก ตามเกณฑ์การแบ่งเนื้อหาความรู้ตามมาตรฐานสากลในการจัดกลุ่มการศึกษา หรือ ISCED (International Standard Classification of Education) ขององค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติร้อยละ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาบล็อกเพื่อจัดการความรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีหัวข้อและประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. สภาพการใช้บล็อกเพื่อจัดการความรู้

จากผลการวิจัย พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่นส่วนใหญ่นำเสนอเนื้อหาความรู้เผยแพร่ผ่านผู้ให้บริการบล็อก Gotoknow มากที่สุด ลักษณะการนำเสนอเนื้อหาเป็นการนำเสนอข้อมูลทั่วไปเป็นการเขียนเล่าประสบการณ์ในการทำงาน และมีลักษณะการนำเสนอเนื้อหาตามคุณลักษณะของบล็อกเพื่อจัดการความรู้ ประกอบด้วย การกำหนดความรู้ การสร้างความรู้ การเสาะหาความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้และการใช้ความรู้ สัมพันธ์กับแนวคิดของ Noiwan (2005) ที่กล่าวว่าบล็อกเป็นเครื่องมือที่ใช้ได้ในทุกขั้นตอนกระบวนการของการจัดการความรู้ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือในการสร้างความรู้ เครื่องมือในการเผยแพร่ความรู้ เครื่องมือในการแลกเปลี่ยนความรู้ เครื่องมือในการค้นหาความรู้ ผู้ชำนาญการ และชุมชนปฏิบัติ เครื่องมือในการรวบรวมและแยกแยะประเภทของความรู้ สกัดแก่นความรู้และสร้างความสัมพันธ์ของความรู้

เครื่องมือในการสร้างลำดับความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของความรู้โดยผู้นำเอาความรู้นั้นไปใช้ และเครื่องมือในการแสดงรายละเอียดของแก่นความรู้อย่างเป็นระบบ และสอดคล้อง Xueqin (2008) ที่อธิบายว่ากระบวนการถ่ายทอดความรู้จากบล็อกต้องมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ ซึ่งเมื่อผู้ส่งเข้าถึงความรู้โดยที่อาจเข้าถึงได้หลายช่องทาง เช่น เสิร์ชเอนจิน ไฮเปอร์ลิงค์ และจากหลากหลายเครื่องมือสืบค้นตามที่ผู้ส่งต้องการ เมื่อผู้ส่งสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ขึ้นมา ก็เป็นการเปลี่ยนรูปของความรู้เข้าสู่ความรู้ชัดแจ้ง (explicit knowledge) โดยผู้เขียนบล็อกทำการแยกแยะและคัดกรองความรู้ชัดแจ้งด้วยตัวเอง ซึ่งผู้เขียนบล็อกสามารถถ่ายทอดความรู้หรือแนวคิดใหม่ ๆ เป็นความรู้ฝังลึก (tacit knowledge) อยู่ภายในให้ออกมาอยู่ในรูปของความรู้ชัดแจ้งได้

ดังนั้น จากสภาพการใช้บล็อกของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่เป็นการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงาน จึงเป็นการเปลี่ยนรูปของความรู้จากความรู้ฝังลึกสู่ความรู้ชัดแจ้งอีกรูปแบบหนึ่ง แต่อย่างไรก็ตามจากการศึกษาสภาพการใช้บล็อกเพื่อจัดการความรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่นยังมีน้อย ที่พบว่ามีบุคลากรเผยแพร่ข้อมูลความรู้ผ่านบล็อกเพียง 27 คน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบล็อกเป็นเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ที่ต้องอาศัยความสนใจส่วนบุคคลในการเข้าไปศึกษาเพื่อที่จะสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีภาระงานค่อนข้างมากจึงไม่สามารถใช้งานบล็อกได้ นอกจากนี้ผู้เขียนที่จะเขียนบล็อกต้องมีความชื่นชอบ ที่จะบอกเล่าความรู้ เรื่องราวหรือประสบการณ์ต่าง ๆ ให้กับคนอื่นได้รับทราบ เพราะการเขียนบล็อกที่ดีต้องมีการปรับปรุงเนื้อหาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จึงจะทำให้มีผู้ที่สนใจในเนื้อหาวิชานั้น ๆ มาติดตามอ่านบล็อกอย่างต่อเนื่อง

2. ความรู้ที่มีการเผยแพร่ผ่านบล็อก

จากการศึกษา พบว่า ความรู้ที่มีการเผยแพร่มากที่สุด คือ ด้านสาขาสังคมศาสตร์ การบริหารธุรกิจและกฎหมายมากที่สุด โดยมีการเผยแพร่เนื้อหาเกี่ยวกับ การบริหารจัดการและการจัดการความรู้

