

พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ ในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

พิชญะภาคย์ พิพิธพัฒน์ไพสิฐ¹

กุลธิตา ท้วมสุข²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 9 แห่ง จำนวน 810 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งได้รับกลับคืนมาจำนวน 576 ชุด คิดเป็นร้อยละ 71.1 นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ประกอบการทำงานในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีสัดส่วนเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในเครือข่ายสังคมออนไลน์ร้อยละ 20-39 วัตถุประสงค์หลักในการเข้าใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์คือเพื่อการติดต่อสื่อสารและการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ กิจกรรมที่กระทำอยู่เป็นประจำในเครือข่ายคือ การแบ่งปันความรู้ให้แก่เพื่อนสมาชิกและการแสดงความคิดเห็นต่อเนื้อหาที่สนใจ ในส่วนพฤติกรรมในด้านการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ในเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยเนื้อหาที่แลกเปลี่ยนแบ่งปันมากที่สุดคือ ข่าวสารที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และเอกสารการเข้าร่วมฝึกอบรมสัมมนาด้านประกันคุณภาพการศึกษา ระดับการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาสำคัญที่เป็นอุปสรรคต่อการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ คือการขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้ และขาดผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่จะเป็นผู้แบ่งปันความรู้

คำสำคัญ: เครือข่ายสังคมออนไลน์ การแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ การประกันคุณภาพการศึกษา

¹ สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² สาขาวิชาสารสนเทศและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Use of Social Network and Knowledge Sharing Behavior on Educational Quality Assurance of the Staff of Rajamangala Universities of Technology

Phichayaphak Phiphitphatphaisit¹

Kulthida Tuamsuk²

Abstract

This research aimed at studying the use of social network and knowledge sharing behavior on educational quality assurance (EQA) of the staff of Rajamangala Universities of Technology (RMUT) by using the survey research method. Samples of the study were 810 staff from nine RMUTs who were involved with the EQA at their universities. Questionnaires were sent out for data collection, 576 (71.1%) of them were returned. The data was analyzed by using the descriptive statistics.

The research finding revealed that most staff used the social network for their works relating to EQA. The proportion of colleagues who were active on social network was 20–39 percent. The primary purposes of access were for communication and knowledge sharing. The regular activities on the network were information sharing and posting their interested contents. For the knowledge sharing behavior, it was found that most staff have had experienced in sharing information on the social network. The contents that most shared were EQA's news and the EQA's trainings or seminars announcements. Most of staff shared their knowledge sharing and understood about the EQA at moderate level. The major barriers for knowledge sharing were the lacks of understanding on knowledge management of the staff and the lacks of experts on EQA in the universities who could share their knowledge.

Keywords: Social Network, Knowledge Sharing, Educational Quality Assurance

¹ Information Studies Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Khean University

² Information and Communication Department, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Khean University.

บทนำ

ปัจจุบันเครือข่ายสังคมออนไลน์มีบทบาทสำคัญต่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารของผู้คนในสังคมทั่วไป อาจกล่าวได้ว่าการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นกิจกรรมประจำวันของผู้คนทั่วโลก ซึ่งเป็นผลมาจากการพัฒนาเทคโนโลยีเว็บในยุค 2.0 ที่ผู้ใช้ทั่วไปสามารถผลิตเนื้อหาข้อมูลเพื่อนำเสนอผ่านเว็บได้ เครือข่ายสังคมออนไลน์จึงกลายเป็นแหล่งสารสนเทศขนาดมหึมาที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ (Musial, Budka, & Juszczyszyn, 2013) โดยผู้ใช้เครือข่ายสามารถที่จะสร้างหรือระบุรายละเอียดส่วนตัวขึ้นภายในระบบ และเผยแพร่ข้อมูลได้แบบสาธารณะหรือกึ่งสาธารณะ สามารถท่องไปยังพื้นที่ผู้ใช้รายอื่นที่ได้ทำการเชื่อมโยงกันไว้ เพื่อเข้าเยี่ยมชมหรือติดตามรายการข้อมูลที่สมาชิกรายนั้นมีอยู่ รวมถึงท่องไปตามรายการเชื่อมโยงที่ถูกสร้างขึ้นโดยสมาชิกรายอื่นในระบบ (Boyd & Ellison, 2007) หน่วยงานต่างๆ ในปัจจุบันจึงได้ให้ความสนใจในการพัฒนาเครือข่ายสังคมออนไลน์ สำหรับนำไปใช้สนับสนุนการทำงานภายในหน่วยงาน เรียกว่า เครือข่ายสังคมออนไลน์ภายในองค์กร (Corporate social network) โดยสร้างเป็นชุมชนออนไลน์ขององค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับพนักงานและธุรกิจ (Albaloooshi, Mavridis & Al-Qirim, 2012; Cummings, 2013)

การตระหนักถึงความสำคัญในการใช้ความรู้เพื่อขับเคลื่อนและนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งหากองค์กรใดที่มีความสามารถในการสร้างและแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ที่ดี ย่อมเป็นองค์กรที่ทุนทางสังคมและทุนทางปัญญาที่ดีกว่า (Harden, 2012) ดังนั้น เครือข่ายสังคมออนไลน์จึงได้ถูกนำไปใช้สนับสนุนในกระบวนการจัดการความรู้ในหลายองค์กร จนกลายเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับการได้ตอบ เรียนรู้ แลกเปลี่ยนสารสนเทศ (Din, Yahya & Kassim, 2008) อย่างไรก็ตาม การแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ในองค์กรนั้น จำเป็นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมและความร่วมมือของบุคลากรเป็นสำคัญ องค์กรต้องมั่นใจว่าการประยุกต์ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ภายในองค์กรนั้น บุคลากรมีความเต็มใจในการใช้งานและพร้อมที่จะแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้เพียงใด จึงถือเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องทำการศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้ (Yu, Lu & Liu, 2010; Masrek & Edang, 2012) เนื่องจากพฤติกรรมของผู้ใช้จะส่งผลต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ในเครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งมีพื้นฐานมาจากบุคลิกภาพ คุณสมบัตินเฉพาะตัวและทัศนคติของแต่ละบุคคล จะส่งผลต่อการแสดงออกในการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ในที่สุด (Tan, 2013) รัฐบาลไทยได้กำหนดกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565) ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางหลักในการพัฒนาและแก้ปัญหาของสถาบันอุดมศึกษา ป้องกันการจัดการศึกษาที่ไร้ทิศทาง ความซ้ำซ้อน ขาดคุณภาพ และขาดประสิทธิภาพ โดยอาศัยระบบการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาเป็นกลไกหลัก ในการกำกับดูแล (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545) ซึ่งระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจะสามารถเชื่อมโยงให้เกิดคุณภาพของการปฏิบัติงานทุกระดับ ได้แก่ ระดับสถาบัน ระดับคณะ และระดับหลักสูตร โดยสนับสนุนให้มีการสร้างเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558a) สถาบันการศึกษาหลายแห่งได้มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือสำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งประกอบด้วย 9 มหาวิทยาลัย แต่ละมหาวิทยาลัยจะมีวิทยาเขตย่อย 3-5 แห่ง มีสถานที่ตั้งกระจายอยู่ทั่วประเทศ จากการศึกษาเบื้องต้นพบว่ามีการประยุกต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ประกอบการทำงาน โดยใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์แบบสาธารณะเป็นหลัก เช่น Facebook Line เป็นต้น

มีการสร้างกลุ่มเฉพาะสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบงานประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละแห่ง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการติดต่อสื่อสาร การเผยแพร่และแลกเปลี่ยนข้อมูล การถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจ การประชาสัมพันธ์ การแชท การแจ้งเตือนด้วยปฏิทินกิจกรรม ในประเด็นของการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างบุคลากรของสถาบัน ในหน่วยงานแต่ละแห่งจะมีการดำเนินการที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้ในรูปแบบของโครงการประจำปี และมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือการจัดการความรู้ RMUT KM+2 ซึ่งประกอบด้วยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง ร่วมกับสถาบันการพลศึกษาและสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ มีวัตถุประสงค์เพื่อถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีและปัจจัยสู่ความสำเร็จ ซึ่งจะมีโครงการประชุมสัมมนาเครือข่ายการจัดการความรู้เป็นประจำทุกปี (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, 2558) อย่างไรก็ตาม จากการค้นคว้าของผู้วิจัยยังไม่พบถึงการศึกษาที่เกี่ยวกับผลกระทบหรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ โดยเฉพาะการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์ มาประกอบการทำงานของมหาวิทยาลัย จากผลการรายงานการประเมินตนเองในระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา พบว่ามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลหลายแห่ง ยังมีจุดที่ควรพัฒนาและมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงจากผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะในด้านการบริหารและการจัดการ ซึ่งได้ระบุถึงประเด็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ว่าควรส่งเสริมให้น้องคณาจารย์จากตัวบุคลากรภายในหน่วยงานมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ส่งเสริมกระบวนการจัดการความรู้ให้เพิ่มมากขึ้น ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในองค์กรได้เห็นถึงความสำคัญของการนำองค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้จริง สร้างความเข้าใจในการจัดทำารจัดการความรู้อย่างเป็นระบบแก่บุคลากรทุกระดับ และควรทำการวางแผนการจัดการความรู้ให้มีความเชื่อมโยงระหว่างมหาวิทยาลัยและคณะต่างๆ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558b)

