

บทความวิจัย

การวิจัยเชิงสำรวจอุปสรรคที่มีผลต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ GotoKnow.org¹

สุนทรี แซ่ตัน²

จันทวรรณ ปิยะวัฒน์³

ยุวณัฐ ทินนะลักษณ์⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดอันใกล้ของผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow.org ด้วยการเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,748 คน และทำการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านชุมชน ปัจจัยด้านส่วนบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันได้แสดงให้เห็นว่าทั้ง 3 ปัจจัยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ อีกทั้งผลการเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มซึ่งแบ่งประเภทจากพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และ

¹ บทความนี้ได้ปรับปรุงชื่อบทความและปรับปรุงรายละเอียดจากการได้รับรางวัล Best Paper ในการประชุมวิชาการระดับชาติด้านการบริการจัดการ ครั้งที่ 4 วันที่ 26 พฤษภาคม 2555 จัดโดย คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

² นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

³ ดร.อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

⁴ ดร.นักวิชาการอิสระ

การอ่านพบว่า ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งมีค่าเฉลี่ยปัจจัยอุปสรรคทั้งหมดและความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญกับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ในขณะที่ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านเทคโนโลยีแตกต่างกันมีนัยกับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งสำคัญ นอกจากนี้ ค่าเฉลี่ยของอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์จำนวน 7 จาก 20 รายการของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าอยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป ทั้งนี้ผลการวิเคราะห์ที่ได้แสดงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการกำหนดแนวทางลดอุปสรรคและการส่งเสริมผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งให้มีส่วนร่วมในการแบ่งปันความรู้เพิ่มมากขึ้นในอนาคต

คำสำคัญ : ชุมชนออนไลน์ ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ การจัดการความรู้

RESEARCH ARTICLE

A Survey Research of the Barriers toward Online Knowledge Sharing Intentions of Users in the GotoKnow.org Online Community

Soontaree Sae-Tan

Jantawan Piyawat

Yuwanuch Tinnaluck

Abstract

This study focuses on online knowledge sharing barriers toward online knowledge sharing intentions in the near future of the users in the GotoKnow.org online community. Data collected from 1,748 survey respondents and an exploratory factor analysis shows three factors of knowledge sharing barriers, namely, a community factor, an individual factor, and a technology factor. Pearson's product-moment correlation coefficient shows that all factors negatively correlate with the online knowledge sharing intentions. The comparison of differences among the three user groups was categorized for online knowledge sharing and reading behaviors and analyzed by using the One-Way ANOVA. The results indicate that the lurkers and infrequent posters differ significantly compared to frequent posters in all barrier factors and the online knowledge sharing intentions, while the technology factor of lurkers differs significantly compared to infrequent posters. Additionally, seven out of

twenty average ratings on the knowledge sharing barriers among lurkers are neutral or above. These results reveal useful information not only for reducing knowledge sharing barriers but also for encouraging lurkers and infrequent posters to share their knowledge in the future.

Keywords: Online Community, Lurkers, Online Knowledge Sharing Barriers, Knowledge Management

บทนำ

GotoKnow.org (GotoKnow) เป็นชุมชนออนไลน์ที่เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 27 พฤษภาคม 2548 จนถึงปัจจุบัน และได้ติดตั้งระบบการจัดการความรู้ระดับองค์กร ที่มีคุณลักษณะเด่นเป็นระบบบล็อกซึ่งเป็นเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ที่เอื้ออำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และการจัดเก็บความรู้ได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ GotoKnow ยังเป็นชุมชนออนไลน์ด้านการจัดการความรู้แห่งแรกที่มีนโยบายไม่แสวงหาผลกำไรและส่งเสริมให้ผู้ใช้งานกลุ่มวัยทำงานถ่ายทอดความรู้จากประสบการณ์การทำงานและการดำเนินชีวิตเพื่อเป็นประโยชน์แก่สังคม อีกทั้งยังมีเป้าหมายในการเป็นคลังความรู้ในระดับประเทศ (จันทวรรณ ปิยะวัฒน์ และ ธวัชชัย ปิยะวัฒน์, 2554)

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่า GotoKnow เปิดให้บริการกว่า 7 ปี แต่การบริหารจัดการชุมชนออนไลน์อย่างยั่งยืนนั้นจำเป็นต้องเข้าใจถึงอุปสรรคที่ส่งผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ต่อผู้ใช้งานบางกลุ่มที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ซึ่งใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อการติดตามอ่านข้อมูลเป็นหลักมากกว่าการมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ โดยมีการกล่าวถึงสัดส่วนผู้ใช้งานกลุ่มนี้ว่ามีสัดส่วนมากถึงร้อยละ 90 จากปริมาณผู้ใช้งานทั้งหมด (Nielsen, 2006) ซึ่งได้สะท้อนถึงปริมาณความรู้อีกจำนวนมากที่ไม่ได้นำมาถ่ายทอด แลกเปลี่ยนเรียนรู้และจัดเก็บในระบบเพื่อการเข้าถึงได้ง่ายและเพื่อป้องกันการสูญหาย ดังนั้นการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์เพื่อให้ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และมีข้อมูลเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่องในชุมชนออนไลน์จึงจำเป็นต้องศึกษาอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางในการกระตุ้นส่งเสริมผู้ใช้งานที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้มีส่วนร่วมในชุมชนออนไลน์มากยิ่งขึ้น

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ส่งผลในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้
2. ผู้ใช้งานที่มีพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ที่แตกต่างกันมีปัจจัยอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์แตกต่างกัน
3. ผู้ใช้งานที่มีพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้แตกต่างกัน