สังคม ชุมชน ครอบครัว กีฬา การเมืองการปกครอง วินัย ข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2535 การเมืองการปกครอง อาหาร และการท่องเที่ยว เนื่องจากเนื้อหาที่เผยแพร่จาก บล็อกของบุคลากรในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ส่วนใหญ่ ผู้เขียนบล็อกเป็นกลุ่มของบุคลากรสายวิชาการที่มีความ เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการทำงานมาเป็นระยะ เวลานาน รวมถึงผู้เผยแพร่ความรู้ผ่านบล็อก มีความ สนใจทางด้านการบริหารจัดการและการจัดการความรู้ ทำให้มีความรู้สาขาสังคมศาสตร์ การบริหารธุรกิจและ กฎหมายมากที่สุด รองลงมาคือสาขามนุษยศาสตร์ และศิลปศาสตร์ มีการเผยแพร่เนื้อหาเกี่ยวกับ ปรัชญา ข้อคิดในการดำเนินชีวิต ความเชื่อด้านโหราศาสตร์ วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ สุนทรียภาพ ศิลปะ การทำนุบำรุงศิลปะ และวัฒนธรรม วรรณกรรม เพลง นิทรรศการศิลปะและ บ้านเท่ง และเนื้อหาที่เผยแพร่ผ่านบล็อกมีความรู้ด้าน สาขาการศึกษา ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับ การเรียน การสอน การศึกษานอกระบบ ความรู้ด้านสาขา วิทยาศาสตร์ ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับ ดาราศาสตร์ เทคโนโลยี การเขียนคำส่งคอมพิวเตอร์ สังคมออนไลน์ และระบบอินเทอร์เน็ต ความรู้ด้านเกษตรศาสตร์ ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับ เกษตรกรรม การอนุรักษ์ สัตว์น้ำ และสิ่งแวดล้อมกับธรรมชาติ ความรู้ด้านสาขา สาธารณสุขศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย เนื้อหาเกี่ยวกับ แพทย์ สุขภาพ การบริการสุขภาพ พยาบาลศาสตร์และทันตแพทยศาสตร์ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Piyawat (2005) ที่กล่าวว่า บล็อกเป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้เพื่อการบันทึก เรื่องเล่าแห่งความสำเร็จ ซึ่งมักจะสอดแทรกเทคนิคและ ประสบการณ์ในการทำงานไว้มากมาย และยังสัมพันธ์กับ แนวคิดของ Wijarn (2005) ที่อธิบายว่า บล็อกเป็นฐาน ข้อมูลของความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) ที่ได้จากการ ทำงานหรือการปฏิบัติ ที่ผู้ปฏิบัตินำมาเล่าเป็นบันทึกลง ในบล็อก เมื่อมีบันทึกจำนวนมากก็จะสามารถทำเหมือง ข้อมูล หาความหมายหรือสารสนเทศจากข้อมูลในบล็อก ได้ และในขณะเดียวกันบล็อกก็เป็นเครื่องมือรวบรวม ความรู้ไปในตัว ทั้งรวบรวมความรู้ของบุคคล ของกลุ่ม

และขององค์กร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวิธีการจัดการบันทึกบล็อก นั้น เช่น ผู้บริหารหน่วยงานอาจนำเสนอ วิสัยทัศน์ความรู้ (Knowledge Vision-KV) ของตนเองในบล็อกของตน และ มีข้อตกลงว่าให้สมาชิกของหน่วยงานทุกคนเข้าไปอ่าน และตีความไปสู่การปฏิบัติเอง เมื่อปฏิบัติอย่างไร-ได้ผล อย่างไร-เกิดการเรียนรู้อย่างไรแล้วก็ให้แต่ละคนเขียน บันทึกลงในบล็อกของแต่ละคนก็จะเกิดวงแลกเปลี่ยน เรียนรู้ภายในหน่วยงาน ทำให้หน่วยงานสามารถรวบรวม ความรู้ปฏิบัติไว้ได้

