

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสร้างเครือข่ายวาทนิเทศในสื่อออนไลน์” เป็นงานวิจัยที่มุ่งเน้นค้นหาเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอ ของเว็บไซต์ที่มีองค์ประกอบด้านเนื้อหาเกี่ยวข้องกับเครือข่ายวาทนิเทศออนไลน์ที่ทำการศึกษได้แก่ เครือข่ายเพื่อการพัฒนาทางวิชาการ เครือข่ายเพื่อการพัฒนาทางวิชาชีพ และเครือข่ายเพื่อการพัฒนาสังคม โดยมุ่งศึกษาในเชิงวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อนำผลการวิจัยมาบูรณาการ สร้างเป็นแผนผังเว็บไซต์ต้นแบบของเครือข่ายวาทนิเทศออนไลน์ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จึงอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. ความเป็นมาของสาขาวาทนิเทศ (Speech Communication History)
2. แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายการสื่อสารออนไลน์ (Online Communication Network)
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Online Social Network)
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายความรู้ออนไลน์ (Online Knowledge Network)
3. การสร้างสรรค์และจัดการเนื้อหาเว็บไซต์ (Website Development)

ความเป็นมาของสาขาวาทนิเทศ (Speech Communication History)

“วาทนิเทศ” ถือเป็นสาขาวิชาหนึ่ง ที่มีความสำคัญต่อผู้เรียนในทุกๆ สาขาของการสื่อสาร เนื่องด้วยเป็นศาสตร์ที่ช่วยเสริมสร้างศักยภาพทางความคิดและการแสดงออกให้ปรากฏเด่นชัด อาจถือได้ว่าเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งสำหรับนักนิเทศศาสตร์ ที่ช่วยให้สามารถถ่ายทอดความคิดให้ผู้อื่นเกิดการรับรู้ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ศาสตร์สาขาวาทนิเทศ มีความเก่าแก่พอๆ กับอารยธรรมของมนุษย์ เพราะตามหลักฐานที่เก่าแก่ที่สุดซึ่งปรากฏว่ามีการบันทึกเอาไว้ มีอายุประมาณ 2000 - 3200 ปี ก่อนคริสตกาล เอกสารหลักฐานดังกล่าว มีการบันทึกเป็นภาษาอียิปต์ มีเนื้อหาเกี่ยวกับหลักการพูด จรรยาบรรณของผู้พูด จริยธรรมของผู้ฟัง การวิเคราะห์ผู้ฟัง เป็นต้น (จำนง วิบูลย์ศรี, 2538) โดยสาขาวิชาวาทนิเทศนั้น ยังปรากฏหลักฐานที่แสดงถึงบทบาทที่สำคัญต่อสังคม ตั้งแต่ยุคกรีกโบราณ ยุคโรมัน ยุคกลาง ยุคฟื้นฟูศิลปวิทยาการ จนมาถึงยุคสมัยใหม่ ยุคคริสต์ศตวรรษที่ 20 และยุคหลังสมัยใหม่ ตามลำดับ (อรวรรณ ปิลันธน์โอวาท, 2550) ซึ่งแต่ละยุคที่เปลี่ยนผ่าน บทบาทของศาสตร์สาขาวาทนิเทศอาจเปลี่ยนแปลงไปตามกระบวนทัศน์ของยุคนั้นๆ แต่ก็ไม่ได้ทำให้ศาสตร์สาขานี้สูญหายไป

การเรียนการสอนสาขาวาทนิเทศในระดับอุดมศึกษานั้น มีการเริ่มต้นอย่างจริงจังในประเทศสหรัฐอเมริกา ช่วงปลายคริสต์ศตวรรษที่ 19 (ประมาณ ค.ศ. 1890) การเรียนการสอนวาทนิเทศในช่วงแรกนั้น จะมีการมุ่งเน้นไปที่วิธีการพูดเป็นสำคัญ ยังไม่ได้มีการให้ความสำคัญกับเนื้อหาของสารมากเท่ากับว่าจะพูดอย่างไรให้ประทับใจผู้ฟัง แต่ในเวลาต่อมา ช่วงต้นของคริสต์ศตวรรษที่ 20 องค์ความรู้ดั้งเดิมทางวาทนิเทศ ที่ยังมีการสอนอยู่ภายในหลักสูตรภาษาอังกฤษในมหาวิทยาลัยนั้น ได้ถูกดึงออกมาเพื่อผนวกเข้ากับการสอนวาทนิเทศที่มีอยู่ให้เกิดความครอบคลุมทั้งด้านเนื้อหาของสารและการถ่ายทอด แต่สิ่งที่เป็นปัญหาต่อมา คือการขาดบุคลากรทางวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญทางวาทนิเทศโดยตรง เพราะสาขาวาทนิเทศในยุคนั้นต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญทางด้านการพูด และคณาจารย์จากภาควิชาภาษาอังกฤษที่มีอยู่เป็นผู้สอนในระยะแรก แม้ปัญหาดังกล่าวได้คลี่คลายลงในเวลาต่อมา ความเปลี่ยนแปลงของยุคสมัย ไม่ว่าจะเป็นสงคราม สื่อใหม่ที่เกิดขึ้น และกระบวนการที่เปลี่ยนแปลงไป ก็ยังส่งผลให้สาขาวาทนิเทศต้องพยายามปรับตัวให้สอดคล้องกระแสของโลกอยู่เรื่อยมา (Cohen, 1995; Gronbeck, 1999) ซึ่งจะเห็นได้จากการที่สมาคมทางวาทนิเทศสมาคมแรกอย่าง National Communication Association (NCA) ต้องผ่านการเปลี่ยนชื่อมาแล้วถึง 5 ครั้ง เพื่อให้เป้าหมายทางวิชาการของสมาคมมีความครอบคลุม และขยายขอบเขตการศึกษาออกไปให้กว้างกว่าเดิม (Keith, 2008)

ตลอดศตวรรษที่ 20 สาขาวาทนิเทศประสบความสำเร็จอย่างสูงในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยมีการนิยามความหมายของหลักสูตรการศึกษาคือสารที่ครอบคลุมตั้งแต่การสื่อสารของมนุษย์, การสื่อสารในสังคม และการสื่อสารในองค์กร ซึ่งการที่วาทนิเทศถูกให้ความสำคัญอย่างมากนี้ สะท้อนให้เห็นจากการที่มีการเปิดการเรียนการสอนในสาขาวาทนิเทศอย่างกว้างขวางทั่วประเทศสหรัฐอเมริกา ดังจะเห็นได้จากการที่สาขาการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นหนึ่งในสาขาของวาทนิเทศ ที่มีการเปิดการเรียนการสอนเป็นอันดับ 1 ของหลักสูตรการสื่อสาร (Morreale and Backlund, 2002; Wardrope, 1999)

ในประเทศอื่นๆ ที่มีการเริ่มการเรียนการสอนวาทนิเทศในช่วงปลายศตวรรษที่ 20 – ต้นศตวรรษที่ 21 ก็มีการเผชิญปัญหาที่คล้ายคลึงกันกับปัญหาที่เคยเกิดขึ้นในสหรัฐอเมริกา อย่างเช่น ออสเตรเลีย ที่ต้องมีการดิ้นรนอย่างมากเพื่อทำให้ศาสตราจารย์เกิดความแข็งแกร่งและมีความแพร่หลายทั้งในด้านการเรียนการสอนและวิชาชีพ ในช่วงเริ่มต้นที่สาขาวาทนิเทศเริ่มมีการเรียนการสอนในออสเตรเลีย (Irwin, 1998) และในรัสเซีย ก็เป็นอีกประเทศหนึ่งที่ประสบทั้งปัญหาที่คนในสังคม

และผู้เรียนรุ่นใหม่มีความเข้าใจอันคลาดเคลื่อนต่อศาสตร์สาขาหรือไม่รู้จักตัวตนของศาสตร์สาขานี้ (Beebe, Kharcheva and Kharcheva, 1998)

