

กศน.

กับการจัดการความรู้

ความรู้ที่ต้อง “จัดการ”



สำนักบริหารงานการศึกษาออกโรงเรียน



กศน. กับการจัดการความรู้ ความรู้ที่ต้อง “จัดการ”



สำนักบริหารงานการศึกษาออกโรงเรียน

คำนำ

การจัดการความรู้ เป็นความรู้ใหม่ที่มีการกล่าวถึงในแวดวงต่าง ๆ มากมาย ทั้งภาครัฐราชการ ภาครัฐกิจเอกชน หัวใจสำคัญ ๆ ของการจัดการความรู้ก็คือ คนซึ่งเป็นทั้ง “ถึงความรู้” และผู้เรียนรู้ ผู้ถ่ายทอด ตลอดจนคนจัดการความรู้ กระบวนการเรียนรู้ ทั้งการคิด ค้นคว้า จับเอาความรู้ การบันทึก และแลกเปลี่ยน เรียนรู้ เทคโนโลยี ซึ่งเป็นเครื่องมือของการเก็บรวบรวมความรู้ ตั้งแต่พื้นฐานที่สุดคือ การจารึกลงบนกระดาษจนถึงเทคโนโลยีการสื่อสาร ความรู้ทั้งที่เป็นความรู้แฝง ความรู้ฝังลึก และความรู้เปิดเผย องค์ประกอบของการจัดการความรู้เหล่านี้ ต้องทำความเข้าใจให้ตรงกันในเรื่องแรกก่อน จึงจะเอาไปใช้ประโยชน์ได้

ในบรรดานักการศึกษานอกโรงเรียนล้วนเห็นว่ากระบวนการจัดการความรู้ เป็นเรื่องทำนองเดียวกันกับการศึกษานอกโรงเรียนที่นักการศึกษานอกโรงเรียนพึงรู้ และนำไปใช้ จึงได้มอบหมายให้กลุ่มพัฒนาการศึกษานอกโรงเรียนได้ค้นคว้า รวบรวม เรียบเรียง เพื่อนำมาสู่การเรียนรู้อย่างกว้างขวาง จึงหวังว่าจะเป็นประโยชน์ ต่อการทำงานของนักการศึกษานอกโรงเรียนต่อไป

สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน

กันยายน 2548

กิตติกรรมประกาศ

เอกสาร “กศน. กับการจัดการความรู้” เป็นการเขียนและเรียบเรียงจากแนวคิดทางวิชาการ อันทรงคุณค่าของท่านผู้ทรงคุณวุฒิหลาย ๆ ท่าน ที่ได้กล่าวนามไว้ในเนื้อหาของหนังสือเล่มนี้

สำนักบริหารงานการศึกษาออกโรงเรียน ขอขอบคุณทุก ๆ ท่าน ที่ให้ความรู้ในเบื้องต้น โดยเฉพาะศาสตราจารย์นายแพทย์วิจารณ์ พานิช ศาสตราจารย์นายแพทย์ประเวศ วะสี ดร.เอกวิทย์ ณ ถลาง ศาสตราจารย์นายแพทย์เกษม วัฒนชัย ซึ่งนับได้ว่าเป็นผู้นำทางความคิดในเรื่องการจัดการความรู้ ขอขอบพระคุณคุณหญิง ดร.กษมา วรวรรณ ณ อยุธยา ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่กรุณาผลักดันให้ข้าราชการในกระทรวงศึกษาธิการได้สนใจและเรียนรู้เรื่องการจัดการความรู้อย่างจริงจัง

สำนักบริหารงานการศึกษาออกโรงเรียน

สารบัญ

หน้า

คำนำ

กิตติกรรมประกาศ

บอกกล่าว เล่าขาน

- ความรู้คืออะไร 1
- ทำไมต้องจัดการความรู้ 3
- การจัดการความรู้โดยทั่วไป 5
- เกลียวความรู้ SECI 6
- ความรู้ 5 กลุ่ม 9
- หลักการ 4 ประการของการจัดการความรู้ 11
- การจัดการความรู้เป็นทักษะ ไม่ทำ-ไม่รู้ 12
- เทคนิคการจัดการความรู้ 13

จัดการความรู้เพื่ออะไร

- ขั้นตอนของการจัดการความรู้ 17
- ขั้นตอนของการจัดการความรู้ 18

แหล่งกำเนิดภูมิปัญญากับการจัดการความรู้

- การเรียนรู้จากธรรมชาติ 20
- การเรียนรู้จากสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อม 21
- ภูมิปัญญาท้องถิ่น 26
- กศน. กับการจัดการความรู้ 31
- กศน. จะทำอย่างไรกับความรู้ 33
- บทบาทที่ยิ่งกว่าจัดการความรู้ 35

อ้างอิง

37

บอกกล่าว เล่าขาน

สังคมโลกในยุคปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว “ปัจจัยสี่” ที่มนุษย์เราจำเป็นต้องมี ต้องใช้ จึงไม่พอเพียงสำหรับในยุคนี้หรืออนาคต ความก้าวหน้าทางด้านวัตถุ และการเรียนรู้ของมนุษย์ก้าวไปอย่างรวดเร็ว เพราะเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย ความรู้จากทั่วทุกมุมโลก สามารถเรียนรู้ได้ภายในไม่กี่วินาที มนุษย์เป็นบุคคลที่ชอบเรียนรู้ ชอบสงสัย อยากรู้ อยากเห็น บางครั้งสิ่งที่สงสัย ก็ไม่ใช่สิ่งที่จำเป็นหรือเกี่ยวข้องกับชีวิตของตนเอง แต่ขอให้ได้ถาม เมื่อทราบแล้วสบายใจ เมื่อนานไปก็ลืมคำถาม เพราะเป็นการเรียนรู้ที่ไกลตัว สังคมของโลกต่างก็มีวัฒนธรรม ประเพณีที่แตกต่างกัน มีการเรียนรู้ที่หลากหลาย บางครั้งเมื่อต้องการจะเรียนรู้ซึ่งกันและกัน แต่ว่าบางพื้นที่ “ความรู้” อยู่กระจัดกระจาย เทคโนโลยีต่าง ๆ ยังไม่พัฒนา การค้นหาข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ค่อนข้างลำบาก ดังนั้น ทำอย่างไรจึงจะหาวิธีการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด มนุษย์มีการเรียนรู้สองลักษณะ คือ

- เรียนรู้ในเรื่องที่ไกลตัว (เรียนเพื่อยกระดับชีวิตให้สูงขึ้นไปไม่หยุดนิ่ง)
- เรียนรู้ในเรื่องใกล้ตัว (เรียนเพื่อชีวิตที่พอเพียง)

การเรียนรู้ในเรื่องที่ไกลตัว เป็นการเรียนครบวงจร เหมือนถูกกำหนดให้ต้องรู้ทุกศาสตร์ เพราะต้องการทราบว่าสังคมมนุษย์ที่อยู่ในโลกใบเดียวกันนี้ เป็นอย่างไร หรือต้องการเรียน เพื่อนำไปใช้ในชีวิต วิทยเรียนคือวัยที่ต้องเรียนรู้ ในสิ่งซึ่งเป็นความรู้ที่จำเป็นต้องรู้ องค์ความรู้ถูกกำหนดโดย “หลักสูตร” เป็นการเรียนรู้ที่ชัดเจนให้ผู้เรียนต้องทำตามเสมือนดัง “กรอบงำทางความคิด” ซึ่งเป็นกลไกหรือกระบวนการทางสังคม

การเรียนรู้เรื่องใกล้ตัว การเรียนแบบนี้เป็นการเรียนเพื่อชีวิต เรียนในสิ่งที่นำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันให้อยู่ดีมีสุข บางครั้งมนุษย์มองข้ามสิ่งที่ใกล้ตัว ไม่เห็นความสำคัญ อาจเป็นเพราะความคุ้นเคยเหมือนคำพังเพยที่กล่าวว่า “ใกล้เกลือบ

กณ. กกับการจัดการความรู้

กินต่าง” เรามัวแต่เพลิดเพลีนเรียนรู้ในสิ่งไกลตัว เห็นว่าก้าวหน้าทันสมัย ถ้ายุค
 เดินหน้าค้นหาไปไม่สิ้นสุด โดยไม่ยอมมองดูข้างหลังหรือข้าง ๆ ตัว การเดินหน้า
 ค้นหาความรู้ในลักษณะเช่นนี้ก็อาจทำให้หลงทางได้ กว่าจะรู้ตัวว่าผิดทาง
 ก็เกือบจะสายเกินแก้ เรามีของดีของแพ้อยู่ใกล้ตัว มีคุณค่ามากมายมหาศาล
 แต่เรามักจะไม่สนใจและสิ่งที่จะเรียนรู้ในสิ่งใกล้ตัว ชีวิตจะมีความสุขได้อย่างไร
 ถ้าเรารู้จักตัวตนคนอื่นมากกว่าตัวของเราเอง เมื่อเรารู้จักตัวเราดีแล้ว พร้อมแล้ว
 เราจึงควรเรียนรู้สิ่งไกลตัวต่อไป เพื่อให้มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล จะได้ไม่เป็น
 “กบในกะลา” เพราะรู้แต่เรื่องของตน แต่ต้องเป็นกบนอกกะลาด้วย

ความรู้ที่เราอยากเรียนรู้ อยู่ที่ไหน เราต้องเดินเข้าไปหา ไม่ว่าสิ่งนั้นจะอยู่
 ที่ใด จะอยู่กับบุคคล อยู่กับเทคโนโลยีที่ทันสมัย หรืออยู่กับธรรมชาติสิ่งแวดล้อม
 เราพร้อมที่จะเข้าไปเรียนรู้ โดยไม่มีใครบังคับ “ไม่มีความรู้ใด ๆ เดินเข้ามาหาเรา”
 ดังสุภาษิตเดิมกล่าวไว้ว่า “วิชาเหมือนสินค้า อันมีค่าอยู่เมืองไกล ต้องอยาก
 ถีบากไป จึงจะได้สินค้ามา”

ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ คือที่มาของคำถาม ที่เราต้องการคำตอบ เพื่อใช้เป็น
 เข็มทิศ ป้องกันการเดินทางหลงทิศ หลงทางว่า

- ความรู้คืออะไร
- ทำไมต้องจัดการความรู้
- จัดการความรู้เพื่ออะไร
- แหล่งกำเนิดภูมิปัญญากับการจัดการความรู้เกี่ยวข้องกันอย่างไร
- กศน. กับการจัดการความรู้จะเป็นไปได้ได้อย่างไร

คำถามเหล่านี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยกันคิด ช่วยกันตอบจากปราชญ์
 ผู้รู้ทั้งหลาย หรือจากบุคคลากรหลาย ๆ กลุ่ม หลาย ๆ องค์กร เพื่อจะได้พัฒนา
 การเรียนรู้หรือการแสวงหาความรู้ ในยุคที่กำลังเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง
 เป็นการรองรับความก้าวหน้าของเทคโนโลยียุค “ไฮเทค” ที่เข้ามาเกี่ยวข้อง
 ในชีวิตประจำวันของมนุษย์อย่างรวดเร็ว

กศน. กับการจัดการความรู้

ความรู้คืออะไร

คำถามแรก เป็นคำถามธรรมดา เพราะเราคิดว่ามนุษย์ทุกคนเกิดมาก็มีความรู้แล้ว แต่ถ้าเราคิดให้ลึกซึ้ง พิจารณาอย่างรอบคอบ เราจะพบว่า เป็นคำถามที่ไม่ธรรมดา มนุษย์เมื่อเกิดมาต้องการมีความรู้กันทุกคน แต่ความรู้ของแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกัน บางคนเรียนรู้เพื่อความอยู่รอดของชีวิต บางคนเรียนรู้เพื่อต้องการความรู้ที่ก้าวหน้าเพื่อให้ได้มาซึ่งปัญญาหลาย ๆ วิชา แต่สิ่งที่เหมือนกันคือ เรียนรู้แล้วเกิดความเข้าใจในปัญหาต่าง ๆ ที่แต่ละบุคคลต้องการรู้ การเข้าใจปัญหา แก้ปัญหาได้ หรือเข้าใจในสิ่งที่เรากำลังเรียนรู้สิ่งเหล่านั้น คือ “ความรู้” มนุษย์จะเรียนรู้มากหรือน้อย ก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล มนุษย์เมื่อมีวุฒิภาวะสูงขึ้น การแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ก็ย่อมบังเกิดขึ้น ซึ่งเราเรียกการแสวงหานี้ว่า “การเรียนรู้ตลอดชีวิต”

- ศาสตราจารย์นายแพทย์เกษม วัฒนชัย (2544) กล่าวถึงความรู้ว่าเป็นการรวบรวมความคิดของมนุษย์ จัดให้เป็นหมวดหมู่และประมวลสาระที่สอดคล้องกัน โดยนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ดังนั้น สิ่งที่เป็นสาระในระบบข้อมูลข่าวสารคือ ความรู้ ความรู้ใหม่ต้องสร้างขึ้นบนพื้นฐานของความรู้เดิมที่มีอยู่ ความรู้ใหม่จึงเกิดหลักฐานการวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่

- “ความรู้” เป็นผลที่ได้มาจากการเรียนรู้ เกิดจากความเข้าใจในสิ่งที่เรียนรู้ เป็นความสามารถในการระลึกนึกออกในสิ่งที่ได้เรียนรู้มาแล้ว

- “ความรู้” คือ สารสนเทศที่นำไปสู่การปฏิบัติหรือการใช้งาน เป็นแนวทางในการกำหนดความคิด พฤติกรรม และการสื่อสารระหว่างบุคคล

- “ความรู้” หมายถึง ความสามารถที่นำไปสู่การกระทำที่มีประสิทธิภาพ

- “ความรู้” เป็นสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างไปสู่การปฏิบัติ หรือการทำให้คนหรือองค์กร สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (นำทิพย์ วิชาวิน, 2547 : 3.15.16.)

