

การจัดการความรู้ของท้องถิ่นในยุคไอที

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เข้ามามีบทบาทอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งด้านคอมพิวเตอร์ และระบบสื่อสารที่มีการใช้เครือข่ายเชื่อมโยงในการทำงานต่างๆ มากมาย ก่อให้เกิดการแข่งขันและการถ่ายโยง ของสารสนเทศและความรู้ต่างๆ ดังนั้นในยุคของการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและการแข่งขันที่รุนแรงการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีจึงเป็นสิ่งจำเป็น แต่เนื่องจากสารสนเทศมีเป็นจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องเปลี่ยนสารสนเทศให้อยู่ในรูปของความรู้แทนและต้องมีการจัดการความรู้ (Knowledge management) เพื่อให้สามารถนำความรู้มาใช้ได้ง่าย เรียกใช้ได้ทันทีเมื่อต้องการใช้งาน

การจัดการความรู้ คืออะไร

การจัดการความรู้ (Knowledge Mangement หรือ KM) คือ การดึงเอาความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ในคน ฝังอยู่ที่ทั่วไปในองค์กร ออกมารวบรวม และแบ่งกลุ่ม จัดเก็บให้เป็นองค์ความรู้ขององค์กร เพื่อเป้าหมายในการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป หรือคือการบริหารจัดการเพื่อให้ คน ที่ต้องการใช้ความรู้ได้รับ ความรู้ ที่ต้องการใช้ใน เวลา ที่ต้องการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการทำงานและ/หรือการจัดการความรู้ คือการจัดการความหวัง การจัดการความหวัง คือการตั้งเป้า หรือการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกัน (shared vision) (วิจารณ์ พานิช, ๒๕๔๙) ซึ่งเราสามารถแบ่งความรู้ได้เป็น ๒ ประเภท คือ

๑. **Explicit knowledge (ความรู้ที่ชัดเจน)** คือความรู้ที่เป็นวิชาการ หลักการ หลักวิชา ได้มาจากการเรียนที่เราเรียกว่า "ปริยัติ" เป็นเหตุเป็นผล สามารถบรรยาย หรือถอดความมาอยู่ในรูปของทฤษฎี หรือโมเดล (model) ได้มาจากการวิเคราะห์ วิจัย เป็นความรู้ที่ผ่านการทดลอง ผ่านการพิสูจน์ มีอยู่ในสื่อต่างๆ บันทึกได้ เห็นได้ค่อนข้างชัด

๒. **Tacit knowledge (ความรู้ที่ฝังลึกในคน / ความรู้โดยนัย)** คือ ความรู้ที่มีอยู่ในแต่ละบุคคล เป็นภูมิปัญญา เป็นประสบการณ์ เป็นเทคนิคเฉพาะตัว เป็นเคล็ดวิชา เป็นสิ่งที่ได้มาจากการปฏิบัติ (praticice) เป็นความสามารถเฉพาะตัวอยู่ในตัวคน เป็นความรู้ที่ฝังลึก ซ่อนเร้น

ฉะนั้น การจัดการความรู้จึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานใช้ความรู้ที่เป็นความรู้ในกระตาะ (Explicit knowledge) และความรู้ในคน (Tacit knowledge) เพื่อให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพสูง (วิจารณ์ พานิช, ๒๕๔๗) เป็นกระบวนการ (process) ที่ดำเนินการร่วมกันโดยผู้ปฏิบัติงานในองค์กร หรือชุมชนหรือหน่วยย่อยของชุมชนเพื่อสร้างและใช้ความรู้ในการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ดีขึ้นกว่าเดิม เพราะฉะนั้นการจัดการความรู้ คือรูปธรรมของการเคารพความรู้ในตัวคน (ประเวศ วสี)

เป้าหมายของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้มีเป้าหมายหลักเพื่อการปรับตัว ความอยู่รอดและการเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรในท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง แบบที่ไม่สามารถคาดเดาได้ เป็นกิจกรรมที่มีองค์ประกอบสำคัญคือกระบวนการ (process) ในระดับองค์กรที่มุ่งสร้างพลัง (synergy) ระหว่างความสามารถของมนุษย์ในการสร้างสรรค์และสร้างนวัตกรรมกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในกระบวนการประมวลข้อมูลและสื่อสารสนเทศ (Y. Maholtra)