ในส่วนของประเทศไทย ศาสตร์สาขาวาทนิเทศไม่มีปรากฏหลักฐานถึงจุดเริ่มต้นการเรียนการสอน มีเพียงหลักฐานเกี่ยวกับกิจกรรมในรูปแบบของการพูดลักษณะต่างๆ ที่ถูกจัดขึ้นเป็นประจำในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 5) ทั้งการพูดในที่ชุมชน การได้วาที การปาฐกถา เป็นต้น (อรวรรณ ปิณฑนีโอวาท, 2547) นอกจากนี้ยังปรากฏหลักฐานในการตั้งราชบัณฑิตยสถานสาขาวาทศาสตร์ขึ้น ในสังกัดของราชบัณฑิตยสถาน ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 7) ส่วนของการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาระยะแรกนั้น วาทนิเทศยังอยู่ในสถานะรายวิชาที่แทรกอยู่ตามหลักสูตรวิชาภาษาไทย ภายใต้ชื่อวิชาการพูด วาทวิทยา หรือ วาทศาสตร์ (ซึ่งยังปรากฏรายวิชาอยู่ในการเรียนการสอนหลักสูตรภาษาไทย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏต่างๆ ในปัจจุบัน)

จนเมื่อมีการก่อตั้งแผนกสื่อสารมวลชนและการประชาสัมพันธ์ขึ้น ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ปัจจุบันคือคณะนิเทศศาสตร์) เมื่อปี พ.ศ. 2508 จึงได้มีการก่อตั้งภาควิชาวาทวิทยาและสื่อสารการแสดงขึ้นพร้อมกัน ถือเป็นการเปิดสอนวิชาในสาขาวาทนิเทศ ในฐานะวิชาบังคับระดับปริญญาตรีเป็นครั้งแรกในประเทศไทย (จำนง วิบูลย์ศรี, 2538) ต่อมาในปี พ.ศ. 2516 จึงมีการเปิดสอนวาทวิทยาเป็นสาขาวิชาเอกในหลักสูตรระดับปริญญาตรี และหลักสูตรระดับปริญญาโท ในปี พ.ศ. 2541 ตามลำดับ

ในปัจจุบันองค์ความรู้ของสาขาวาทนิเทศ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือองค์ความรู้ดั้งเดิม และองค์ความรู้ประยุกต์ ทำให้ปัจจุบัน สาขาวาทนิเทศในฐานะสาขาของการสื่อสารที่มุ่งเน้นศึกษาการสื่อสารของมนุษย์ (Human Communication) มีการแตกแขนงความสนใจออกไปอย่างกว้างขวาง อ้างอิงตามข้อมูลของ National Communication Association (NCA) ซึ่งเป็นสมาคมทางวิชาการด้านวาทนิเทศแห่งแรกที่มีการก่อตั้งมาตั้งแต่ ค.ศ. 1914 นั้น ในปัจจุบันมีการแตกแขนงความสนใจออกไปมากกว่า 50 ด้าน ครอบคลุมการสื่อสารมนุษย์ในทุกๆ บริบท (NCA, 2011: Online) เช่นเดียวกับข้อมูลของ International Communication Association (ICA) ซึ่งเป็นสมาคมทางวิชาการด้านวาทนิเทศที่เก่าแก่อีกแห่งหนึ่ง ก็ได้มีการแตกแขนงสาขาความสนใจออกไปมากกว่า 20 ด้าน เช่นกัน (International Communication Association [ICA], 2012: Online)

สาขาวิชาเทคโนโลยีในประเทศไทย มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากตลอด 10 ปีที่ผ่านมา ซึ่งจำนง วิบูลย์ศรี (2544) ได้ทำการคาดคะเนแนวโน้มของความเปลี่ยนแปลงนี้ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการเรียนการสอนในสาขาวิชาเทคโนโลยีเอาไว้ ในงานวิจัยเรื่อง “แนวโน้มการพัฒนาการเรียนการสอนด้านนิเทศศาสตร์ สาขาวิชาวิทยา ระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย ในทศวรรษหน้า” ซึ่งเป็นการคาดการณ์จากปี พ.ศ. 2544 – 2554 ซึ่งมีสาระสำคัญใน 3 ด้าน ดังนี้

1. แนวโน้มด้านสภาพสังคมไทย พบว่า จะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและการสื่อสาร ที่จะเข้ามามีบทบาทต่างๆ ในสังคมไทยมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อทุกระดับ ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ การศึกษา สังคม และวัฒนธรรม

2. แนวโน้มด้านการเรียนการสอนในสาขาวิชาเทคโนโลยี พบว่า จะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและการสื่อสาร กล่าวคือ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะเข้ามามีบทบาท และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการเรียนการสอนของสาขาวิชาเทคโนโลยี โดยเป็นทั้งเครื่องมือ ช่องทางการสื่อสาร สื่อกลางในการขยายองค์ความรู้ ทั้งอาจยังทำให้นิยามของสาขาต้องปรับเปลี่ยนไปตามบริบทการเปลี่ยนแปลงนี้ โดยจะมีความหมายที่ครอบคลุมยิ่งกว่าเดิม

3. แนวโน้มด้านการประกอบอาชีพในสาขาวิชาเทคโนโลยี พบว่า ผู้เรียนทั้งในระดับปริญญาตรี และปริญญาโท จะมีสายงานรองรับที่กว้างขึ้น จากความสามารถซึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและการสื่อสาร ผู้เรียนจะมีความรู้ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหัวข้อการพัฒนาบุคลิกภาพและความสามารถในการสื่อสาร นอกจากนี้ ผู้เรียนยังสามารถเป็นนักฝึกอบรมในองค์กร และมีความเชี่ยวชาญแบบ two-in-one คือมีความเชี่ยวชาญในการสื่อสารและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเป็นอย่างดี

การที่สาขาวิชาเทคโนโลยีในประเทศไทย จะก้าวไปสู่แนวโน้มที่มีการคาดการณ์ข้างต้นได้อย่างสมบูรณ์นั้น จำเป็นต้องอาศัยองค์ความรู้ดั้งเดิมทางวิชาเทคโนโลยีที่จะไม่เพียงพอแล้ว จำเป็นที่สาขาวิชาเทคโนโลยีจะต้องก้าวเข้าสู่ยุคใหม่ ที่องค์ความรู้ทางวิชาเทคโนโลยีจะขยายและสอดคล้องตามบริบทความเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบัน ที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทอย่างแพร่หลาย ซึ่งสาขาวิชาเทคโนโลยีในประเทศไทยนั้น เริ่มเปลี่ยนแปลงเข้าสู่แนวความรู้ทางวิชาเทคโนโลยีเชิงประยุกต์จากการเปลี่ยนแปลงหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต ของคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อ พ.ศ. 2552 ที่อาศัยแนวคิดการหลอมรวมสื่อ (Media Convergence) มาเป็นพื้นฐานในการสร้างหลักสูตรใหม่ สาขาวิชาวิทยา (ชื่อเดิม) จึงถูกเปลี่ยนเป็นกลุ่มวิชาการสื่อสารผ่านสื่อและวิชาเทคโนโลยี

(Speech and Mediated Communication) องค์ความรู้ทางวาณิชศาสตร์จึงมีการขยายขอบเขตให้กว้างขึ้น ซึ่งนอกจากผู้เรียนจำเป็นที่จะต้องมีความเชี่ยวชาญในการสื่อสารของมนุษย์หรือสื่อบุคคลแล้ว ความสามารถในการสื่อสารผ่านสื่อก็เป็นอีกเรื่องหนึ่ง ที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในการสื่อสารยุคใหม่