● ศาสตราจารย์นายแพทย์ประเวศ วะสี ได้ให้ความหมายของความรู้ว่าเป็นเรื่องของความจริง ซึ่งสามารถพิสูจน์ได้ เช่น ความรู้เฉพาะเรื่อง การเห็น การเชื่อมโยงของสิ่งต่าง ๆ ทำให้เกิดปัญญา ปัญญานำไปสู่การเปลี่ยนจิตสำนึก การเรียนแต่เนื้อหาโดยไม่สามารถนำไปปฏิบัติหรือพัฒนาได้ ไม่ถือว่าเป็นความรู้ อย่างแท้จริง วิธีการได้มาซึ่งความรู้ ต้องสอนวิธีคิด วิธีตรวจสอบความรู้ ซึ่งก็คือ วิธีวิจัย ดังนั้น สิ่งจำเป็นคือ การคิดเป็น และวิธีสร้างความรู้

● “ความรู้” เป็นกระบวนการของการจัดเกลา เลือกใช้และบูรณาการ การใช้สารสนเทศเหล่านั้น จนเกิดเป็นความรู้ใหม่ ซึ่งเกิดขึ้นจากการผสมผสานความรู้และประสบการณ์เดิมผนวกกับความรู้ใหม่ที่ได้รับ ความรู้ดังกล่าวเป็นสิ่งที่อยู่ภายในบุคคล เป็นความรู้ที่ไม่ปรากฏชัดแจ้ง หากเมื่อความรู้เหล่านั้นได้ถูกถ่ายทอดออกมาในรูปแบบของการเขียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ความรู้นั้นก็จะกลายเป็นความรู้ที่ปรากฏชัดแจ้ง ความรู้ดังกล่าวจะมีคุณค่า ปรากฏเมื่อนำมาใช้ในกระบวนการตัดสินใจ (พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547 : 21)

ที่กล่าวมาข้างต้นนี้ เป็นคำจำกัดความเกี่ยวกับความรู้เพียงส่วนหนึ่งในอีกหลาย ๆ ส่วน ที่ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้รู้หลาย ๆ ท่าน ได้กล่าวเป็นแนวทางไว้ และเป็นที่น่าสนใจว่า ความรู้ทั้งหลายมีอยู่ทั่ว ๆ ไป ทั้งที่มองเห็นและมองไม่เห็น สิ่งที่อยู่รอบ ๆ ตัวเรา ไม่ว่าจะอยู่ใกล้หรือไกล ถ้าเราต้องการจะรู้ นั่นคือ ความรู้ทั้งหมด การที่จะได้มาซึ่งความรู้ เราจะต้องรู้จักเข้าไปหาจะด้วยวิธีใดตามที่สะดวก แล้วเลือกเอาสิ่งนั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ เราจะได้ชื่อว่าเป็นผู้ที่มี “ความรู้”

สิ่งที่ควรตระหนักก็คือ เรามองความรู้อย่างไร ในอดีตมีการนิยามความรู้ไว้ค่อนข้างจำกัด เช่น ความรู้ในพระคัมภีร์ ซึ่งเขียนด้วยภาษาโบราณ ซึ่งคนทั่วไปไม่สามารถเรียนรู้ได้ง่าย ผู้มีความรู้จะถูกจัดไว้ในกลุ่มคนพิเศษที่เรียกว่าเป็นผู้รู้, บัณฑิต, ครู-คุรุ เป็นต้น ในปัจจุบันร่องรอยทางความคิดเช่นนี้ก็ยังมีอยู่ ยังมีความรู้ที่ถูกจัดไว้เป็นชุด ซึ่งกำหนดโดยผู้มีอำนาจว่าเป็นความรู้ที่คนทุกคนต้องรู้ ความรู้ถูกแบ่งเป็นระดับต่าง ๆ เช่น ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา หรือระดับ

อุดมศึกษา ส่วนความรู้อื่น ๆ บางอย่างไม่ถูกนับว่าเป็นความรู้ เทียบไม่ได้กับความรู้ที่มีการจัดไว้เป็นอย่างดีแล้ว หรืออาจจะยอมรับความรู้นั้น ๆ ว่ามีคุณค่าเพียง “เทียบเท่า” เท่านั้น โดยกลวิธีดังกล่าว ความรู้จึงแบ่งแยกออกจากชีวิตจริง เป็นความรู้ที่ต้องเรียนกันอย่างเป็นระบบ ผู้ที่เรียนได้สอบได้ จึงได้รับรองว่าเป็นผู้มีความรู้ แต่แท้จริงแล้วความรู้ที่อยู่นอกเหนือจากที่จัดเอาไว้ให้เรียนก็ยังมีอยู่ นำเสียดายความรู้อื่น ๆ ที่ไม่ได้อยู่ในระบบการศึกษา บางครั้งต้องถูกมองว่าเป็นของไร้ค่า ยิ่งกว่านั้นยังเป็นเหตุให้คนอีกจำนวนมาก ละทิ้งความรู้ที่มีอยู่ และไม่ยอมเรียนรู้ เราจะเห็นได้ว่าองค์ความรู้จำนวนไม่น้อยได้สูญหายหรือตายไป เพราะไม่ได้ถูกนำมาใช้อย่างจริงจัง

ความรู้ของมนุษย์นั้นเป็นของมหัศจรรย์ ถ้าเรียนจึงรู้ ยิ่งเรียนยิ่งออกงาม ยิ่งใช้ความรู้ยิ่งก่อให้เกิดปัญญา ความรู้จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุดในสังคมมนุษย์ “อัลวิน ทอฟเลอร์” นักคิดผู้เขียนหนังสือ Power Shift หนังสือ Future Shock และหนังสือ The third wave ซึ่งมีอิทธิพลต่อความคิด ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของโลก ในยุคปัจจุบันได้วิเคราะห์ถึงอำนาจต่าง ๆ ในสังคมมนุษย์แต่ละยุคสมัย และได้เสนอแนวคิดที่ว่า “อำนาจที่มีคุณภาพสูงที่สุดก็คือ ความรู้” ซึ่งไม่ได้เป็นแต่เพียงอำนาจที่มีคุณภาพสูงเท่านั้น แต่ยังเป็นหัวใจของอำนาจที่มาจากกำลังและความมั่งคั่งด้วย

ทำไมต้องจัดการความรู้

การเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกในยุคปัจจุบันและในอนาคตข้างหน้าจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว เรียกว่าเป็นยุคโลกาภิวัตน์ เพราะมนุษย์ได้นำวิธีการทางเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในชีวิตประจำวัน มีการแข่งขันกันด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ การเมือง สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้ถูกพัฒนาไปพร้อม ๆ กับความทันสมัย สังคม กระบวนการทำงานต่อไปจะเป็นยุคของการแข่งขัน โดยใช้ “องค์ความรู้” มาเป็นฐาน จึงทำให้เกิดแนวคิดในการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้

เป็นเครื่องมือ “การจัดการความรู้” โดยวิธีการสร้าง จัดเก็บ และเผยแพร่ความรู้ วิธีการเช่นนี้ จะทำให้เกิดการเรียนรู้ เกิดการสะสม แลกเปลี่ยน พร้อมทั้งสร้างความรู้ หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ขึ้นมา

ความรู้ ความสามารถของมนุษย์ในสังคมโลกใบนี้ ยังไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งอาจจะมาจากหลาย ๆ สาเหตุ ไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษาที่ยังไม่พร้อมที่จะรองรับความเปลี่ยนแปลง หรือการนำเทคโนโลยีมาใช้ในชีวิตประจำวันยังมีขีดจำกัด หรือสภาพเศรษฐกิจ สังคมของแต่ละประเทศ ไม่เอื้ออำนวยที่จะก้าวให้ทันในการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้น วิธีการที่จะให้สังคมของโลกก้าวตามไปพร้อม ๆ กัน ก็คือ ต้องใช้วิธีการ หรือกระบวนการ “การจัดการความรู้” เข้ามาใช้ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้เท่าทันกันทุก ๆ สังคม

● ในสังคมแห่งความรู้ (Knowledge society) “ความรู้” ถือเป็นทรัพยากรหลักที่มีค่าซึ่งแตกต่างจากปัจจัยการผลิตอื่น ๆ เนื่องจากความรู้ เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลง และสร้างขึ้นมาได้ตลอดเวลา ซึ่งสภาวะดังกล่าว ก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมเศรษฐกิจ ฐานความรู้ (Knowledge-based economy) ความรู้ได้กลายเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญ ดังนั้น แนวคิดและหลักการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge management) จึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง สำหรับองค์กรในทุกระดับ (พรชิตา วิเชียรปัญญา, 2547 : 19)

นายแพทย์ชาติรี เจริญศิริ และคณะ ได้ให้คำจำกัดความ “การจัดการความรู้” ไว้ว่า

การจัดการความรู้โดยทั่วไป

การจัดการความรู้ คือ กระบวนการที่เป็นเครื่องมือหรือวิธีการ เพิ่มมูลค่า หรือคุณค่าของกิจการขององค์กร กลุ่มบุคคล หรือเครือข่ายของกลุ่มบุคคลหรือองค์กร

การจัดการความรู้ไม่ได้มีความหมายเพียงแค่การนำ “ความรู้” มา “จัดการ” แต่มีความหมายจำเพาะและลึกซึ้งกว่านั้นมาก

กสน. กับการจัดการความรู้

การจัดการความรู้มีความหมายกว้างกว่าการจัดการสารสนเทศ กว้างกว่าการจัดการข้อมูล และกว้างกว่าการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

การจัดการความรู้ ประกอบด้วยกิจกรรมและกระบวนการต่อไปนี้ เป็นอย่างน้อย

- การขุดค้นและรวบรวมความรู้ คัดเลือกเอาไว้เฉพาะความรู้ที่จำเป็นสำหรับการใช้ประโยชน์ทั้งจากภายในองค์กรและภายนอกองค์กร นำมาตรวจสอบความน่าเชื่อถือ และความเหมาะสมกับบริบทของสังคม และขององค์กร ถ้าไม่เหมาะสมก็ดำเนินการปรับปรุง

- การจัดหมวดหมู่ความรู้ให้เหมาะสมต่อการใช้งาน
- การจัดเก็บความรู้เพื่อให้ค้นหาได้ง่าย
- การสื่อสารเพื่อถ่ายทอดความรู้
- การจัดกิจกรรมและกระบวนการเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้
- การวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อยกระดับความรู้
- การสร้างความรู้ใหม่
- การประยุกต์ใช้ความรู้
- การเรียนรู้จากการใช้ความรู้

การจัดการความรู้เน้นการดำเนินการเกี่ยวกับคนในองค์กร กลุ่มบุคคล หรือเครือข่ายผลของการจัดการความรู้วัดจากผลงาน วัฒนธรรมองค์กร และความสามารถในการสร้างนวัตกรรมหรือการปรับตัวขององค์กร (ชาติรี เจริญศิริ และคณะ, 2547 : 8)

- Newman, Brian (Bo) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกลุ่มของกระบวนการต่าง ๆ ที่ดำเนินการเกี่ยวกับการสร้าง การแพร่กระจาย และการใช้ประโยชน์ความรู้*

- Nucza (2001) กล่าวว่า การจัดการความรู้ เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดกระบวนการของการสร้างความรู้ การจัดเก็บ และการแบ่งปันความรู้

กล่าวโดยทั่วไปจะรวมถึงการระบุสภาพปัจจุบันการกำหนดความต้องการ และการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการที่จะส่งผลกระทบต่อการจัดการความรู้ให้ดีขึ้น เพื่อบรรลุถึงความต้องการ (พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547 : 28, 29)

ศาสตราจารย์นายแพทย์วิจารณ์ พานิช ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) ได้กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่ซับซ้อนและกว้างขวาง ไม่สามารถให้นิยามด้วยถ้อยคำสั้น ๆ ได้ ต้องให้นิยามหลาย ๆ ข้อ จึงจะครอบคลุมความหมาย ดังนี้

- การจัดการความรู้ มีความหมายรวมถึง การรวบรวม การจัดระบบ การจัดเก็บ และการเข้าถึงข้อมูลเพื่อสร้างเป็นความรู้ เทคโนโลยีด้านข้อมูล และคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยเพิ่มพลังในการจัดการความรู้ แต่เทคโนโลยีด้านข้อมูลและคอมพิวเตอร์โดยตัวของมันเองไม่ใช่อการจัดการความรู้

- การจัดการความรู้ เกี่ยวข้องกับการแบ่งปันความรู้ ถ้าไม่มีการแบ่งปันความรู้ ความพยายามในการจัดการความรู้ก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ พฤติกรรมภายในองค์กรเกี่ยวกับวัฒนธรรม พลวัต และวิถีปฏิบัติมีผลต่อการแบ่งปันความรู้ ประเด็นด้านวัฒนธรรมและสังคม มีความสำคัญยิ่งต่อการจัดการความรู้