ดังนั้นการจัดการความรู้ในท้องถิ่นจึงมีเป้าหมาย ๓ ประการ ได้แก่

- (๑.) เพื่อ พัฒนางาน ให้มีคุณภาพและมีผลสัมฤทธิ์มากยิ่งขึ้น
- (๒.) เพื่อการพัฒนาคน คือผู้ปฏิบัติงานซึ่งหมายถึงประชาชน คนในท้องถิ่น ให้ได้ใช้ความรู้ และได้รับประโยชน์จากการจัดการความรู้มากที่สุด
- (๓.) เพื่อการพัฒนา ฐานความรู้ ของสังคม ของท้องถิ่น เป็นการเพิ่มพูนทุนความรู้หรือทุนปัญญาของสังคม ท้องถิ่น ซึ่งจะช่วยให้สังคมและประชาชนในท้องถิ่นมีศักยภาพในการฟันฝ่าความยากลำบากหรือความเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้ดียิ่งขึ้น

การจัดการความรู้ในท้องถิ่น...ทำอย่างไร

การจัดการความรู้ในท้องถิ่นควรเริ่มต้นด้วยการกำหนดเป้าหมายงานที่ต้องการทำหรือต้องการพัฒนาในชุมชนให้บรรลุผลสำเร็จในระดับภูมิโรร่วมกัน โดยการจัดสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และการสร้างความรู้ จัดให้คนในชุมชนได้มีเวทีมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกันและกัน สร้างบรรยากาศแห่งความเป็นมิตร มีความรัก ความเอื้ออาทร ความไว้วางใจ เชื่อใจ ให้เกิดการแบ่งปันและเกื้อหนุน มองเห็นช่องทางที่เปิดกว้างในอนาคตของชุมชน ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์นำไปสู่การกระทำและพัฒนางานร่วมกัน เรียกได้ว่า เป็นบรรยากาศเชิงสร้างสรรค์แห่งการเอาใจใส่ที่ทำให้ทุกคนพร้อมที่จะให้ ยินดีที่จะแบ่งปัน (caring and sharing) เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย โดยใช้การเรียนรู้ร่วมกันตั้งแต่ก่อนเริ่มงาน (learning before) การเรียนรู้ร่วมกันระหว่างทำงาน (learning during) และการเรียนรู้หลังงานนั้นสำเร็จ (learning after) เป็นวงล้อแห่งการเรียนรู้ขับเคลื่อนให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย เน้นการทำงานร่วมกันของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานหรือคนในชุมชนด้วยกัน เป็นการดึงความรู้ในคน (Tacit knowledge) ออกมาใช้งานโดยผ่านการปฏิสัมพันธ์ของคนในท้องถิ่นที่หวังผลสุดท้ายคือผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยที่ผู้จัดการความรู้คือคนในท้องถิ่นนั่นเอง เป็นการจัดการความรู้ในลักษณะทั้งสร้างและใช้ความรู้ไปด้วยกัน เพื่อการพัฒนาตน พัฒนางาน และพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นให้มีศักยภาพพร้อมที่จะพึ่งตนเองและแข่งขันในโลกยุคปัจจุบันได้

สรุป การจัดการความรู้เป็นการระดมความรู้ในคน (Tacit knowledge) และความรู้ในกระดาษ (Explicit knowledge) ทั้งที่เป็นความรู้จากภายนอก และความรู้ของผู้ร่วมงานในท้องถิ่นเอามาใช้งานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งการจัดการความรู้ในท้องถิ่นเป็นรูปธรรมของการเคารพความรู้ในตัวคน ส่งเสริมให้ทุกคนมี

