

กระบวนการจัดการความรู้โดยใช้อินเทอร์เน็ตที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต ของประชาชนในพื้นที่ชนบทไทย

Knowledge Management Process Utilizing Internet for People's Quality of life Development in Rural Area of Thailand

ภาวสุทธิ์ เจริญพร*

Phawasut Chearoenporn

บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความรู้ กระบวนการจัดการความรู้จากอินเทอร์เน็ตที่นำไปพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ชนบทไทย จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่ากระบวนการจัดการความรู้จากอินเทอร์เน็ตที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตตนเอง เศรษฐกิจ สังคมอย่างยั่งยืน จำเป็นต้องจัดกระบวนการจัดการความรู้จากอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยการถ่ายทอดความรู้ผ่านคนกลางที่มีบริบททางสังคม วัฒนธรรมใกล้เคียงกับผู้รับความรู้ด้วยกระบวนการจัดการความรู้ตามรูปแบบเดิมที่ผู้รับความรู้ใช้อยู่ การยอมรับในความรู้และการยอมถ่ายทอดความรู้ สมรรถนะในการรับความรู้ตลอดจนวัตถุประสงค์ในการนำความรู้ไปใช้

คำสำคัญ: กระบวนการจัดการความรู้, อินเทอร์เน็ต, การพัฒนาคุณภาพชีวิต, ประชาชนในพื้นที่ชนบท

Abstract

This research is study to the factors and knowledge management process with Internet. The Effects of Internet Access on the People's Quality of life in Rural Area of Thailand. The research found that the knowledge to use them effectively and efficiently. As such, Methods of knowledge transfer through an intermediary, which has the ideas and the social context similar form of the original learning. Need to take the culture of generosity to each other in the adoption of knowledge and expecting anything in return, The purpose of bringing awareness to the quality of life for recipients of knowledge.

Keywords: Knowledge Management, Internet, Quality of life, Rural Area of Thailand

บทนำ

อินเทอร์เน็ต และกระบวนการจัดการความรู้ นับเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้ข้อมูลสารสนเทศมีความหมายนำไปใช้ได้ ตามต้องการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อคุณภาพชีวิตเศรษฐกิจและสังคม กระบวนการจัดการความรู้เป็นการดำเนินการ

* หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยธนบุรี-เชียงใหม่

ร่วมกันตั้งแต่ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและจัดทาคความรู้ การถ่ายทอดความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการนำความรู้ไปใช้ ความรู้ส่วนใหญ่อาจอยู่ในรูปของทักษะประสบการณ์ที่ฝังอยู่ในตัวคน เป็นความรู้เฉพาะตัวและที่ถูกลำเลียงถ่ายทอดเป็นลายลักษณ์อักษร รูปภาพ ไฟล์ข้อมูล มัลติมีเดีย อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสำคัญในกระบวนการจัดการความรู้มีผลกระทบต่อการพัฒนามนุษย์เนื่องจากทำให้ประชากรที่ด้อยโอกาสสามารถเข้าถึงความรู้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต นำความรู้ที่ได้ไปสู่การสร้างโอกาสในชีวิตให้กับตนเอง รายได้ อาชีพ และสุขอนามัย