นอกจากการวิเคราะห์ความรู้ที่เผยแพร่ ผ่านบล็อกนั้น ในส่วนของการใช้บล็อก ผลการวิจัยพบว่ การติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บล็อกใน เครือข่ายเดียวกัน ก่อให้เกิดการรวมกลุ่มในเครือข่าย สังคมออนไลน์ ซึ่งสังคมในแต่ละพื้นที่เป็นแรงกระตุ้น ในการใช้บล็อกของแต่ละบุคคล ในขณะเดียวกันบล็อก ก็เป็นเครื่องมือสื่อกลางที่ช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์เชิงสังคม ด้วยเช่นกัน เห็นได้จากกรณีที่มีผู้ที่มีความสนใจในสาขา วิชาเดียวกันทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ได้เข้า มาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในวงกว้าง ก่อให้เกิดการ ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Du & Wagnera (2006) ; Lu & Hsiao (2007) ; Du & Wagner (2007) ; Kwai Fun IP & Wagner (2007) ; Seltzer & Mitrook (2007) ; Muratore (2008) ; Hsu & Lin (2008) ที่พบว่า การใช้บล็อกบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ช่วย สร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และความสัมพันธ์ทางสังคม เป็นปัจจัยที่ช่วยกระตุ้นการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านบล็อก จากการเผยแพร่ประสบการณ์ เรื่องราว ความสนใจต่าง ๆ รวมทั้ง ภาพประกอบ ภาพถ่ายผ่าน บล็อกของสมาชิกในเครือข่าย พบว่า มีการแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นทางความคิด ซึ่งในบล็อกของบุคลากรสาย วิชาการก็จะมีบุคลากรสายสนับสนุนเข้าไปแสดงความ คิดเห็น และในขณะเดียวกัน ในบล็อกของบุคลากรสาย สนับสนุนก็มีบุคลากรสายวิชาการเข้าไปแสดงความ คิดเห็นด้วยเช่นกัน แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด และบรรยากาศภายในที่ทำงานที่ผ่อนคลายและเป็น กันเองยิ่งขึ้น ซึ่งการนำบล็อกเข้ามาใช้เป็นเครื่องมือ

ในองค์กรเป็นการเพิ่มพื้นที่ทางการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในและบุคลากรภายนอก รวมทั้งการสนับสนุนให้บุคลากรเขียนบล็อก เมื่อบุคลากรแต่ละคนต่างเขียนบล็อก ความรู้ในแต่ละเรื่องที่ถ่ายทอดออกมาจะรวมอยู่ที่องค์กร มีการไหลเวียนความรู้ที่อยู่ในองค์กรจนกลายเป็นแหล่งสะสมความรู้ขนาดใหญ่ และถ้ามีการเผยแพร่สารสนเทศและความรู้ที่อยู่ในองค์กรก็จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม

3. ลักษณะสารสนเทศที่มีการเผยแพร่ผ่านบล็อก

ลักษณะสารสนเทศที่มีการเผยแพร่ผ่านบล็อก นอกจากจะมีการนำเสนอเป็นอักษรหรือข้อความแล้วนั้น ยังมีการนำเสนอและสื่อความหมายโดยการใช้ภาพถ่าย และภาพประกอบเป็นตัวช่วยอธิบายเนื้อหา อีกทั้งยังเพิ่มความน่าสนใจให้เนื้อหาภายในบล็อกน่าอ่านมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Koetnak (2008) ที่ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต คือการติดต่อสื่อสารกับเพื่อน การทำกิจกรรมต่าง ๆ ในเว็บไซต์เพื่อความบันเทิง การสื่อสารด้วยการนำเสนอภาพ เพลงและตัวอักษร และ Maneekul (2008) ที่พบว่า บริบทด้านพื้นที่การแสดงออกของชุมชนแห่งความรู้ได้แสดงถึงอัตลักษณ์ และการติดต่อในพื้นที่การแสดงออก ได้แก่ โปรไฟล์ พื้นหลัง เพลง วิดีโอคลิป และภาพสไลด์

จากผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ภาพถ่าย ภาพประกอบ เพลงและวิดีโอคลิป เป็นองค์ประกอบในการสื่อความหมายของเนื้อหา เช่น การเขียนประสบการณ์ในการไปเที่ยว ถ้ามีการนำเสนอเฉพาะข้อความเพียงอย่างเดียว เมื่อผู้อ่านเข้ามาอ่านอาจจะมองไม่เห็นภาพและไม่เกิดอารมณ์ความรู้สึกร่วมไปกับเนื้อหา แต่ถ้าหากมีการเพิ่มรูปถ่ายจากสถานที่ท่องเที่ยวในขณะที่เนื้อหายังเป็นเหมือนเดิม เมื่อผู้อ่านเข้ามาอ่านแล้วจะทำให้ผู้อ่านมองเห็นภาพและเกิดอารมณ์ร่วมในเนื้อหานั้น ๆ พร้อมทั้งอยากแสดงความคิดเห็นตอบโต้กับผู้เขียน ซึ่งก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้อ่านและผู้เขียนเกิดขึ้น ดังนั้นจึงทำให้ลักษณะ