ด้วยเหตุที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลได้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสารสนเทศ เครือข่ายความร่วมมือต่างๆ สนับสนุนการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ และมีโครงการต่างๆ รองรับ เหตุใดกระบวนการจัดการความรู้จึงไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการถึงศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เนื่องจากระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระบบที่มีความเกี่ยวข้องกับภารกิจทุกด้านของมหาวิทยาลัย ซึ่งต้องอาศัยความรู้ การแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ประกอบการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่โดยเฉพาะเครือข่ายสังคมออนไลน์เข้ามาสนับสนุนการปฏิบัติงานจึงถือเป็นสิ่งที่จำเป็น แต่ทั้งนี้ จำเป็นต้องมีการศึกษาเพื่อความเข้าใจถึงพฤติกรรมและรูปแบบวิธีการประยุกต์ใช้ในอนาคตที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจในวางแผน กำหนดนโยบายที่เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ประกอบการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม ตลอดจนเป็นข้อมูลที่สำคัญในกรณีที่มีการออกแบบและพัฒนาเครือข่ายสังคมออนไลน์ภายในองค์กรขึ้นตามบริบทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จะทำให้ไม่เกิดความสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้ระบบ มีระบบการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ที่มีประสิทธิภาพ นำไปสู่ความสำเร็จในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ประชากร คือ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ทั้ง 9 แห่ง จำนวน 85 คณะ 9 สำนัก กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็นโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Proportion stratified sampling) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2547) พิจารณาจากตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ใช้สูตรการคำนวณของ Krejcie and Morgan (1970) ค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 810 คน ประกอบด้วย คณบดี 70 คน รองคณบดีที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษา 70 คน ประธานหลักสูตร 242 คน อาจารย์ประจำหลักสูตร 361 คน และเจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพการศึกษา 67 คน จากนั้นนำแต่ละกลุ่มตัวอย่างมาทำการคำนวณหาสัดส่วนแยกตามมหาวิทยาลัยและคณะ/สำนักที่สังกัดโดยวิธีการแบบเทียบบัญญัติไตรยางค์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายสังคมออนไลน์ภายในองค์กร พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ และการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา การออกแบบชุดคำถามประกอบด้วย รายการคำถามด้านคุณลักษณะพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ประกอบการทำงาน และด้านพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นคำถามแบบสเกลนามกำหนด (Nominal scale) และสเกลอันดับ (Ordinal scale) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน-กันยายน 2558 ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ และหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 ชุด นำมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ต้องไม่น้อยกว่า 0.70 (Nunally & Bernstein, 1994) ผลการทดลองได้ค่าความเชื่อมั่นที่ได้คือ 0.89 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ ผู้วิจัยทำการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 810 ฉบับ และได้รับกลับคืนมา จำนวน 576 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 71.1 ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

1. เครือข่ายสังคมออนไลน์ภายในองค์กร

เครือข่ายสังคมออนไลน์ภายในองค์กร (Corporate social network) คือเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการดำเนินกิจกรรมขององค์กร โดยจะอนุญาตให้เฉพาะบุคลากรภายใน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กรเท่านั้น ที่สามารถเป็นสมาชิกและเข้าใช้งานได้ (Wang & Kobsa, 2009) ปัจจุบันองค์กรต่างๆ

พยายามที่จะคิดค้นหาวิธีในการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทนี้ โดยเฉพาะการแลกเปลี่ยนแบ่งปันประสบการณ์ในการทำงาน ตลอดจนใช้สนับสนุนการทำงานเชิงสร้างสรรค์ของพนักงาน (Cummings, 2013) หรือเพื่อพัฒนาการทำงานในด้านต่างๆ เช่น การจดจำตราสินค้า การขาย การค้นหาวิธีเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องมือในการทำงาน การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า การส่งเสริมการทำงานอย่างมีส่วนร่วม การแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ระหว่างพนักงานในองค์กร ภายใต้สภาพแวดล้อมเฉพาะขององค์กรนั้นๆ โดยสร้างเป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ภายในองค์กรขึ้นมาใช้งาน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) หรือเครือข่ายอินทราเน็ต (Intranet) (Albalooshi, Mavridis & Al-Qirim, 2012) ทำให้เกิดความสะดวกในการแลกเปลี่ยนแบ่งปันสารสนเทศระหว่างกัน ป้องกันไม่ให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อนกันภายในองค์กร ก่อให้เกิดความง่ายต่อการทำงานในโครงการแบบมีส่วนร่วม และทำให้มองเห็นเป้าหมายโครงการต่างๆ มีความชัดเจนมากขึ้น (Dialogue consulting, 2013) เครือข่ายสังคมออนไลน์ภายในองค์กรช่วยสร้างโอกาสไปสู่ความสำเร็จขององค์กร สามารถแยกประเด็นการประยุกต์ใช้ไว้เป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) การเผยแพร่และการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ (Information dissemination and sharing) ไปยังกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ลูกค้า คู่ค้าทางธุรกิจ พนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่แลกเปลี่ยนสารสนเทศ ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ตราสินค้า เป็นต้น 2) การสื่อสาร (Communication) เป็นการสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งจะช่วยให้องค์กรได้รับข้อมูลย้อนกลับจากผู้รับสาร เช่น การเสนอแนะ ข้อวิจารณ์ มุมมองของลูกค้า ซึ่งถือเป็นข้อมูลที่คุณค่า องค์กรสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือสร้างผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า 3) การมีส่วนร่วมและการสร้างนวัตกรรม (Collaboration and innovation) เป็นการใช้ในการรวบรวมพนักงานในการแก้ปัญหาและสร้างนวัตกรรมต่างๆ ที่อาศัยการมีส่วนร่วมทั้งภายในและภายนอกองค์กร 4) การจัดการความรู้ (Knowledge management) เป็นการประยุกต์ใช้ที่มีการขับเคลื่อนโดยพนักงาน เช่น การค้นหาความรู้ แนวความคิด การแลกเปลี่ยนแบ่งปัน การดูแลรักษา การถ่ายโอน และการเผยแพร่ 5) การฝึกอบรมและการเรียนรู้ (Training and learning) เครือข่ายสังคมออนไลน์ได้รับความนิยมในการประยุกต์ใช้ในการฝึกอบรม เนื่องจากสามารถทำการอบรมในรูปแบบการจำลองสถานการณ์ให้มองเห็นได้ ตลอดจนการใช้สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษา ซึ่งช่วยสร้างความร่วมมือระหว่างผู้เข้ารับการอบรม โดยใช้กระดานเนื้อหา (Blog) หรือ การหาข้อสรุปแบบกลุ่ม (Discussion group) เป็นต้น และ 6) กิจกรรมด้านการบริหารจัดการและการแก้ปัญหา (Management activities and problem solving) เป็นการประยุกต์ใช้โดยการรวบรวมข้อมูลในเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อนำไปวิเคราะห์ และนำผลลัพธ์ที่ได้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการบริหารงานในองค์กร

การประยุกต์ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สนับสนุนการทำงาน จะอาศัยเครื่องมือต่างๆ ที่ถูกพัฒนาขึ้นภายในระบบ ซึ่ง CGI Group Inc. (2012) ได้แบ่งกลุ่มเครื่องมือที่สำคัญไว้เป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านเนื้อหา (Content) เป็นการประยุกต์ใช้เพื่อการบันทึกและจัดการเนื้อหาสารสนเทศต่างๆ ในองค์กร ตลอดจนองค์ความรู้ต่างๆ ที่ใช้ประกอบการทำงาน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ ส่วนจัดการบทความ (Article) สารานุกรมออนไลน์เสรี (Wiki) เอกสาร (Document) การแสดงความคิดเห็น (Comment) ข่าว (News) ภาพเคลื่อนไหว (Video) ภาพนิ่ง (Picture) 2) ด้านการสื่อสาร (Communication) เป็นการประยุกต์ใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องในองค์กร เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ การส่งข้อความด่วน (Instant messaging) การแสดงสถานะ (Status) ข้อความแจ้งเตือน (Alert) 3) ด้านชุมชน (Community) เป็นการประยุกต์ใช้ที่เน้นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้ในชุมชน