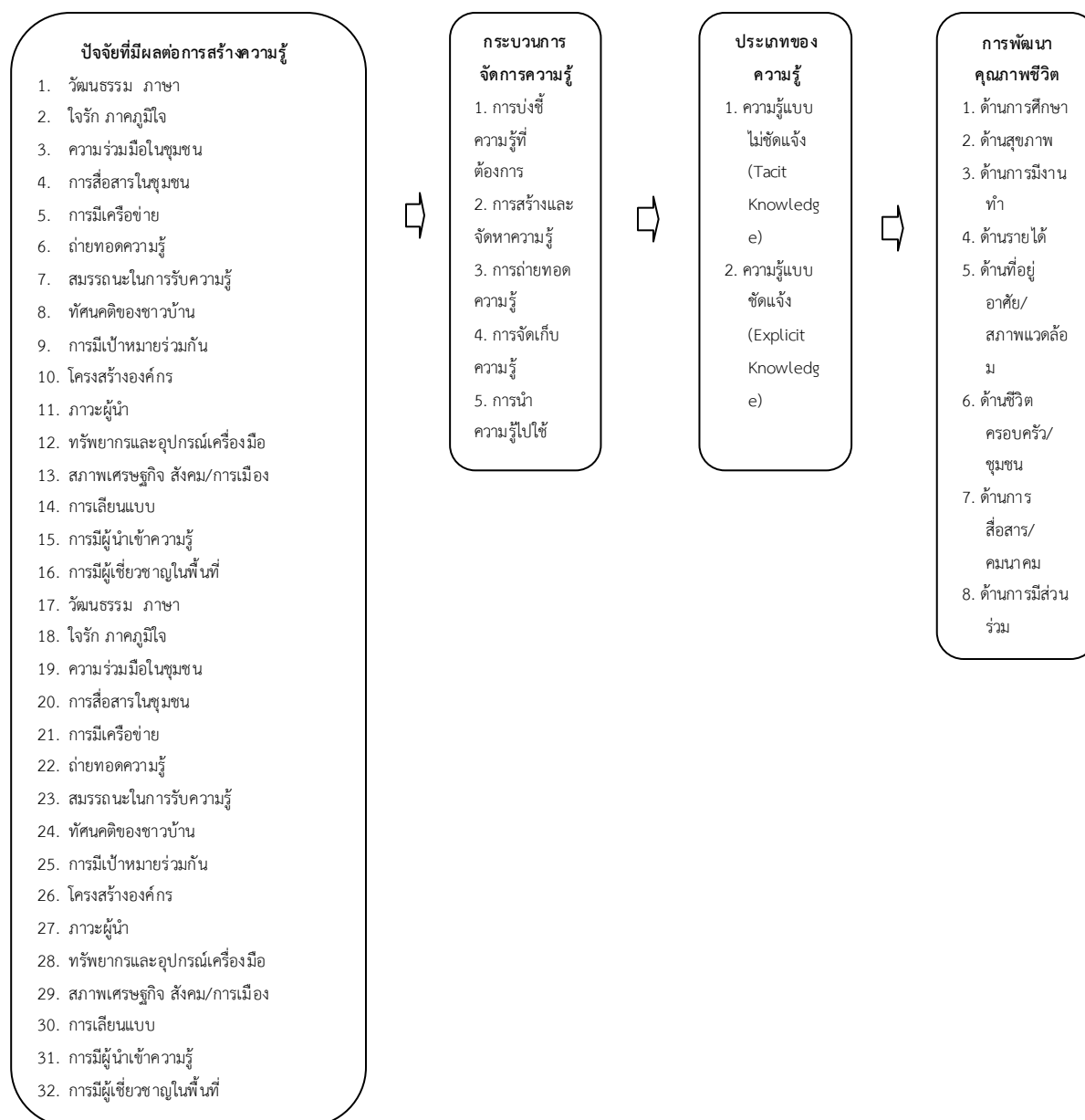
แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 ได้กำหนดให้ภาครัฐมีการขยายโครงข่ายเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการที่เท่าเทียมกัน และเสริมสร้างให้ประชาชนสามารถใช้ประโยชน์จากบริการอินเทอร์เน็ตเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต และสร้างรายได้ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11, 2554: 116)

จากนโยบายของรัฐประชาชนสามารถนำความรู้จากอินเทอร์เน็ตไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายใต้บริบทนั้นๆ ทั้งนี้จำเป็นต้องมีการจัดกระบวนการจัดการความรู้ จากความร่วมมือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันโดยผสมผสานความรู้เฉพาะตัว (Tacit Knowledge) กับความรู้ที่เขียนเป็นลายลักษณ์อักษรสามารถอธิบายได้ (Explicit Knowledge) วิเคราะห์ สังเคราะห์ จัดเก็บข้อมูล และพัฒนาไปสู่ระบบสารสนเทศเพื่อสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับการดำรงชีวิตประจำวัน พัฒนาคุณภาพชีวิตต่อตนเอง เศรษฐกิจ สังคมอย่างยั่งยืน ประเด็นที่น่าสนใจคือกระบวนการจัดการความรู้จากอินเทอร์เน็ตที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในพื้นที่ชนบทเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์

ในการวิจัยมีเป้าประสงค์ที่จะเสนอโมเดลการวัดประสิทธิผลในการนำความรู้จากอินเทอร์เน็ตมาพัฒนาคุณภาพชีวิตของครัวเรือน การศึกษาปัจจัยนำเข้าจำนวนชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ต และทรัพยากรความรู้ที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตโมเดลในการนำปัจจัยการสร้างความรู้ด้วยกระบวนการจัดการความรู้ที่เหมาะสมเพื่อสามารถเข้าถึงการใช้อินเทอร์เน็ต และนำความรู้ไปพัฒนาคุณภาพชีวิตของครัวเรือนที่ถึงการใช้อินเทอร์เน็ต และที่ยังเข้าไม่ถึงการใช้อินเทอร์เน็ต นำไปสู่วัตถุประสงค์การวิจัย (1) เพื่อศึกษากระบวนการจัดการความรู้ของประชาชนในพื้นที่ชนบทที่ยังเข้าไม่ถึงการใช้อินเทอร์เน็ต (2) เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการจัดการความรู้ของประชาชนในพื้นที่ชนบทที่เข้าถึงการใช้อินเทอร์เน็ต และ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้ชาวบ้านในพื้นที่ชนบทสามารถนำความรู้จากอินเทอร์เน็ตไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของครัวเรือน

จากการทบทวนวรรณกรรม และการศึกษาเชิงประจักษ์พบว่าการศึกษาในหัวข้อดังกล่าวยังมีไม่มากนัก ส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ของคนในชุมชน ความรู้ท้องถิ่น อาทิจการวิจัย เรื่องทุนทางสังคมกับการจัดการความรู้สู่ชุมชนพึ่งตนเองของคุณกมลวรรณ วรรณธน์ (กมลวรรณ วรรณธน์, 2553) และของคุณกนกพร ฉิมพลี จากการวิจัยเรื่องรูปแบบการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านหัตถกรรมเครื่องจักสานกรณีศึกษาวิสาหกิจชุมชนจังหวัดนครราชสีมา (กนกพร ฉิมพลี, 2555) จึงกำหนดหัวข้อการศึกษาที่มองความสัมพันธ์เป็นองค์รวมรวมทั้งศึกษากระบวนการจัดการความรู้โดยใช้อินเทอร์เน็ตของประชาชนในพื้นที่ชนบท และใช้ทฤษฎีในกลุ่มของ (1) ความหมายของความรู้ (2) แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย ความหมายของกระบวนการจัดการความรู้ ขั้นตอนของกระบวนการจัดการความรู้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการจัดการความรู้ ประโยชน์ของกระบวนการจัดการความรู้ (3) ทฤษฎีการจัดการความรู้กับกระบวนการสังคม (4) ทฤษฎีการแพร่กระจายความรู้ แนวคิด (5) ทฤษฎีการสร้างความรู้เพื่อใช้พัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืน และ (6) แนวคิดในการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ (Benchmarking) ประสิทธิภาพการนำความรู้มาพัฒนาคุณภาพชีวิต ดังแสดงในกรอบแนวความคิด (Conceptual Framework) ข้างล่างนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อหาข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้จากอินเทอร์เน็ตที่นำไปพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อนำข้อมูลที่ได้ใช้เป็นแนวทาง และยืนยันข้อมูลในการทำวิจัยเชิงปริมาณ

วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

วิธีดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีสัมภาษณ์ที่ไม่มีรูปแบบ (Informal Interview) กับผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) ที่คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงในพื้นที่เดียวกับการทำวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วยครัวเรือนที่ยังเข้าไม่ถึงการใช้อินเทอร์เน็ต และเข้าถึงการใช้อินเทอร์เน็ต โดยสอบถามปัจจัยการสร้างสมความรู้ บริบททางสังคม วัฒนธรรม สภาพแวดล้อม กระบวนการจัดการความรู้และการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต กับ (1) ปราชญ์ชาวบ้าน (2) กำนัน (3) นักพัฒนา

ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล (4) ประชากรตัวแทนครัวเรือนที่ยังเข้าไม่ถึงการใช้อินเทอร์เน็ต และที่เข้าถึงการใช้อินเทอร์เน็ตซึ่งมีการใช้ความรู้แบบไม่ชัดแจ้ง และความรู้แบบชัดแจ้งพัฒนาคุณภาพชีวิตจนมีประสิทธิภาพที่ดีเลิศ และลำดับรองลงมาทั้งหมด จำนวน 15 คน

วิธีวิจัยเชิงปริมาณ

1. การวิเคราะห์ด้วย DEA (Data Envelopment Analysis) เพื่อวัดประสิทธิภาพในการนำความรู้จากอินเทอร์เน็ตไปพัฒนาคุณภาพชีวิตของครัวเรือนโดยศึกษาปัจจัยนำเข้าจำนวนชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ต และทรัพยากรความรู้ที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตจากการคำนวณด้วยโปรแกรม Microsoft Excel (Baker, 2006) โดยประสิทธิภาพในการพัฒนาคุณภาพชีวิต เท่ากับ คุณภาพชีวิตเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก (Weighted Average Outputs) / ปัจจัยในการใช้ความรู้เฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก (Weighted Average Inputs)

2. การหาความสัมพันธ์ทางสถิติด้วยการใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อบรรยายข้อมูล ศึกษา ตรวจสอบลักษณะของตัวแปรที่ใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เป็นการจัดกลุ่มองค์ประกอบของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามใหม่ และสร้างสมการพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตามในแต่ละกลุ่มปัจจัยที่จัดกลุ่มองค์ประกอบใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป กับประชากรครัวเรือนพื้นที่ชนบทจังหวัดน่าน ทั้งหมด 46,215 ครัวเรือน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแบบของ Leslie Kish (Kish, Leslie:1965) จำนวน 400 ครัวเรือน ประกอบด้วยครัวเรือนที่ยังเข้าไม่ถึงการใช้อินเทอร์เน็ตจำนวน 200 ครัวเรือน และที่เข้าถึงการใช้อินเทอร์เน็ตจำนวน 200 ครัวเรือน

3. การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Analysis) เพื่อหารูปแบบ (Model) การนำความรู้มาพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะแนวทางกระบวนการจัดการความรู้จากอินเทอร์เน็ตที่นำไปพัฒนาคุณภาพชีวิตได้อย่างเหมาะสม ด้วยวิธีการสร้างสมการพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการดำเนินการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ และโมเดลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Analysis) ทำให้ทราบว่าประชาชนที่ยังเข้าไม่ถึงการใช้อินเทอร์เน็ตมีการเรียนรู้ด้วยกระบวนการจัดการความรู้ แบบไม่ชัดแจ้ง (Tacit Knowledge) ถ่ายทอดด้วยกระบวนการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Socialization) ของคนในชุมชนโดยการพูดคุย สอนบอกกล่าว หัดทำ เรียนรู้จากประสบการณ์ เป็นทักษะ ความจำ ความรู้ดังกล่าวถูกนำมาใช้ในการอยู่ร่วมกับชุมชน ดูแลสุขภาพร่างกาย จิตใจ และหารายได้ใช้ในชีวิตประจำวันแตกต่างกับประชาชนที่เข้าถึงการใช้อินเทอร์เน็ตมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการจัดการความรู้โดยใช้แบบผสมผสานความรู้แบบชัดแจ้งในแขนงต่างๆ รวมกันเป็นความรู้ใหม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ตนเอง