ทบทวนวรรณกรรม

1. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และกระบวนการสร้างความรู้

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญของการจัดการความรู้ซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนางาน พัฒนาคณะพัฒนาองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ และการสร้างชุดความรู้เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน (วิจารณ์ พานิช, 2549) โดยประพนธ์ ฝาสุยัต (2550) ได้อธิบายถึงความสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการนำแนวทางในการจัดการความรู้ไปใช้ปฏิบัติจริงด้วยโมเดลปลาทู โดยได้แบ่งการจัดการความรู้เป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) หัวปลาหรือวิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้ (Knowledge Vision) คือเป้าหมายของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ 2) ตัวปลาหรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ การเรียนรู้ และการถ่ายทอดความรู้ระหว่างกันเพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้ และ 3) หางปลาหรือคลังความรู้ (Knowledge Asset) เป็นส่วนที่ใช้ในการจัดเก็บความรู้และแหล่งที่มาของความรู้เพื่อป้องกันความรู้สูญหาย ช่วยให้เข้าถึงและค้นหาความรู้ได้ง่าย โดยความรู้สามารถจำแนกเป็น 2 ประเภท คือ ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) (Nonaka *et al.*, 2000) ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน

กล่าวคือ ความรู้ชัดแจ้งสามารถนำเสนอผ่านสื่อรูปแบบต่างๆ ที่สามารถเข้าถึงและเข้าใจได้ง่ายกว่าความรู้ฝังลึกซึ่งเป็นความรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติของแต่ละบุคคลและมีความยากในการถ่ายทอด ทั้งนี้นอกจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แล้ว กระบวนการสร้างความรู้ (Knowledge Creation Process) ถือได้ว่าเป็นอีกกระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญ ในการจัดการความรู้เช่นกัน ซึ่งสามารถอธิบายด้วยเชกิโมเดล (SECI Model)

เชกิโมเดล (Nonaka *et al.*, 2000; ยุวณัฐ ทินนะลักษณ์, 2549) เป็นแบบจำลองที่อธิบายถึงกระบวนการสร้างความรู้ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน โดยขั้นตอนแรกเป็นการส่งเสริมให้บุคคลที่มีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ร่วมกันได้มีโอกาสพบปะเข้าสังคมหรือเรียกว่าขั้นตอนการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Socialization) เพื่อสร้างความรู้จักและความคุ้นเคยจนเกิดความเชื่อมั่นไว้วางใจซึ่งกันและกัน และเชื่อมโยงไปสู่ขั้นตอนการเผยความรู้ให้ปรากฏ (Externalization) ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ผู้มีส่วนร่วมได้นำเสนอความรู้ของตนเองออกมาด้วยการถ่ายทอดผ่านการพูดหรือการเขียนเพื่อแสดงถึงความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม จากนั้นจึงนำความรู้ดังกล่าวมาเชื่อมโยงให้มีลักษณะเป็นระบบ อีกทั้งยังมีการรวบรวมความรู้เพิ่มเติมจากแหล่งอื่นๆ เช่น ผู้เชี่ยวชาญ หนังสือ เว็บไซต์ เป็นต้น เพื่อนำมาผสมผสานจัดเป็นความรู้ชัดแจ้งที่เหมาะสมต่อการนำไปปฏิบัติ ซึ่งเรียกขั้นตอนนี้ว่า การผสมผสานความรู้ (Combination) และจึงนำความรู้ชัดแจ้งดังกล่าวไปประยุกต์ใช้จริงด้วยการนำไปลงมือปฏิบัติ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ทำไปปฏิบัติเกิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ และเกิดเป็นความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลนั้นหรือเรียกว่าขั้นตอนการเรียนรู้จากการปฏิบัติไว้ในตัวบุคคล (Internalization) ทั้งนี้เมื่อบุคคลดังกล่าวได้มีโอกาสเข้าสังคมเพื่อพบปะสมาคมจึงส่งผลให้กระบวนการสร้างความรู้เกิดขึ้นตามขั้นตอนที่กล่าวไปแล้วข้างต้นอีกครั้ง หรือเปรียบได้เหมือนกับการเกิดเกลียวความรู้ (Knowledge Spiral) รอบใหม่ที่เกิดการหมุนรอบอีกครั้งซึ่งจะส่งผลให้กระบวนการสร้างความรู้เกิดขึ้นเป็นพลวัตรต่อไปอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้

แล้ว ในแต่ละขั้นตอนจำเป็นต้องมีพื้นที่หรือบา (Ba) ที่เอื้ออำนวยและมีบริบทเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนอีกด้วย โดยพื้นที่ดังกล่าวมีลักษณะที่เป็นสถานที่จริง (Physical Space) หรือสถานที่เสมือน (Virtual Space) ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า GotoKnow จึงเป็นชุมชนออนไลน์ที่มีลักษณะเป็นพื้นที่เสมือนที่ผู้ใช้งานสามารถเข้ามาร่วมปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เผยแพร่ ถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จัดเก็บและจัดการความรู้ให้เป็นระบบ และสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ เพื่อการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติต่อไป

2. ชุมชนออนไลน์

ชุมชนออนไลน์เป็นการรวมกลุ่มของบุคคล หน่วยงานหรือองค์กรเพื่อการปฏิสัมพันธ์ในเรื่องที่สนใจหรือเป็นปัญหาร่วมกันผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจเป็นการรวมกลุ่มกันอย่างชั่วคราวหรือถาวร (Plant, 2004) ชุมชนออนไลน์จึงเป็นพื้นที่เสมือนออนไลน์หรือเปรียบเป็นตลาดนัดความรู้ออนไลน์ที่ติดตั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่กลุ่มผู้ที่มีความสนใจหรือมีวัตถุประสงค์ร่วมกันใช้เป็นช่องทางในการสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลา อีกทั้งด้วยความสามารถของระบบที่อำนวยความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูลที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จึงถือได้ว่าชุมชนออนไลน์มีบทบาทเป็นทั้งคลังความรู้พร้อมกับเป็นพื้นที่เสมือนสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่ามีการแบ่งกลุ่มผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์เป็น 2 กลุ่มหลัก คือ 1) ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือผู้เขียนซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้งานที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการสร้างเนื้อหาต่างๆ ในชุมชนออนไลน์ และยังสามารถแบ่งย่อยได้อีก 2 กลุ่ม คือ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ (Frequent Posters) และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง (Infrequent Posters) (Ridings *et al.*, 2006) และ 2) ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือผู้อ่าน (Lurkers) (Preece *et al.*, 2004; Ridings *et al.*, 2006; Rau *et al.*,