หรือองค์กร เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ การระบุรายละเอียดส่วนตัว (Profile) รายการกิจกรรม (Activity stream) การประชุมย่อย (Forum) บล็อก (Blog) เหตุการณ์ (Event) การติดตาม (Following) การแบ่งกลุ่ม (Group) 4) ด้านการมีส่วนร่วม (Collaboration) เป็นการประยุกต์ใช้เพื่อให้ผู้ใช้ระบบได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ กระดานข้อความ (Whiteboard) การประชุมทางไกล (Conferencing) การบริหารโครงการ (Project management) การนำเสนอเนื้อหาหรือการอบรม (Course/Training) องค์กรธุรกิจชั้นนำระดับโลกหลายๆ แห่งมีการพัฒนาเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนการทำงาน ในการติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ (Richter & Riemer, 2009; Rooksby et al, 2009) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เครือข่ายสังคมออนไลน์ภายในองค์กรของบริษัทชั้นนำระดับโลก

องค์กร	IBM	Deloitte LLP	Hewlett-Packard	SAP	Accenture
ประเภทองค์กร	ผู้ผลิตเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์	บริษัทปรึกษาด้านการเงิน	ผู้ผลิตเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์	บริษัทพัฒนาซอฟต์แวร์ระดับองค์กร	บริษัทที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยี
ขนาด	พนักงาน 398,000 คน	พนักงาน 165,000 คน	พนักงาน 310,000 คน	พนักงาน 51,000 คน	พนักงาน 186,000 คน
เครือข่ายสังคมออนไลน์ภายในองค์กร	Beehive	D Street	Water Cooler	Harmony	People Pages
ฟังก์ชันในระบบ					
• รายละเอียดผู้ใช้ระบบ	✓	✓	✓	✓	✓
• เชื่อมโยงผู้ใช้ระบบ	✓	✓	✓	✓	✓
• สร้าง/นำเสนอเนื้อหา/รูปภาพ	✓	✓	✓		

ตารางที่ 1 (ต่อ)

องค์กร	IBM	Deloitte LLP	Hewlett-Packard	SAP	Accenture
• แลกเปลี่ยนข้อมูล/ข้อคิดเห็น/เสนอแนะ	✓	✓		✓	✓
• จัดการบริบทผู้ใช้	✓			✓	✓
• ค้นหาผู้ใช้/ผู้เชี่ยวชาญ	✓			✓	✓
• ติดป้ายกำกับ			✓		
• สร้างทีมจำลอง			✓		
• การกรองข้อมูล			✓		
• การแจ้งเตือนอัตโนมัติ				✓	✓

เครือข่ายสังคมออนไลน์ขององค์กรต่างๆ ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ เป็นชุมชนเสมือนที่ทำให้องค์กรมีพื้นที่ในการเก็บรวบรวมความรู้ เผยแพร่ความรู้ เข้าถึงความรู้ที่มีอยู่ เชื่อมโยงผู้รู้หรือเชี่ยวชาญที่อยู่ห่างไกลเข้าด้วยกัน เครือข่ายสังคมออนไลน์จึงมีบทบาทสำคัญต่อการทำงานในยุคปัจจุบัน สามารถอำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ การติดต่อสื่อสาร การสร้างเครือข่ายระหว่างเพื่อนร่วมงาน และยังสามารถนำไปใช้ในทางวิชาการได้ (Mastromatteo, 2010; Jeon, Kim & Koh, 2011) อย่างไรก็ตาม ในการประยุกต์ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ นั้น องค์กรจำเป็นต้องมีความเข้าใจถึงพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้ใช้ในองค์กรว่าเป็นอย่างไร เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าผู้ใช้มีทัศนคติที่ดี และมีความเต็มใจในการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้กับบุคคลอื่นในสังคมออนไลน์ที่องค์กรใช้อยู่ (Yu, Lu & Liu, 2010; Masrek & Edang, 2012) ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานที่เกิดจากการประยุกต์ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

2. พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

ในปัจจุบันพบว่า มีหน่วยงานหลายๆ แห่ง ได้มีความพยายามนำเอาเครือข่ายสังคมออนไลน์ไปประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือประกอบการทำงาน อาจเป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์แบบสาธารณะหรือแบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ภายในขององค์กรเอง บางหน่วยงานมีการพัฒนาขึ้นเองหรือว่าจ้างผู้พัฒนาระบบภายนอกเพื่อพัฒนาขึ้นใช้เฉพาะภายในองค์กร (Roosky et al, 2009) ซึ่ง Chang and Hsiao (2014) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้ใช้ในประเทศไต้หวัน พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ร้อยละ 41 มีอายุอยู่ในช่วง 18–23 ปี เครื่องมือสำหรับการเข้าใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ร้อยละ 73 ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ โดยเฉลี่ยแล้วผู้ใช้แต่ละคนจะมีเพื่อนในเครือข่ายมากกว่า 100 คน ฟังก์ชันที่นิยมใช้ได้แก่ เครื่องมือสำหรับการค้นหา (Search) การส่งข้อความ (Message) และการแนะนำ (Recommendation) ตามลำดับ ส่วนการแลกเปลี่ยนแบ่งปันสารสนเทศนั้น อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย Wang and Kobsa (2009) ศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในสหรัฐอเมริกา พบว่า พนักงานในองค์กรต่างๆ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ไปทางสังคม ได้แก่ การใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ดีกว่าเดิม ทำให้ได้รู้จักบุคคลอื่นเพิ่มขึ้น ส่งผลต่อการตื่นตัวไปสู่จุดมุ่งหมายและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ในประเทศไทย Arpa Jirakoonsombat et al (2013) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ประกอบการทำงาน โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้บริหารระดับกลางและระดับสูงในธุรกิจด้านอุตสาหกรรมพลังงาน อุตสาหกรรมเชิงพาณิชย์ อุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่ม อุตสาหกรรมการบิน องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร อุตสาหกรรมการผลิต อุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ และสถาบันการเงิน จำนวน 12 แห่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริหารทุกแห่งมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ระหว่างการทำงาน โดยใช้โทรศัพท์มือถือเป็นหลัก รองลงมาคือการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และคอมพิวเตอร์ชนิดพกพา ส่วนใหญ่จะใช้ตลอดเวลา รองลงมาคือใช้ในเวลากลาง และไม่ใช่ในระหว่างการประชุม ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นว่าการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ประกอบการทำงานมีความเหมาะสม เนื่องจากสามารถติดต่อกับพนักงานในสถานการณ์ฉุกเฉินได้ดี และมองว่าเครือข่ายสังคมออนไลน์สามารถนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ เพราะช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการประสานงานและการเชื่อมโยงผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ทั้งยังสามารถช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าส่งเอกสาร และค่าโฆษณา เป็นต้น เช่นเดียวกับอมรรวรรณ คันทะ และกิตติพงษ์ โสภณธรรมภาณ (2556) ซึ่งได้ทำการศึกษา

เกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในหน่วยงานภาครัฐ พบว่า เหตุผลที่บุคลากรในภาครัฐส่วนใหญ่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์คือ เพื่อการติดต่อสื่อสาร รองลงมาคือเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและค้นหาข้อมูลข่าวสาร ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้งาน และมีความรู้สึกยินดีที่ได้ติดต่อผู้รับบริการผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์

3. การแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา

เสรี เพิ่มชาติ (2552) ได้ศึกษาแนวทางในการจัดการความรู้กับการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่มักเกิดจากการเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบในงานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน การขาดข้อเคลื่อนอย่างต่อเนื่องและขาดการมีส่วนร่วม ซึ่งได้นำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้กิจกรรมการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ ซึ่งมีแหล่งจัดเก็บความรู้เพื่อเก็บเรื่องเล่าความสำเร็จของสมาชิกไว้ในระบบ และนำสู่การขยายผลใช้ในองค์กรทั้งในรูปเอกสารกระดาษและอิเล็กทรอนิกส์ (ศิริวารัตน์ หุนหวล, 2556) ได้ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารและแนวทางแก้ปัญหาในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ออนไลน์ พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ เป็นเครื่องมือที่จะช่วยเชื่อมโยงบุคคลต่างสถานที่เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อกระจาย ถ่ายโอน เผยแพร่ แลกเปลี่ยนแบ่งปันข้อมูล ทรัพยากร ความรู้ ความคิด ทักษะประสบการณ์ ส่งเสริมให้มีการทำงานที่เกื้อกูลกัน ซึ่งการติดต่อสื่อสารส่วนใหญ่ในการประกันคุณภาพศึกษานั้น เพื่อเรียนรู้ประสบการณ์จากผู้อื่นมาช่วยในการตัดสินใจแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยปัญหาที่ทำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องต้องทำการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้มากที่สุด คือ ปัญหาเกี่ยวกับเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา และมีความต้องการเทคนิคในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาให้ตรงประเด็น