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

(1) การศึกษาโมเดลการวัดประสิทธิผลในการนำความรู้จากอินเทอร์เน็ตมาพัฒนาคุณภาพชีวิตของครัวเรือน ด้วย DEA จากการศึกษาปัจจัยนำเข้าจำนวนชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ตและทรัพยากรความรู้ที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตพบว่าอินเทอร์เน็ตส่งผลต่อประสิทธิภาพในการนำความรู้มาพัฒนาคุณภาพชีวิต

(2) การหาความสัมพันธ์ทางสถิติด้วยวิธีการสร้างสมการพหุคูณ

(2.1) ประชาชนที่ยังเข้าไม่ถึงการใช้อินเทอร์เน็ตนำความรู้ที่เกิดจากปัจจัยการมีวัฒนธรรมความเอื้ออารีในการยอมรับและถ่ายทอดความรู้ รวมทั้งปัจจัยการสร้างความรู้ที่ได้รับจากผู้อื่น และปัจจัยการสร้างความรู้ของตนเอง ตลอดจนปัจจัยการสร้างความรู้ที่ได้จากชุมชนอาศัยด้วยกระบวนการจัดการความรู้แบบไม่ขัดแย้ง แล้วจึงนำความรู้ไปพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพและรายได้

(2.2) ประชาชนที่เข้าถึงการใช้อินเทอร์เน็ตใช้ความรู้ที่เกิดจากปัจจัยการมีวัฒนธรรมความเอื้ออารีในการยอมรับและถ่ายทอดความรู้ รวมทั้งปัจจัยการสร้างความรู้ที่ได้รับจากผู้อื่น ด้วยกระบวนการจัดการความรู้แบบขัดแย้งแบบใหม่จากอินเทอร์เน็ต ซึ่งความรู้ที่ได้จะถูกนำไปพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อตนเอง ในทางกลับกันก็นำปัจจัยการสร้างความรู้ที่ได้จากชุมชนเข้าสู่กระบวนการจัดการความรู้แบบขัดแย้งแบบใหม่จากอินเทอร์เน็ตจะส่งผลให้พัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อตนเองลดลง

(2.3) ปัจจัยที่ส่งผลให้ชาวบ้านในพื้นที่ชนบทสามารถนำความรู้จากอินเทอร์เน็ตไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของครัวเรือนประกอบด้วย

(2.3.1) การพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อประโยชน์ส่วนตนเพิ่มขึ้นด้วยการนำปัจจัยการสร้างความรู้จากผู้อื่น ปัจจัยการสร้างความรู้จากการมีวัฒนธรรมความเอื้ออารีในการยอมรับและยอมถ่ายทอดความรู้ และปัจจัยการสร้างความรู้จากตนเองด้วยกระบวนการจัดการความรู้แบบขัดแย้งดั้งเดิม และการส่งผลโดยตรงของปัจจัยการสร้างความรู้ของตนเองและลดลงเมื่อได้รับปัจจัยการสร้างความรู้จากชุมชน

(2.3.2) การพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อประโยชน์ส่วนรวมเพิ่มขึ้นด้วยการนำกระบวนการจัดการความรู้แบบไม่ขัดแย้ง ผสมผสานกับกระบวนการจัดการความรู้แบบขัดแย้งแบบดั้งเดิม รวมทั้งกระบวนการจัดการความรู้แบบขัดแย้งแบบใหม่ด้วยอินเทอร์เน็ตปัจจัยการสร้างความรู้จากผู้อื่น และปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงได้แก่ ปัจจัยการสร้างความรู้จากการมีวัฒนธรรมความเอื้ออารีในการยอมรับและยอมถ่ายทอดความรู้ รวมทั้งปัจจัยการสร้างความรู้จากชุมชน

(2.3.3) การพัฒนาคุณภาพด้านสุขภาพและรายได้ เพิ่มขึ้นด้วยปัจจัยการสร้างความรู้จากการมีวัฒนธรรมความเอื้ออารีในการยอมรับและยอมถ่ายทอดความรู้ ผสมผสานกับปัจจัยการสร้างความรู้ที่ได้จากชุมชน และปัจจัยการสร้างความรู้ที่ได้จากผู้อื่นส่งผลโดยตรงให้การพัฒนาคุณภาพด้านสุขภาพและรายได้ลดลง

(3) โมเดลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Analysis) เพื่อศึกษาแนวทางกระบวนการจัดการความรู้จากอินเทอร์เน็ตที่นำไปพัฒนาคุณภาพชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลนำเสนอ 3 รูปแบบ ดังนี้