2008) ซึ่งมีบทบาทหลักในการเป็นผู้อ่านในชุมชนออนไลน์ เนื่องจากผู้ใช้งานกลุ่มนี้ มักเข้ามาติดตามอ่านข้อมูลต่างๆ ในชุมชนออนไลน์มากกว่าการสร้างเนื้อหาเพื่อร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และยังมีพฤติกรรมมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้น้อยกว่าผู้ใช้งานที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างชัดเจน

3. อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์

จากการศึกษาแนวคิดการรับรู้ความสามารถของตนเองตามทฤษฎี
ปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory) (Bandura, 1998; Bandura, 1978
อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2541) ซึ่งได้อธิบายว่าการรับรู้ความสามารถของ
ตนเอง (Self-Efficacy) และความคาดหวังผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น (Outcome Expectation)
มีผลต่อการกระทำพฤติกรรมของบุคคล โดยหากการประเมินปัจจัยด้านใดด้านหนึ่ง
อยู่ในระดับต่ำจะส่งผลให้บุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะไม่กระทำพฤติกรรม หรือหาก
ประเมินทั้ง 2 ด้านอยู่ในระดับต่ำจะส่งผลให้บุคคลนั้นไม่กระทำพฤติกรรมอย่าง
แน่นอน

ทั้งนี้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้แสดงให้เห็นอุปสรรคที่สอดคล้องกับแนวคิดนี้
กล่าวคือเหตุผลที่ทำให้ผู้ใช้งานไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เนื่องจากการรับรู้
ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับต่ำ เช่น ขาดความมั่นใจในความรู้ของตนเอง
(Lee *et al.*, 2006) หรือขาดทักษะในการพูดและการเขียน (Riege, 2005) การ
ประเมินว่าความรู้ของตนเองจะไม่มีประโยชน์หรือมีความรู้ไม่เพียงพอต่อการร่วม
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Nonnecke & Preece, 2001; Nonnecke, 2000) เป็นต้น และ
ความคาดหวังว่าผลลัพธ์เกี่ยวข้องกับตนเองและชุมชนออนไลน์อยู่ในระดับต่ำ โดย
ผู้ใช้งานประเมินว่าตนเองจะไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการหรือได้ผลลัพธ์ในทางที่
ส่งผลเสียต่อตนเอง เช่น กลัวความไม่ปลอดภัยจากการเปิดเผยตัวตนทางออนไลน์
ความกังวลว่าจะส่งผลกระทบต่อภาระงานและไม่มีเวลาเพียงพอในการร่วมแลกเปลี่ยน
เรียนรู้ กลัวว่าจะไม่ได้รับการตอบกลับหรือไม่มีผู้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วย

(Nonnecke & Preece, 2001; Nonnecke, 2000) หรือรู้สึกว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะทำให้สูญเสียเวลา (Lee *et al.*, 2006) กลัวว่าจะไม่ได้รับความคิดเห็นที่สนับสนุนต่อความรู้สึกทางสังคมจากการเขียนข้อความในเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคม (Rau *et al.*, 2008) และคาดหวังผลลัพธ์ที่จะมีบทบาทเป็นผู้เขียนหรือร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับต่ำ จึงส่งผลให้เข้ามารับข้อมูลจากชุมชนออนไลน์เป็นหลัก (Preece *et al.*, 2004) เป็นต้น

อีกทั้งจากแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) (Davis *et al.*, 1989; Davis, 1989) ซึ่งเป็นแนวคิดที่อธิบายถึงการใช้งานเทคโนโลยีซึ่งเป็นผลมาจากทัศนคติและความตั้งใจในการใช้งานที่ส่งผลจากการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ซึ่งหากผู้ใช้งานประเมินการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีอยู่ในระดับต่ำหรือประเมินว่าเทคโนโลยีจำเป็นต้องใช้ความพยายามในการเรียนรู้การใช้งานมากจึงส่งผลให้ผู้ใช้งานไม่ใช้งานเทคโนโลยี โดยงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าเมื่อผู้ใช้งานประเมินคุณค่าและประโยชน์ของระบบอยู่ในระดับต่ำ หรือพบปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานระบบที่ใช้เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Lee *et al.*, 2006; Preece *et al.*, 2004) จึงส่งผลให้ไม่ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์

ลักษณะเนื้อหาของชุมชนออนไลน์เป็นอีกอุปสรรคที่มีผลต่อการไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ เช่น ปริมาณเนื้อหาจำนวนมากและความเคลื่อนไหวของเนื้อหาอย่างรวดเร็วจึงจำเป็นต้องใช้เวลามากในการติดตามอ่าน รวมทั้งลักษณะของกลุ่มผู้ใช้งานต่างมีผลต่อการตัดสินใจในการไม่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ เป็นต้น (Preece *et al.*, 2004; Nonnecke & Preece, 2001; Nonnecke, 2000)

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความคาดหวังผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ แต่ผลการศึกษาที่พบเป็นการศึกษาในด้านการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ซึ่งบ่งชี้ว่าการรับรู้ถึงความมั่นใจในความรู้ของตนเองและความคาดหวังผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นต่อตนเองมีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านบล็อก (Lu & Hsiao, 2007) การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบบล็อกมีผลเชิงบวกต่อทัศนคติในการใช้งานและความตั้งใจในการใช้งานระบบบล็อก (Hsu & Lin, 2008) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์และการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์มีผลเชิงบวกต่อทัศนคติในการมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ (Casaló *et al.*, 2010)

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow จำนวน 1,748 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระที่ศึกษาคืออุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ จำนวน 20 ตัวแปร ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับตนเอง การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความคาดหวังผลที่เกี่ยวข้องกับชุมชนเนื้อหาของชุมชนออนไลน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ และการรับรู้ประโยชน์ของชุมชนออนไลน์ ตัวแปรตามคือความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้