ดังนั้น ในการประยุกต์ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ในการปฏิบัติงานในการประกันคุณภาพศึกษานั้น มหาวิทยาลัยจึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของบุคลากรในหน่วยงาน ในประเด็นที่เกี่ยวกับคน เทคโนโลยี รูปแบบการจัดการความรู้ (ลัดดา เตรียมจิตต์ตรง และคณะ, 2550) เพื่อที่จะได้นำผลลัพธ์ไปใช้ในการวางแผนหรือกำหนดนโยบายในการส่งเสริมการใช้งานที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

การรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 576 คน สามารถจำแนกได้ตามคุณลักษณะพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ หน่วยงานที่สังกัด ช่วงอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และตำแหน่งทางวิชาการ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐาน	รายละเอียด	จำนวน (n=810)	ร้อยละ
หน่วยงานที่สังกัด	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	119	20.7
	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	97	16.8
	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	70	12.2
	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	66	11.5
	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	54	9.4
	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ	48	8.3
	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	45	7.8
	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ	45	7.8
	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	32	5.6
ช่วงอายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	46	8.0
	30–39 ปี	223	38.7
	40–49 ปี	209	36.3
	50 ปีขึ้นไป	98	17.0
ระดับการศึกษา	ระดับปริญญาตรี	57	9.9
	ระดับปริญญาโท	344	59.7
	ปริญญาเอก	175	30.4
ตำแหน่งงาน	คณบดี	36	6.3
	รองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา	49	8.5
	ประธานหลักสูตร	142	24.7
	อาจารย์ประจำหลักสูตร	282	49.0
	เจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพการศึกษา	67	11.6
ตำแหน่งทางวิชาการ	อาจารย์	349	60.6
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	156	27.1
	รองศาสตราจารย์	10	1.7
	ไม่มี (เจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพการศึกษา)	61	10.6

2. พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ประกอบการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ประกอบการทำงาน ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 9 แห่ง ประกอบด้วยประเด็นต่อไปนี้

2.1 ระยะเวลาที่ใช้ต่อครั้ง

ในการเข้าใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของบุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลส่วนใหญ่ ร้อยละ 29.51 ใช้เวลามากกว่า 30 นาทีต่อการเข้าใช้หนึ่งครั้ง รองลงมาคือ ใช้เวลา 16-30 นาที และ 1-5 นาที คิดเป็นร้อยละ 20.66 และ 19.62 ตามลำดับ เมื่อแยกพิจารณาตามคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่ใช้เวลามากกว่า 30 นาทีต่อการเข้าใช้หนึ่งครั้งนั้น มีอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.30 ของกลุ่มอายุเดียวกัน อายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 32.74 ของกลุ่มอายุเดียวกัน อายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 23.92 ของกลุ่มอายุเดียวกัน ส่วนผู้มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป จะพบว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 57.14 จะใช้เวลาต่อครั้งในการเข้าใช้ 16 นาที ขึ้นไป เมื่อพิจารณาตามตำแหน่งงาน พบว่า คณบดีส่วนใหญ่ ร้อยละ 61.11 จะใช้เวลาต่อครั้งในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ 16 นาทีขึ้นไป ส่วนรองคณบดีที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาส่วนใหญ่ ร้อยละ 28.57 จะใช้เวลา 11-15 นาทีต่อครั้ง ส่วนประธานหลักสูตร อาจารย์ประจำหลักสูตร และเจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพ จะใช้เวลาต่อหนึ่งครั้งสอดคล้องกันคือ ส่วนใหญ่จะใช้เวลามากกว่า 30 นาที ได้แก่ ร้อยละ 32.39 ของประธานหลักสูตรทั้งหมด ร้อยละ 29.08 ของอาจารย์ประจำหลักสูตรทั้งหมด และร้อยละ 29.85 ของเจ้าหน้าที่ทั้งหมด

2.2 จำนวนครั้งที่ใช้ต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ นับจากจำนวนครั้งต่อสัปดาห์จากบุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พิจารณาในภาพรวม พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 34.9 เข้าใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ประกอบการทำงาน สัปดาห์ละ 1-20 ครั้ง รองลงมาคือ เข้าใช้น้อยกว่า 10 ครั้ง และ 21-30 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.14 และ 18.58 ตามลำดับ เมื่อแยกพิจารณาตามคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ทุกคุณลักษณะ ได้แก่ ช่วงอายุ ตำแหน่งงาน มีพฤติกรรมการเข้าใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ไปในทิศทางเดียวกัน คือ ส่วนใหญ่เข้าใช้ 11-20 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยการเข้าใช้ส่วนใหญ่่นั้นเป็นกลุ่มช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี เข้าใช้ร้อยละ 28.26 กลุ่มช่วงอายุระหว่าง 30-40 ปี เข้าใช้ร้อยละ 30.49 กลุ่มช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี เข้าใช้ร้อยละ 36.84 และกลุ่มช่วงอายุมากกว่า 50 ปี เข้าใช้ร้อยละ 43.88 ในส่วนของตำแหน่งงานนั้น พบว่า ร้อยละ 38.89 ของคณบดี ร้อยละ 38.80 ของรองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา ร้อยละ 38.00 ของประธานหลักสูตร ร้อยละ 30.90 ของอาจารย์ประจำหลักสูตร และร้อยละ 40.30 ของเจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งถือเป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ในแต่ละกลุ่มล้วนเข้าใช้ 10-20 ครั้งต่อสัปดาห์ทั้งสิ้น

2.3 อุปกรณ์สำหรับการเข้าใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

ในการใช้อุปกรณ์สำหรับการเข้าใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งโดยปกติแล้วผู้ใช้รายหนึ่งๆ จะสามารถใช้อุปกรณ์ได้หลายชนิด โดยภาพรวมแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 72.57 เลือกใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน รองลงมาร้อยละ 57.29 เลือกใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และร้อยละ 52.19 เลือกใช้

คอมพิวเตอร์พกพา ส่วนอุปกรณ์ที่ผู้ใช้เลือกใช้น้อยที่สุด คือ แท็บเล็ตและอื่นๆ (ร้อยละ 20.14) เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุของบุคลากร พบว่า โทรศัพท์สมาร์ทโฟนเป็นอุปกรณ์ที่บุคลากรเกือบทุกช่วงอายุเลือกใช้โดยส่วนใหญ่ ได้แก่ กลุ่มช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี ใช้ร้อยละ 91.3 กลุ่มช่วงอายุระหว่าง 30–39 ปี ใช้ร้อยละ 79.37 และกลุ่มช่วงอายุระหว่าง 40–49 ปี ใช้ร้อยละ 66.51 มีเฉพาะผู้ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปเท่านั้น ที่ส่วนใหญ่ ร้อยละ 63.27 ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลเป็นอุปกรณ์ในการเข้าใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะที่เป็นตำแหน่งงาน พบว่า ทุกตำแหน่งงานมีการใช้อุปกรณ์ที่สอดคล้องกัน คือ ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพการศึกษา (ร้อยละ 82.09) คณบดี (ร้อยละ 75) รองคณบดีที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (ร้อยละ 73.47) อาจารย์ประจำหลักสูตรใช้ (71.99) และประธานหลักสูตร (ร้อยละ 68.31)

2.4 สัดส่วนของเพื่อนร่วมงานที่ติดต่อกันผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์

ผลการวิเคราะห์สัดส่วนของเพื่อนร่วมงานที่ทำการติดต่อสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เทียบกับเพื่อนร่วมงานในชีวิตจริง พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 26.74 มีสัดส่วนเพื่อนร่วมงานที่ปรากฏอยู่ในเครือข่ายสังคมออนไลน์อยู่ที่ร้อยละ 20–39 เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ ตำแหน่ง พบว่า ทุกกลุ่มมีสัดส่วนเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในเครือข่ายสังคมออนไลน์สอดคล้องกัน คือ อยู่ในสัดส่วนร้อยละ 20–39 ยกเว้น ตำแหน่งรองศาสตราจารย์ (ร้อยละ 30) และรองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา (ร้อยละ 22.40) จะมีเพื่อนร่วมงานที่ปรากฏในเครือข่ายสังคมออนไลน์มากกว่าร้อยละ 80