(3.1) การพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพและรายได้ จากการแสดงอิทธิพลทางอ้อม ปัจจัยการสร้างความรู้วัฒนธรรมความเอื้ออารีในการยอมรับเป็นผู้รับ และยอมถ่ายทอดความรู้ด้วยกระบวนการจัดการความรู้แบบไม่ขัดแย้ง ผสมกับปัจจัยการสร้างความรู้จากผู้อื่นด้วยกระบวนการจัดการความรู้แบบไม่ขัดแย้ง และปัจจัยการสร้างความรู้จากตนเอง ด้วยกระบวนการจัดการความรู้แบบไม่ขัดแย้ง จากการแสดงอิทธิพลทางตรง ปัจจัยการสร้างความรู้จากชุมชน และกระบวนการจัดการความรู้แบบไม่ขัดแย้ง

(3.2) การพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อประโยชน์ส่วนตน จากการแสดงอิทธิพลทางอ้อมปัจจัยการสร้างความรู้วัฒนธรรมความเอื้ออารีในการยอมรับเป็นผู้รับ และยอมถ่ายทอดความรู้ ด้วยกระบวนการจัดการความรู้แบบขัดแย้งแบบใหม่จากอินเทอร์เน็ต ปัจจัยการสร้างความรู้จากผู้อื่นด้วยกระบวนการจัดการความรู้แบบขัดแย้งแบบใหม่จากอินเทอร์เน็ต จากการแสดงอิทธิพลทางตรงที่ทำให้เพิ่มขึ้น กระบวนการจัดการความรู้แบบขัดแย้งแบบดั้งเดิม กระบวนการจัดการความรู้แบบขัดแย้งแบบใหม่จากอินเทอร์เน็ต กระบวนการจัดการความรู้แบบขัดแย้งแบบดั้งเดิม วัฒนธรรมความเอื้ออารีในการยอมรับและผู้รับ และยอมถ่ายทอดความรู้ ปัจจัยการสร้างความรู้จากผู้อื่น และทำให้ลดลงได้แก่ ปัจจัยการสร้างความรู้จากจากชุมชน

(3.3) การพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อประโยชน์ส่วนรวมจากการแสดงอิทธิพลทางอ้อม ปัจจัยการสร้างความรู้จากผู้อื่นด้วยกระบวนการจัดการความรู้แบบขัดแย้งแบบดั้งเดิม และกระบวนการจัดการความรู้แบบขัดแย้ง แบบใหม่จากอินเทอร์เน็ต ปัจจัยการสร้างความรู้จากชุมชนด้วยกระบวนการจัดการความรู้แบบขัดแย้งแบบดั้งเดิม ปัจจัยการสร้างความรู้

จากวัฒนธรรมความเอื้ออาทรในการยอมเป็นผู้รับและยอมถ่ายทอดความรู้ด้วยกระบวนการจัดการความรู้แบบขัดแย้งแบบดั้งเดิม ปัจจัยการสร้างความรู้จากตนเองด้วยกระบวนการจัดการความรู้แบบขัดแย้งแบบดั้งเดิม จากการแสดงอิทธิพลทางตรง กระบวนการจัดการความรู้แบบขัดแย้งแบบดั้งเดิม กระบวนการจัดการความรู้แบบขัดแย้งแบบใหม่จากอินเทอร์เน็ต วัฒนธรรมความเอื้ออาทรในการยอมเป็นผู้รับและยอมถ่ายทอดความรู้ และ ปัจจัยการสร้างความรู้จากผู้อื่น

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยสนับสนุนสมมุติฐานการวิจัย เรื่องกระบวนการจัดการความรู้โดยใช้อินเทอร์เน็ตที่นำมาพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ชนบทไทย และทำให้ทราบถึงกระบวนการจัดการความรู้ของประชาชนในพื้นที่ชนบทที่ได้นำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในด้านที่แตกต่างกัน อธิบายได้ดังนี้