ระบบคอมพิวเตอร์ ที่ตามมาด้วยการคิดค้น World Wide Web (WWW) และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เข้ามามีบทบาทในชีวิตของมนุษย์เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ และแสดงให้เห็นเด่นชัดในระยะเวลามากกว่า 10 ปีหลังมานี้ ซึ่งบทบาทในแง่ของความก้าวหน้าที่จะช่วยลดข้อจำกัด และเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร ทั้งในชีวิตประจำวันและการทำงาน เป็นสัญญาณให้เริ่มมีการปรับตัวเข้าหาเทคโนโลยีของผู้ใช้งานทุกระดับมาโดยตลอด แม้ในบางกรณีศึกษาจะมีการแสดงให้เห็นถึงภัยที่แฝงมากับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ข้อจำกัดต่างๆ ที่ทำให้การปรับตัวไม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านของการขาดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความรู้ทางเทคโนโลยี และทักษะในการใช้งาน (Morreale, Spitzberg and Barge, 2007) หรือแม้แต่ปัญหาด้านสุขภาพจิตและปัญหาการขาดทักษะทางสังคมเมื่อใช้งานเทคโนโลยีมากเกินไป (Walther and Parks, 2002) แต่นั่นก็ไม่ได้ทำให้ความสำคัญของความสามารถในการสื่อสารผ่านสื่อ (Mediated Communication Competence) โดยเฉพาะความสามารถในการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication, CMC) ลดลง แต่กลับมีแนวโน้มในทางตรงกันข้าม เพราะการพัฒนาเทคโนโลยี มักจะเป็นไปแบบก้าวกระโดดเสมอ การเข้าไปเกี่ยวข้องในการใช้งานสำหรับชีวิตประจำวันและการทำงานจึงกลายเป็นสิ่งที่เลี่ยงไม่ได้

ในปัจจุบัน ความสามารถในการสื่อสารผ่านสื่อ (Mediated Communication Competence) จึงกลายเป็นเรื่องที่ท้าทาย เพราะเทคโนโลยีทุกอย่าง ไม่เพียงแต่เฉพาะคอมพิวเตอร์ เป็นเพียงเครื่องมือในการสื่อสารเท่านั้น ตัวผู้ใช้งานเองต่างหากที่จะเป็นผู้ออกแบบถึงเนื้อหาที่จะถูกใส่ลงไป รวมถึงความสามารถในการเข้าถึงเนื้อหาของผู้ใช้งานปลายทาง (End User) และความพยายามในการควบคุมเทคโนโลยีให้เป็นไปตามความต้องการในการใช้งาน (Morreale, Spitzberg and Barge, 2007)

สาขาความรู้ต่างๆ ในยุคที่เทคโนโลยีเฟื่องฟูนี้ ต่างพยายามปรับตัวในการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด สาขาวิชาเทคนิคก็เช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ยังไม่เคยมีความพยายามรวบรวมองค์ความรู้ทางวาณิชศาสตร์โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยมาก่อน สาขาวิชาเทคนิคในประเทศไทย จึงจำเป็นต้องอาศัยรูปแบบที่มีการทำเอาไว้ในต่างประเทศ และแนวทางในการสร้างแหล่ง

รวบรวมองค์ความรู้ของสาขาอื่นในประเทศไทยอย่างเช่นงานวิจัยของ บุญส่ง หาญพานิช (2546) ได้แสดงให้เห็นถึงความต้องการและความพยายามในการจัดการองค์ความรู้ในสถาบันอุดมศึกษา โดยอาศัยวิธีการศึกษาวิจัยที่หลากหลาย ตั้งแต่การวิเคราะห์จากเอกสารที่ปรากฏอยู่จริง การสัมภาษณ์อธิการบดี และแบบสอบถามสำหรับรองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี และคณบดี รวมถึงผู้อำนวยการสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชนรวม 19 แห่ง

ผลการศึกษาพบว่า มีความพยายามในการจัดการองค์ความรู้ในมหาวิทยาลัย หรือภายในหน่วยงานของมหาวิทยาลัยเป็นไปในทางเดียวกัน กล่าวคือ คณะผู้บริหารซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาวิจัยรวมถึงเอกสารต่างๆ ได้ระบุตรงกันถึงความพยายามในการจัดการขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การนำความรู้ไปใช้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ การบริการความรู้ การสื่อสารความรู้ การใช้เทคโนโลยี วัฒนธรรมการไว้วางใจ วัฒนธรรมพลังร่วม Knowledge Worker การจัดการกับสิ่งท้าทาย และการสร้างยุทธศาสตร์การบริหารจัดการความรู้ โดยมีความต้องการให้ในแต่ละหน่วยงานของสถาบันทำระบบการจัดการความรู้ของตนเอง แล้วทำการเชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงานในสถาบันอุดมศึกษาเพื่อเสริมความแข็งแกร่งให้องค์ความรู้ระดับมหาวิทยาลัย และแม้ว่าความต้องการของคณะผู้บริหารจะอยู่ในระดับสูง แต่ถ้าเทียบกับสิ่งที่ทำได้หรือเกิดขึ้นจริงแล้วกลับอยู่ในระดับที่ค่อนข้างต่ำ

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้ทำการศึกษามานานเกือบ 10 ปีแล้ว ลักษณะของการจัดการองค์ความรู้ในปัจจุบันอาจสามารถทำได้มากขึ้นจากการศึกษาที่มีอยู่เดิมของงานวิจัยชิ้นนี้ เพราะความก้าวหน้าทางสื่อเทคโนโลยี และช่องทางการจัดการการสื่อสารในปัจจุบันที่มีอยู่อย่างหลากหลาย โดยงานวิจัยชิ้นนี้ ได้สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการในการสร้างแหล่งจัดเก็บที่สามารถเข้าถึงองค์ความรู้ได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งตอกย้ำให้เห็นถึงความสำคัญในการสร้างเครือข่ายวิชาการและวิชาชีพ ที่เปรียบเสมือนคลังความรู้ของแต่ละศาสตร์สาขาได้เป็นอย่างดี

แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายการสื่อสารออนไลน์ (Online Communication Network)

อาจกล่าวได้ว่า "อินเทอร์เน็ต" เป็นเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อมนุษย์ในทุกๆ บริบท โฉมหน้าของอินเทอร์เน็ตที่เห็นกันในวันนี้ ก้าวหน้ามากเกินกว่าจุดกำเนิดอย่างอาพานีตอยู่มาก (Abbate, 2003) กลายเป็นเทคโนโลยีที่นำพาสังคมมนุษย์เข้าสู่บริบทใหม่ที่เรียกว่าสังคมข้อมูลข่าวสาร (Information Society) ที่มีการพัฒนาแนวคิดมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ทศวรรษที่ 1950 (Beniger, 2003) สังคมดังกล่าวทำให้ข้อมูลข่าวสาร และความรู้ มีความจำเป็นมากกว่าเดิม

ก่อนหน้าการมาถึงของอินเทอร์เน็ต การนำคอมพิวเตอร์มาเชื่อมต่อกันโดยตรงเพื่อจุดประสงค์ต่างๆ นั้น ไม่ใช่เรื่องใหม่ แต่แนวคิดนี้ถูกขยายขึ้นจากการกำเนิดขึ้นของอินเทอร์เน็ต เพราะการที่คอมพิวเตอร์เชื่อมต่อเข้าหากัน ไม่เพียงแต่เป็นการเชื่อมโยงทางเทคโนโลยีอย่างเดียว แต่วางถึงผู้ใช้งานด้วย สิ่งที่เกิดขึ้นคือปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งาน (Licklider and Taylor, 1968) จึงมีแนวคิดในการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เข้าหากันในลักษณะของกลุ่ม และเครือข่ายที่ใหญ่ขึ้น ซึ่งก็มีข้อจำกัดในด้านอุปกรณ์ เนื่องจากในยุคนั้น คอมพิวเตอร์ยังมีขนาดใหญ่มาก อินเทอร์เน็ตจึงกลายเป็นทางออกในการเชื่อมโยงเครือข่ายดังกล่าว