2.5 การกำหนดชื่อผู้ใช้ในเครือข่ายสังคมออนไลน์

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้ชื่อนามสกุลจริงในการกำหนดเป็นชื่อผู้ใช้ในเครือข่ายสังคมออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมาคือการใช้ชื่อเล่นร่วมกับชื่อนามสกุลจริง คิดเป็นร้อยละ 19.79 และการใช้ชื่อเล่น คิดเป็นร้อยละ 13.19 ส่วนวิธีการกำหนดชื่อที่มีการใช้น้อยที่สุดคือการใช้ชื่อที่สมมติขึ้นเอง ซึ่งมีเพียงร้อยละ 6.25 เท่านั้น เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับการศึกษา พบว่าทุกระดับการศึกษามีการกำหนดชื่อผู้ใช้ที่สอดคล้องกัน คือ ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก กำหนดชื่อผู้ใช้โดยใช้ชื่อนามสกุลจริงเป็นส่วนใหญ่ และรองลงมาคือการใช้ชื่อเล่นร่วมกับชื่อนามสกุลจริง เมื่อจำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ ได้แก่ รองศาสตราจารย์ (ร้อยละ 80) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (ร้อยละ 56.41) อาจารย์ (ร้อยละ 43.84) และผู้ไม่มีตำแหน่งทางวิชาการคือเจ้าหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา (ร้อยละ 39.34) พบว่า การกำหนดชื่อผู้ใช้เป็นไปในทิศทางเดียวกันในทุกตำแหน่งเช่นกัน นั่นคือ การใช้ชื่อนามสกุลจริงเป็นส่วนใหญ่ เมื่อพิจารณาตามตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ในแต่ละตำแหน่ง ประกอบด้วย คณบดี (ร้อยละ 61.11) รองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา (ร้อยละ 48.98) ประธานหลักสูตร (ร้อยละ 50.7) อาจารย์ประจำหลักสูตร (ร้อยละ 45.39) และเจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพการศึกษา (ร้อยละ 40.3) กำหนดชื่อโดยการใช้ชื่อนามสกุลจริง

2.6 การระบุข้อมูลรายละเอียดส่วนตัว

การระบุข้อมูลรายละเอียดส่วนตัว (Profile) ในเครือข่ายสังคมออนไลน์ มีจุดประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับให้บุคคลอื่นได้รับทราบคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ใช้ระบบรายนั้นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 57.64 ระบุข้อมูลรายละเอียดส่วนตัวโดยเลือกที่จะเปิดเผยข้อมูลจริงเพียงบางส่วน รองลงมาร้อยละ 27.43 ระบุข้อมูลจริงเป็นส่วนใหญ่ และร้อยละ 14.93 ทำการปกปิดข้อมูลจริงไว้เป็นส่วนใหญ่ เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะ

ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามระดับการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ และตำแหน่งงาน พบว่า ทุกกลุ่มคุณลักษณะมีการระบุรายละเอียดส่วนตัวที่สอดคล้องกัน กล่าวคือ ส่วนใหญ่ของแต่ละกลุ่มจะทำการเปิดเผยข้อมูลบางส่วน รองลงมาคือการให้ข้อมูลจริงส่วนใหญ่ และส่วนน้อยที่ทำการปกปิดข้อมูลจริงไว้เป็นส่วนใหญ่

2.7 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

ในการเข้าใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้ใช้แต่ละรายสามารถที่จะระบุได้หลายวัตถุประสงค์ ซึ่งพบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 85.76 มีวัตถุประสงค์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อการติดต่อสื่อสารผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน รองลงมาร้อยละ 67.53 เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ และร้อยละ 50.52 เพื่อการแจ้งเตือนเรื่องงานและกิจกรรม ส่วนการค้นหาผู้เชี่ยวชาญเป็นวัตถุประสงค์ที่ถูกเลือกน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.22 เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ ตำแหน่งงาน พบว่า ทุกกลุ่มมีวัตถุประสงค์การเข้าใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่สอดคล้องกัน คือ ส่วนใหญ่ใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารผู้เกี่ยวข้อง และรองลงมาคือเพื่อการแลกเปลี่ยนแบ่งปันข้อมูลและความรู้ มีเพียงตำแหน่งทางวิชาการระดับรองศาสตราจารย์เท่านั้น ที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 80 จะกำหนดวัตถุประสงค์การเข้าใช้ระบบไว้ 2 อย่าง คือ เพื่อการติดต่อสื่อสารผู้เกี่ยวข้อง และเพื่อการแลกเปลี่ยนแบ่งปันข้อมูลและความรู้

2.8 กิจกรรมที่ทำอยู่เป็นประจำในเครือข่ายสังคมออนไลน์

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับกิจกรรมที่ผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ปฏิบัติอยู่เป็นประจำขณะเข้าใช้งาน ซึ่งสามารถกระทำได้หลายกิจกรรม โดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 50.17 ทำการแบ่งปันข้อมูลให้แก่เพื่อนหรือสมาชิกในเครือข่าย รองลงมาร้อยละ 47.92 คือการแสดงความคิดเห็นต่อเนื้อหาต่างๆ ที่ปรากฏ และร้อยละ 46 คือแสดงความชอบใจ (Like) ในประเด็นที่สนใจ ส่วนกิจกรรมที่ผู้ใช้ปฏิบัติกันน้อยที่สุดคือการเขียนบล็อก คิดเป็นร้อยละ 4.69 เมื่อพิจารณาตามตำแหน่งทางวิชาการ พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่ ร้อยละ 50.43 ทำการแสดงความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 50.14 ทำการแบ่งปันข้อมูล ขณะที่ผู้ช่วยศาสตราจารย์ส่วนใหญ่ ร้อยละ 50 ให้ความสนใจในแบ่งปันข้อมูลมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 43.59 ทำการแสดงความชอบใจ และรองศาสตราจารย์ส่วนใหญ่ ร้อยละ 70 ให้ความสนใจในการแบ่งปันข้อมูลมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 50 ทำการแสดงความคิดเห็นและการส่งข้อความสั้น ส่วนผู้ที่ไม่มีตำแหน่งทางวิชาการ ซึ่งได้แก่เจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพการศึกษาส่วนใหญ่ ร้อยละ 62.3 ให้การแสดงความชอบใจบนเครือข่ายสังคมออนไลน์มากที่สุด รองลงมาร้อยละ 52.46 จะทำการแสดงความคิดเห็น และเมื่อพิจารณาตามตำแหน่งงาน พบว่า คณบดี ประธานหลักสูตร และอาจารย์ประจำหลักสูตร ทำกิจกรรมที่สอดคล้องกัน คือ การแบ่งปันข้อมูลมากที่สุด รองลงมาคือการแสดงความคิดเห็น ส่วนรองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาและเจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพการศึกษา ทำการแสดงความคิดเห็นมากที่สุด และรองลงมาคือการแบ่งปันข้อมูล

2.9 ประโยชน์ที่ได้รับจากเครือข่ายสังคมออนไลน์

ผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สามารถที่จะได้รับประโยชน์อันหลากหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อนำเครือข่ายสังคมออนไลน์ไปใช้สนับสนุนการทำงานในองค์กร ผลการศึกษาจากบุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่

ร้อยละ 79.86 เห็นว่าสามารถช่วยให้การสื่อสารสะดวกรวดเร็วขึ้น รองลงมาร้อยละ 65.97 คือช่วยให้การแบ่งปันข้อมูลข่าวสารดีขึ้น และร้อยละ 54.86 คือช่วยให้การทำงานมีความง่ายขึ้น ส่วนประโยชน์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบน้อยที่สุด คือ การช่วยให้ผู้ใช้ระบบกล้าแสดงความคิดเห็นมากขึ้น (ร้อยละ 18.4) เมื่อแยกพิจารณาตามคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ และตำแหน่งงาน คนส่วนใหญ่ของทุกๆ กลุ่มมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันคือ การมองเห็นประโยชน์ด้านการติดต่อสื่อสารสะดวกรวดเร็วขึ้นมากที่สุด รองลงมาคือการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารดีขึ้น มีเฉพาะตำแหน่งทางวิชาการระดับรองศาสตราจารย์เท่านั้นที่ส่วนใหญ่ ร้อยละ 70 มองว่าช่วยให้การติดต่อสื่อสารสะดวกรวดเร็วขึ้นและช่วยให้การทำงานมีความง่ายขึ้น และรองลงมา ร้อยละ 60 เห็นว่าเป็นแหล่งเก็บข้อมูลสำหรับการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้

3. พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ในเครือข่ายสังคมออนไลน์

ในการศึกษาพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ในเครือข่ายสังคมออนไลน์ของบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงประสพการณ์ในการแลกเปลี่ยนแบ่งปันข้อมูลในการประกันคุณภาพการศึกษา ความถี่ในการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ เครื่องมือที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ แหล่งความรู้ที่เลือกใช้ประกอบการปฏิบัติงานในการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ในองค์กร และอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ในองค์กร