กระบวนการจัดการความรู้ของประชาชนที่ยังเข้าไม่ถึงการใช้อินเทอร์เน็ต ในพื้นที่ชนบทไทย จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพความรู้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตเป็นความรู้ประเภท แบบไม่ชัดแจ้ง (Tacit Knowledge) ที่เกิดจากแนวคิด ทักษะ ทัศนคติ วัฒนธรรม ประสบการณ์ ทักษะ ความสนใจ และความสามารถเฉพาะตัวของบุคคล ที่ถ่ายทอดด้วยกระบวนการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Socialization) ของคนในชุมชน สอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ 1) ใช้ปัจจัยการมีวัฒนธรรมความเอื้ออาทรในการยอมรับความรู้ และยอมถ่ายทอดความรู้ ด้วยกระบวนการความรู้แบบไม่ชัดแจ้ง พัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อส่วนรวม และด้านสุขภาพ และรายได้ ได้แก่ การรักษาสุขภาพจิตใจ ร่างกาย สภาพแวดล้อม และครอบครัว รายได้ที่เกิดจะถูกนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน ซื้อเครื่องอำนวยความสะดวกสอดคล้องกับแนวคิดของ Nonaka (1994) และ Nonaka & Takeuchi (1995) ที่กล่าว ความรู้อาจแบ่งเป็นสองประเภท คือ ความรู้แบบไม่ชัดแจ้ง และความรู้แบบชัดแจ้ง ทั้งนี้อาจอธิบายได้ว่า ความรู้แบบไม่ชัดแจ้งเป็นความรู้ที่มีรากฐานจากประสบการณ์ ทักษะ ความเชื่อ วัฒนธรรม และ 2) ใช้ปัจจัยการสร้างความรู้ด้วยตนเอง พัฒนาคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพ และรายได้ ได้แก่ การรักษาสุขภาพจิตใจ ร่างกาย สภาพแวดล้อม และครอบครัว และรายได้ที่เกิดจะถูกนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน ซื้อเครื่องอำนวยความสะดวก ทั้งนี้อาจเนื่องจากบริบทของสังคมไทย ที่อยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม เป็นเครือญาติ มีการช่วยเหลือพึ่งพาอาศัย และแบ่งกันภายในกลุ่ม (รวมถึงความรู้) ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ นิธิ เอียวศรีวงศ์ (2547: 53) ที่กล่าว ความรู้ประจำถิ่น (Indigenous Knowledge) หรือความรู้ทางวัฒนธรรม (Traditional Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากการทำงาน เป็นการหาค้นหาคำตอบ หรือแนวทางแก้ไขปัญหา ที่เกิดจากการดำรงชีวิตประจำวัน และงานวิจัยเรื่อง ทูทางสังคมกับการจัดการความรู้สู่ชุมชนพึ่งตนเอง (กมลวรรณ วรรณชนง, 2553) ที่พบว่า ทูทางสังคม 1) ด้านโครงสร้าง ได้แก่ เครือข่ายทางสังคม และปฏิสัมพันธ์ทางสังคม 2) ด้านการรับรู้ ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร และ 3) ด้านความสัมพันธ์ ได้แก่ ความสัมพันธ์ทางสังคม ความไว้วางใจ การพึ่งพาอาศัย และหลักธรรม ส่งผลต่อกระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการจัดการความรู้ของประชาชนที่เข้าถึงการใช้อินเทอร์เน็ตในพื้นที่ชนบทไทย มีการเปลี่ยนแปลง กระบวนการจัดการความรู้ จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพความรู้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตเป็นความรู้แบบผสมผสาน โดยรวบรวมความรู้แบบชัดแจ้งในแขนงต่างๆ กัน เพื่อก่อให้เกิดความรู้ใหม่ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ 1) ใช้ปัจจัยการมีวัฒนธรรมความเอื้ออาทรในการยอมรับความรู้ และยอมถ่ายทอดความรู้ จากสมรรถนะในการรับความรู้ ความใฝ่รู้ของตนเอง ด้วยกระบวนการจัดการความรู้ แบบชัดแจ้งแบบใหม่จากอินเทอร์เน็ต และ 2) ใช้ปัจจัยการสร้างความรู้ที่ได้รับจากผู้อื่น พัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อประโยชน์ส่วนตน สอดคล้องกับแนวคิดของ Nonaka (1994) และ Nonaka & Takeuchi (1995) ที่กล่าวว่าความรู้แบบไม่ชัดแจ้ง และความรู้แบบชัดแจ้งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ โดยผ่านกระบวนการจัดการความรู้ทั้ง 4 วิธี ได้แก่ วิธีสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Socialization) ให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้แบบไม่ชัดแจ้ง และสร้างเป็นทักษะแนวคิดใหม่ๆ ขึ้น กระบวนการจัดการความรู้ปรับเปลี่ยนสู่ภายนอก (Externalization) เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้

แบบไม่ขัดแย้ง ออกมาให้เป็นความรู้ที่สามารถถ่ายทอดและจัดเก็บได้ กระบวนการวิธีการแบบผสมผสาน (Combination) เป็นกระบวนการรวมความรู้แบบขัดแย้ง ในแขนงต่างๆ กันเข้าด้วยกันเพื่อก่อให้เกิดความรู้ใหม่ และ วิธีปรับเปลี่ยนสู่ภายใน (Internalization) ซึ่งเป็นการเปลี่ยนกระบวนการเรียนรู้จากแบบขัดแย้ง ให้อยู่ในรูปของทักษะ หรือความสามารถของบุคคล Lindsey (2002) อธิบายว่าขีดความสามารถในกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Process Capability) มาจากขีดความสามารถของโครงสร้างพื้นฐานด้านความรู้ (Knowledge Infrastructure Capability) ซึ่งได้แก่ โครงสร้าง (Structure) เทคโนโลยี และวัฒนธรรม (Culture) และงานวิจัยเรื่องรูปแบบการจัดการความรู้มีปัญญาท้องถิ่นด้านหัตถกรรมเครื่องจักสานกรณีศึกษาวิสาหกิจชุมชนจังหวัดนครราชสีมา ของคุณกนกพร ฉิมพลี พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ ได้แก่ 1) วัฒนธรรมองค์กร 2) ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ ประกอบด้วย การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การประมวลความรู้ การจัดเก็บความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ การถ่ายทอดความรู้ และการประยุกต์ใช้ความรู้ 3) ภาวะผู้นำ 4) โครงสร้างพื้นฐาน และ 5) เทคโนโลยี (กนกพร ฉิมพลี, 2555: 152)