3. เครื่องมือในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นใหม่ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow ส่วนที่ 2 คำถามอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ 6 ด้าน จำนวน 20 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามที่มีความหมายเชิงลบเพื่อการเก็บข้อมูลที่สอดคล้องกับความเป็นจริงมากที่สุด และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ จำนวน 4 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นมาตราวัดเจตคติของลิเคอร์ท 5 ระดับ และส่วนที่ 3 คือ ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนออนไลน์ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ GotoKnow

4. การพัฒนาแบบสอบถาม

การพัฒนาแบบสอบถามมีขั้นตอนดังนี้ 1) สร้างแบบสอบถามโดยการศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวคิด ทฤษฎี และสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งาน GotoKnow 2) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นทดสอบกับผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow จำนวน 3 ท่าน เพื่อปรับปรุงข้อคำถามให้สื่อความหมายให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น 3) นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของคำถามอุปสรรคและความตั้งใจด้วยค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) เพื่อพิจารณาตัดข้อคำถามที่มี IOC ต่ำกว่า 0.5 ซึ่งผลการพิจารณาได้ตัดข้อคำถามจาก 7 ด้าน ประกอบด้วยข้อคำถาม 23 ข้อ เหลือ 6 ด้าน จำนวน 20 ข้อ จากนั้นจึงทดสอบแบบสอบถามกับผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow อีก 3 ท่าน และปรับปรุงข้อความให้สื่อความหมายชัดเจนมากยิ่งขึ้น 4) นำแบบสอบถามทดลองเก็บข้อมูลจากผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยจำนวน 41 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's

Alpha Coefficient) พบว่ามีค่าความเชื่อมั่น 0.82 ซึ่งมีความมากกว่า 0.70 ขึ้นไป (Nunnally, 1978) จึงนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์ปัจจัยเพื่อหาปัจจัยอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้วยวิธีการแกนหลัก (Principal Axis Factoring) หมุนแกนแบบตั้งฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีวาริแมกซ์ (Varimax) และหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค 2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และความตั้งใจในการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) 3) การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และความตั้งใจในการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีผลต่างน้อยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Difference: LSD) และวิธีการของดันเน็ตท์ (Dunnett's T3)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ทำจัดเตรียมข้อมูลด้วยการคัดกรองข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์หรือมีโอกาสตอบไม่สอดคล้องต่อความเป็นจริงออกซึ่งได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนจำนวน 1,748 คน จาก 2,273 คน จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างและค่าเฉลี่ยอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยมีจำนวน 1,748 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.60 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 35.30 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทร้อยละ 46.74 ประกอบอาชีพรับราชการร้อยละ 66.02 มีตำแหน่งในระดับปฏิบัติการร้อยละ 62.99 และเป็นสมาชิกของชุมชนออนไลน์ GotoKnow เป็นระยะเวลามากกว่า 1 ปี ร้อยละ 68.54

นอกจากนี้ได้แบ่งประเภทผู้ใช้งานเป็น 3 กลุ่ม จากข้อมูลพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการอ่านในชุมชนออนไลน์ ได้แก่ ความถี่ในการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้วยการเขียนบันทึก อนุทิน แบ่งปันไฟล์ การแสดงความคิดเห็น และความถี่ในการอ่านข้อมูลใน GotoKnow โดยผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มที่ 1 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำมีจำนวน 200 คน (11.44%) เป็นกลุ่มผู้ใช้งานที่มีบทบาทเป็นผู้เขียนหรือผู้สร้างเนื้อหาในชุมชนออนไลน์ ด้วยการมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้สม่ำเสมออย่างน้อยวันละครั้งหรือสัปดาห์ละครั้ง กลุ่มที่ 2 ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งมีจำนวน 665 คน (38.04%) เป็นกลุ่มผู้ใช้งานที่มีการใช้งานเพื่อติดตามอ่านข้อมูลและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับใกล้เคียงกัน โดยมีความถี่ในการอ่านเทียบเท่าหรือน้อยกว่ากลุ่มที่ 3 และความถี่ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากกว่ากลุ่มที่ 3 แต่น้อยกว่ากลุ่มที่ 1 และผู้ใช้งานกลุ่มที่ 3 ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีจำนวน 883 คน (50.52%) เป็นกลุ่มผู้ใช้งานที่มีบทบาทหลักเป็นผู้อ่าน โดยติดตามอ่านข้อมูลมากกว่ามีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และมีมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนรู้น้อยกว่าผู้ใช้งานอีก 2 กลุ่ม

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยจาก 20 ตัวแปรที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ระดับปานกลางขึ้นไปพบว่ามี 7 ตัวแปร ได้แก่ 1) ชอบอ่านมากกว่าเขียน (ค่าเฉลี่ย = 3.87, S.D. = 0.98) เป็นอุปสรรคในระดับมาก รองลงมาเป็นอุปสรรคในระดับปานกลางซึ่งประกอบด้วย 2) มีภาระงานมากจึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยน

ประสบการณ์ความรู้ (ค่าเฉลี่ย = 3.37, S.D. = 1.02) 3) กลัวว่าจะแลกเปลี่ยน
ประสบการณ์ความรู้ที่ผิดไปโดยไม่ตั้งใจ (ค่าเฉลี่ย = 2.90, S.D. = 1.07)
4) GotoKnow มีข้อมูลให้อ่านมากจึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยน (ค่าเฉลี่ย = 2.80,
S.D. = 1.12) 5) ขาดความชำนาญในการเขียนสื่อสารความคิด (ค่าเฉลี่ย = 2.75,
S.D. = 1.08) 6) ไม่ชอบแสดงตนให้เป็นที่รู้จักทางออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย = 2.74,
S.D. = 1.10) และ 7) กลัวว่าบันทึกที่เขียนจะไม่มีคนอ่านและไม่มีคนร่วมแสดงความ
คิดเห็น (ค่าเฉลี่ย = 2.53, S.D. = 1.02)