สารสนเทศที่เผยแพร่ผ่านบล็อกของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น จึงมีทั้งที่เป็นตัวอักษร ภาพถ่าย และภาพประกอบด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 หน่วยงานหรือองค์กรควรมีการจัดอบรมการนำบล็อกมาใช้ประโยชน์ในการศึกษา เพื่อให้ผู้ใช้ทราบถึงขั้นตอนการใช้บล็อกเบื้องต้น และสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ควรเลือกผู้ให้บริการบล็อกให้ตรงกับวัตถุประสงค์ในการใช้บล็อกเพื่อให้เนื้อหาที่นำเสนอผ่านบล็อกอยู่ในความสนใจของคนกลุ่มเดียวกันมีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

1.3 องค์กรต่าง ๆ ควรมีการนำบล็อกมาใช้เป็นเครื่องมือติดต่อสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับองค์กร เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึง ซึ่งผู้ใช้สามารถติดต่อและแสดงความคิดเห็นได้ทันที ทำให้องค์กรได้รับทราบถึง ข้อคิดเห็น คำแนะนำ หรือข้อติชมจากผู้ใช้ และนำข้อความเหล่านี้ไปปรับปรุงการทำงานในองค์กรซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

2. ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการวิจัยต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บล็อกของบุคลากรในมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมการแสดงออกในเครือข่ายผ่านทางข้อความความคิดเห็น ภาพประกอบ วิดีโอคลิป รวมทั้งความพึงพอใจในการใช้บล็อก

2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกลุ่มที่ใช้บล็อก และกลุ่มที่ไม่ใช้บล็อก เพื่อทราบถึงเหตุผลของการใช้และไม่ใช้บล็อกเผยแพร่ความรู้

เอกสารอ้างอิง

- Du, H.S. & Wagner, C. (2007). Learning with weblogs: Enhancing cognitive and social knowledge construction. **Professional Communication**, 50 (1), 1-16.
- Gross, J. and Leslie, L. (2008). Twenty-three steps to learning Web 2.0 technologies in an academic library. **The Electronic Library**, 26 (6), 790-802.
- Helen S. Du, a, & Christian Wagnera. (2006) Weblog success: Exploring the role of technology. **International Journal of Human-Computer Studies**, 64 (9), 789-798.
- Koetnak, K. (2008). **A behavior of users on online community www.hi5.com**. (In Thai). Master degree of Arts in Mass Communication Administration Faculty of Mass Communication Thammasat University.
- Lu, H-P, & Hsiao, K-L. (2009). Gender differences in reasons for frequent blog posting. **Online Information Review**, 33 (1), 135-156.
- Lu, Hsi-Peng, & Hsiao, Kuo-Lun (2007). Understanding intention to continuously share information on weblogs. **Internet Research**, 17 (4), 345-361.
- Maneekul, J. (2007) **Hi5 social network for knowledge community**. (In Thai). Research report. Chiang Mai : Faculty of Education, Chiang Mai University.
- McIntyre, A & Nicolle, J. (2008). Biblioblogging : Blog for library communication. **The Electronic Library**, 26 (5), 683-694.
- Muratore, I. (2008). Teenagers, blogs and socialization: A Case study of young French bloggers. **Young Consumers: Insight and Ideas for Responsible Marketers**, 9 (2), 131-142.
- Nilavong, Y. (2009). **Analysis of structure and content of airlines business corporate blog**. (In Thai). Master degree of Arts in Communication Management for Public and Business Sectors Faculty of Mass Communication Thammasat University.
- Noiwan, J. (2006). Blog system for Thai knowledge management. (In Thai). **The Knowledge Management Institute (KMI)**, (13): 27-30.
- Panich, W. (2005). **Knowledge management : Practices version**. (In Thai). Bangkok: Sukkhapabjai Group
- Payne, J. (2008). Using wikis and blogs to improve collaboration and knowledge sharing. **Strategic HR Review**, 7 (3), 5-12.
- Schrecker, D. L. (2007). Using blog in academic libraries : Versatile information platforms. **New Library World**, 2008, 109(3/4), 117-129.
- Trent Seltzer, A, and Michael A. M. (2007) The dialogic potential of weblogs in relationship building. **Public Relations Review**, 33 (2), 227-229.
- Unesco. (1997). **International Standard Classification of Education ISCED1997**. Retrieved July 19, 2010, from http://www.unesco.org/education/information/nfsunesco/doc/isced_1997.htm.
- Wijarn, B. (2004). **Knowledge management**. (In Thai). Bangkok : Expernet.
- Wichienpanya, P. (2547). **Knowledge management: Fundamental and Application**. (In Thai). Bangkok : Expernet.