ปัจจัย และแนวทางในการนำความรู้จากอินเทอร์เน็ตไปใช้พัฒนาคุณภาพชีวิตของครัวเรือนอย่างมีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิผล จำเป็นต้องคำนึงถึงการปรับปรุงปัจจัยให้ส่งผลไปยังกระบวนการจัดการความรู้ที่เหมาะสมด้วยวิธี DEA ซึ่งทำให้ทราบว่าอินเทอร์เน็ตช่วยให้มีการนำความรู้มาพัฒนาคุณภาพชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ การวิเคราะห์ด้วยสัมประสิทธิ์เส้นทางทำให้เห็นถึงปัจจัยการสร้างความรู้และกระบวนการจัดการความรู้ ที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพและรายได้ ประกอบด้วย 1) วัฒนธรรมความเอื้ออาทรในการยอมเป็นผู้รับ และยอมถ่ายทอดความรู้ ด้วยกระบวนการจัดการความรู้แบบไม่ขัดแย้ง 2) ปัจจัยการสร้างความรู้ ซึ่งเป็นความรู้ที่ได้จากผู้อื่น ด้วยกระบวนการจัดการความรู้แบบไม่ขัดแย้ง 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างความรู้จากตนเอง ด้วยกระบวนการจัดการความรู้แบบไม่ขัดแย้ง 4) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างความรู้ซึ่งเป็นความรู้ที่ได้จากการอยู่ร่วมชุมชน 5) กระบวนการจัดการความรู้แบบไม่ขัดแย้ง 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อประโยชน์ส่วนตน ประกอบด้วย 1) วัฒนธรรมความเอื้ออาทรในการยอมเป็นผู้รับ และยอมถ่ายทอดความรู้ ด้วยกระบวนการจัดการความรู้แบบขัดแย้ง แบบใหม่จากอินเทอร์เน็ต 2) ปัจจัยการสร้างความรู้ ซึ่งเป็นความรู้ที่ได้จากผู้อื่นด้วยกระบวนการจัดการความรู้แบบขัดแย้ง แบบใหม่จากอินเทอร์เน็ต และ กระบวนการจัดการความรู้แบบขัดแย้งแบบดั้งเดิม 3) กระบวนการจัดการความรู้แบบขัดแย้ง แบบใหม่จากอินเทอร์เน็ต 4) กระบวนการจัดการความรู้แบบขัดแย้ง แบบดั้งเดิม 5) วัฒนธรรมความเอื้ออาทรในการยอมเป็นผู้รับ และยอมถ่ายทอดความรู้ และ 6) ปัจจัยการสร้างความรู้ซึ่งเป็นความรู้ที่ได้จากผู้อื่น และ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ประกอบด้วย 1) ปัจจัยการสร้างความรู้ ซึ่งเป็นความรู้ที่ได้จากผู้อื่น ด้วยกระบวนการจัดการความรู้แบบขัดแย้ง แบบดั้งเดิม และกระบวนการจัดการความรู้แบบขัดแย้ง แบบใหม่จากอินเทอร์เน็ต 2) ปัจจัยการสร้างความรู้ซึ่งเป็นความรู้ที่ได้จากชุมชนด้วยกระบวนการจัดการความรู้แบบขัดแย้ง แบบดั้งเดิม 3) วัฒนธรรมความเอื้ออาทรในการยอมเป็นผู้รับ และยอมถ่ายทอดความรู้ ด้วยกระบวนการจัดการความรู้แบบขัดแย้ง แบบดั้งเดิม 4) ปัจจัยการสร้างความรู้ ซึ่งเป็นความรู้ที่ได้จากตนเอง ด้วยกระบวนการจัดการความรู้แบบขัดแย้ง แบบดั้งเดิม 5) กระบวนการจัดการความรู้แบบขัดแย้ง แบบดั้งเดิม 6) กระบวนการจัดการความรู้แบบขัดแย้ง แบบใหม่จากอินเทอร์เน็ต 7) วัฒนธรรมความเอื้ออาทรในการยอมเป็นผู้รับ และยอมถ่ายทอดความรู้ และ 8) ปัจจัยการสร้างความรู้ ซึ่งเป็นความรู้ที่ได้จากผู้อื่น สอดคล้องกับแนวคิดของ Adam Grant's (2013) ที่กล่าวว่า องค์กรที่ประสบความสำเร็จ ต้องมีวัฒนธรรมความเอื้ออาทรต่อการให้การยอมรับความรู้ และการยอมถ่ายทอดความรู้ให้คนอื่น หรือ "Giver cultures" และ "Taker cultures." โดยการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ และทักษะให้แก่กัน และในการกระจายความรู้โดยการเลียนแบบ Kindleberger (1965: 146-148) และ Nurkse (1953: 58, 63-67) ที่กล่าวว่า การกระจายความรู้อาจเป็นการเลียนแบบจากภายนอกก็ได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