2. การวิเคราะห์ปัจจัย

จากการตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลในการวิเคราะห์ปัจจัยพบว่า
ค่ามาตรฐานวัดความพอเพียงของการสุ่มของไคเซอร์-ไมเยอร์-โอลกิน (Kaiser-Meyer-
Olkin:KMO) เท่ากับ 0.919 และผลการทดสอบความสัมพันธ์ของดัชนีด้วยวิธีการของ
บาร์ทเลตต์ (Bartlett's Test of Sphericity) มีค่านัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 ซึ่งแสดงว่า
ข้อมูลมีความเหมาะสมในการวิเคราะห์ปัจจัย (Hair *et al.*, 2006) การวิเคราะห์ปัจจัย
ด้วยวิธีการแกนหลักและหมุนแกนแบบตั้งฉากด้วยวิธีวาริเมกซ์เพื่อหาปัจจัยที่เป็น
อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ โดยผลการวิเคราะห์ปัจจัยครั้งแรกด้วย
ตัวแปรทั้ง 20 ตัวแปรพบว่าค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของตัวแปรการขาด
ความชำนาญในการใช้แป้นพิมพ์คอมพิวเตอร์เพื่อพิมพ์บันทึกหรือความเห็นมีค่า 0.27
ซึ่งน้อยกว่า 0.30 (Hair *et al.*, 2006) จึงได้ตัดตัวแปรดังกล่าวออกและทำการ
วิเคราะห์ปัจจัยรอบที่สองจำนวน 19 ตัวแปร โดยพิจารณาจำนวนปัจจัยจากค่าไอเกน
(Eigen Values) มากกว่า 1 ร่วมกับจุดสกรี้ (Scree Plot) และทุกตัวแปรมีค่าน้ำหนัก
ปัจจัยมากกว่า 0.30 ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ปัจจัยดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์

ตัวแปร	ปัจจัย		
	1	2	3
ปัจจัยด้านชุมชน ($\alpha = 0.83$)			
1. การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ใน GotoKnow อาจมีความเสี่ยงต่ออาชีพการงานของข้าพเจ้า	0.45		
2. ชุมชน GotoKnow ไม่มีคนที่ข้าพเจ้ารู้จัก ข้าพเจ้าจึงไม่ต้องการร่วมแลกเปลี่ยนด้วย	0.62		
3. ข้าพเจ้ารู้สึกท้อว่าสมาชิก GotoKnow ไม่ได้คาดหวังให้ข้าพเจ้าร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้เพื่อเป็นการตอบแทน	0.46		
4. ข้าพเจ้ารู้สึกว่ลักษณะชุมชน GotoKnow ไม่ตรงกับความสนใจของข้าพเจ้า	0.65		
5. บันทึกที่อ่านส่วนใหญ่มีคนแสดงความเห็นมากอยู่แล้ว ข้าพเจ้าจึงไม่จำเป็นต้องร่วมแลกเปลี่ยนด้วย	0.57		
6. บันทึกที่อ่านส่วนใหญ่ยังไม่มีคนแสดงความเห็นใดๆ ก่อนเลย ข้าพเจ้าจึงไม่ร่วมแลกเปลี่ยนด้วย	0.60		
7. เนื้อหาของบันทึกที่ข้าพเจ้าอ่านส่วนใหญ่เป็นเรื่องไกลตัว	0.41		
8. ข้าพเจ้าคิดว่า GotoKnow ไม่มีประโยชน์	0.35		

ตัวแปร	ปัจจัย		
	1	2	3
ในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้			
9. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่นบน GotoKnow ไม่มีความจำเป็นเท่าที่ควร	0.57		
ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ($\alpha = 0.77$)			
1. ข้าพเจ้าชอบอ่านมากกว่าเขียน		0.43	
2. ข้าพเจ้ามีภาระงานมาก จึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้		0.39	
3. ข้าพเจ้าไม่ชอบแสดงตนให้เป็นที่รู้จักทางออนไลน์		0.40	
4. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการแลกเปลี่ยนความรู้ของข้าพเจ้าไม่จำเป็นต่อผู้อื่น		0.49	
5. ข้าพเจ้ากลัวว่าจะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ที่ผิดไปโดยไม่ตั้งใจ		0.58	
6. ข้าพเจ้าขาดความชำนาญในการเขียนสื่อสารความคิด		0.52	
7. ข้าพเจ้ากลัวว่าบันทึกที่เขียนจะไม่มีใครอ่านและไม่มีความรู้เห็น		0.57	
8. GotoKnow มีข้อมูลให้อ่านมากมาย ข้าพเจ้าจึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยน		0.55	
ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ($\alpha = 0.78$)			
1. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าระบบของ GotoKnow			0.88

ตัวแปร	ปัจจัย		
	1	2	3
เรียนรู้ยาก			
2. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการระบบของ GotoKnow ใช้ งานยาก			0.59
ค่าไอเกน (Eigen Value)	6.24	1.56	1.11
ค่าร้อยละความแปรปรวนแต่ละปัจจัย (% of Variable Extraction)	16.18	14.08	8.05
ค่าร้อยละความแปรปรวนสะสม (Cumulative % of Variable Extraction)	16.18	30.26	38.31

จากตารางที่ 1 พบว่าปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ประกอบด้วย 3 ปัจจัยที่สามารถอธิบายความแปรปรวนรวมได้ร้อยละ 38.31 และได้กำหนดชื่อของแต่ละปัจจัยด้วยการพิจารณาจากความหมายโดยรวมของตัวแปร ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยที่หนึ่ง คือ ปัจจัยด้านชุมชนมีจำนวน 9 ตัวแปรซึ่งเกี่ยวข้องกับความคิดหวังผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นซึ่งเกี่ยวเนื่องมาจากชุมชนออนไลน์ว่าอาจไม่เป็นไปตามคาดหวังหรือเป็นผลลัพธ์ที่อาจส่งผลเสียต่อตนเอง รูปแบบของเนื้อหาในชุมชนออนไลน์ และการรับรู้ประโยชน์การใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการสร้างเครือข่าย มีค่าไอเกน 6.24 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 16.18 และมีค่าความเชื่อมั่น 0.83