- การจัดการความรู้ ต้องการผู้มีความรู้ ความสามารถในการตีความ และประยุกต์ใช้ความรู้ในการสร้างนวัตกรรมและเป็นผู้นำทางในองค์กร รวมทั้งต้องการผู้เชี่ยวชาญในสาขาใดสาขาหนึ่งสำหรับช่วยแนะนำวิธีประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ ดังนั้น กิจกรรมเกี่ยวกับคนอื่น ได้แก่ การดึงดูดคนเก่งและดี การพัฒนาคน การติดตามความก้าวหน้าของคน และการดึงคนมีความรู้ความสามารถไว้ในองค์กร ถือเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้

- การจัดการความรู้ เป็นเรื่องของการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร การจัดการความรู้เกิดขึ้นเพราะมีความเชื่อว่าจะช่วยสร้างความมีชีวิตชีวา และความสำเร็จให้แก่องค์กร การประเมิน “ต้นทุนทางปัญญา (intellectual capital)” และผลสำเร็จของการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ดัชนีบอกว่าองค์กรมีการจัด

การความรู้ได้อย่างได้ผลหรือไม่ ศ.นพ.วิจารณ์ ยังได้พูดถึง “การจัดการความรู้” ที่มีหลากหลาย ซึ่งพอจะสรุปหัวข้อสำคัญ ๆ คือ

- ความรู้ 2 ยุค
- เกลียวความรู้ SECI
- ความรู้ 5 กลุ่ม
- หลักการ 4 ประการของการจัดการความรู้
- การจัดการความรู้เป็นทักษะ ไม่ทำ-ไม่รู้

ความรู้ 2 ยุค เป็นอย่างไร

ความรู้ยุคที่ 1 นักวิชาการเป็นผู้สร้าง เน้นความเป็นเหตุเป็นผล เป็นวิทยาศาสตร์ มีการจำแนกแยกแยะ พิสูจน์ได้ เป็นความรู้เฉพาะสาขาวิชา เป็นความรู้ที่เน้นลึก

ความรู้ยุคที่ 2 เป็นความรู้ที่ผูกพันอยู่กับงาน หรือกิจกรรมของบุคคลและองค์กร เป็นความรู้ที่ใช้งานและสร้างขึ้นโดยผู้ปฏิบัติงาน หรือกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเอง โดยอาจสร้างขึ้นจากการเลือกเอาความรู้เชิงทฤษฎี หรือความรู้จากภายนอก มาปรับแต่งเพื่อการใช้งาน หรือสร้างขึ้นโดยตรงจากประสบการณ์ในการทำงาน ความรู้เหล่านี้มีลักษณะบูรณาการ และมีความจำเพาะต่อบริบทของงาน กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงาน และองค์กรนั้น ๆ

การจัดการองค์ความรู้ จึงเป็นเรื่องของความรู้ที่มีบริบทที่มีจำเพาะ เป็นกิจกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ไม่ใช่กิจกรรมของ “ผู้รู้” ที่มีความรู้เชิงทฤษฎีมากมาย และลึกซึ้งที่จะ “จัด” ความรู้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัตินำไปประยุกต์ใช้

เกลียวความรู้ SECI

ความรู้ที่ใช้ในการทำงาน และความรู้ที่เกิดจากการทำงาน ส่วนใหญ่เป็น ความรู้ฝังลึก (tacit knowledge) ซึ่งฝังอยู่ในสมอง ประสบการณ์ ความเชื่อ

พูดและเขียนออกมา ยกเข้ารหัส (codify) เป็นตัวหนังสือ ยกเป็นความรู้ที่มีคุณค่า และมีความสำคัญแต่อยู่ในตัวใครตัวมัน แม้เจ้าตัวเองก็ไม่รู้ต้องแลกเปลี่ยนกันจึงจะรู้

ความรู้ที่เข้ารหัสแล้ว เรียก ความรู้ที่เปิดเผย (explicit knowledge) เป็นที่เข้าใจกันโดยทั่วไป เรียนรู้แลกเปลี่ยนกันง่าย หาได้จากตำรา วารสาร CD internet เกลียวความรู้ SECI ที่เสนอโดยโนนากะ และทาเกอูจิ เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการยกระดับความรู้ และนำความรู้ไปใช้ประโยชน์

โดยเริ่มจาก Socialization คือ การจัดการให้คนมาปฏิบัติสัมพันธ์ (socialize) กันในรูปแบบต่าง ๆ ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ฝังลึก (tacit knowledge) หรือประสบการณ์

ตามมาด้วย Externalization ซึ่งเป็นกระบวนการสื่อความรู้จากประสบการณ์ในการทำงานออกมาเป็นภาษาพูดหรือภาษาเขียน เท่ากับเป็นการเปลี่ยนความรู้ฝังลึกเป็นความรู้ชัดแจ้ง (explicit knowledge) หรือความรู้ที่เข้ารหัส (codified knowledge) ซึ่งเป็นความรู้ที่สามารถแลกเปลี่ยนกันได้โดยง่าย ผ่านวิธีการด้านเทคโนโลยีสื่อสารและสารสนเทศ

กระบวนการผนวกรวมความรู้ชัดแจ้งเข้าด้วยกัน เรียกว่า Combination ก็จะได้ความรู้ชัดแจ้งที่กว้างขวางและลึกซึ้งขึ้น

กระบวนการสุดท้ายในวงจร SECI คือ Internalization ซึ่งเป็นการ “จารึก” ความรู้ชัดแจ้งเป็นความรู้ที่ฝังลึกในสมองคน หรือฝังเข้าไปในผลิตภัณฑ์ หรือกระบวนการทำงาน ซึ่งผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการนี้ จะไปสัมพันธ์กับลูกค้า หรือผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ และเกิด “ข้อมูล” ความพึงพอใจ หรือประสบการณ์ในการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือใช้กระบวนการทำงานนั้น เป็นข้อมูลใหม่ หรือเพิ่มเติมเข้ามาในกระบวนการจัดการความรู้ ยกระดับเกลียวความรู้ขึ้นไปอีก

วงจร SECI จะดำเนินการต่อเนื่องเรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด ของกระบวนการจัดการความรู้

ความรู้ 5 กลุ่ม

นักคิดเกี่ยวกับความรู้ได้แบ่งความรู้ออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

- Artefact หมายถึง วัตถุซึ่งห่อหุ้มความรู้ หรือเทคโนโลยีไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง มีความรู้ฝังอยู่ภายใน
- Skills หมายถึง ทักษะในการปฏิบัติงาน หรือกระทำการต่าง ๆ กัน เป็นผลจากการได้ฝึกทำ หรือทำงาน จนเกิดปัญหาทักษะ
- Heuristics หมายถึง กฎแห่งสามัญสำนึก หรือเหตุผลพื้น ๆ ทั่วไป
- Experience หมายถึง ประสบการณ์จากการได้ผ่านงาน หรือกิจกรรม เช่นนั้นมาก่อน
- Talent หรือ Natural talent หมายถึง พรสวรรค์ อันเป็นความสามารถพิเศษเฉพาะตัวที่มีมาแต่กำเนิด

คุณสมบัติทั้ง 5 กลุ่มนี้ถือเป็นความรู้ทั้งสิ้น และจะต้องรู้จักนำมาใช้ประโยชน์ในกระบวนการจัดการความรู้ เมื่อนำอักษรตัวหน้าของคำทั้ง 5 มาเรียงกันเข้า จะได้เป็น Ashet หรือ Ashen ความรู้กลุ่มที่ค่อนข้างไปทางข้าง จะมีลักษณะ “ชัดแจ้ง” (explicit) มากกว่า สามารถหยิบฉวยมาใช้โดยตรง ได้ง่ายกว่า ส่วนกลุ่มที่อยู่ค่อนข้างมาทางข้างล่าง จะมีลักษณะ “ฝังลึก” (tacit) มากกว่า แลกเปลี่ยนได้ยาก ยิ่งพรสวรรค์จะยิ่งแลกเปลี่ยนไม่ได้เลย จะสังเกตเห็นว่า ในความรู้ 5 กลุ่มนี้ เป็นพรสวรรค์ 1 กลุ่ม และพรแสวง 4 กลุ่ม

หลักการ 4 ประการของการจัดการความรู้

หลักการสำคัญ ๆ ประการ ได้แก่

1. ให้คนหลากหลายทักษะ หลากหลายวิธีคิด ทำงานร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ การจัดการความรู้ที่มีพลัง ต้องทำโดยคนที่มีความรู้พื้นฐานแตกต่างกัน มีความเชื่อหรือวิธีคิดที่แตกต่างกัน (แต่มีจุดรวมพลัง คือมีเป้าหมายอยู่ที่งานด้วยกัน) ถ้ากลุ่มที่ดำเนินการจัดการความรู้ ประกอบด้วยคนที่คิดเหมือน ๆ กัน การจัดการความรู้จะไม่มีพลัง

กสน. กับการจัดการความรู้

ในการจัดการความรู้ ความแตกต่างหลากหลาย (Heterogeneity) มีคุณค่ามากกว่าความเหมือน (Homogeneity)

2. ร่วมกันพัฒนาวิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อบรรลุประสิทธิภาพที่กำหนดไว้ หรือฝันว่าจะได้ ในการจัดการสมัยใหม่ ประสิทธิภาพประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการ คือ

- การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ซึ่งอาจเป็นความต้องการของลูกค้า ความต้องการของสังคม หรือความต้องการที่กำหนดโดยผู้บริหารองค์กร
- นวัตกรรม (Innovation) ซึ่งอาจเป็นนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ หรือวิธีการใหม่ ๆ ก็ได้
- ชีตความสามารถ (Competency) ขององค์กร
- ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการทำงาน

3. ทดลองและเรียนรู้ เนื่องจากกิจกรรมการจัดการความรู้เป็นกิจกรรมสร้างสรรค์ ซึ่งหมายความว่าต้องคิดแบบ “หลุดโลก” จึงต้องมีวิธีการดึงกลับมาสู่ความเป็นจริงในโลก หรือในสังคม โดยการทดลองทำเพียงน้อย ๆ ซึ่งถ้าล้มเหลวก็ก่อผลเสียหายไม่มากนัก ถ้าได้ผลไม่ดีก็ยกเลิกความคตินั้น ถ้าได้ผลจึงขยายการทดลองเป็นทำมากขึ้น จนในที่สุดขยายเป็นวิธีทำงานแบบใหม่ หรือได้ best practices ใหม่ นั่นเอง

4. นำความรู้จากภายนอกอย่างเหมาะสม โดยถือว่า ความรู้จากภายนอกยังเป็นความรู้ที่ยัง “ดิบ” อยู่ ต้องเอามาทำให้ “สุก” ให้พร้อมใช้ในบริบทของเรา โดยการเติมความรู้เชิงบริบทลงไป

การจัดการความรู้เป็นทักษะ ไม่ทำ-ไม่รู้

มีคนจำนวนไม่น้อย ที่เฝ้าหาทางเรียนรู้เรื่องการจัดการความรู้ ด้วยการอ่านหนังสือหรือฟัง “ผู้รู้” บรรยาย การกระทำเช่นนั้น จะไม่มีทางช่วยให้รู้จัก

กศน. กับ การจัดการความรู้

การจัดการความรู้ได้เสีย เนื่องจากการจัดการเป็นทักษะ ไม่ใช่ความรู้เชิงทฤษฎี อาจกล่าวได้ว่า การจัดการความรู้มีส่วนที่เป็นทักษะเก่าส่วน และส่วนที่เป็น ทฤษฎีเพียงส่วนเดียว การเรียนรู้โดยการท่องทฤษฎี จึงแทบจะไม่มีประโยชน์ ต้องลงมือทำ จึงจะทำลายทฤษฎีเดิมและเกิดความรู้ความเข้าใจใหม่

การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือ มีใช้เป้าหมาย เป้าหมายของการจัดการ ความรู้ คือการทำให้ทุกคนมีความรู้ และนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ โดยทำให้ความรู้ ของแต่ละคนกลายมาเป็นความรู้ของกลุ่ม และมาเป็นความรู้ขององค์กร ซึ่งยิ่งใหญ่ และทรงพลังกว่าความรู้ของบุคคล รวมทั้งเชื่อมโยงกับความรู้จากภายนอก ทำให้ งานของเราดีขึ้น บ้านเมืองของเราดีขึ้น

การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือ พัฒนางานและคนช่วยให้ทำในสิ่งที่ไม่คาดคิดว่าจะทำได้ เป็นเครื่องมือดึงศักยภาพของคน และทีมออกมาใช้เป็น เครื่องมือเพื่อความอยู่รอด ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

พลังสร้างสรรค์ เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน หลายคนไม่คิดว่า ตัวเองจะมีศักยภาพสูงขนาดนี้ แต่กระบวนการทำงานร่วมกันกับเพื่อนที่ทำงาน ด้วยกัน คนที่อยู่ในองค์กรที่มีความสัมพันธ์ภายในไม่ดี ไม่สามารถดึงพลังในตัวเอง ออกมาและจะจัดการความรู้ได้ยาก

เทคนิคการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ มีเทคนิคที่ควรทราบ กล่าวคือ

1. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge)
2. การหมุนเกลียวความรู้ (Knowledge Spiral) เพื่อยกระดับความรู้ ของกลุ่ม หรือขององค์กร
3. การบูรณาการเพื่อทำให้ความรู้ของบุคคล เป็นหนึ่งเดียวกับความรู้ ขององค์กร