รัฐบาลควรจัดทำนโยบายให้ประชาชนเข้าถึงการใช้อินเทอร์เน็ต โดย

- (1) จัดให้มีคนกลางที่ทำหน้าที่ในการถ่ายทอดความรู้เป็นผู้ที่มีบริบททางสังคม วัฒนธรรม ที่ใกล้เคียงกับผู้รับความรู้ ด้วยกระบวนการจัดการความรู้เดิมที่ผู้รับความรู้ใช้อยู่
- (2) ไม่ควรกำหนดนโยบายการพัฒนาที่ครอบคลุมทั้งนี้ควรพิจารณาถึง ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อาชีพ อายุ ระดับการศึกษา สมรรถนะในการรับความรู้ วัตถุประสงค์ในการนำความรู้ไปพัฒนาคุณภาพชีวิตในแต่ละด้าน
- (3) ควรส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ผ่านเครือข่ายทางสังคม ผู้ที่ประกอบอาชีพเดียวกัน ผ่านกระบวนการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมซึ่งจะทำให้เกิดการเรียนรู้ได้ง่าย และมีต้นทุนทางธุรกรรมที่ต่ำ
- (4) ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้จากอินเทอร์เน็ตอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดการนำความรู้ ออกมาจัดเก็บอยู่ในรูปของประเภทความรู้แบบจัดแจงแบบลายลักษณ์อักษร ไฟล์ข้อมูล เพื่อสามารถนำมาถ่ายทอดได้อย่างเป็นระบบ และนำความรู้มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตได้ตามวัตถุประสงค์
- (5) ในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติสามารถทำได้ด้วยวิธีการสร้างการมีส่วนร่วม อาทิ จัดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตรการเรียนรู้ด้านอินเทอร์เน็ต การจัดทำศูนย์การเรียนรู้ด้านอินเทอร์เน็ต การให้ความรู้ด้านอินเทอร์เน็ตแยกเฉพาะกลุ่มอาชีพ การดำเนินนโยบายผ่านองค์การบริหารส่วนตำบล ผ่านเครือข่ายทางสังคม การเสนอความรู้ผ่านมัลติมีเดีย การจัดทำรูปภาพประกอบการให้ความรู้ สร้างความรู้ด้านอินเทอร์เน็ตผ่านหนังสือการ์ตูนเพื่อให้เด็กได้นำความรู้ไปถ่ายทอดให้กับผู้ปกครอง

เอกสารอ้างอิง

- กนกพร ฉิมพลี. 2555. รูปแบบการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านหัตถกรรมเครื่องจักสานกรณีศึกษาวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (สาขาพัฒนาสังคมและการจัดการสิ่งแวดล้อม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กมลวรรณ วรรณธัญ. 2553. “ทุนทางสังคมกับการจัดการความรู้ชุมชนพึ่งตนเอง กรณีกลุ่มอนุรักษ์ป่าชุมชนศิลาแดง อำเภอ ปัว จังหวัดน่าน.” วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา 17 (28): 101-116.
- กิริติ ยศยังยศ. 2549. การจัดการความรู้ในองค์การและกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก๊อบปี้.
- นิธิ เอียวศรีวงศ์. (2536). “ภูมิปัญญาท้องถิ่นกับการจัดการทรัพยากร.” *ทิศทางไทย* 5 (2): 3-4.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2556. *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559)*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.odd.go.th/Thai-html/05022007/PDF/PDF01/index.htm> [วันที่เข้าถึง 12 มิถุนายน 2556].
- Adam Grant 's 2013. *Activities Involved in Directed Skill Acquisition*. Washington DC: Storming Media.
- Baker, R. 2006. *Optimization Modeling with Spreadsheets*. New York: Thomson.
- Charnes, A., Cooper, W. and Rhodes, E. 1978. “Measuring the efficiency of decision making units.” *European Journal of Operational Research* 2: 429-444.
- Kindleberger, C. 1965. *Economic Development*. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.
- Kish, L. 1965. *Survey Sampling*. New York: John Wiley and Sons.

- Lindsey, K. 2002. **Measuring Knowledge Management Effectiveness: A Task-Contingent Organizational Capabilities Perspective**. in Eighth American Conference on Information Science and Technology Management, pp. 2085-2090.
- Nonaka, I. 1994. "A Dynamic Theory of Organization Knowledge Creation." **Organization Science** 5 (1): 14-37.
- Nonaka, I. and Takeuchi, H. 1995. **The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation**. New York: Oxford University.
- Nurkse, R. 1953. **Problems of Capital Formation of Underdevelopment Countries**. Massachusetts: Oxford University Press.
- United Nations Development Program-UNDP 2011. **Sustainability and Equity: A Better Future for All. Human Development Report 2011**. [Online]. Available: Retrieved, from http://hdr.undp.org/en/media/HDR_2011_EN_Complete.pdf [Accessed 30 June 2013].