ปัจจัยที่สอง คือ ปัจจัยด้านส่วนบุคคลมีจำนวน 8 ตัวแปรซึ่งเกี่ยวข้องกับความคิดหวังผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นซึ่งเกี่ยวเนื่องจากการกระทำหรือความสามารถของตนเองจะไม่เป็นไปตามที่ต้องการหรืออาจส่งผลเสียแก่ตนเอง และความคาดหวังในการเข้ามา

ใช้งานในฐานะผู้รับข้อมูล รวมทั้งการขาดความมั่นใจในความรู้ความสามารถของ
ตนเอง มีค่าไคเกน 1.56 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 14.08 และมีค่า
ความเชื่อมั่น 0.77

ปัจจัยที่สาม คือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีมีจำนวน 2 ตัวแปรซึ่งเกี่ยวข้องกับการ
รับรู้ความง่ายในการใช้งานชุมชนออนไลน์ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระบบของชุมชนออนไลน์
มีความยากต่อการใช้งานและการเรียนรู้ มีค่าไคเกน 1.11 สามารถอธิบายความ
แปรปรวนได้ร้อยละ 8.05 และมีค่าความเชื่อมั่น 0.78

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์

เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และความตั้งใจในการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทาง
ออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันซึ่งผลการ
วิเคราะห์ได้แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดอันใกล้

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

หมายเหตุ **p<0.001

จากตารางที่ 2 พบว่าปัจจัยด้านชุมชน ปัจจัยด้านส่วนบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับนัยที่ระดับนัยสำคัญ 0.001 กับความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดอันใกล้ ($r = -0.21 - 0.21$ และ -0.20 ตามลำดับ) ซึ่งผลการวิเคราะห์สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1 และผลการวิเคราะห์ที่แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่เป็นอุปสรรคทั้ง 3 ปัจจัยส่งผลให้ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ลดลงในระดับนัย

4. การวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และความตั้งใจในการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในขนาดอันใกล้ของผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม

การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง และผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยได้ตรวจสอบความแปรปรวนของปัจจัยที่เป็นอุปสรรคทั้ง 3 ปัจจัยและความตั้งใจด้วยการทดสอบความเป็นเอกพันธ์ของความแปรปรวน (Homogeneity of Variance) พบว่าทั้ง 3 ปัจจัยของผู้ใช้งานทุกกลุ่มมีความแปรปรวนเท่ากัน จึงใช้ค่าสถิติทดสอบเอฟในการทดสอบค่าเฉลี่ยปรากฏผลดังตารางที่ 3 และความตั้งใจมีค่าความแปรปรวนของผู้ใช้งานทุกกลุ่มไม่เท่ากัน จึงใช้ค่าสถิติทดสอบเวลช์ในการทดสอบค่าเฉลี่ยปรากฏผลดังตารางที่ 4

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ด้วยค่าสถิติทดสอบเอฟ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้งาน

			กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	ผู้ใช้งานทั้งหมด
ปัจจัย	F	p	$\bar{X}$ (S.D.)	$\bar{X}$ (S.D.)	$\bar{X}$ (S.D.)	$\bar{X}$ (S.D.)
ปัจจัยด้านชุมชน	3.31*	0.037	1.98 (0.69)	2.09 (0.60)	2.10 (0.57)	2.08 (0.60)
ปัจจัยด้านส่วนบุคคล	23.75***	0.000	2.54 (0.72)	2.84 (0.64)	2.88 (0.63)	2.83 (0.65)
ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	6.94**	0.001	2.18 (0.85)	2.43 (0.89)	2.34 (0.82)	2.35 (0.85)

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

จากตารางที่ 3 กลุ่มผู้ใช้ที่มีพฤติกรรมการใช้งาน GotoKnow ต่างกันมีค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านชุมชน ปัจจัยด้านส่วนบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 0.001 และ 0.01 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 2 จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยปัจจัยที่เป็นอุปสรรคทั้ง 3 ปัจจัยมากกว่าอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 0.001 และ 0.05 ตามลำดับ และผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านเทคโนโลยีน้อยกว่าอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งที่มีระดับนัยสำคัญ 0.05 นอกจากนี้ผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งมีค่าเฉลี่ย 3 ปัจจัยมากกว่าอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 0.001 และ 0.001 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในภาคตอนใต้ด้วยค่าสถิติเวลช์ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้งาน

			กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	ผู้ใช้งานทั้งหมด
ปัจจัย	Welch	p	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$
			(S.D.)	(S.D.)	(S.D.)	(S.D.)
ความตั้งใจ	53.810***	0.000	4.05 (0.61)	3.58 (0.59)	3.57 (0.66)	3.63 (0.65)

หมายเหตุ ***p<0.001

จากตารางที่ 4 กลุ่มผู้ใช้งานที่มีพฤติกรรมการใช้งาน GotoKnow ต่างกันมีค่าเฉลี่ยความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในภาคตอนใต้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 3 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในแต่ละคู่แบบวิธีการของต้นเนทท์ ซึ่งพบว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประชากรระดับนัยสำคัญ 0.001 แต่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนรู้เป็นบางครึ่ง

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ที่มีผลต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ของผู้ใช้งานชุมชนออนไลน์ GotoKnow ได้บ่งชี้อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านชุมชน ปัจจัยด้านส่วนบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ กล่าวคือ ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคทั้ง 3 ปัจจัยส่งผลให้ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ลดลง