4. การยกระดับความรู้โดยเคลื่อนความรู้ข้ามแดน ได้แก่ (1) ข้ามแดน ตระกูลความรู้ คือ ข้ามไปมาระหว่างความรู้ในคน กับความรู้ในกระดาษ (2) ข้ามแดนบุคคล ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างคน โดยเฉพาะระหว่าง คนที่มีมุมมองหรือวิถีคิดต่างกัน (3) ข้ามแดนหน่วยงาน ภายในองค์กรหรือ ถ้าไม่ติดปัญหาการรักษาความลับ การข้ามแดนออกไปนอกองค์กร จะยิ่งช่วย ยกระดับความรู้ (4) ข้ามแดนระดับความรับผิดชอบในองค์กร ได้แก่ ข้ามแดน ระหว่างพนักงาน ระดับปฏิบัติการ-ผู้บริหารระดับกลาง-ผู้บริหารระดับสูงวนกลับ ไปมา และ (5) ข้ามแดนรูปแบบการทำงาน ได้แก่ รูปแบบการทำงานที่เน้น กฎระเบียบ และการบังคับบัญชา (Bureaucracy) กับรูปแบบการทำงาน ที่เน้น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Project team)

ศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ ผู้อำนวยการสถาบันอนาคต ศึกษาเพื่อการพัฒนา ได้พูดเรื่อง “การพัฒนาทักษะการคิด” เกี่ยวกับ “การเปลี่ยน กรอบคิดสำหรับการบริหารทรัพยากรมนุษย์...ยุทธศาสตร์การสร้างงานบริหารคน” ไว้ว่า

ถ้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สามารถนำกรอบความคิด การจัดการความรู้ มาใช้ในองค์กรได้ จะเกิดการปฏิวัติการบริหารงานครั้งสำคัญในองค์กร ทำให้ การบริการทรัพยากรมนุษย์เกิดผลิตภาพสูงขึ้น ส่งผลให้องค์กรเข้มแข็ง พร้อมรับ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้

- การจัดการทรัพยากรมนุษย์แบบเดิม “เน้นการควบคุม และสั่งการ” ซึ่งเป็นกรมองว่าพนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในงาน ขาดวิจารณญาณ ที่เหมาะสมไม่สามารถตัดสินใจได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้บริหารต้องคอยควบคุม ผลของการปฏิบัติงานเสมอ

- การจัดการความรู้ “เน้นการสร้างความรู้ให้พนักงาน” พนักงาน มีความรับผิดชอบและสามารถตัดสินใจงานของตัวเองได้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ยังมีโอกาสแสวงหาความรู้ที่จำเป็นได้อย่างรวดเร็ว

- การจัดการทรัพยากรมนุษย์แบบเดิม “เน้นเรื่องทักษะ ความชำนาญ ในงานที่รับผิดชอบ”

การคัดเลือกพนักงานใหม่ จึงพิจารณาจากความสามารถในการปฏิบัติงานว่าจะทำงานได้จริงหรือไม่ ซึ่งเป็นการคัดเลือกบนฐานของทักษะความชำนาญ

- การจัดการความรู้ “เน้นทุนทางความรู้”

โดยเน้นที่การรับพนักงานหรือบุคลากรบนพื้นฐานว่า คนเหล่านั้นมีทุนความรู้มากเพียงใด โดยความรู้มีนัยที่ซ่อนอยู่ในความคิด ค่านิยมของเขา การคัดเลือกจึงสนใจพิจารณาทุนทางความรู้ (Knowledge capital) ที่อยู่ในสมองว่ามีความรู้ตรงกับที่องค์กรต้องการหรือไม่

- การจัดการทรัพยากรมนุษย์แบบเดิม “เน้นการพัฒนาพนักงานแต่ละปัจเจกบุคคล”

เน้นการฝึกอบรม พนักงานเป็นรายบุคคล โดยเน้นเฉพาะการเพิ่มความรู้อื่นในส่วนที่พนักงานแต่ละคนขาดไป

- การจัดการความรู้ “เน้นการพัฒนาแบบรวมกลุ่ม”

เป็นการให้ความสำคัญกับการพัฒนาแบบกลุ่มรวม (Collective) หรือเรียกว่าพัฒนาเป็นทีม (Teamwork) ระดับแผนก/ฝ่าย หรือทั้งองค์กร โดยพนักงานแต่ละคนจะได้รับการพัฒนาผ่านการเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งจะทำให้การปฏิสัมพันธ์ในทีมจะทำให้การเรียนรู้แต่ละคนเป็นอย่างรวดเร็ว

- การบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบเดิม “ใช้การฝึกอบรมเป็นหลัก”

การฝึกอบรมจะวนเวียน อยู่กับการทำให้พนักงานปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ของตนเองให้ดีขึ้น

- การจัดการความรู้ “เน้นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง”

เป็นความพยายามที่จะกระตุ้นให้พนักงาน เกิดการเรียนรู้และรู้วิธีการได้มาซึ่งความรู้ที่ต้องการ โดยทำอย่างต่อเนื่อง มิใช่เรียนรู้เฉพาะช่วงที่เข้ารับการฝึกอบรมเท่านั้น

- การบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบเดิม “เน้นการสร้างพนักงานใหม่ ความชำนาญเฉพาะด้าน”

ความชำนาญเฉพาะด้านเป็นผลจากทฤษฎีแบ่งงานกันทำ ที่ว่าหากให้แต่ละคนทำงานจนเชี่ยวชาญแล้ว จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น การทำงานแบบนี้จะทำให้พนักงานสนใจเฉพาะงานในหน้าที่ของตนเองเท่านั้น ทักษะหรือความรู้ที่จะคับแคบ รู้สึก รู้จริง เฉพาะในเรื่องของตัวเองเท่านั้น ทำให้ขาดความสัมพันธ์ระหว่างงานของตนกับขั้นตอนอื่น ๆ ทั้งกระบวนการ

- การจัดการความรู้ “เน้นการให้ความรู้ข้ามสายงาน”

งานแบบนี้จะทำให้สามารถเห็นมุมมองภาพรวมและเห็นความสัมพันธ์ระหว่างงานของตนกับงานของคนอื่นด้วย

ศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ สรุปว่า ทั้งหมดที่กล่าวมานี้ จะเห็นได้ว่า ถ้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถนำกรอบความคิดการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กรได้ จะทำให้องค์กรเข้มแข็งเกิดผลิตภาพสูง ส่งผลให้องค์กรเข้มแข็งด้วย

สรุป

กิจกรรมการจัดการความรู้ เป็นเครื่องมือระดมความรู้ในคน (tacit knowledge) และความรู้ในสื่อและเอกสาร (explicit knowledge) ทั้งที่เป็นความรู้ที่เอามาใช้งาน และยกระดับความรู้ของบุคคล ของกลุ่มผู้ร่วมงาน และขององค์กร ทำให้งานมีคุณภาพสูงขึ้น พนักงานเป็นบุคคลเรียนรู้ และองค์กรเป็นองค์กรเรียนรู้ การจัดการความรู้เป็นทักษะสืบสาน เป็นความรู้เชิงทฤษฎีเพียงส่วนเดียว การจัดการความรู้คงอยู่ในลักษณะ “ไม่ทำ-ไม่รู้” เพราะเน้นที่ทักษะและกระบวนการทำงาน



จัดการความรู้เพื่ออะไร

ศาสตราจารย์นายแพทย์ประเวศ วะสี (2545) กล่าวว่า การเรียนรู้ที่ดีเป็นยุทธศาสตร์ที่ใหญ่ที่สุดของปัญญา นอกจากการมีข้อมูลที่ถูกต้องที่ทำให้เกิดปัญญา มีแหล่งเรียนรู้ที่ดี มีระบบการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความรู้ได้ทุกรูปแบบ โดยการจัดการความรู้ หมายถึง การใช้ความรู้ สร้างความรู้ และจัดให้มีการเรียนรู้ร่วมกัน ในทางปฏิบัติของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อยกระดับความรู้ และปฏิบัติให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาจิตใจให้เป็นคนดีขึ้นด้วย

การจัดการความรู้จึงมีองค์ประกอบของการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน โครงสร้างพื้นฐาน ทักษะของแต่ละบุคคล และเทคโนโลยี ซึ่งเป็นเครื่องมือในการประมวลผล และการสื่อสาร โครงสร้างการจัดการความรู้ของแต่ละองค์กร มีความแตกต่าง และไม่มีสูตรสำเร็จสำหรับทุกองค์กร การจัดการความรู้ที่ดีจะต้องมีลักษณะของการผสมผสานระหว่างมนุษย์ เทคโนโลยี ความสามารถและทักษะพิเศษของแต่ละองค์กร ปัจจัยแห่งความสำเร็จของโครงการจัดการความรู้ (ดาเวนพอร์ท, 2542 : 230) ได้แก่

1. วัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้ โดยโครงการจัดการความรู้ต้องเข้ากันได้กับวัฒนธรรมขององค์กร
2. โครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิค และโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่ใช้กับความรู้โดยเฉพาะและพนักงานในองค์กรสามารถใช้งานได้
3. ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญสนับสนุนเต็มที่โดยแสดงให้เห็นพนักงานทุกคนรู้ว่าการจัดการความรู้และการเรียนรู้ภายในองค์กรเป็นปัจจัยหลักของความสำเร็จขององค์กร และกำหนดประเภทของความรู้ที่มีความสำคัญมากที่สุดขององค์กร

4. มีความเกี่ยวข้องกับคุณค่าทางเศรษฐกิจหรืออุตสาหกรรม เนื่องจากประโยชน์ของโครงการจัดการความรู้ที่ประสบความสำเร็จก็คือการประหยัดเงินและเพิ่มกำไรและประโยชน์โดยอ้อม เช่น การตัดกระบวนการในแง่ของเวลาให้น้อยลง และความพอใจของลูกค้า

5. มีความรู้ขั้นตอนของกระบวนการอยู่บ้าง

6. มีวิสัยทัศน์และภาษาที่ใช้ต้องมีความชัดเจน

7. มีสิ่งล่อใจหรือผลตอบแทนที่ไม่ธรรมดา เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมด้านความรู้มากขึ้น

8. มีโครงสร้างของความรู้อยู่บ้าง เช่น ฐานข้อมูลความรู้ขององค์กร

9. มีช่องทางหลายชนิดสำหรับถ่ายทอดความรู้ไม่เพียงเฉพาะการสื่อสารผ่านเทคโนโลยี แต่ควรมีเวลาในการพบปะพูดคุยเพื่อแก้ปัญหาให้ลุล่วงไป

การจัดการความรู้จึงเป็นการบริหารจัดการสารสนเทศและคนในองค์กร โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดการความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรเพื่อนำความรู้มาใช้ประโยชน์และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เป็นกลยุทธ์ กระบวนการ และเทคโนโลยีที่ใช้จัดการองค์ความรู้ เพื่อให้เกิดนวัตกรรมในองค์กร

ขั้นตอนของการจัดการความรู้

1. การจัดหาโดยการรวบรวมความรู้ที่กระจัดกระจาย และซ่อนอยู่ในบุคลากรจากแต่ละส่วนขององค์กร

2. การแบ่งปันความรู้หรือการใช้ความรู้ร่วมกัน เป็นการเชื่อมโยงความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยจัดการ

3. การใช้หรือเผยแพร่ความรู้ เป็นการร่วมมือกันใช้ความรู้ในองค์กร เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2547 : 199, 120)

Bacha (2000 อ้างถึงใน นฤมล พุกฤษศิลป์ และพัชรา หาญเจริญกิจ, 2543 : 65) กล่าวถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. **ป้องกันความรู้สูญหาย** การจัดการความรู้ทำให้องค์กรสามารถรักษาความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ และความรู้ที่อาจสูญหายไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร เช่น การเกษียณอายุทำงาน หรือการลาออกจางาน เป็นต้น
2. **เพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ** โดยประเภท คุณภาพ และความสะดวกในการเข้าถึงความรู้ เป็นปัจจัยสำคัญของการเพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจ เนื่องจากผู้ที่มีหน้าที่ตัดสินใจต้องสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ
3. **ความสามารถในการปรับตัวและมีความยืดหยุ่น** การทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในงานและวัตถุประสงค์ของงาน โดยไม่ต้องมีการควบคุมหรือมีการแทรกแซงมากนักจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดการพัฒนาจิตสำนึกในการทำงาน
4. **ความได้เปรียบในการแข่งขัน** การจัดการความรู้ช่วยให้องค์กรมีความเข้าใจลูกค้าแนวโน้มของการตลาดและการแข่งขัน ทำให้สามารถลดช่องว่างและเพิ่มโอกาสในการแข่งขันได้
5. **การพัฒนาทรัพย์สิน** เป็นการพัฒนาความสามารถขององค์กรในการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินทางปัญญาที่มีอยู่ ได้แก่ สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า และลิขสิทธิ์ เป็นต้น
6. **การยกระดับผลิตภัณฑ์** การนำการจัดการความรู้มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและการบริหาร ซึ่งจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ผลิตภัณฑ์นั้น ๆ อีกด้วย
7. **การบริหารลูกค้า** การศึกษาความสนใจและความต้องการของลูกค้าจะเป็นการสร้างความพึงพอใจและเพิ่มยอดขายและสร้างรายได้ให้แก่องค์กร
8. **การลงทุนทางทรัพยากรบุคคล** การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันผ่านการเรียนรู้ร่วมกัน การจัดการด้านเอกสาร การจัดการกับความรู้ที่เป็นทางการเป็นการเพิ่มความสามารถให้แก่องค์กรในการจ้างและฝึกฝนบุคลากร (พริธดา วิเชียรปัญญา, 2547 : 41, 42)