แม้แนวคิดข้างต้นจะมีความเป็นไปได้สูง แต่การพัฒนาโปรแกรมของคอมพิวเตอร์ในยุคนั้น ยังล่าช้ากับการมาถึงของอินเทอร์เน็ตอยู่มาก เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ จำเป็นต้องมีการใช้โปรแกรมและเทคโนโลยีแบบเดียวกัน จึงมีการคิดค้น World Wide Web (WWW) และเทคโนโลยีในการเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องขึ้นมา (Abbate, 2003) เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มักเรียกกันด้วยคำว่า “ออนไลน์” จึงมีการเริ่มต้นและแพร่หลายในวงกว้าง อย่างไรก็ตามความสามารถในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตอย่างกว้างขวางนั้น เพิ่งมีความเป็นไปได้จริงในช่วงไม่ถึง 20 ปีหลังมานี้

ดังที่กล่าวไปแล้วว่า การเชื่อมโยงกันของเครือข่ายคอมพิวเตอร์นั้น ไม่ได้เป็นเพียงการเชื่อมโยงกันเพียงแต่อุปกรณ์และเทคโนโลยี แต่เป็นการเชื่อมโยงให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้ ซึ่งหากกล่าวในอีกนัยหนึ่ง คือการเชื่อมโยงให้เกิดการสื่อสารระหว่างผู้ใช้งาน เราจึงอาจเรียกเครือข่ายที่เกิดขึ้นนี้ว่า “เครือข่ายการสื่อสารออนไลน์ (Online Communication Network)”

Contractor and Monge (2002) ได้ทำการสรุปแนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายการสื่อสารออนไลน์ โดยรวบรวมจากงานวิจัยหลายฉบับ ซึ่งสามารถสรุปได้เป็นแนวคิด 4 ข้อ ดังนี้

1. Who knows whom
2. Who knows what
3. Who knows who knows whom
4. Who knows who knows what

ทั้ง 4 แนวคิดข้างต้น เป็นผลพวงจากอิทธิพลของเทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่งคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต World Wide Web และเทคโนโลยีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง แม้ในความเป็นจริงแล้ว เราสามารถอธิบายปรากฏการณ์ของทั้ง 4 แนวคิดในสังคมจริงๆ ได้ แต่เนื่องจากแนวคิด

ดังกล่าวเกิดขึ้นอย่างชัดเจนจากบทบาทของเทคโนโลยี เราจึงจำเป็นต้องอธิบายแนวคิดทั้งหมดในอีกลักษณะหนึ่ง ดังต่อไปนี้

Who knows whom (ใครรู้จักใคร) เป็นแนวความคิดที่เกิดขึ้นตั้งแต่การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เข้าหากันแบบ 1 ต่อ 1 หรือแบบเครือข่ายกลุ่มเล็ก โดยใช้โปรแกรมที่มีจุดมุ่งหมายในการทำความรู้จักและสื่อสารกันในเบื้องต้น

Who knows what (ใครรู้อะไร) เป็นแนวความคิดที่ต่อยอดมาจากแนวความคิดแรก โดยเพิ่มการรับรู้ให้มากกว่าลักษณะหรือรายละเอียดของบุคคล ไปสู่ความรู้ ความถนัด หรือความเชี่ยวชาญของบุคคลนั้นๆ

Who knows who knows whom (รู้ว่าใครรู้จักใคร) เป็นแนวความคิดที่ต่อยอดมาจากแนวความคิดแรก (Who knows whom) แต่ยกระดับเข้าสู่ความเป็นเครือข่ายเต็มรูปแบบ เป็นการนำแนวความคิดหลายๆ ชุด มาเชื่อมโยง ทำให้เกิดเครือข่ายการสื่อสารในลักษณะหนึ่งที่เรียกว่าเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Online Social Network)

Who knows who knows what (รู้ว่าใครรู้อะไร) เป็นแนวความคิดที่ต่อยอดมาจากแนวความคิดที่ 3 (Who knows who knows whom) โดยเพิ่มการรับรู้ให้มากกว่าการทำความรู้จักในลักษณะหรือรายละเอียดของแต่ละบุคคล ไปสู่ความรู้ ความถนัด และความเชี่ยวชาญของบุคคลนั้นๆ ทำให้เกิดเครือข่ายการสื่อสารในอีกลักษณะหนึ่งที่เรียกว่าเครือข่ายความรู้ออนไลน์ (Online Knowledge Network) อนึ่งนอกจากการต่อยอดแนวคิดข้างต้น แนวคิดเครือข่ายความรู้ออนไลน์นี้ยังมีที่มาจากการยกระดับการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ซึ่งเป็นแนวคิดที่ใช้ในองค์กรอีกด้วย ซึ่งจะกล่าวถึงต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Online Social Network)

“เครือข่าย” เป็นการสร้างความเชื่อมโยงต่อกันของแต่ละปัจเจกบุคคล ด้วยจุดประสงค์ใดจุดประสงค์หนึ่ง ที่สามารถก่อให้เกิดผลใดๆ ตามมาจากการเชื่อมโยงนั้น โดยพื้นฐานแล้วเมื่อกล่าวถึงการสร้างเครือข่าย จะหมายถึงการที่บุคคลแต่ละคน นำตนเองมารวมตัวกับผู้อื่นที่มีความสนใจหรือความต้องการลักษณะเดียวกัน รวมกลุ่มกันในเชิงกายภาพเป็นหลัก เช่น การรวมตัวกันของผู้ที่ต่อต้านการโฆษณาสุราและบุหรี่ การรวมตัวกันของกลุ่มสตรีเพื่อปกป้องสิทธิอันพึงมีของสตรีเพศ การรวมตัวกันของนักวิทยุ-โทรทัศน์ เพื่อร่วมกันกำหนดความเหมาะสมของรายการ เป็น

ต้น อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบัน “เครือข่าย” ได้หันเหเข้าสู่ความหมายใหม่ ด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและความล้ำสมัยของการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ กอปรกับการติดต่อสื่อสารด้วยโครงข่ายออนไลน์ การสร้างเครือข่ายในปัจจุบัน จึงถูกแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ (1) เครือข่ายทางกายภาพ และ (2) เครือข่ายบนโลกเสมือน (Borgatti and Lopez-Kidwell, 2011)

สำหรับเครือข่ายบนโลกเสมือนนั้น ถูกสร้างขึ้นหลังการพัฒนากการติดต่อสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์บนโครงข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งประสบความสำเร็จอย่างสูงในปัจจุบัน (Gruzd and Haythornthwaite, 2011) จากเดิมที่การสื่อสารในสื่อออนไลน์ จะเป็นไปในลักษณะของการสื่อสารมวลชนเป็นหลัก ก็สามารถสื่อสารอย่างเข้าถึงตัวบุคคลได้มากขึ้น รวมถึงสามารถมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้ใช้งานด้วยตนเอง (Castells, 2000) หรือแม้กระทั่งผู้ใช้ปลายทางสามารถกลายเป็นผู้ที่สร้างเนื้อหาเสียเอง ก็สามารถทำได้ (Papacharissi, 2007) และด้วยข้อจำกัดของเทคโนโลยีที่น้อยลงทุกที เราจึงสามารถพบเห็นความสามารถใหม่ๆ ที่เครือข่ายบนโลกเสมือนได้ถูกพัฒนาขึ้น ซึ่งช่วยตอบโจทย์ในการใช้งานของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี

เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Online Social Network) หรือสื่อสังคมออนไลน์ (Online Social Media) เป็นลักษณะของสื่อที่ทำลายรูปแบบและข้อจำกัดของสื่อแขนงอื่นๆ ที่มีอยู่ จะมีเพียงบางทฤษฎีของสื่อมวลชนที่สามารถอธิบายปรากฏการณ์ของสื่อสังคมออนไลน์ได้ แต่ไม่ใช่ทั้งหมด เพราะนอกจากสื่อสังคมออนไลน์จะทำให้รูปแบบและข้อจำกัดต่างๆ หดไปแล้ว สื่อสังคมออนไลน์ยังทำให้เส้นแบ่งระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร ผู้ผลิตกับผู้บริโภค ผู้สร้างสรรค์กับผู้รับชม จางลงไป ทำให้เกิดการสลับบทบาทอย่างแพร่หลาย (Wood, 2009)

โดยปกติแล้วการสร้างเครือข่ายบนโลกเสมือนนี้ จะแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือ เครื่องแม่ข่าย (Server) และเครื่องลูกข่าย (Client) โดยเครื่องแม่ข่ายจะเป็นผู้สร้างและกำหนดรายละเอียด รวมถึงฟังก์ชันการใช้งานต่างๆ เพื่อรองรับการเข้าถึงของผู้ใช้ปลายทาง (End User Support) (Munkvold, 2003) ในการสร้างเครือข่ายบนโลกเสมือนนี้ จึงควรมีการออกแบบมาให้สามารถตอบสนองของผู้ใช้ปลายทางให้ได้มากที่สุด เพราะหากเครือข่ายไม่สามารถรองรับการใช้งานของผู้ใช้ปลายทางได้อย่างตรงจุด อาจมีผลต่อการเข้าร่วมหรือถอนตัวจากเครือข่ายของผู้ใช้ได้

เนื่องจากการสร้างเครือข่ายด้วยตนเองของเครื่องแม่ข่ายนั้น ค่อนข้างซับซ้อนและมีความยุ่งยากพอสมควร ปัจจุบันจึงมีเว็บไซต์ที่ให้บริการด้านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network Sites, SNS) ออกมารองรับ โดยเครือข่ายสามารถถูกสร้างขึ้นด้วยเงื่อนไขที่สมาชิกในเครือข่าย

จะต้องใช้บริการภายใต้ SNS นั้นๆ เช่นเดียวกัน ตัวอย่างเช่น Facebook, Twitter, LinkedIn, Orkut เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การเลือกใช้ SNS ให้สามารถตอบโจทย์การใช้งานของเครือข่ายนั้น เป็นเรื่องที่จะต้องมีการวางแผน เนื่องจากแต่ละบริการมีจุดเด่นจุดด้อยที่แตกต่างกันไป ผู้สร้างเครือข่ายจึงจำเป็นต้องพิจารณาคุณสมบัติที่สามารถตอบโจทย์การใช้งานให้ได้มากที่สุด ซึ่งสามารถเห็นได้จากการที่ผู้สร้างเครือข่ายส่วนใหญ่มีการใช้งาน SNS ในหลายๆ ที่ร่วมกัน เพื่อเพิ่มศักยภาพและการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงลดข้อจำกัดของการใช้งานลง

งานวิจัยของ Gunawardena และ Richmond ซึ่งเป็นงานวิจัยเพื่อสร้างกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีในการใช้เครื่องมือของ Social Network เพื่อสร้างกลุ่มการเรียนรู้แบบออนไลน์ โดยไม่ได้อาศัยจุดยืนจาก Social Network Sites (SNS) โดยเป็นพิเศษ งานวิจัยชิ้นนี้ได้นำเสนอานิยามของงานวิจัยแบบ 3 มิติ (การแสดงตัวตน การสื่อสารระหว่างบุคคล และการสื่อสารแบบเครือข่าย) ของการใช้เครื่องมือ Social Network คือกรอบแนวคิดในการรวมเอาความสามารถของ SNS หลายแห่งเข้าด้วยกัน ได้แก่ Social Publishing, Social Bookmarking, Social Cataloging และคุณสมบัติของเว็บไซต์อย่าง Wikipedia ที่อนุญาตให้ผู้ใช้สามารถร่วมกันแก้ไขบทความต่างๆ ในเว็บไซต์ร่วมกัน (แต่ขาดการสื่อสารระหว่างผู้ใช้) ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้กล่าวถึงกรอบแนวคิดในการใช้คุณสมบัติเหล่านี้ร่วมกันเพื่อสร้างสภาพของการสื่อสารและเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้ใช้ที่มีประสิทธิภาพ

งานวิจัยชิ้นนี้ยังอธิบายถึงองค์ประกอบของการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้ใช้งานว่าจะเกิดได้จากองค์ประกอบ 3 อย่างเป็นเบื้องต้น คือ Domain, Community และ Practice โดย Domain จะหมายถึงพื้นที่ ซึ่งถูกจัดไว้ให้ผู้ใช้งานที่มีความสนใจในเรื่องที่มีความคล้ายคลึง หรือเหมือนกัน เข้ามารวมกลุ่มกันเพื่อสนทนาและโต้แย้งแสดงเหตุผลร่วมกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือหลายเรื่อง และเรียกกลุ่มคนที่เข้ามารวมกลุ่มกันนี้ว่า Community โดย Community จะเป็นผู้เลือกประเด็นในการพยายามแบ่งปันความรู้ที่เฉพาะเจาะจงภายใต้ Domain หนึ่งๆ ซึ่งเรียกองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นว่า Practice

อย่างไรก็ตาม แม้การแบ่งปันความรู้ในลักษณะนี้จะสามารถกระทำได้อย่างอิสระ แต่เนื่องจากคุณสมบัติของการเป็น Computer Mediated Communication (CMC) แตกต่างจากการสื่อสารโดยใช้ “ตัวจริง” อยู่หลายประการ เช่น สามารถประติขรู้ข้อความได้ ใช้เวลาในการสร้างสรรค์ อ่านย้อนความเห็นเก่าๆ ได้ เป็นต้น ทำให้บางครั้งความอิสระในการแสดงความคิดเห็นเพื่อเรียนรู้ภายในกลุ่มของผู้ใช้งานนี้ลดน้อยลงหรือหายไป เช่น บริบทของความรู้ที่กำลังแบ่งปันกัน

ว่าเป็นเรื่องที่สื่อสารได้อย่างไม่ต้องกังวลถึงผลที่ตามมาในวงกว้างหรือไม่ มีการพยายามชักจูงให้คล้อยตามด้วยการสร้างวาทกรรม การกระทำของสมาชิกในกลุ่มสนทนาที่สามารถแสดงให้เห็นผ่านการใช้ข้อความ การคำนึงถึงการสะท้อนตัวตนผ่านข้อความที่ใช้ เป็นต้น

กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่ได้จากงานวิจัยชิ้นนี้ สามารถนำมาต่อยอดเป็นฐานความรู้ในการสร้างเครือข่ายวาทนิเทศในสื่อออนไลน์ได้ ในส่วนของการแสดงความคิดเห็นและแบ่งปันประสบการณ์รวมถึงวิพากษ์องค์ความรู้ภายในกลุ่มผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี เพราะจะมีผลต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกกลุ่มผู้ใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ ที่ไม่ใช่เพียงแค่ “ใช้อย่างเดียว” แต่จะได้คิดและแบ่งปันต่อกันด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายความรู้ออนไลน์ (Online Knowledge Network)

แนวคิดการสื่อสารในองค์กร (Organizational Communication) และการจัดการความรู้ (Knowledge Management, KM) ถือเป็นแนวความคิดและเทคโนโลยีที่สำคัญอย่างหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กร การมาถึงของเทคโนโลยีอย่างอินเทอร์เน็ตและ World Wide Web จึงมีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวความคิดในการจัดการความรู้ถูกยกระดับไปอีกขั้นหนึ่งสู่การพัฒนาต่อยอดแนวคิด จากองค์กรเป็นเครือข่าย สู่เครือข่ายการจัดการความรู้ (Knowledge Management Network) หรือเครือข่ายความรู้ (Knowledge Network) ในท้ายที่สุด (Contractor and Monge, 2002)