ผลการศึกษายังได้บ่งชี้ว่ามีอุปสรรคจำนวน 7 จาก 20 รายการที่ส่งผลกระทบต่อขบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในระดับปานกลางขึ้นไปแก่ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยอุปสรรคที่ขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์มากที่สุด คือ ความชอบอ่านมากกว่าเขียน ซึ่งแสดงถึงความคาดหวังผลลัพธ์ในการใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับต่ำ แต่คาดหวังเข้ามารับรู้ข้อมูลจากชุมชนออนไลน์เป็นหลัก โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของพีริชและคณะ (Preece *et al.*, 2004) ที่พบว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีวัตถุประสงค์การเข้าใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อติดตามอ่านข้อมูลต่างๆ เป็นหลักมากกว่าความต้องการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การมีภาระงานมากจึงไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้แสดงถึงความคาดหวังผลลัพธ์ที่อาจส่งผลเสียจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ว่าจะทำให้สูญเสียเวลาในการทำงานจึงไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ GotoKnow มีข้อมูลให้อ่านมากจนไม่มีเวลาเขียนแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แสดงถึงลักษณะความเคลื่อนไหวของข้อมูลที่มีปริมาณมากจึงส่งผลต่อการใช้เวลาในการติดตามอ่าน โดยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของนอนเนคเคและพีริช (Nonnecke & Preece, 2001; Nonnecke, 2000)

ที่อธิบายเหตุผลถึงเงื่อนไขของเวลา ปริมาณข้อมูลและการทำงานที่มีผลให้ไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของลีและคณะ (Lee *et al.*, 2006) ที่อธิบายเหตุผลว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทำให้เสียเวลา

อุปสรรคที่แสดงถึงความกลัวที่จะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ที่ผิดไปโดยไม่ตั้งใจเป็นการแสดงถึงการขาดความมั่นใจในความถูกต้องของประสบการณ์ความรู้ของตนเองซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของลีและคณะ (Lee *et al.*, 2006) ที่อธิบายเหตุผลของการไม่แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพราะการขาดความมั่นใจในความรู้ของตนเอง สำหรับอุปสรรคการไม่ชอบแสดงตนให้เป็นที่รู้จักทางออนไลน์ได้แสดงถึงความคาดหวังผลลัพธ์ที่อาจส่งผลเสียต่อการเปิดเผยตัวตนมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของนอนเนคเคและพรีซ (Nonnecke & Preece, 2001; Nonnecke, 2000) ที่อธิบายเหตุผลไว้ว่าด้านบุคลิกลักษณะส่วนบุคคลซึ่งเป็นอุปนิสัยส่วนตัวที่ไม่ต้องการเปิดเผยตนเองต่อสาธารณะ อีกทั้งอุปสรรคความกลัวว่าบันทึกที่เขียนจะไม่มีคนอ่านและไม่มีคนร่วมแสดงความคิดเห็นได้แสดงถึงความคาดหวังผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นว่าจะไม่เป็นไปตามที่ต้องการมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของราวและคณะ (Rau *et al.*, 2008) ที่พบว่าความเชื่อว่าจะไม่ได้รับความพึงพอใจต่อความรู้สึกทางสังคมด้วยการเขียนข้อความในเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคม

การขาดความชำนาญในการเขียนสื่อสารความคิดแสดงถึงการรับรู้ความสามารถของตนเองว่ายังขาดทักษะด้านการเขียนเพื่อเรียบเรียงความคิดมีส่วนขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ ซึ่งมีความสอดคล้องกับข้อคิดเห็นของริก (Riege, 2005) ที่ได้กล่าวถึงอุปสรรคด้านการสื่อสารด้วยการพูดและการเขียนจะเป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร

นอกจากนี้ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างผู้ใช้งาน 3 กลุ่มได้บ่งชี้ว่าผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีความคล้ายคลึงกับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้งเนื่องด้วยพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญเฉพาะปัจจัยด้าน

เทคโนโลยี แต่ในทางตรงกันข้ามผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มมีความแตกต่างกับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำอย่างชัดเจน เนื่องจากผลการวิจัยได้แสดงให้เห็นว่าทั้ง 3 ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคมีผลขัดขวางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์แก่ผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มมากกว่าอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ และความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ในอนาคตอันใกล้ของผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มน้อยกว่าอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ

ดังนั้นการบริหารจัดการชุมชนออนไลน์สำหรับพื้นที่เสมือนทางออนไลน์เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการสร้างคลังความรู้เพื่อขับเคลื่อนการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพและอย่างยั่งยืน จึงควรให้ความสำคัญในการลดอุปสรรคที่ส่งผลขัดขวางการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์แก่ผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นบางครั้ง ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มระดับความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์และส่งเสริมการยอมรับชุมชนออนไลน์ให้เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ให้มากยิ่งขึ้น อีกทั้งในขณะเดียวกันควรรักษาระดับการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำด้วยเช่นกัน

สำหรับแนวทางในการลดปัจจัยอุปสรรคนั้น โดยภาพรวมควรมุ่งเน้นใน 3 ประเด็นหลักตามผลการศึกษา โดยประเด็นแรกควรลดอุปสรรคส่วนบุคคลเพื่อสร้างแรงกระตุ้นเชิงบวกในการเปลี่ยนพฤติกรรมให้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์มากยิ่งขึ้นด้วยการสร้างความตระหนักถึงประโยชน์และคุณค่าของชุมชนออนไลน์ให้เป็นส่วนหนึ่งของการเพิ่มศักยภาพในการพัฒนางาน การปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต รวมทั้งควรส่งเสริมการใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่อเป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ส่วนบุคคลและการใช้งานเป็นพื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์