กล่าวโดยสรุป การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการของการประสานการทำงานของ “คน เทคโนโลยี และการสื่อสารเข้าด้วยกัน” โดย “คน” ทำหน้าที่สรรคสร้างแสวงหาพัฒนาความรู้ขึ้นแล้วใช้ “เทคโนโลยี” จัดการเพื่อให้ความรู้ นั้น ๆ ซึ่งจะนำไปสู่ “การสื่อสาร” แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ระหว่างคนกับงาน ชุมชนกับชุมชน เพื่อที่จะให้มีการนำความรู้ นั้นไปใช้ประโยชน์ต่อชีวิตต่อการทำมาหากิน ต่อความสันติสุขในสังคมและความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม

เป้าหมายสุดท้ายของการจัดการความรู้ ก็คือ การนำความรู้ที่มีอยู่หรือที่สรรคสร้างขึ้นมาไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง ไม่ใช่จัดการเพื่อให้ได้เรียนเพื่อรู้ เรียนเพื่อเรียนต่อ แต่ต้องเป็นความรู้ที่เรียนไป เพื่อชีวิตที่ดีขึ้น

แหล่งกำเนิดภูมิปัญญากับการจัดการความรู้

การเรียนรู้จากธรรมชาติ

“ธรรมชาติ” เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาด้วยตัวของตัวเอง เช่น ภูเขา ทะเล ป่าไม้ แม่น้ำลำธาร ทราย หิน ดิน ทราย สัตว์ ดวงอาทิตย์ ดวงจันทร์ สิ่งเหล่านี้มนุษย์เราอาจไม่ทราบมาก่อนว่าเกิดขึ้นได้อย่างไร ธรรมชาติสั่งสมก่อตัวขึ้นมาโดยที่มนุษย์ไม่ได้เข้าไปเกี่ยวข้อง ธรรมชาติมีทั้งความสวยงามมีเสน่ห์ นำเข้าไปสัมผัสแต่บางครั้งธรรมชาติก็ดุร้ายกลับ อันตราย น่ากลัว

“ธรรมชาติ” เป็นสิ่งที่อยู่ใกล้ตัวมนุษย์มากที่สุด เป็นองค์ความรู้อันยิ่งใหญ่ ธรรมชาติมีทุกอย่างที่จะให้มนุษย์ได้เรียนรู้ การสั่งสมความรู้และความเข้าใจในตัวธรรมชาติอย่างลึกซึ้ง ย่อมทำให้มนุษย์เกิดปัญญา เพราะธรรมชาติทำให้เกิดสมาธิ เกิดความสงบนิ่ง การจินตนาการ ความคิดคิดค้นเปลี่ยนแปลง สร้างสรรค์ จะเริ่มก่อตัวขึ้นทีละน้อย ๆ จนในที่สุดจะกลายเป็นความรู้และเกิดผลงานต่าง ๆ ขึ้นมาอย่างมากมายตามที่ได้ “เรียนรู้” จากธรรมชาติ

องค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ก็ทรงใช้ความวิเวก สงบนิ่งของธรรมชาติ เป็นที่พิจารณา “ความรู้” จนกระทั่งได้ตรัสรู้ “ปัจฉิม”ทั้งหลาย ที่มนุษย์ต้องการ ก็เกิดมาจากธรรมชาติทั้งสิ้น ธรรมชาติจึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อชีวิตประจำวัน ของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็น “ครู” และเป็นต้นแบบให้กับมนุษย์ได้เรียนรู้ ไม่มีวันหมดสิ้น

การเรียนรู้จากสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อม

จากมนุษย์อยู่ในถ้ำ ออกมาสู่เพิงพัก ที่สร้างด้วยกิ่งไม้ ใบหญ้า ได้ถูกพัฒนา มาเป็นบ้านเรือน ก่อตัวเป็นชุมชนขนาดเล็ก และขยายตัวเป็นชุมชนขนาดใหญ่ สิ่งเหล่านี้คือการเรียนรู้ของมนุษย์ โดยใช้ประสบการณ์จริงของชีวิต เรียนรู้วิธีการปรับตัวเข้าหาธรรมชาติ เพื่อสร้างเป็นองค์ความรู้ มนุษย์ต้องค้นรเรียนรู้ทุกอย่าง เพื่อความอยู่รอด มนุษย์มีการดำเนินชีวิตตามสภาพของสังคม และสิ่งแวดล้อม สองประเภท คือ

- สังคมเมือง
- สังคมชนบท

● **สังคมเมือง** เป็นสังคมใหญ่ เป็นแหล่งที่เจริญแล้ว สิ่งจำเป็นในชีวิตประจำวันค่อนข้างมีความพร้อม ทั้งในด้านเศรษฐกิจและการศึกษา มนุษย์ที่อยู่ในสังคมเมืองมีหลายประเภท มีทั้งกำเนิดในชุมชนนั้น หรืออพยพมาจากชนบท ประเภทที่อพยพมานี้ มาเพื่อค้นหาปัจจัยสี่ที่ตัวเองขาดแคลน โดยคิดว่าจะหาได้ง่าย ๆ เมื่อทุกคนต่างมุ่งเข้ามาสู่จุดเดียวกัน ความแออัดย่อมบังเกิดขึ้น การแก่งแย่ง เพื่อให้ได้มาซึ่งปัจจัยสี่ ทำให้มนุษย์เกิดความเห็นแก่ตัว ไม่มีการเอื้ออาทร มีความขัดแย้งกัน ความเมตตาลดน้อยลง “บางคน” ขาดศีลธรรม มีเล่ห์เหลี่ยมมากขึ้น ภูมิปัญญาหรือความรู้ที่เกิดในสังคมเมืองจึงค่อนข้างหลากหลาย มีทั้งดี และไม่มี เทคโนโลยีที่เจริญสูงสุดในสังคมเมืองถูกนำไปใช้ในทางที่ถูกต้องและไม่ถูกต้อง “เงิน” เป็นสิ่งจำเป็นมีค่าที่สุดที่จะนำไปซื้อขายปัจจัยสี่ ใครมีเงินมาก

ก็หามาได้มาก ใครมีเงินน้อยก็หามาได้น้อย หรือถ้าใครไม่มีเงินก็จะต้องหามา ด้วยวิธีการที่ผิดกฎหมาย ดังนั้น “เงิน” จึงมีคุณค่ามหาศาลสำหรับคนในสังคมเมือง

การเรียนรู้ของมนุษย์ในสังคมเมือง ส่วนใหญ่จะเน้นไปที่ทิศทางด้าน วิชาการพื้นฐานคือเรียนทุก “ศาสตร์” ซึ่งความรู้เหล่านี้ จะเรียนรู้จากระบบการศึกษา คือ มีระบบห้องเรียน มีครู อาจารย์สอน มีสื่อ จากตำรา หรือสื่อจากอิเล็กทรอนิกส์ เรียนทุกอย่าง เรียนแบบครบวงจร เพื่อที่จะก้าวให้ทันสังคม เป็นการเรียน แบบแข่งขัน คนเรียนเก่งจะได้รับการยกย่อง การเรียนรู้ของสังคมเมือง เน้นการเรียนรู้เพื่อการแข่งขัน ผู้ใคร่รู่มากกว่าย่อมมีโอกาสในการอยู่รอดมากกว่า

● **สังคมชนบท** เป็นสังคมท้องถิ่นเล็ก ๆ การดำรงชีวิตแตกต่างกับ สังคมเมืองโดยสิ้นเชิง การดำเนินชีวิตทุกสิ่งทุกอย่างเรียบง่าย “การเรียนรู้” เกิดขึ้นด้วยจิตใจ ด้วยศรัทธา มีความเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน ชีวิตพึ่งพาอยู่กับ ธรรมชาติ แยกกันไม่ออก ปัจจัยสี่ของคนในชนบทยังคงใช้ธรรมชาติมากกว่า เทคโนโลยีที่ทันสมัย แต่ถ้าจะนำเทคโนโลยีมาใช้ก็จะเป็นแบบที่เรียบง่าย ดังนั้น “ภูมิปัญญา” ของคนในสังคมนี้จึงเกิดขึ้นจากความจำเป็นของชีวิต

สังคมชนบทมีวัฒนธรรมเป็นของตัวเอง ที่สืบทอดกันมาช้านาน จนเป็น มรดกตกทอดให้แก่คนรุ่นหลังได้ “เรียนรู้” ว่าอดีตของแต่ละท้องถิ่นมีความเป็น อย่างไร สังคมชนบทจะมีวัฒนธรรมประเพณีที่ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญ ทางด้านศาสนา เป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ โดยใช้สถานที่ประกอบพิธีทางศาสนา เป็นที่นัดพบ เป็นศูนย์รวมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น เมื่อทำบุญตักบาตร ในวันสำคัญทางศาสนาแล้ว ก็จะมีการร่วมปรึกษาหารือกัน เกี่ยวกับการพัฒนา ท้องถิ่นของตัวเองว่าจะทำอะไร จะสร้างอะไร เพื่อให้สังคมที่ตัวเองอยู่มีความเจริญ ยิ่งขึ้น กุศโลบายบางอย่างต้องอาศัยสิ่งศักดิ์สิทธิ์มาช่วยกระตุ้นกลุ่มคนให้ร่วมมือกัน ทำความดี การเรียนรู้พื้นฐานของสังคมชนบทก็เหมือนกับสังคมทั่ว ๆ ไป คือ ถูกกำหนดให้เรียนรู้ทุกศาสตร์ แต่จะมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจนเมื่อมาถึง

จุดจุดหนึ่ง นั่นคือ การดำเนินชีวิตตามสภาพของสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาศัยอยู่ ซึ่งได้กล่าวมาตั้งแต่ต้นแล้ว

องค์ความรู้ “ภูมิปัญญา” ของทั้งสองสังคม ต่างก็มีสิ่งที่ดี มีคุณค่าอย่างมากมายมหาศาล เพียงแต่อยู่อย่างกระจัดกระจาย คนละทิศ คนละทาง คนที่ต้องการจะเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ ค่อนข้างค้นหาลำบาก เพราะอยู่อย่างไม่เป็นระบบ บางครั้งอยู่ที่ตัวบุคคล หรืออยู่ในสื่อต่าง ๆ ทั้งสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือว่าอยู่ที่ไหน ของใคร มากมายหลายกลุ่ม ทั้งในเมืองและชนบท

ศาสตราจารย์นายแพทย์วิจารณ์ พานิช ได้พูดถึง “กลุ่มความรู้” ว่ามีอยู่ที่ใดบ้าง เมื่อพูดถึงความรู้โดยทั่วไป เรามักได้ตระหนักว่า ความรู้มีหลายชนิด อย่างน้อยมีสามกลุ่ม ได้แก่

- ความรู้เปิดเผย เป็นความรู้แบบที่เราคุ้นเคยกัน สามารถแลกเปลี่ยนกันได้ง่าย เช่น อาจค้นหาได้ในหนังสือ ห้องสมุด หรืออินเทอร์เน็ต เป็นต้น
- ความรู้แฝง ซึ่งเป็นความรู้ที่แฝงอยู่ในกระบวนการทำงาน หรือขั้นตอนการทำงานแฝงอยู่ในวัฒนธรรมองค์กร หรืออยู่ในกฎเกณฑ์ กติกาของหน่วยงาน
- ความรู้ฝังลึก ซึ่งมีอยู่ในตัวคน เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในความคิด ความเชื่อ ค่านิยมประสบการณ์ ที่สั่งสมมาของบุคคล เป็นความรู้ที่พลังสูงสุด หรือนำไปสู่ประโยชน์ได้มาก แต่ดึงมาใช้ยากที่สุด จะต้องใช้วิธีการทำให้เกิดการแลกเปลี่ยน หรือมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้คน เห็นหน้ากัน คุยกัน เกิดความสนุกร่วมกัน เกิดแรงบันดาลใจร่วมกัน ถึงจะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ฝังลึก แล้วนำไปสู่การใช้ประโยชน์ (ภูมิปัญญาท้องถิ่นกับการจัดการความรู้, 2546 : 15)

“มนุษย์” เมื่อเกิดมาต่างก็มีภูมิปัญญากันทุกคน จะมีมากหรือน้อย ดีหรือไม่ดี สำคัญหรือไม่สำคัญ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และทักษะของการดำเนินชีวิต โดยใช้สติปัญญาที่ได้เรียนรู้จากสภาพแวดล้อมของสังคมที่อาศัยอยู่เป็นครู ภูมิปัญญาเป็นเรื่องของการกำหนดความต้องการของปัจจัยต่าง ๆ กำหนดวิถีชีวิตของแต่ละบุคคล เพื่อความอยู่รอด ทำให้ต้องพึ่งพาตนเอง ให้อยู่ดี มีความสุข

อย่างพอเพียง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นการสร้างชีวิตให้อยู่ในลักษณะเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ทั้งในครอบครัวและชุมชน

ดร.เอกวิทย์ ณ ถลาง ได้กล่าวเกี่ยวกับเรื่อง “ภูมิปัญญา” ว่า “อย่าพยายามดึงเอาของเดิมหรือทรัพย์สินที่มีอยู่เต็มบ้านเต็มเมือง อยู่ในหัวใจของเรา ไปปรับใช้กระแสนิยมและถูกเขาปล้นไปต่อหน้าต่อตาในท้ายที่สุด ผมงกลัวว่าเราไม่รู้ตัวแล้วเขาก็เอาไปเลย แต่ถ้าคิดว่าทำอย่างไรเราจะอยู่เย็นเป็นสุข เราจะพึ่งตัวเองได้มากกว่านี้ เราจะอยู่แบบสมดุลกับธรรมชาติ และเอาวัฒนธรรมดั้งเดิมของเรากับวัฒนธรรมใหม่มาผสมกลมกลืนให้เราอยู่ดีเป็นสุขแล้ว ตรงนี้ผมมั่นใจว่าภูมิปัญญาของเราปรับใช้ได้ รวมทั้งเรามีสติปัญญาความรู้ ความสามารถที่จะเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยได้ ฉะนั้นถ้าหากเราตอบคำถามหลักได้และเข้าใจเรื่องนี้แล้วก็เดินหน้าต่อไป และระวังไม่ให้เกิดเป็นเหยื่อของคนอื่น