แม้บริบทของการจัดการความรู้ จะเปลี่ยนแปลงเป็นการจัดการเครือข่ายความรู้ก็ตาม แต่เนื่องจากแนวความคิดนี้ได้มีการริเริ่มขึ้นในการพยายามจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์กร ส่วนของแนวคิดและทฤษฎีพื้นฐาน จึงยังมีความเป็นภาพขององค์กรอยู่มาก อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ก้าวหน้า และเข้าถึงได้จริง ได้ทำให้ข้อจำกัดบางอย่างของการจัดการเครือข่ายความรู้ในองค์กรหายไป จนกลายเป็นระบบที่สามารถสร้างขึ้นได้อย่างแพร่หลายในวงกว้าง ไม่ได้พบเห็นแต่เพียงเฉพาะภายในองค์กรเหมือนในอดีตอีกต่อไป (Contractor and Eisenberg, 1991)

ในแนวคิดแบบดั้งเดิมนั้น เครือข่ายความรู้ในฐานะของ 1 ในองค์ประกอบของเครือข่ายการสื่อสาร จะยังมีภาพของลักษณะการจัดการความรู้ภายในองค์กร ได้แก่ ปัจจัยต่างๆ เช่น ความซับซ้อนของวัฒนธรรมภายในองค์กร ระดับชั้นการบังคับบัญชา ศูนย์กลางอำนาจขององค์กร การกระจายอำนาจ และกฎระเบียบต่างๆ ที่กำหนดลักษณะของบุคลากร เป็นต้น เพราะปัจจัยเหล่านี้

การออกแบบเครือข่ายความรู้ในระยะแรก จึงถูกออกแบบให้ค่อนข้างตายตัว และยืดหยุ่นได้ยาก ในเวลาต่อมาการสร้างเครือข่ายความรู้กลายเป็นสิ่งที่ทำกันอย่างแพร่หลาย บทบาทของเทคโนโลยีทำให้ข้อจำกัดต่างๆ ที่เคยมีอยู่จากภาพขององค์รวมลดความสำคัญลงไป การออกแบบเพื่อสร้างเครือข่ายความรู้ในระยะหลังจากมีความยืดหยุ่นสูง โดยเฉพาะความเท่าเทียมในการเข้าถึงองค์ความรู้และข้อมูล ที่มีจำนวนของระดับชั้นในการปิดกั้นการเข้าถึงที่ต่ำ หรือในบางแห่งถึงกับมีการเปิดเสรีความรู้ ทำให้ทุกคนที่เข้าใช้มีสิทธิเข้าถึงข้อมูลได้ทั้งหมด (Johnson, 2009)

ลักษณะของเครือข่ายความรู้ในสื่อออนไลน์ที่สมบูรณ์นั้น จะมีองค์ประกอบโดยรวมที่มีความใกล้เคียงกับเครือข่ายสังคมในสื่อออนไลน์ นั่นคือเครือข่ายของบุคคล เนื่องจากทั้งเครือข่ายความรู้และเครือข่ายสังคม เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างเครือข่ายการสื่อสาร แต่จากที่เครือข่ายสังคมนั้น จะให้ความสำคัญกับการที่ใครบ้างที่รู้จักกัน เครือข่ายความรู้จะให้ความสำคัญกับการที่ใครมีความรู้อะไรที่พร้อมจะถ่ายทอดให้คนอื่นแทน ซึ่งหากสามารถสร้างและผนวกเครือข่ายทั้งสองประเภทเข้าด้วยกันแล้ว จะทำให้ได้เครือข่ายการสื่อสารที่มีความสมบูรณ์ และเอื้อประโยชน์อย่างยิ่งต่อวงการวิชาการในแขนงต่างๆ เพราะเครือข่ายการสื่อสารจะเป็นแหล่งที่รวบรวมผู้ที่มีความรู้เข้ามาเชื่อมโยงกันเป็นเครือข่าย ทำให้เกิดองค์ความรู้ที่เติบโตได้เรื่อยๆ อย่างไม่สิ้นสุด

การสร้างสรรค์และจัดการเนื้อหาเว็บไซต์ (Website Development)

จากความก้าวหน้าของการพัฒนาเทคโนโลยี World Wide Web หลังการเกิดขึ้นของระบบอินเทอร์เน็ตตลอดระยะเวลามากกว่า 20 ปีที่ผ่านมา คงไม่อาจปฏิเสธได้ว่า เว็บไซต์ต่างๆ ที่มีอยู่กว่าพันล้านเว็บไซต์ ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของคนจำนวนมากในสังคม เพราะเทคโนโลยีนี้ ได้พัฒนาเพื่อให้สามารถรองรับการใช้งานที่หลากหลาย เป็นรูปธรรม และจับต้องได้จริงมากยิ่งขึ้นทุกวัน ซึ่งในวงการของการศึกษา เทคโนโลยีนี้ได้เข้ามามีส่วนช่วยอย่างมาก เพื่อให้ความรู้ได้กระจายตัว และกลายเป็นโอกาสที่สามารถเข้าถึงได้ โดยไม่มีข้อจำกัดด้านระยะทาง

ในปัจจุบัน การสร้างและออกแบบเว็บไซต์ขึ้นมาใช้สักเว็บหนึ่งนั้น ไม่ได้เป็นเรื่องยากอีกต่อไป ผู้ที่ไม่ได้มีพื้นฐานในการสร้างเว็บไซต์มาก่อนเลย ก็สามารถเรียนรู้ได้ในเวลาไม่นาน โดยอาศัยเทคโนโลยีที่เรียกว่าระบบการจัดการเนื้อหา หรือ CMS (Content Management System) หรือเรียกให้สามารถเข้าใจได้ดียิ่งขึ้นได้ว่า “ระบบเว็บไซต์เพื่อสร้างเว็บไซต์สำเร็จรูป” โดยระบบ CMS นี้ เป็นระบบที่ถูกพัฒนาในรูปแบบของเว็บไซต์ครบวงจรที่ผู้ใช้งานสามารถสร้างเว็บไซต์ของ

ตนเองผ่านระบบ CMS นี้ได้อย่างง่ายดาย โดยเป็นระบบฟรี มีเทมเพลตการออกแบบที่หลากหลายให้ใช้ (สามารถออกแบบเองได้ โดยใช้ความรู้ด้านภาษาการพัฒนาเว็บไซต์ชื่อ CSS)

สุวิช ธีระโคตร (2554) ได้กล่าวถึงในหนังสือ “เว็บไซต์: ทฤษฎีและหลักการ” เกี่ยวกับระบบจัดการเนื้อหาว่า ระบบจัดการเนื้อหา (Content Management System, CMS) คือระบบซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ โดยมากแล้วมักจะเป็นเว็บแอปพลิเคชัน ซึ่งใช้จัดการเว็บไซต์และเนื้อหาในบางครั้งอาจต้องใช้ซอฟต์แวร์พิเศษบนเครื่องลูกข่าย ในการสนับสนุนการทำงานของเว็บไซต์ที่สร้างขึ้น โดยเนื้อหาที่อยู่บนเว็บไซต์นั้น สามารถเป็นได้ทั้งข้อความตัวอักษร ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว วิดีทัศน์ รวมทั้งไฟล์เอกสารอื่นๆ เช่น Adobe PDF, Microsoft Word เป็นต้น โดยระบบจัดการเนื้อหาสามารถแบ่งออกได้เป็นหลายประเภท ได้แก่

1. ระบบจัดการเนื้อหา เป็นระบบที่ช่วยจัดการเนื้อหาบนเว็บไซต์
2. ระบบจัดการเนื้อหาทางธุรกรรม เป็นระบบที่ช่วยจัดการธุรกรรมทางการเงิน
3. ระบบจัดการเนื้อหาแบบประสาน เป็นระบบที่ช่วยจัดการเนื้อหาภายในองค์กร
4. ระบบจัดการเนื้อหาสิ่งพิมพ์ เป็นระบบที่ช่วยจัดการงานเอกสาร และสิ่งพิมพ์
5. ระบบการจัดการเรียนรู้ เป็นระบบที่ช่วยจัดการเนื้อหาในรูปแบบของการศึกษา
6. ระบบจัดการเอกสารที่เป็นภาพ เป็นระบบที่ช่วยจัดการเนื้อหาภาพในเว็บไซต์
7. ระบบจัดการเนื้อหาองค์กร เป็นระบบที่ช่วยจัดการเนื้อหาองค์กรทั้งระบบ