3.1 ประสพการณ์ในการแลกเปลี่ยนแบ่งปันข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสพการณ์ในการแลกเปลี่ยนแบ่งปันข้อมูล โดยภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 73.26 เคยทำการแลกเปลี่ยนแบ่งปันข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในเครือข่ายสังคมออนไลน์ให้เพื่อนร่วมงาน ส่วนที่เหลือร้อยละ 26.74 ยังไม่เคยมีประสพการณ์ในการแลกเปลี่ยนแบ่งปันข้อมูล เนื้อหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำการแลกเปลี่ยนแบ่งปันมากที่สุด คือ ข่าวสารที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38.54 รองลงมาร้อยละ 36.45 คือเอกสารเข้าร่วมฝึกอบรมหรือสัมมนา และร้อยละ 30.78 คือเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่งทางวิชาการ ประสพการณ์ในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และตำแหน่งงาน พบว่า ทุกกลุ่มคุณลักษณะมีการแลกเปลี่ยนแบ่งปันข้อมูลที่มีเนื้อหาสอดคล้องกัน กล่าวคือ เนื้อหาที่มีการแลกเปลี่ยนแบ่งปันมากที่สุดสามอันดับแรก คือ ข่าวสารที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เอกสารการเข้าร่วมฝึกอบรมสัมมนา และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา

3.2 จำนวนครั้งในการแลกเปลี่ยนแบ่งปันข้อมูลบนเครือข่ายสังคมออนไลน์

การแลกเปลี่ยนแบ่งปันข้อมูลในเครือข่ายสังคมออนไลน์ในการประกันคุณภาพของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วมีการแลกเปลี่ยนแบ่งปันข้อมูล 1.51 ครั้งต่อสัปดาห์ ($Sd.=2.027$) เมื่อพิจารณาตามตำแหน่งทางวิชาการ พบว่า รองศาสตราจารย์ทำการแลกเปลี่ยนแบ่งปันมากที่สุด ($\bar{X}=2.50$, $Sd.=3.308$) ส่วนผู้ที่แลกเปลี่ยนแบ่งปันน้อยที่สุดคืออาจารย์ ($\bar{X}=1.39$, $Sd.=2.000$) เมื่อพิจารณาตามประสพการณ์ในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีประสพการณ์ในการประกันคุณภาพศึกษามากกว่า 5 ปี

จะแลกเปลี่ยนแบ่งปันข้อมูลมากที่สุด ($\bar{X}=1.78$, $Sd.=2.479$) ตรงข้ามกับผู้ที่มีประสบการณ์ในการประกันคุณภาพ การศึกษาน้อยที่สุดคือ 1-2 ปี จะแลกเปลี่ยนแบ่งปันข้อมูลน้อยที่สุดเช่นกัน ($\bar{X}=0.97$, $Sd.=205$) และเมื่อพิจารณา ตามตำแหน่งงาน พบว่า คณบดี ทำการแลกเปลี่ยนแบ่งปันข้อมูลมากที่สุด ($\bar{X}=2.25$, $Sd.=2.523$) ส่วนตำแหน่งงานที่ ทำการแลกเปลี่ยนแบ่งปันข้อมูลน้อยที่สุด คือ อาจารย์ประจำหลักสูตร ($\bar{X}=1.33$, $Sd.=1.876$)

3.3 แหล่งความรู้ที่เลือกใช้หรือเข้าถึงในการปฏิบัติงาน

แหล่งความรู้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้หรือเข้าถึง เมื่อมีความจำเป็นในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานในการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งอาจเลือกใช้ได้หลายแหล่ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 62.33 เลือกใช้คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา รองลงมาร้อยละ 36.28 คือการ สอบถามผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และร้อยละ 23.26 สอบถามจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อพิจารณา คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่งทางวิชาการ ประสบการณ์ทำงานในการประกันคุณภาพ การศึกษา และตำแหน่งงาน พบว่า ทุกคุณลักษณะส่วนใหญ่ เลือกใช้แหล่งความรู้ที่เป็นคู่มือประกันคุณภาพการศึกษา มากที่สุด รองลงมาคือการสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ยกเว้นผู้ที่เป็นเจ้าหน้าที่ประกัน คุณภาพการศึกษาส่วนใหญ่ จะใช้วิธีการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษามากที่สุด รองลงมาคือ การใช้คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา

3.4 ระดับการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ในหน่วยงาน

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระดับการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ในหน่วยงาน พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 48.96 เห็นว่าการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับการประกัน คุณภาพการศึกษาในหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามตาม ตำแหน่งทางวิชาการ ประสบการณ์ในการประกันคุณภาพการศึกษา และตำแหน่งงาน พบว่าคนส่วนใหญ่ของทุกกลุ่ม มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ มองว่าการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาใน หน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นตำแหน่งรองศาสตราจารย์ ที่ส่วนใหญ่ ร้อยละ 30 เห็นว่าอยู่ในระดับมาก

3.5 ระดับความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในหน่วยงาน

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระดับความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของ บุคลากรในหน่วยงานที่สังกัด พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 52.43 เห็นว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะของผู้ตอบ แบบสอบถามตามตำแหน่งทางวิชาการ ประสบการณ์ในการประกันคุณภาพการศึกษา และตำแหน่งงาน พบว่าคน ส่วนใหญ่ของทุกกลุ่มมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ มองว่าระดับความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของ บุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดอยู่ในระดับปานกลาง

3.6 อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับอุปสรรคที่มีต่อการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ในการประกัน คุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 89.9 มีความเห็นว่าในหน่วยงานที่ สังกัดมีปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ โดยปัญหาที่เป็นอุปสรรคมาก คือ การขาดความรู้ความ เข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้ คิดเป็นร้อยละ 42.71 รองลงมาคือการขาดผู้รู้ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพ

การศึกษา คิดเป็นร้อยละ 42.19 และการขาดแนวปฏิบัติที่ดี คิดเป็นร้อยละ 35.07 เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามตามตำแหน่งทางวิชาการ พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่ร้อยละ 45.85 เห็นว่าปัญหาที่เป็นอุปสรรคมากที่สุดคือ การขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ส่วนใหญ่ ร้อยละ 38.46 เห็นว่าปัญหาที่เป็นอุปสรรคมากที่สุดคือ การขาดผู้รู้ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพ รองศาสตราจารย์ส่วนใหญ่ร้อยละ 30 มีความเห็นว่าปัญหาที่เป็นอุปสรรคมากที่สุดคือการไม่มีเวลาในการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ ส่วนผู้ที่ไม่มีตำแหน่งทางวิชาการ ซึ่งได้แก่เจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพการศึกษาส่วนใหญ่ ร้อยละ 40.98 เห็นว่าปัญหาที่เป็นอุปสรรคมากที่สุด คือ การขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องการจัดการความรู้ เมื่อพิจารณาตามตำแหน่งงาน พบว่า คณบดี (ร้อยละ 38.89) ประธานหลักสูตร (ร้อยละ 49.3) และเจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพการศึกษา (ร้อยละ 40.3) เห็นว่าการขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องการจัดการความรู้เป็นปัญหามากที่สุด ส่วนรองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาส่วนใหญ่ร้อยละ 48.98 มองว่ามีปัญหาเรื่องไม่มีเวลาในการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ ส่วนอาจารย์ประจำหลักสูตรส่วนใหญ่ ร้อยละ 41.84 เห็นว่าการขาดผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นปัญหามากที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ในการประกัน คุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ทั้ง 9 แห่ง พบว่า

1. ในการประยุกต์ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สนับสนุนการทำงานของบุคลากรในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีความสอดคล้องกับแนวคิด 4Cs ของ CGI Group Inc (2012) ได้แก่ 1) ด้านเนื้อหา (Contents) พบว่าเนื้อหาส่วนใหญ่ที่การแลกเปลี่ยนแบ่งปัน คือ ข่าวสารที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เอกสารเข้าร่วมฝึกอบรมหรือสัมมนา และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา 2) ด้านการสื่อสาร (Communication) พบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของบุคลากรส่วนใหญ่ คือ การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน นับเป็นวัตถุประสงค์หลักของผู้ใช้ระบบส่วนใหญ่ 3) ด้านชุมชน (Community) พบว่า กลุ่มตัวอย่างสามในสี่ส่วนเป็นสมาชิกในชุมชนเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยมีเพื่อนร่วมงานในระบบเครือข่ายส่วนใหญ่อยู่ที่ร้อยละ 20–39 และ 4) ด้านการมีส่วนร่วม (Collaboration) พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในกิจกรรมการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ 1–2 ครั้ง ต่อสัปดาห์ และทำการแสดงความคิดเห็นหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อประเด็นที่ตนสนใจในระบบ จะเห็นได้ว่าเครือข่ายสังคมออนไลน์มีศักยภาพเพียงพอต่อการประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือประกอบการทำงานในองค์กร โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งแต่ละแห่งมีวิทยาเขตและคณะกระจายกันอยู่หลายพื้นที่ห่างไกลกัน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสาร การแลกเปลี่ยนแบ่งปันข้อมูลข่าวสารและความรู้ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน

2. ทางด้านพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของบุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สามารถสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ประกอบการทำงานในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการติดต่อสื่อสารผู้ที่เกี่ยวข้อง การแลกเปลี่ยนแบ่งปันข้อมูลและความรู้ในการทำงาน การแจ้งเตือนเรื่องงานและกิจกรรม เนื่องจากการมองเห็นประโยชน์ที่หลากหลาย ช่วยให้เกิดการสื่อสารที่สะดวกรวดเร็ว และการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร

ดีขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ Wang and Kobsa (2009) ที่ศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศในเครือข่ายสังคมออนไลน์ พบว่าพนักงานในองค์กรต่างๆ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในทางสังคม เพื่อให้การติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน บุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลส่วนใหญ่มีการเข้าใช้งาน 11-20 ครั้ง ต่อสัปดาห์ และใช้เวลามากกว่า 30 นาทีต่อครั้ง โดยเฉพาะบุคลากรในกลุ่มเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษา ประธานหลักสูตร และอาจารย์ประจำหลักสูตร ส่วนระดับผู้บริหาร ซึ่งได้แก่คณบดีและรองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาจะใช้เวลาต่อครั้งที่น้อยกว่า ซึ่งตรงข้ามกับผลการศึกษาของ Liengspradit, Sinthupinyo, & Anuntavoranich (2014) ที่พบว่าจำนวนครั้งและเวลาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในปี 2011 เทียบกับปี 2014 พบว่า จำนวนครั้งในการใช้งานจะเพิ่มขึ้น นั่นคือ จะเข้าใช้ทุกครั้งที่มีการแจ้งเตือนจากระบบ แต่จะใช้เวลาเพียงไม่กี่วินาทีเท่านั้นในการใช้งานต่อหนึ่งครั้ง ซึ่งความไม่สอดคล้องกันนี้อาจเกิดจากความแตกต่างในบริบทของผู้ใช้ระบบ ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่มักจะใช้โทรศัพท์ได้ตลอดเวลา ในขณะที่บุคลากรในหน่วยงานนั้นจำเป็นต้องคำนึงถึงความเหมาะสม ไม่ใช้บ่อยเกินไปหรือใช้เฉพาะในเวลาพักจากงานปกติ ซึ่งการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เสมือนหนึ่งเป็นการพักเบรกระหว่างการทำงาน (Danaei, Shahabi & Mehdiabadi, 2011) ทั้งนี้ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์บนวัตถุประสงค์หลายด้าน เช่น การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน การแลกเปลี่ยนแบ่งปันข้อมูล การติดตามงานและกิจกรรมต่างๆ เป็นต้น จึงส่งผลให้ระยะเวลาเข้าใช้ต่อครั้งนานกว่า อุปกรณ์ที่ใช้ส่วนใหญ่คือโทรศัพท์สมาร์ตโฟน ยกเว้นผู้ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มักเลือกอุปกรณ์ประเภทคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล เช่นเดียวกับการศึกษา Arpa Jirakoonsombat et al (2013) ซึ่งศึกษาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับการทำงานในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่ามีการใช้โทรศัพท์มือถือถือในการเข้าถึงมากที่สุด รองลงมาคือเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล เมื่อเข้าใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์แล้ว กิจกรรมที่บุคลากรส่วนใหญ่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ คือการแบ่งปันข้อมูลให้แก่เพื่อนหรือสมาชิกในเครือข่าย และการแสดงความคิดเห็นหรือการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นต่อเนื้อหาต่างๆ ที่ปรากฏในเครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งส่วนใหญ่บุคลากรแต่ละราย จะมีเพื่อนร่วมงานที่ปรากฏอยู่ในเครือข่ายสังคมออนไลน์อยู่ในสัดส่วน ร้อยละ 20 -39 ของเพื่อนร่วมงานที่มีอยู่จริง ยกเว้นผู้ที่ดำรงตำแหน่งรองศาสตราจารย์ที่มีสัดส่วนเพื่อนร่วมงานปรากฏในเครือข่ายสังคมออนไลน์มากที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่มีมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป ดังผลการวิจัยของ Danaei, Shahabi and Mehdiabadi (2011) ที่ได้ระบุว่าเครือข่ายสังคมออนไลน์สามารถสร้างเครือข่ายระหว่างเพื่อนร่วมงาน และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในทางวิชาการได้ ในการให้ข้อมูลรายละเอียดส่วนตัวในเครือข่ายสังคมออนไลน์นั้น บุคลากรส่วนใหญ่เลือกที่จะเปิดเผยข้อมูลจริงเพียงบางส่วนเท่านั้น เนื่องจากเนื้อหาข้อมูลดังกล่าวมีความเป็นส่วนตัว จึงส่งผลต่อความกังวลของผู้ใช้ระบบ ดังที่ Wang and Kobsa (2009) ได้ระบุถึงความกังวลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้ที่มีโอกาสที่จะถูกคุกคามได้ ได้แก่ การคุกคามจากเพื่อนร่วมงาน จากนายจ้างหรือผู้บังคับบัญชา และจากตัวระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์เอง ซึ่งผู้ใช้มีอาจทราบได้ว่าระบบจะมีการนำข้อมูลในระบบส่งต่อไปที่ใดหรืออาจนำไปใช้ในเชิงพาณิชย์ เป็นต้น

3. พฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวนสามในสี่ส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการแลกเปลี่ยนแบ่งปันข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเนื้อหาข้อมูลที่แลกเปลี่ยนแบ่งปันส่วนใหญ่ คือ ข่าวสารที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เอกสารการเข้าร่วมฝึกอบรมหรือ

สัมมนา และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา โดยทำการแลกเปลี่ยนแบ่งปันกันสัปดาห์ละ 1–2 ครั้ง จะเห็นได้ว่าเครือข่ายสังคมออนไลน์สามารถสร้างพื้นที่ในการแลกเปลี่ยนแบ่งปันข้อมูลและความรู้ได้เป็นอย่างดี ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ของผู้คนในสังคมปัจจุบัน (Tan, 2013) อย่างไรก็ตาม การแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ในระบบการประกันคุณภาพการศึกษานั้น จำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือหลายชนิดผสมผสานกัน เช่น การศึกษาดูงาน การเรียนรู้โดยการปฏิบัติงาน เป็นต้น ส่วนแหล่งความรู้ที่ถูกใช้ประกอบการทำงานมากที่สุด คือ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา และการสอบถามผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษา รวมถึงสอบถามเพื่อนร่วมงานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเรื่องนั้นๆ

4. ปัญหาที่สำคัญซึ่งเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จในการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล คือ การขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้ และการขาดผู้เชี่ยวชาญในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา รวมถึงการขาดแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงานในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ดังนั้น บุคลากรส่วนใหญ่จึงมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า ระดับการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ และระดับความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น เป็นไปตามการรายงานผลการประเมินตนเองในระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ที่ได้ชี้ให้เห็นถึงจุดที่ควรพัฒนาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ จันท์เพ็ญ หล้าปา (2551) ที่ศึกษาความรู้ความเข้าใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีล้านนา ซึ่งพบว่าบุคลากรสายบริหาร สายวิชาการ สายปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจมาตรฐานการประกันคุณภาพในระดับปานกลาง

สรุปได้ว่า พฤติกรรมของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลนั้น ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสาร การแลกเปลี่ยนแบ่งปันข้อมูลข่าวสารและความรู้ระหว่างเพื่อนร่วมงาน แต่อย่างไรก็ตาม บุคลากรส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ รวมถึงการขาดผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จึงทำให้ระบบการจัดการความรู้หรือการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ไม่เป็นไปตามแนวทางของระบบประกันคุณภาพการศึกษา ดังนั้น มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งจำเป็นต้องมีการวางระบบการใช้งาน กำหนดนโยบาย มาตรฐาน และข้อตกลงต่างๆ ที่ชัดเจน เช่น ประเด็นความรับผิดชอบต่อข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลที่นำเสนอ กรอบเนื้อหาที่เป็นไปในเชิงวิชาการ รูปแบบการใช้ที่เหมาะสม การตรวจสอบเนื้อหา เป็นต้น (Schlenkrich & Sewry, 2012) เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบถึงรูปแบบและวิธีการประยุกต์ใช้เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดหรือเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา โดยอาจถือเป็นส่วนหนึ่งของระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน ส่งเสริมให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายอันแท้จริงในการประยุกต์ใช้ มีการชักจูงความเข้าใจให้ตรงกันทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ โดยอาศัยกลยุทธ์ต่างๆ ในการกระตุ้นให้มีการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ที่หลากหลายเพิ่มขึ้น ประกอบกับการพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญทางด้านการประกันคุณภาพการศึกษาหรืออาจทำความร่วมมือเพื่อเชื่อมโยงผู้เชี่ยวชาญต่างสถาบันเข้าด้วยกัน เพื่อปรับปรุงจุดด้อยตามมุมมองของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ตามที่ถูกตรวจสอบคุณภาพการศึกษาได้ระบุไว้ ทั้งนี้ อาจมีการพัฒนาเครือข่ายสังคมออนไลน์ภายในองค์กรขึ้นมาเฉพาะ สำหรับการใช้ประกอบการทำงานในระบบ