ประเด็นที่สองควรปรับปรุงและพัฒนาระบบของชุมชนออนไลน์ให้เอื้ออำนวยความสะดวกและใช้งานได้ง่ายขึ้น โดยลดความซับซ้อนของขั้นตอนการทำงานที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนับสนุนให้สามารถรองรับเทคโนโลยีปัจจุบันให้มากยิ่งขึ้น ประเด็นสุดท้าย การพัฒนาบริบทของชุมชนออนไลน์ควรมุ่งเน้นการสื่อสารเป้าหมายของชุมชนออนไลน์ให้ชัดเจนและส่งเสริมบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการจัดกิจกรรมส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งควรเลือกลักษณะของกิจกรรมสอดคล้องต่อลักษณะที่แตกต่างกันแก่ผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ควรจัดกิจกรรมที่มีส่วนร่วมได้ง่าย เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการเริ่มปรับเปลี่ยนจากการใช้งานชุมชนออนไลน์เพื่ออ่านข้อมูลต่างๆ เป็นหลักเป็นการมีส่วนร่วมเขียนบันทึก อนุทิน แบ่งปันไฟล์ หรือร่วมแสดงความคิดเห็นในชุมชนออนไลน์ให้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างประสบการณ์การเริ่มต้นเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ดีต่อผู้ใช้งานกลุ่มนี้ และควรมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้ใช้งานเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้ใช้งาน

ทั้งนี้การวิจัยในครั้งนี้ได้มุ่งเน้นการศึกษาในเชิงปริมาณเป็นหลักและได้ค้นพบอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น ซึ่งผู้วิจัยสามารถทำการวิจัยต่อเนื่องและศึกษาเพิ่มเติมใน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) การศึกษาอุปสรรคอื่นๆ เพิ่มเติม 2) การใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลจากผู้ใช้งานในกลุ่มที่ไม่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และแนวทางในการเปลี่ยนพฤติกรรมจากผู้เคยเป็นผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นผู้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3) การปรับปรุงด้านข้อมูลประชากรของกลุ่มผู้ใช้งานที่ไม่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้ละเอียดขึ้น 4) ควรทำการวิจัยซ้ำเพื่อยืนยันผลจากการศึกษาด้วยการศึกษาผู้ใช้งานจากชุมชนออนไลน์อื่นๆ ที่มีวัตถุประสงค์แตกต่างจาก GotoKnow

บรรณานุกรม

- จันทวรรณ ปิยะวัฒน์ และ ธวัชชัย ปิยะวัฒน์. (2554). **เกี่ยวกับ GotoKnow.org**.
เรียกใช้เมื่อ 28 ธันวาคม 2554 จาก GotoKnow.org:
<http://www.gotoknow.org/about>.
- ประพนธ์ ผาสุยัด. (2550). **การจัดการความรู้(KM) ฉบับขับเคลื่อน LO**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไยใหม่.
- ยุวธ ทินนะลักษณะ. (2549). **ปริศนาแห่งภูมิปัญญาท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : บริษัท
อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).
- วิจารณ์ พานิช. (2549). **การจัดการความรู้ฉบับนักปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ
: สุภาพใจ.
- Bandura, A. (1978). The Self-System in Reciprocal Determinism. *American Psychologist*, 33, 344-358., อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2541).
ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม (Theories and Techniques in Behavior Modification). พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Bandura, A. (1998). **Personal and Collective Efficacy in Human Adaptation and Change**. In J. G. Adair, D. Belanger, & K. L. Dion (Eds.), *Advances in Psychological Science, Vol.1 : Personal, Social and Cultural Aspects*. Hove, UK: Psychology Press. 51-71.
- Casaló, L. V., Flavián, C., and Guinalíu, M. (2010). **Determinants of the Intention to Participate in Firm-Hosted Online Travel Communities and Effects on Consumer Behavioral Intentions**. *Tourism Management* , 31 (6), 898-911.

- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. **MIS Quarterly** , 13 (3), 319-340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., and Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. **Management Science** , 35 (8), 982-1003.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., and Tatham, R. L. (2006). **Multivariate Data Analysis (Sixth Edition)**. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Hsu, C. L., and Lin, J. C. C. (2008). Acceptance of Blog Usage: The Roles of Technology Acceptance, Social Influence and Knowledge Sharing Motivation. **Information & Management** , 45 (1), 65-74.
- Lee, M. K., Cheung, C. M., Lim, K. H., and Sia, C. L. (2006). Understanding Customer Knowledge Sharing in Web-Based Discussion Board : **An Exploratory Study**. **Internet Research** , 3 (16), 289-303.
- Lu, H. P., and Hsiao, K. L. (2007). Understanding Intention to Continuously Share Information on Weblogs. **Internet Research**, 17 (4), 345 - 361.
- Neilsen, J. (2006, October 9). Participation Inequality: Encouraging More Users to Contribute. Retrieved October 10, 2010, from [www.useit.com](http://www.useit.com/alertbox/participation_inequality.html):
http://www.useit.com/alertbox/participation_inequality.html.

- Nonaka, I., Toyama, R., and Konno, N. (2000). **SECI, Ba and Leadership: A Unified Model of Dynamic Knowledge Creation**. Long Range Planning , 33, 5-34.
- Nonnecke, R. B. (2000). **Lurking in Email-Based Discussion Lists. Unpublished doctoral dissertation**. Sounth Bank University, London.
- Nonnecke, B., and Preece, J. (2001). **Why Lurkers Lurk. Americas Conference on Information Systems**. Boston.
- Nunnally, J. C. (1978). **Psychometric Theory**. New York: McGraw-Hill Inc.
- Plant, R. (2004). Online Communities. **Technology in Society**, 26 (1), 51-65.
- Preece, J., Nonnecke, B., and Andrews, D. (2004). The Top Five Reasons for Lurking: Improving Community Experiences for Everyone. **Computers in Human Behavior** , 20 (2), 201-223.
- Rau, P. L. P., Gao, Q., and Ding, Y. (2008). Relationship between the Level of Intimacy and Lurking in Online Social Network Services. **Computers in Human Behavior** , 24 (6), 2757-2770.
- Ridings, C., Gefen, D., and Arinze, B. (2006). Psychological Barriers: Lurker and Poster Motivation and Behavior in Online Communities. **Communications of the Association for Information Systems** , 18, 329-354.
- Riege, A. (2005). Three-Dozen Knowledge-Sharing Barriers Managers must Consider. **Journal of Knowledge Management** , 9 (3), 18-35.