อีกประเด็นที่อยากฝากไว้ คือ ความรู้ที่เป็นภูมิปัญญานั้น โดยธรรมชาติแตกต่างจากความรู้สากลอย่างเคมี ชีวะ ฟิสิกส์ คณิตศาสตร์ อะไรต่าง ๆ ที่เราเรียนกันเป็นพันวิชา ฉะนั้นอย่าสถาปนาหรือทำให้ภูมิปัญญาเป็นองค์ความรู้ที่จำเรียนกันเหมือนในระดับอุดมศึกษา มีการจัดเป็นหน่วยกิต ถ้าทำอะไรอย่างนั้นภูมิปัญญาก็เหมือนตายแล้ว แต่ต้องปล่อยให้มีความอิสระ ให้เป็นไปตามธรรมชาติอยู่กับคน และเมื่อเราตั้งฐานะข้อมูลได้แล้ว ก็ต้องสะท้อนกลับไป (Feedback) ให้คนได้กิน ได้ใช้ ได้อยู่ ได้สานต่อ ได้ปรับแก้ให้มีพลวัตต่อไป อย่าเอาเข้ามาเข้ากรูวิชาการซึ่งกำลังจะตาย การจัดการความรู้ที่เป็นภูมิปัญญาจำเป็นต้องมียุทธศาสตร์ที่แตกต่างจากการจัดการความรู้ทางวิศวกรรมทางวิทยาศาสตร์ ทางการแพทย์ทางเศรษฐกิจ อะไรอย่างอื่น ซึ่งผมเชื่อว่าเราสามารถคิดวิธีการจัดการได้” (ภูมิปัญญาท้องถิ่นกับการจัดการความรู้, 2546 : 33)

● “ภูมิปัญญา” เป็นเรื่องที่มาจากประสบการณ์หรือความรู้เดิม รวมทั้งจากการปล่อยให้เกิดทักษะการเรียนรู้ใหม่ หรือองค์ความรู้ใหม่ หลังจากนั้นก็เรียนรู้ผลและคุณค่าที่ได้จากการเรียนรู้ ตลอดจนการนำไปใช้ประโยชน์ อีกส่วนหนึ่ง

คือ การวิเคราะห์ ติดตามประเมินผลการนำไปใช้ให้เกิดเป็นภูมิปัญญาต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง*

(ม.ร.ว.นงคราญ ชมพูนท, ภูมิปัญญาท้องถิ่นกับการจัดการความรู้, 2546 : 25)

ภูมิปัญญา หมายถึง ความรู้ ความชำนาญ และความสามารถในการเรียนรู้ การคิด และการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ความรู้มีอยู่มากมายรอบ ๆ ตัวเรา และสามารถจัดแบ่งออกได้เป็น 4 ระดับ ได้แก่ (มนตรี จุฬาวังนทล, 2537 : 20)

ระดับแรก ความรู้เกี่ยวกับสิ่งรอบตัวเรา ซึ่งสามารถรับรู้ได้โดยประสาทสัมผัส มองเห็น ได้ยิน ดมกลิ่น และลิ้มรสได้ เช่น ความร้อน-เย็น ความสว่าง-มืด เสียงดัง-เบา กลิ่นหอม-เหม็น และรสขม-หวาน เป็นต้น ความรู้ระดับต้นนี้อาจเรียกว่า ความรู้สีก

ระดับที่สอง ได้แก่ ความรู้ด้านภาษา ซึ่งจะให้อ่านและเขียนหนังสือได้ ฟังเข้าใจ ฟังวิทยุ และดูทีวี รู้เรื่อง ตลอดจนมีภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ได้สะสม และตกทอดกันมา

ระดับที่สาม ได้แก่ ความรู้ด้านวิชาการ ซึ่งได้จากการศึกษาเล่าเรียน ทำให้คิดเลขเป็น คำนวณดอกเบี้ย ออกแบบอาคารได้ เขียนบทละครได้ ใช้คอมพิวเตอร์เป็น รู้กฎหมายบ้านเมือง รู้จักกฎเกณฑ์ทางฟิสิกส์ ดาราศาสตร์ เคมี และชีววิทยา วินิจฉัยโรคและรู้วิธีการรักษาโรค เป็นต้น ความรู้วิชาการเหล่านี้ มักจะต้องเรียนรู้จากครู อาจารย์ เอกสาร ตำราทางวิชาการ หรือผู้ที่รู้อิเรื่องนั้น ๆ มาก่อน

ระดับที่สี่ ได้แก่ ความรู้ใหม่ เป็นความรู้ที่ไม่เคยมีมาก่อน ได้มาโดยการ ค้นคว้าวิจัย การคิดค้นกระบวนการใหม่ และควรจะหาแนวทางในการนำความรู้ใหม่ ไปใช้ให้เป็นประโยชน์เพื่อให้เกิดการพัฒนา (น้ำฉิมพีย์ วิภาวีน, การจัดการความรู้ กับคลังความรู้, 2547 : 4)*

ภูมิปัญญาท้องถิ่น

“ความรู้” ของภูมิปัญญาท้องถิ่น ส่วนใหญ่เป็นความรู้ที่ตั้งอยู่บนความเชื่อถือที่ผ่านการทดลอง ปฏิบัติ ถ่ายทอดกันมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน ซึ่งความรู้ในลักษณะนี้ ส่วนมากจะไม่อยู่ในรูปแบบของหนังสือ เหมือนกับวิชาการทั่ว ๆ ไป แต่จะอยู่ที่ตัวบุคคล หรืออยู่ในกลุ่มชนต่าง ๆ ดังนั้นการจัดการความรู้ทางด้านภูมิปัญญา จึงจำเป็นต้องอาศัยความละเอียดอ่อน ต้องเข้าใจธรรมชาติของภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งแตกต่างจากการจัดการความรู้ที่เป็นศาสตร์และวิชาทั่ว ๆ ไป

- การจัดการความรู้ “ภูมิปัญญาท้องถิ่น” จึงไม่ใช่ไปเก็บรวบรวมเนื้อหาภูมิปัญญาทั้งหมด เพราะโดยสภาพข้อเท็จจริงเป็นเรื่องที่มีความหลากหลาย มีข้อมูลมากมาย และมีพัฒนาการอยู่ตลอดเวลา แต่อาจทำให้รู้อย่างกว้าง ๆ ว่ามีเนื้อหาในกลุ่มใดบ้าง ใครทำ อยู่ที่ไหน หรือสามารถสืบค้นได้จากที่ใด หากแต่สิ่งที่ต้องมองทะลุลงไป คือ กระบวนการได้มาของความรู้หรือปรัชญาแนวคิดที่อยู่เบื้องหลังความรู้นั้น ๆ ที่ควรมีการเก็บและจัดการให้เป็นระบบ*

- การจัดการความรู้ ภูมิปัญญาจึงไม่ใช่การเก็บข้อมูลความรู้ แบบขาดจากฐานชุมชน แต่หากคือการต้องส่งเสริมให้ชุมชนท้องถิ่น เห็นถึงคุณค่าตระหนักถึงความสำคัญ ในการจัดการความรู้ของตนเอง และสามารถเข้าถึงดูแลใช้ประโยชน์จากภูมิปัญญาของตัวเองได้จริง ในวิถีชีวิตปัจจุบัน เช่น พัฒนาให้เป็นโอกาสที่จะเสริมสร้างเศรษฐกิจสังคมได้ เนื่องจากมีผู้ใช้ มีความต้องการ จึงจะทำให้ภูมิปัญญานั้นอยู่รอด และยังเป็นเครื่องยืนยัน ถึงการดำรงอยู่และพัฒนา สืบทอดอย่างยั่งยืนต่อไปด้วย ฉะนั้นชุมชนจึงควรได้รับการติดอาวุธทางความคิด หรือมีเครื่องมือที่เหมาะสมที่จะสามารถอนุรักษ์ สืบสาน จัดการ และพัฒนาภูมิปัญญาของตนเองได้ (ภูมิปัญญาท้องถิ่นกับการจัดการความรู้, 2546 : 3, 4)*

ภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นชีวิตและประสบการณ์ที่ชาวบ้านสั่งสมสืบทอดต่อกันมาจากอดีตสู่ปัจจุบันอย่างต่อเนื่องไม่ขาดเลย และมีความเชื่อมโยงทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้นเข้าด้วยกัน ทั้งด้านชีวิต เศรษฐกิจสังคม ธรรมชาติมีความสำคัญ

ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนได้อย่างผสมกลมกลืนในแต่ละยุคแต่ละสมัย ใช้แก้ปัญหาในการดำเนินชีวิตและประสบผลสำเร็จมาแล้วในอดีต ดังนั้น ภูมิปัญญาท้องถิ่นจึงมีความสำคัญในส่วนที่จะสร้างความผาสุกอยู่ดีกินดี ให้กับคนในท้องถิ่น ชุมชน และประเทศ (วิมล เต็มสี่คราม, 2545)

ภูมิปัญญาท้องถิ่น มีสองลักษณะ คือ

1. “เป็นนามธรรม” เช่น ภูมิปัญญาที่เป็นคติ ความเชื่อ วัฒนธรรม และธรรมเนียมประเพณี ที่ถือเป็นปรัชญาในการดำเนินชีวิต
2. “เป็นรูปธรรม” เช่น ภูมิปัญญาที่เกี่ยวข้องกับการทำมาหากิน อาชีพต่าง ๆ หัตถกรรม ศิลปะ ดนตรี (วาริ เขียวสระคู, 2538)

การจัดการความรู้ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ พอจะสรุปได้ว่า “องค์ความรู้” ที่จะก่อให้เกิด “ภูมิปัญญา” ไฉนนั้น จะต้องเกิดจาก “ปัจจัยสี่” จากธรรมชาติ จากสภาพแวดล้อมหรือเกิดจากสังคมที่มนุษย์ดำเนินชีวิตอยู่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มนุษย์ทุกคนจำเป็นต้องเรียนรู้ เพื่อให้มีชีวิตแบบครบวงจร คือ มีความรู้ “พื้นฐาน” ซึ่งเป็นความรู้สากล ที่จะต้องเรียนรู้ “ศาสตร์” ทุกประเภท มนุษย์จำเป็นต้องรู้ “ทักษะชีวิต” ซึ่งจะต้องนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน บางครั้งการดำเนินชีวิตอาจจะมีทั้ง “ดี” และ “ไม่ดี” ควบคู่กันไป เป็นเรื่องปกติวิสัยของ “คน” แต่ถ้าเราเรียนรู้ ทักษะชีวิตดีพอเรา ก็สามารถจะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เผชิญอยู่ในแต่ละวันได้ เป็นอย่างดีและมีความสุขที่สำคัญอีกเรื่องหนึ่งก็คือ เรื่องของ “อาชีพ” มนุษย์ทุกคนต้องทำงาน ต้องมีอาชีพ ดังนั้น จะทำอย่างไรจึงจะทำให้เกิดการเรียนรู้ในสิ่งที่มนุษย์ “ชอบและถนัด” งานอาชีพจะดำเนินไปได้ดีก็คือเมื่อคน ๆ นั้นชอบในสิ่งที่เขาทำ แต่ถ้าเขาทำในสิ่งที่ไม่ถนัดและไม่ชอบความล้มเหลวในการทำงานหรือประกอบอาชีพ ก็จะล่มสลายไปในที่สุด

การจัดการความรู้ เพื่อให้มนุษย์ได้ “เรียนรู้” และเกิด “ภูมิปัญญา” จึงไม่ใช่จัดการเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ควรจะ “บูรณาการ” ทั้งสามเรื่อง เรียนรู้ไปพร้อม ๆ กัน คือ

- ความรู้พื้นฐาน
- ความรู้ทักษะชีวิต
- ความรู้อาชีพ

ทั้งสามเรื่องนี้ไม่ควรจะแยกกันเรียนรู้ หรือแยกกันเรียน “ทีละเรื่อง” เพราะความสำคัญและความจำเป็นต่อชีวิตประจำวันของมนุษย์มีเท่า ๆ กัน เช่น ถ้าเราเรียนรู้ เรียนเก่ง ยอดเยี่ยมในเรื่องความรู้พื้นฐานเพียงอย่างเดียว แต่เราไม่มีทักษะชีวิต เราก็จะเอาตัวไม่รอดในสังคม หรือถ้าเราเก่ง ความรู้พื้นฐานและมีทักษะชีวิตดี แต่เราไม่มีอาชีพ ไม่รู้จักการทำมาหากิน เราจะอยู่ในสังคมได้อย่างไร ในอดีตที่ผ่านมา ได้มีการวิเคราะห์ วิพากษ์ และวิจารณ์จากปราชญ์ ผู้รู้ หรือนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ได้กล่าวว่า เรามักจะให้ความสำคัญของการเรียนรู้ไปที่ “โรงเรียน” มากกว่าสิ่งใด เราหลงยึดติดกับโรงเรียน “ยึดครู” เป็นองค์ความรู้ เพราะเข้าใจว่าคนเรียนเก่งจะต้องเรียนในโรงเรียนที่มีครูสอนเท่านั้น ก่อนอื่นเราต้องเข้าใจสังคมของการเรียนรู้ในชีวิตที่แท้จริง องค์ความรู้หรือแหล่งการเรียนรู้ ไม่ได้มีอยู่ในโรงเรียนเพียงอย่างเดียว ยังมีอีกมากมายในสังคมที่ใกล้ตัวหรือไกลตัว ซึ่งบางครั้งไม่รู้ตัวว่าตัวเองกำลังเรียนรู้วิชาพื้นฐาน วิชาทักษะชีวิต หรือวิชาอาชีพไปพร้อม ๆ กัน เพราะเป็นการเรียนรู้แบบปฏิบัติจริงด้วยตัวเอง ใช้สื่อต่าง ๆ เป็นครู ไม่มีโรงเรียน