อย่างไรก็ตาม แม้จะสามารถใช้ระบบ CMS ในการสร้างเว็บไซต์ได้ แต่การใช้เทมเพลตนั้นอาจยังมีข้อจำกัด หากผู้สร้างต้องการเว็บไซต์ที่มีความต้องการในด้านการออกแบบอย่างเฉพาะเจาะจง ผู้สร้างเว็บไซต์อาจต้องเลือกใช้เทมเพลตแบบเสียค่าใช้จ่าย ให้ผู้เชี่ยวชาญในการสร้างเทมเพลตออกแบบให้ใหม่ หรือสร้างขึ้นเอง โดยต้องมีความรู้ด้านภาษาการพัฒนาเว็บไซต์ (โดยเฉพาะภาษา CSS) ดีในระดับหนึ่งด้วย แต่ก่อนจะสามารถสร้างรูปแบบการนำเสนอหรือเทมเพลตของเว็บไซต์ได้นั้น ผู้สร้างจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับการออกแบบเว็บไซต์ด้วย เพื่อให้สามารถสร้างสรรค์รูปแบบการนำเสนอให้ตรงกับความต้องการมากที่สุด

การออกแบบเว็บไซต์ (Web Design) เป็นลักษณะของการออกแบบในสองส่วนของการสร้างเว็บไซต์คือ รูปร่างหน้าตาของเว็บไซต์ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบทางการออกแบบเช่น การออกแบบสัญลักษณ์ การใช้สี รูปแบบตัวอักษร การจัดวางเมนู การใช้ภาพ ขนาดของ Section ต่างๆ ในอีกส่วนหนึ่งซึ่งผู้สร้างจำเป็นต้องมีการออกแบบ คือลักษณะการใช้งานของเว็บไซต์ เช่น

ฟังก์ชันที่รองรับการใช้งาน ความง่ายในการมองเห็นข้อมูล การเรียงลำดับเมนู ซึ่งการออกแบบเว็บไซต์จำเป็นต้องมีการออกแบบควบคู่กันไปทั้งสองส่วน เพราะหากออกแบบไม่รอบคอบอาจส่งผลเสียต่อเว็บไซต์ที่สร้างขึ้น เช่น

1. ผู้ใช้มักไม่อดทนกับอุปสรรคและปัญหาที่เกิดจากการออกแบบที่ผิดพลาด เช่น หากผู้ใช้ค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์ไม่ได้ หรือไม่สามารถมองเห็นประโยชน์ของเว็บไซต์ หรือดูเว็บแล้วไม่เข้าใจว่าใช้งานอย่างไร ผู้ใช้มักจะเปลี่ยนเว็บไปยังเว็บอื่นๆ อย่างรวดเร็ว
2. ผู้ใช้มีทางเลือกมากขึ้นที่จะเข้าใช้บริการเว็บไซต์อื่น เนื่องจากมีเว็บไซต์เกิดขึ้นจำนวนมากในทุกๆ วัน ดังนั้นถ้าออกแบบเว็บไซต์ไม่น่าพอใจ ดูแล้วสับสน ผู้ใช้จะนำข้อผิดพลาดต่างๆ ของเว็บไปเปรียบเทียบกับเว็บอื่น แล้วตัดสินใจที่จะไม่กลับมาที่เว็บไซต์นี้อีก
3. ผู้ใช้หลายคนชื่นชอบเว็บไซต์ที่สวยงาม และมีความสามารถในการใช้งานมากกว่าเว็บไซต์ที่ดูสับสนวุ่นวาย มีข้อมูลจำนวนมากแต่ค้นหาข้อมูลที่ต้องการไม่พบ หรือใช้เวลามากในการแสดงหน้าเว็บ
4. หากผู้ใช้มีความประทับใจเว็บไซต์หนึ่งแล้ว จะทำให้อยากกลับมาใช้ซ้ำอีกครั้ง

ถ้าผู้สร้างสามารถออกแบบเว็บไซต์ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างตรงจุด กล่าวคือตอบสนองความต้องการในการใช้งานพื้นฐาน เช่น มีเนื้อหาที่เป็นประโยชน์และนำไปใช้ได้จริง มีการปรับปรุงเพิ่มเติมเนื้อหาและมีการพัฒนาเว็บไซต์อย่างต่อเนื่อง ใช้เวลาดาวน์โหลดข้อมูลก่อนแสดงผลไม่มาก การใช้งานสะดวก เข้าใจง่าย สามารถเข้าใจหน้าเว็บไซต์ในระยะเวลาอันสั้น หากสามารถสร้างเว็บไซต์ให้เป็นตามหลักผู้สร้างดังกล่าว ผู้ใช้งานย่อมเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะนำมาซึ่งความสำเร็จของเว็บไซต์ต่อไป

อย่างไรก็ตาม ยังมีผู้สร้างเว็บไซต์อีกจำนวนมาก ที่ไม่เข้าใจหลักการพื้นฐานนี้ และออกแบบเว็บไซต์อย่างผิดพลาด ถือเป็นความผิดพลาดที่อาจเกิดความเสียหายตามมา โดยข้อผิดพลาดทางการออกแบบของเว็บไซต์ที่มักพบมีดังต่อไปนี้

1. ใช้โครงสร้างเว็บไซต์ระบบเฟรม (เป็นระบบที่มีข้อผิดพลาดสูง)
2. ใช้เทคโนโลยีในการแสดงผลสูงเกินความจำเป็น
3. มีการแสดงผลภาพหรือตัวหนังสือที่มีการเคลื่อนไหวตลอดเวลา
4. ที่อยู่เว็บไซต์ (URL Address) มีความซับซ้อน ยาว หรือจดจำยาก
5. ใช้ระบบป้องกันการแสดงที่อยู่ปัจจุบัน ทำให้ต้องเข้าผ่านหน้าแรกทุกครั้ง

6. หน้าเว็บเพจต่างๆ ในเว็บไซต์ มีความยาวมากเกินไป
7. ขาดระบบเนวิเกชัน หรือระบบนำทางภายในเว็บไซต์ที่มีประสิทธิภาพ
8. ใช้สีของลิงค์และตัวอักษรไม่เหมาะสม ทำให้อ่านข้อมูลไม่ถนัด
9. ข้อมูลในเว็บไซต์เป็นข้อมูลเก่า และไม่มีการปรับปรุง หรือเพิ่มเติม
10. หน้าเว็บไซต์แสดงผลช้า หรือใช้เวลาดาวน์โหลดข้อมูลนานเกินไป

กระบวนการออกแบบเว็บไซต์นั้น โดยสรุปสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นวิจัย (Research) ขั้นสร้างโครงสร้างเว็บไซต์ (Structure) และขั้นสร้างปฏิสัมพันธ์ (Interaction) โดยในขั้นวิจัยนั้น จะมีการศึกษาในทุกแง่มุมเว็บไซต์ที่อาจมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้งาน เช่น การประเมินกลุ่มผู้ใช้ การออกแบบเพื่อผู้ใช้ การแสดงผลบนเครื่องลูกข่าย การแสดงผลบน Browser แต่ละตัว จากนั้นจึงนำการศึกษาที่ได้ มาร่างเป็นโครงสร้างของเว็บไซต์ โดยต้องวางระบบอย่างรอบคอบ จากนั้นจึงทำการออกแบบเพิ่มเติม ในส่วนของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวเว็บไซต์และผู้ใช้ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่วัดเรื่องของความพึงพอใจในการใช้งานในท้ายที่สุด