ประกันคุณภาพการศึกษา เช่นเดียวกับภาคธุรกิจชั้นนำของโลกที่หลายแห่งที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาเครือข่ายสังคมออนไลน์ภายในองค์กรในการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ในการปฏิบัติงาน โดยจะต้องมีฟังก์ชันในการจัดการเนื้อหาที่มีเครื่องมือสำหรับการโพสต์ (Post) การอัปโหลดเอกสาร (Upload) การเขียนบล็อก (Blog) เป็นต้น ฟังก์ชันในการสื่อสารที่มีเครื่องมือสำหรับการแชท (Chat) การแจ้งเตือน (Alert) เป็นต้น ฟังก์ชันในการจัดการชุมชนที่มีเครื่องมือสำหรับการจัดกลุ่มสมาชิก (Group) การกำหนดปฏิทินกิจกรรม (Activity calendar) เป็นต้น และฟังก์ชันในการมีส่วนร่วมที่มีเครื่องมือสำหรับการแสดงความคิดเห็น (Comment) การโหวต (Vote) การให้คะแนน (Ranking) เป็นต้น ซึ่งในการพัฒนาระบบขึ้นมาเฉพาะนั้น จะทำให้ได้เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ทั้งในแง่ของข้อมูลที่เผยแพร่ การระบุตัวผู้ใช้ระบบว่าเป็นบุคคลที่มีตัวตนมีจริง ระบบมีองค์ประกอบที่ตรงกับความต้องการของสถาบันมากที่สุด เช่น การจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ เอกสาร แนวปฏิบัติ คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา เอกสารการฝึกอบรม และองค์ความรู้ต่างๆ โดยอาจมีการจัดระบบที่เป็นหมวดหมู่ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จะช่วยเกิดความง่ายต่อการเข้าถึงและการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ และแก้ปัญหาที่พบมากที่สุดในการประกันคุณภาพการศึกษา คือการจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องไม่เป็นระบบ (ศิริวารัตน์ หุนหวล, 2556) ระบบที่พัฒนานั้นจะต้องรองรับการทำงานบนโทรศัพท์สมาร์ตโฟนเป็นหลัก เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่บุคลากรส่วนใหญ่เลือกใช้ และควรมีการระบบการเชื่อมโยงไปยังผู้เชี่ยวชาญที่สามารถติดต่อหรือเข้าถึงได้โดยง่าย ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จในการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ในการปฏิบัติงานผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ทำให้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพัฒนาไปในทางที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ในเครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อที่จะได้เข้าใจถึงมูลเหตุหรือแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของผู้ใช้ระบบในการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นระบบงานที่ครอบคลุมกิจกรรมทุกๆ ด้าน ในการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการวางแผน แก้ปัญหา และส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลดีต่อกระบวนการพัฒนาคุณภาพของมหาวิทยาลัย

บรรณานุกรม

- กัลยา วินิชย์บัญชา. (2547). *หลักสถิติ* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทร์เพ็ญ หล้าปา. (2551). *ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่ เชียงราย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (2558) *ระบบจัดการความรู้ 9 มทร. + 2*. สืบค้นจาก <http://km9rmut.rmutsb.ac.th>.
- ลัดดา เตรียมจิตต์ตรง และคณะ. (2550). เทคโนโลยีกับการจัดการความรู้ในองค์กร. *วารสารวิทยบริการ*, 18(2), 58–69.
- ศิริวรรัตน์ หุนหวล. (2556). *พฤติกรรมการสื่อสารและแนวทางในการแก้ปัญหาในการทำประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2545). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2558a). *คู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2558b) *ระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา*. สืบค้นจาก <http://www.chaqa.mua.go.th>.
- เสรี เพิ่มชาติ. (2552). *รายงานการวิจัยการจัดการความรู้สู่งานประกันคุณภาพ ประสพการณ์ร่วมการเล่าเรื่องสู่เรื่องเล่าบนแนวทางองค์กรอัจฉริยะ*. ราชบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- อมรรวรรณ คันทะ และ กิตติพงษ์ โสภณธรรมญาณ. (2556). *ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา กรมฝีมือแรงงาน ใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, การประชุมวิชาการระดับชาติ การวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 30*. (น. 424–434). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- Albalooshi, N., Mavridis, N., & Al-Qirim, N. (2012). A survey on social networks and organization development. *The 2012 International Conference on Collaboration Technologies and Systems (CTS 2012)*. doi:10.1109/cts.2012.6261102
- Arpa Jirakoonsombat, et al. (2013). Social media in Thai workplace. *Proceedings of the 4th International Conference on Engineering, Project, and Production Management (EPPM 2013)*, 655–600.
- Boyd, D.M., & Ellison, N. B. (2007). Social network sites: Definition, history, and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13, 210–230.

- Chang, T.-S., & Hsiao, W.-H. (2014, January–February). Time spent on social networking sites: Understanding user behavior and social capital. *System Research and Behavioral Science*, 31(1), 102–114.
- Cummings, J. (2013). The impact of intra-organizational social networking sites on impression formation. *Journal of Information Systems Applied Research*, 6(2), 40–50.
- CGI Group Inc. (2012). *Enterprise social networking*. Retrieved from <https://www.cgi.com/sites/default/files/white-papers/Enterprise-social-networking-white-paper.pdf>
- Danaei, A., Shahabi, A., & Mehdiabadi, A. (2011, December). Social knowledge management (Case studying of Islamic Azad University of Semnan Branch). *International Journal of Business and Commerce*, 1(4), 8–21.
- Dialogue consulting. (2013). *Introduction to implementing enterprise social networks*. Retrieved from <http://www.dialogueconsulting.com.au>.
- Din, N., Yahya, S., & Kassim, R. (2008). Online social network for quality of life. *Social and Behavioral Sciences*, 35, 713–718.
- Harden, G. (2012). Knowledge sharing in the workplace: a social networking site assessment. 45th *Hawaii International Conference on System Sciences*. doi:10.1109/hicss.2012.408
- Jeon, S., Kim, Y., & Koh, J. (2011). An integrative model for knowledge sharing in communities-of-practice. *Journal of Knowledge Management*, 15(2), 251–269.
- Krejcie, R.V., & Morgan, D.W., (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30, 607–610.
- Liengpradit, P., Sinthupinyo, S., & Anuntavoranich, P. (2014). Trend of facebook usage behavior and impacts on the attitudes amongst friends in social network circle of Thai youths: case study on college students. *International Journal of Social Science*, 3 (2), 68–80.
- Machin–Mastromatteo, J. M. (2010). Exploring users' information behavior in social networks. In *Proceedings of the 2nd QQML 2010 International Conference*, Chania, Crete, Greece.
- Masrek, M. N., & Edang, C. (2012). The antecedents of knowledge sharing behavior in an internet environment. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(9), 9454–9459.
- Musial, K., Budka, M., & Juszczyszyn, K. (2013, July). Creation and growth of online social network how do social network evolve?. *World Wide Web*, 16(4), 421–447.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H., (1994). *Psychometric Theory* (3rd ed.). New York: McGraw–Hill.

- Richter, A., & Riemer, K. (2009). Corporate social networking sites—modes of use and appropriation through co-evolution. *20th Australasian Conference on Information System, Melbourne, Australia*.
- Rooksby, A., et al. (2009). *Social networking and the workplace*. The UK Large Scale Complex IT Systems Initiative.
- Schlenkrich, L., & Sewry, D. (2012). Factors for successful use of social networking sites in higher education. *South African Computer Journal*, 49, 12–24.
- Tan, C. N .L. (2013, September). Determinants of successful knowledge sharing behavior in social networking sites. *Journal of Knowledge Management Practice*, 14(3), 1–12.
- Wang, Y., & Kobsa, A. (2009). Privacy in online social networking at workplace. *2009 International Conference on Computational Science and Engineering*. doi:10.1109/cse.2009.438
- Yu, T.K., Lu, L.C., & Liu, T.F. (2010). Exploring factors that influence knowledge sharing behavior via weblogs. *Computers in Human Behavior*, 26(1), 32–41.