ตัวอย่างเช่น เรื่องของความสวยงามของมนุษย์ การดูแลความงามของร่างกาย บางครั้งเราไม่จำเป็นต้องไปเรียนแต่งหน้าทาปาก เสริมสวยในสถาบันหรือโรงเรียน ศิลปะใด ๆ ทั้งสิ้น ทุกสิ่งเป็นไปโดยอัตโนมัติ ดิ้นเข้ามาหาคุณแลดูปร่าง หน้าตา ตั้งแต่ศิระจรดปลายเท้าด้วยตัวเอง โดยไม่ต้องไปเรียนในสถาบันใด ๆ ทำทุกวัน จนเกิดความเคยชิน มีความชำนาญ และในที่สุดกลายเป็นทักษะ สิ่งเหล่านี้เราเรียกว่า “การเรียนรู้” ที่เกิดจากความจำเป็นในชีวิต แต่ถ้าเรามองในมุมกลับกัน คือ ดิ้นเข้าขึ้นมาเดินเข้าร้านเสริมสวยทุกวันก่อนไปทำงาน เพียงแค่แต่งหน้าทาปาก ต้องพึ่งคนอื่นอยู่ตลอดเวลา การเรียนรู้ย่อมไม่เกิด การเรียนรู้กับร่างกายเป็นการเรียนรู้ด้วยตัวเอง ลองผัดลองถูก คั้นคว่ำหารูปแบบจากสื่อ จากแหล่งความรู้ที่มีอยู่ทั่วโลก

ในที่สุดเราก็จะทราบดีว่ารูปร่าง หน้าตา ผิวพรรณ และสรีระของเราเหมาะสมกับเครื่องสำอางหรือเสื้อผ้าชนิดใด ใช้สีอะไร และเครื่องประดับตกแต่งประเภทไหน ผลจากการ “เรียนรู้” ด้วยตัวเองแบบนี้ สิ่งที่มาตามก็ค่อย ๆ กลายเป็นงานอาชีพ เพราะมีใจรัก มีความผูกพัน ชอบในสิ่งที่ทำ จากการทำที่ชอบซื้อ ชอบใช้ ในที่สุดก็นำมาขาย กลายเป็นงานอาชีพเสริมขึ้นมา หรือที่เรียกกันว่า ซื้อมือ ใช้อมือ และผลพลอยได้คือ ขายให้ผู้อื่นใช้ต่อไป นี่คือผลของการเรียนรู้ด้วยตนเองแบบ “บูรณาการ” จากการจัดการความรู้ มาเป็นการเรียนรู้ และในที่สุดก็เกิดเป็น “ภูมิปัญญา”

“องค์ความรู้” ในยุคปัจจุบัน มีอยู่ทั่ว ๆ ไปในสังคม จะอยู่ในตัวบุคคล อยู่ในสื่อต่าง ๆ หรืออยู่กับธรรมชาติ-สิ่งแวดล้อม องค์ความรู้เหล่านี้จะไม่มีประโยชน์ใด ๆ ถ้าสิ่งนั้นไม่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน หรืออยู่นอกเหนือ “ปัจจัย” ที่มนุษย์ต้องการ การมีแหล่งความรู้หรือสื่อเป็นจำนวนมากประดับอยู่ในบ้าน ในที่ทำงาน หรืออยู่ในสิ่งแวดล้อมใกล้ตัว ก็ไม่ได้หมายความว่า คนจะฉลาดขึ้นมา เพราะคนไม่ได้เรียนรู้ หรือเข้าไปค้นคว้า ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ถ้าคนไม่เปิดหนังสืออ่าน หรือเปิดเว็บไซต์ดูสิ่งเหล่านั้นก็เปรียบเสมือนขยะที่กองสุม รุงรัง ไม่มีคุณค่า เข้าตำราว่า มีเงินให้เขากู้ มีความรู้อยู่ในตำรา มีเหมือนไม่มี การที่จะให้คนเรียนรู้ด้วยตนเอง เราต้องทำให้ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของผู้เรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ผู้เรียน” จะต้องเป็นคนเลือก ไม่ใช่คนอื่นเลือกให้ เพราะการเรียนรู้ในสิ่งที่ตัวเองชอบจะได้ผลมากกว่าการถูกบังคับให้เลือก “การจัดการความรู้” ในการเรียนรู้ด้วยตนเอง น่าจะกระทำได้ดังนี้ คือ

1. จัดหาแหล่งการเรียนรู้และรวบรวมองค์ความรู้ ให้พอเพียงกับผู้สนใจที่จะเรียนรู้
2. สร้างขีดความสามารถของผู้ที่เรียนรู้ด้วยตนเอง ให้เข้าถึงสื่อและใช้สื่อได้อย่างถูกต้อง การมีแหล่งการเรียนรู้ มีสื่อ มีอุปกรณ์ ช่วยในการค้นหามากมาย แต่ถ้าคนใช้เครื่องมือไม่เป็น การเรียนรู้ก็จะมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สอนคนให้รู้จักเลือกเข้าไปค้นหาของดี ๆ ในแหล่งการเรียนรู้

3. สร้างคนให้เรียนรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญาทั้งสองด้าน คือ “ภูมิปัญญาสากล” และ “ภูมิปัญญาท้องถิ่น” โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้แบบ “บูรณาการ” เข้าด้วยกัน

4. สร้างคนให้มีนิสัย ใฝ่รู้ และแสวงหาความรู้ พร้อมทั้งส่งเสริมให้มีการวิจัยค้นคว้าความรู้ใหม่ ๆ ขึ้นมา

5. สร้างคนให้ “รู้จัก” สิ่งต่อไปนี้ คือ

1. รู้จักฟัง
2. รู้จักคิด
3. รู้จักซักถาม
4. รู้จักเขียน

ฝึกให้เกิดความเคยชิน ว่าตอนไหนควรจะพูด ตอนไหนควรจะหยุดฟัง หรือหยุดคิด

6. การจัดการความรู้ ในลักษณะที่ทำให้ผู้เรียนมีอิสระในการเรียนรู้ คือ

1. ทำงานเป็นทีม
2. แสดงออกอย่างอิสระ
3. มีการปฏิบัติจริง
4. มีส่วนร่วมในการสร้างงาน
5. มีความคิดเป็นของตัวเอง
6. แสวงหาความรู้อย่างอิสระ จากสื่อทั่ว ๆ ไป

“การจัดการความรู้” ที่เป็นหัวใจของการเรียนรู้แบบ “บูรณาการ” โดยเฉพาะ 6 เรื่องสุดท้ายที่กล่าวมา ที่เราควรจะฝึกปฏิบัติให้เกิดความเคยชินกับ “กลุ่มเป้าหมาย” สร้างได้ดังนี้ คือ

1. จัดหาแหล่งการเรียนรู้ให้พอเพียง
2. สร้างจิตความสามัคคีของกลุ่มเป้าหมายให้ใช้สื่อได้อย่างถูกต้อง
3. สร้างคนให้เรียนรู้ภูมิปัญญาทั้งสองด้าน คือ “ท้องถิ่น” และ

“สากล”

กณ. กกับการจัดการความรู้

4. สร้างคนให้มีนิสัยใฝ่รู้ และแสวงหาความรู้
5. สร้างคนให้รู้จักฟัง คิด ถาม และเขียน
6. ให้ผู้เรียนมีอิสระในการเรียนรู้

ทั้งหมดนี้เป็นการเรียนรู้ครบวงจร คือรู้ทั้งทฤษฎี และฝึกปฏิบัติแบบงานอาชีพ ได้เรียนรู้ชีวิตจริง ๆ โดยไม่ต้องท่องจำ หรือฟังครูสอนอย่างเดียว หลักสูตรและหมวดวิชาต่าง ๆ เป็นเพียงตัวกำหนดทิศทางที่จะเดินไปให้ถึงจุดสิ้นสุดของการเดินทางเท่านั้น แต่ไม่สามารถบังคับให้กลุ่มเป้าหมายเดินตรงเพียงอย่างเดียว อาจจะมีคนเดินไปทางซ้ายหรือเดินไปทางขวาก็ได้ เพราะถึงจุดหมายปลายทางได้เหมือนกัน เพียงแต่ว่าบางคนเดินเก่งกว่าก็ถึงก่อน คนเดินไม่เก่งก็ถึงช้า ซึ่งเป็นเรื่องธรรมดา การนำเอาวิถีชีวิตของกลุ่มเป้าหมายมาผนวกเข้ากับหลักสูตรและหมวดวิชา จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการเรียนรู้ เพราะผู้เรียนหรือกลุ่มเป้าหมายบางครั้งจำเป็นต้องอยู่ร่วมกัน ซึ่งย่อมมีทั้งคน “เก่ง” และ “ไม่เก่ง” แต่เมื่อผ่านการศึกษาขั้นพื้นฐานไปแล้ว ทุกคนสามารถดำเนินชีวิตอยู่ร่วมกันและเอาตัวรอดในสังคมที่อยู่ได้อย่างมีความสุขตามอัตภาพของแต่ละบุคคล คือผู้ที่เรียนดี เรียนเก่งก็สามารถก้าวหน้าเรียนต่อไปตามที่ใจปรารถนา ส่วนผู้ที่เรียนไม่เก่งก็สามารถประกอบอาชีพที่เหมาะสมกับกำลังสมองของตนโดยไม่ต้องเดือดร้อนใคร

และนี่คือ “คำตอบ” ที่ได้ “ถาม” มาตั้งแต่ต้นว่า “ความรู้” คืออะไร ทำไมต้องจัดการความรู้ และจัดการความรู้เพื่ออะไร...”

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “คน กสน.” เราพร้อมหรือยังที่จะ “จัดการความรู้” กับตัวเราและกลุ่มเป้าหมายของเรา ซึ่งจำเป็นอย่างมาก ที่จะต้องเริ่มต้นตั้งแต่วันนี้...วันนี้...และวันนี้ ไม่มีคำว่าพรุ่งนี้

กสน. กับการจัดการความรู้

ศาสตราจารย์นายแพทย์วิจารณ์ พานิช แห่งสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้ (สคส.) กล่าวไว้ว่า การจัดการความรู้กับการศึกษาเป็น “คนละเรื่องเดียวกัน”

หรือเป็นคนละด้านของเหรียญเดียวกัน เพราะต่างก็เป็นเรื่องของ “การเรียนรู้” ของมนุษย์ ท่านได้แสดงข้อแตกต่างที่ชัดเจนก็คือ ความรู้ที่มีอยู่ในวิถีชีวิตในการทำงานของมนุษย์นั้น ถูกจัดให้เป็นระบบระเบียบ และใช้ถ่ายทอดจากคนรุ่นหนึ่งไปอีกรุ่นหนึ่งอย่างเป็นระบบ การถ่ายทอดความรู้กับวิธีที่เป็นระบบนี้ ต่อมาได้กลายเป็นการศึกษา ซึ่งเป็นระเบียบวิธีของการถ่ายทอดความรู้ และความรู้นั้น ได้ถูกจัดกระทำให้เป็นความรู้ที่ใช้ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนกันได้ โดยอาศัยเทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศ นับตั้งแต่การจดการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ในขณะที่ความรู้ถูกจัดการให้เป็นระบบนั้น ก็ยังมีความรู้อีกส่วนหนึ่งที่ยังอยู่ในตัวคน ในความคิด ความเชื่อ ค่านิยม ตลอดจนทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติ เป็นความรู้ที่ผูกพันอยู่กับการงานและการดำรงชีวิตของมนุษย์ในอีกมุมมองหนึ่ง ความรู้มีอยู่ในตัวคนนั้น ไม่เคยได้รับการยอมรับและตีค่าว่าเป็นความรู้ เพราะไม่มีการจัดระบบระเบียบไว้เป็นทฤษฎี เป็นการบันทึกเพื่อการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนไว้ และไม่อาจตีค่าเป็นมูลค่าการศึกษาแบบที่สังคมยอมรับได้ ความรู้ในตัวคนจึงกลายเป็นของไม่มีค่า ไม่ใช่ความรู้ ไม่ใช่คนที่มีความรู้ แต่น่าแปลกใจหรือไม่ คนไม่มีความรู้ตามนัยนี้แหละที่เป็นกระดูกสันหลังของประเทศ เป็นพ่อ แม่ ปู่ ย่า ตา ยายของเรา ที่อดส่ำหอดทนส่งเสียให้เราได้เรียนความรู้ที่จดไว้ในกระดาษ จนได้ปริญญา เราซึ่งกลายเป็นคนท่องจำความได้เก่งได้มาก ได้รับการยอมรับว่าเป็นคนมีความรู้