โดยพื้นฐานสำหรับการออกแบบโครงสร้างของเว็บไซต์นั้น มีหลักการพื้นฐานที่ควรคำนึงถึงอยู่ 9 ประการ ประกอบด้วย

1. ความเรียบง่าย (Simplicity)
2. ความสม่ำเสมอ (Consistency)
3. ความเป็นเอกลักษณ์ (Identity)
4. เนื้อหาที่เป็นประโยชน์ (Useful Content)
5. ระบบเนวิเกชัน (User-friendly Navigation)
6. มีลักษณะที่น่าสนใจ (Visual Appeal)
7. การใช้งานอย่างไม่จำกัด (Compatibility)
8. คุณภาพของการออกแบบ (Design Stability)
9. ระบบการใช้งานที่ถูกต้อง (Function Stability)

และในส่วนของการออกแบบการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวเว็บไซต์กับผู้ใช้งาน ก็มีหลักในการออกแบบที่สำคัญ เพื่อให้ผู้ใช้งานเกิดความประทับใจ โดยเรียกว่าการออกแบบเพื่อผู้ใช้ (User-centered) โดยมีเป้าหมายด้านความสามารถในการใช้งาน (Usability) และสร้างความสามารถในการเรียนรู้ (Learnability) เป็นการออกแบบเพื่อให้ผู้ใช้งาน สามารถเริ่มต้นกับตัวเว็บไซต์ และใช้

งานจนบรรลุวัตถุประสงค์ของตนเองได้ โดยแนวความคิดการออกแบบเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้ ประกอบด้วย

1. การออกแบบให้ผู้ใช้งานสามารถคาดเดาได้ (Predictability)
2. การออกแบบให้สอดคล้องกับเว็บไซต์ทั่วไป (Synthesizability)
3. การออกแบบโดยอาศัยความคุ้นเคยของผู้ใช้ (Familiarity)
4. การออกแบบให้เป็นสากล (Generalization)
5. การออกแบบให้มีความสอดคล้องกัน (Consistency)

สำหรับการออกแบบเว็บไซต์เพื่อรองรับการสร้างองค์ความรู้ทางวาณิชะนั้น จำเป็นต้องมีการสร้างเครื่องมือการใช้งานเฉพาะทางเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะด้าน เช่น เครื่องมือที่รองรับการวิจารณ์หรือวิพากษ์ผลงานทางวิชาการ บทความทางวิชาชีพต่างๆ เครื่องมือที่รองรับการสนทนาเฉพาะกลุ่มสำหรับผู้ใช้งาน เครื่องมือที่รองรับการค้นหาทั้งภายในเว็บไซต์และบนเครือข่ายสากล เป็นต้น งานวิจัยของ Michael Hammond (2006) ได้แสดงให้เห็นถึงลักษณะของเครื่องมือหนึ่ง นั่นคือ Electronic Forum ซึ่งในงานวิจัยชิ้นนี้ จัดทำขึ้นสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัย เป็นลักษณะของการเรียนรู้แบบเครือข่าย ที่มีเรื่องของ การสื่อสารแบบทันทีทันใดเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งจะทำให้เกิดการวิพากษ์งานหรือความรู้ระหว่างการแบ่งปันข้อมูลกันได้ทันที

ผลการวิจัยได้แสดงให้เห็นถึงลักษณะของ Electronic Forum นี้ แม้ว่าจะมีข้อดีที่ช่วยลดช่องว่างเรื่องเวลาในการสื่อสารที่ทำให้สามารถสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น แต่ในทางกลับกันก็สามารถเข้าไปเพิ่มความกดดันให้กับการแลกเปลี่ยนความรู้มากกว่าการจัดการองค์ความรู้ในองค์กรแบบเดิม เพราะการที่มีการโต้ตอบโดยทันทีทันใดจะสร้างความกดดันด้านเวลา และการมีส่วนร่วมต่อสมาชิกในวงสนทนาวิชาการนั้นๆ ได้ ซึ่งแนวความคิดใช้ Electronic Forum นี้ ถือเป็นเครื่องมือการใช้งานหนึ่ง ที่ช่วยส่งเสริมการวิพากษ์งานทั้งด้านวิชาการ และวิชาชีพอย่างกว้างขวาง แต่ทั้งนี้ ควรต้องมีการออกแบบการใช้งานอย่างรอบคอบ เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาความกดดันระหว่างใช้งาน ดังที่มีการกล่าวถึงในงานวิจัย

นอกจากนี้งานวิจัยของ Kirkwood, Gutgold และ Manley (2011) ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการที่ทดลองใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อเสริมสร้างความกล้าแสดงออกของผู้เรียนวาณิช ได้แสดงให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีอีกอย่างหนึ่ง นั่นคือการใช้วิดีโอเข้ามาเป็นตัวช่วยในการฝึกปฏิบัติสำหรับผู้เรียน โดยการให้นักเรียนบันทึกวิดีโอของตนเอง แล้วอัพ

โหลดขึ้นสู่เครือข่ายที่มีการสื่อสารกันระหว่างเพื่อน ซึ่งผู้วิจัยเชื่อว่าการที่ใช้สื่อเทคโนโลยีในลักษณะนี้ จะช่วยให้ผู้เรียนรู้สึกผ่อนคลายที่จะพูดแนะนำตัวมากกว่าการพูดต่อหน้าคนหมู่มากในครั้งแรก ซึ่งเมื่อได้รับคำแนะนำในการปรับปรุงการสื่อสาร ผู้เรียนก็จะสามารถกลับมาตั้งดูว่า ที่ได้รับคำแนะนำมานั้นเป็นความผิดพลาดในจุดใด และเมื่อได้รับคำชื่นชม นักเรียนก็จะเกิดความมั่นใจในตนเอง และกล้าที่จะสื่อสารในลักษณะของ Face-to-Face มากยิ่งขึ้น อันเป็นลักษณะของการสื่อสารพื้นฐานของวาทนิเทศ

การใช้วิดีโอนี้ยังช่วยเพิ่มความน่าสนใจในการเรียน ทั้งยังเป็นการพยายามปรับตัวเพื่อสื่อสารโดยการสื่อสารผ่านสื่ออีกด้วย โดยงานวิจัยชิ้นนี้ได้สะท้อนแนวคิดในการใช้สื่ออย่างวิดีโอ มาหลอมรวมกับการสร้างเนื้อหาภายในเครือข่ายวิชาชีพ เนื่องจากส่วนใหญ่ เนื้อหาในวิดีโอ มักเป็นเนื้อหาที่ย่อยแล้ว เมื่อเข้าถึงข้อมูล จะสามารถนำไปปรับใช้ได้ทันที ซึ่งเนื้อหาภายในเครือข่ายวิชาชีพ ก็เป็นเนื้อหาที่เป็นไปในลักษณะเดียวกัน การประยุกต์ใช้เครื่องมืออย่างวิดีโอมาใช้ในการสร้างเครือข่ายวิชาชีพนี้ จึงเป็นเรื่องที่สามารถทำได้อย่างเป็นรูปธรรม

ในปัจจุบัน เนื้อหาประเภทวิดีโอ นอกจากจะสามารถเพิ่มความน่าสนใจและดึงดูดการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดีแล้ว ตลอดระยะเวลามากกว่า 10 ปีมานี้ วิดีโอยังเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในการสมัครและคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน หรือส่วนอื่นๆ ที่มีความต้องการเห็นบุคลิภาพและความสามารถในการสื่อสาร การแสดงออกของผู้สมัคร การแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดและความสามารถที่เป็นมืออาชีพผ่านทางวิดีโอทัศนนี้ แสดงให้เห็นถึงการประยุกต์ระหว่างการสื่อสารระหว่างบุคคล และการสื่อสารผ่านสื่อได้เป็นอย่างดี (Wood, 2009)