ตรงนี้พึงระวังไว้ว่า การจัดการความรู้ที่เราได้เรียนรู้จากบรรดาคนมีความรู้ทั้งหลายที่ถ่ายทอดออกมาในรูปของการบรรยาย การเขียน ฯลฯ นั้น เข้าข่ายการให้การศึกษ เรื่องการจัดการความรู้ทั้งสิ้น เรายังมิได้ลงมือ จัดการความรู้เลย และการจัดการความรู้ไม่ใช่การเอาความรู้มาจัดระบบ เพื่อให้คนอื่นมาเอาความรู้ไปใช้

ในวงการผู้ที่เรียนรู้เรื่อง “การจัดการความรู้” มีถ้อยคำสะดุดหูอยู่คำหนึ่งคือ “ชุมชนนักปฏิบัติ” ซึ่งแท้จริงชุมชนนักปฏิบัตินี้เองเป็นกลุ่มคนที่จัดการความรู้ คือ สมาชิกในชุมชนช่วยกัน “ค้นความรู้ในคน” นั้นออกมาก แล้วนำความรู้

ที่ช่วยกันระดมออกมาได้นั้น ไปใช้ประโยชน์ในการทำงานหรือสมาชิกในชุมชนช่วยกัน คว่าความรู้ที่อยู่ภายนอกองค์กรหรือชุมชนของตนมาใช้ประโยชน์ในการทำงานหรือในการใช้ชีวิต รวมทั้งช่วยกันจับความรู้ที่เกิดขึ้นจากการทำงานของกลุ่มแล้วเอากลับมาใช้ประโยชน์ได้อีก

- ค้นคว้าความรู้ในตัวเอง
- คว่าเอาความรู้ภายนอกกลุ่ม
- จับความรู้ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน

จะสังเกตได้ว่า การจัดการความรู้ นั้น มีจุดมุ่งหมายไม่ใช่ค้น คว่า จับความรู้แล้วเอามาประดับสติปัญญาไว้เฉย ๆ แต่ต้องค้น คว่า จับ เอาความรู้ นั้นมาเพื่อการทำงานของกลุ่มชุมชน นักปฏิบัติหรือกลุ่มคนทำงาน

ความรู้ที่อุตสาหกรรม คว่า จับ มาเพื่อการทำงานของกลุ่มนั้น ทำงานได้ด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ซึ่งกันและกัน จะเห็นได้ว่า ความรู้ ซึ่งไม่ได้อยู่ในตำรา ถูกนำมาถ่ายทอดแลกเปลี่ยนกันตลอดเวลา ข้อสำคัญคือ ยิ่งใช้ความรู้ ยิ่งแลกเปลี่ยน ยิ่งเรียนรู้ ความรู้ยิ่งงอกงามไพศาล นี่ก็คือความหัตถ์ศรย์ของความรู้

กศน. จะทำอย่างไรกับความรู้

การศึกษานอกโรงเรียน เป็นการศึกษที่อยู่ระหว่างการศึกษาที่เป็นระบบ ระเบียบกับการศึกษาที่ไม่เป็นทางการ ข้อดีก็คือ ความไม่เป็นระบบตายตัว สามารถยืดหยุ่นปรับวิธีการได้ แต่ก็ไม่ใช่ไม่มีระบบเสียเลย เมื่อจะใช้การศึกษานอกโรงเรียนกับการจัดการความรู้ จะต้องใช้การศึกษานอกโรงเรียนที่ค่อนข้างไปทางการศึกษาอย่างไม่เป็นทางการมากกว่า เพื่อที่จะปลดปล่อยพันธนาการทางความคิดเรื่องหลักสูตร กระบวนการจัดการเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผลออกไปไปสู่ภูมิคติของการจัดการศึกษา

ถ้าเราจะใช้การศึกษานอกโรงเรียนกับการจัดการความรู้ การศึกษานอกโรงเรียน ควรมีบทบาทดังนี้

1. จัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ หรือกลุ่มคนทำงานขึ้น ซึ่งทำได้ง่ายอยู่แล้ว สำหรับการรวมกลุ่มคนที่มีความสนใจที่จะทำงานร่วมกัน เช่น กลุ่มที่จะทำกองทุนหมู่บ้าน กลุ่มพัฒนาอาชีพ เป็นต้น แต่การรวมกลุ่มคนอย่างนี้ ต้องเป็นกลุ่มที่สนใจร่วมกันจริง ๆ เพราะหัวใจของการเป็นชุมชน คือความสนใจร่วมกัน ไม่ใช่แค่เกณฑ์กันให้มารวมตัว การรวมกลุ่มอย่างนี้ บางทีอาจเริ่มต้นจากการทำเวทีเสวนา ร่วมกันก่อน เพื่อกระตุ้นและค้นหาความต้องการหรือความสนใจร่วมกันก่อนนำไปสู่การรวมกลุ่ม เพื่อสร้างชุมชนนักปฏิบัติ

2. สร้างจุดมุ่งหมายการเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งเป็นการประชุมกลุ่มจะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ แต่ไม่เป็นทางการจะดีกว่า ตรงที่สมาชิกกลุ่มจะรู้สึกผ่อนคลายมากกว่า และกล้าที่จะเปิดใจปรึกษาหารือกัน การทำเวทีขึ้นนี้อาจต้องทำหลายครั้ง เพื่อที่จะค้นหาและตกลงกันให้ได้ว่า จะทำอะไร และจะเรียนรู้เรื่องอะไร เช่น กลุ่มที่สนใจกองทุนหมู่บ้าน ก็จะตกลงร่วมกันว่าจะทำกองทุนหมู่บ้าน ก็จะต้องคุยกันต่อไปว่า ถ้าทำกองทุนหมู่บ้าน จะต้องเรียนรู้เรื่องอะไรบ้าง หลายกลุ่มมักจะใช้วิธีการทำแผนผังความคิด (Mind Map) เพื่อคลี่ให้เห็นว่าต้องการเรียนรู้เรื่องอะไร

3. ขั้นตอนนี้สนุกและสำคัญก็คือ ขั้นตอนที่สมาชิกของกลุ่มมาหารือกันว่า ความรู้ที่กลุ่มต้องการเรียนรู้ นั้น

- ในกลุ่มมีสมาชิกคนใด มีความรู้ในเรื่องนั้น ๆ บ้าง
- ภายนอกกลุ่มของตน มีกลุ่มอื่นที่มีความรู้ในเรื่องที่ต้องการรู้ อยู่บ้างหรือไม่ หรือมีความรู้ในหนังสือที่ไหนบ้าง หรือใครมีความรู้พอจะมาถ่ายทอดให้กลุ่มเรียนรู้บ้าง

- ในกลุ่มสมาชิกเคยมีการทำงานในเรื่องใดที่ก่อให้เกิดความรู้ ที่จะเอามาใช้ประโยชน์ในเรื่องที่ต้องการเรียนรู้บ้าง

ขั้นตอนนี้ ความรู้ที่อยู่ในตัวคนถูกค้นคว้าและจับเอาขึ้นมาใช้ประโยชน์ต่อการทำงานในชีวิตจริงโดยแท้

4. มาถึงขั้นตอนนี้ กศน. ไม่ต้องเข้ามาข้องเกี่ยวอะไรกับกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน หรือชุมชนนักปฏิบัติก็ได้ ปล่อยให้กระบวนการกลุ่มทำหน้าที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของกันและกัน เพราะสมาชิกของกลุ่มต่างกำลังใช้ประโยชน์จากความรู้ที่กลุ่ม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน แต่ก็อาจช่วยได้บ้างเล็กน้อย คือการสรุปทเรียน รวบรวมจัดกระทำไว้ในรูปของการบันทึกต่าง ๆ เป็นการสะสมความรู้ระหว่างการเดินทางของกลุ่ม

ข้อควรระวังก็คือ นักศึกษานอกโรงเรียนที่เข้าไปช่วยกลุ่มจัดการความรู้ จะใจร้อน ด่วนสรุปด่วนจัดความรู้มาป้อนให้เสียเองต่างหาก ถ้าเป็นเช่นนั้น กระบวนการจัดการความรู้ก็ล้ม ตรงนี้เอง

5. ความรู้ภายในกลุ่มผู้ปฏิบัติ หรือชุมชนนักปฏิบัติ คงไม่วนเวียนอยู่ ภายในกลุ่มเท่านั้น เพราะความรู้ยิ่งใช้ยิ่งขยาย และจะเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ข้ามกลุ่ม ข้ามชุมชนออกไป กลายเป็นเครือข่ายความรู้ กว้างขวางออกไปมหาศาล นักการศึกษานอกโรงเรียนน่าจะช่วยเหลือได้ โดยเป็นผู้เชื่อมประสานกลุ่ม ที่เรียนรู้เรื่องเดียว เข้ามาเป็นเครือข่ายกันและกัน ถ้าจะให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นก็อาจใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศเข้าช่วย เช่น จัดทำ website เชื่อมโยงกันและกัน เปิดเวที ให้กว้างขึ้นไปอีก บางทีอาจข้ามประเทศ ข้ามทวีปไปด้วยก็ได้

มาถึงขั้นนี้คงต้องทิ้งไว้เฉย ๆ โดยไม่สรุป เพราะวงจรของการจัดการความรู้ ถ้า “ติด” แล้วสรุปจบได้ยาก มีแต่จะเรียนรู้ไปไม่รู้จบ เป็นวงจรต่อเนื่องไปอีก

ที่เล่ามาทั้งหมดนี้ เพื่อที่จะแสดงให้เห็นว่า กศน. เข้าไปมีบทบาทกับการจัดการความรู้ได้อย่างไร

บทบาทที่ยิ่งกว่าจัดการความรู้

ความจริงการจัดการความรู้ เป็นวิถีชีวิตของกลุ่มของชุมชน ซึ่งอาจเกิดขึ้น ได้โดยธรรมชาติของกลุ่มเอง ความจริงข้อนี้แม้ไม่ต้องจัดการกลุ่มก็เกิดกระบวนการ จัดการความรู้อยู่แล้ว ดังเช่นที่บรรพบุรุษของเรากระทำอยู่กับความรู้ที่มีอยู่ในตัวคน เป็นความรู้นอกระบบ นอกแบบของการเรียนรู้ที่คุ้นเคย

แต่สิ่งที่ กศน. ควรจะช่วยกลุ่มผู้ปฏิบัติหรือชุมชนนักปฏิบัติได้มากกว่า การเข้าใจจัดการความรู้ นั่นคือ การสร้างเสริมความสามารถในการเรียนรู้ของ สมาชิกในกลุ่ม แน่นอนสมาชิกในกลุ่มจำนวนไม่น้อย เคยถูกตราหน้าว่าเป็นคน "ไม่มีความรู้" เพียงเพราะเขียนไม่ได้ อ่านไม่ออก สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษไม่ได้ ใช้คอมพิวเตอร์ไม่เป็น รวมทั้งพูดในที่สาธารณะไม่ถนัด ฯลฯ ตรงนี้มีใช้หรือ ที่ กศน. ต้องเข้าไปช่วยสร้างเสริมความสามารถในส่วนนี้ ขอให้เป็นโจทย์กลับไปสู่นักการศึกษาออกโรงเรียนว่า เราจะช่วยคนในชุมชนให้มีความสามารถในการจัดการความรู้ได้อย่างไร

สรุปสุดท้าย เราอ่านหนังสือเรื่องการจัดการความรู้มาพอสมควรแล้ว ถึงเวลาที่เราจะลงมือปฏิบัติการ เรื่องการจัดการความรู้กันได้หรือยัง เพราะถ้าเรายังไม่เรียนรู้เราก็ยังไม่เรียนรู้ มีใช้หรือ



อ้างอิง

- ชาติรี เจริญศิริ และคณะ. ประชาคมนำกับการจัดการความรู้. กรุงเทพฯ : สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.), 2547.
- พรชิตา วิเชียรปัญญา. การจัดการความรู้: พื้นฐานและการประยุกต์ใช้. กรุงเทพฯ : ธรรมมลการพิมพ์ พรินติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด, 2547.
- นำทิพย์ วิภาวิน. การจัดการความรู้กับคลังความรู้. กรุงเทพฯ : บริษัท เอสอาร์ พรินติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด, 2547.
- เอกวิทย์ ณ ถลาง, นิธิ เอียวศรีวงศ์, วิจารณ์ พานิช, รสนา โตสิตระกูล, ม.ร.ว.นงคราญ ชมพูนุท. ภูมิปัญญาท้องถิ่นกับการจัดการความรู้. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อมรินทร์, 2546.
- วิมล แต่มสีคราม. รายงานการวิจัยเรื่องการสร้างและพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : 2545.
- อัสวิน ทอฟสเตอร์, ชุนทอง ลอเสวีวานิชย์. (แปล). อำนาจใหม่ POWER SHIFT. กรุงเทพฯ : นานมีบุค, 2535.
- วิจารณ์ พานิช, ศาสตราจารย์, นายแพทย์. การจัดการความรู้: ปัญหาที่ต้องสร้างภายใต้หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า. www.kmi.or.th 2547.

ที่ปรึกษา

นายอุทิศ บุญมาก ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน
นายชัยศ อิ่มสุวรรณ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาการศึกษานอกโรงเรียน

ผู้เขียน รวบรวม และเรียบเรียง

นายชัยศ อิ่มสุวรรณ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาการศึกษานอกโรงเรียน
นายจ่านง วันวิชัย นักวิชาการศึกษากลุ่มพัฒนาการศึกษานอกโรงเรียน

ออกแบบปกและภาพประกอบ

นายจ่านง วันวิชัย

จัดทำรูปเล่มและประสานงานการจัดพิมพ์

นายวิวัฒน์ ไชย จันทน์สุคนธ์