เกียรติ มีศักดิ์ศรี มีความภูมิใจ มั่นใจในตนเอง ก่อให้เกิดความร่วมมือและการมีปฏิสัมพันธ์อันดีต่อกันส่งผลให้เกิดผลดี ๔ ประการ คือ (๑) ผลสัมฤทธิ์ของงานดีขึ้น (๒) ผู้ปฏิบัติซึ่งเป็นคนในท้องถิ่นมีความรู้ (มีปัญญา) สูงขึ้นและมีความเป็นบุคคลเรียนรู้ (๓) ความรู้ถูกยกระดับขึ้นและสั่งสมอยู่ในองค์กรในท้องถิ่นและ (๔) องค์กรและท้องถิ่นมีความสามารถในการแข่งขันและสามารถปรับตัวเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงและความไม่แน่นอนในยุคไอทีได้ดีขึ้นนำไปสู่การเป็นองค์กรและท้องถิ่นแห่งการเรียนรู้ โดยรัฐควรมีบทบาทในฐานะเป็นผู้สนับสนุน ผู้ส่งเสริม ผู้เอื้ออำนวยให้ท้องถิ่นมีความสามารถในการจัดการความรู้และพึ่งตนเองได้ด้วยการสนับสนุนด้านงบประมาณและเทคโนโลยีสมัยใหม่เช่นคอมพิวเตอร์มาเป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ครรชิต มาลัยวงศ์. "เทคโนโลยีสารสนเทศ". [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:
http://www.drkanchit.com/ict_idea/ito๒.pdf

_____. "แนวโน้มด้านไอซีทีที่น่าสนใจ". [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
http://www.drkanchit.com/ict_idea/articles/ICTred๒๐๐๖.pdf ๒๕๔๙.

ประพนธ์ ผาสุขยัต. "การจัดการความรู้ : สู่อนาคตที่ใฝ่ฝัน". [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
<http://kmi.trf.or.th/document/KM๒Future.zip>

_____. "หลักการนำทางสร้าง KM". [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
http://kmi.trf.or.th/document/K๒_๙.doc

_____. "ICT กับการจัดการความรู้". [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
http://kmi.trf.or.th/document/K๒_๑๒.doc

_____. "KM - ชื่อนั้นสำคัญไฉน?". [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
http://kmi.trf.or.th/document/K๒_๖.doc ๒๕๔๗.

ยีน ภู่วรรณ. "ไอทีกับแนวโน้มโลก". [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
<http://www.school.net.th/library/f-snet๖.htm>

วิจารณ์ พานิช. "การจัดการความรู้คืออะไร ไม่ทำไม่รู้". [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
http://www.kmi.or.th/document/KM_HA.doc

_____. "คุณภาพคือวิถีชีวิต". [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
<http://www.kmi.or.th/document/Qualitylife.doc>

_____ . " ทศปฏิบัติสู่ความเป็นองค์กรการเรียนรู้ของหน่วยราชการ". [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
<http://www.kmi.or.th/document/๑๐Action.doc>

_____ . " บทบาทของผู้อำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้". [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
http://www.kmi.or.th/document/KF_๔๗๐๔๖๑.doc

_____ . " KM (แนวปฏิบัติ) วันละคำ : ๑๒๘ การทำงานอย่างอิสระ". [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
<http://gotoknow.org/blog/thaikm/๔๓๒๖๖ ๒๕๔๙>.

_____ . " KM (แนวปฏิบัติ) วันละคำ : ๑๓๐ การจัดการความหวัง". [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
<http://gotoknow.org/blog/thaikm/๔๔๐๑๘ ๒๕๔๙>.

สมชาย นำประเสริฐชัย. " เทคโนโลยีกับการจัดการความรู้". [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
http://www.kmi.or.th/document/Tech_KM.pdf

สมชาย นำประเสริฐชัยและพลิษฐ์ กาญจนสันต์เพชร. " การจัดการความรู้ในมุมมองของไอที ". [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.kmi.or.th/document/KMiniTview.pdf>

"กรณีศึกษาการจัดการความรู้ : Federal Highways". [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
http://www.tentc.com/tentc/index.php?option=com_content&task=view&id=๑๑๐&Itemid=๑๑

" การจัดการความรู้เพื่อสังคม ". [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
http://www.kmi.or.th/document/autopage/file/WedFebruary๒๐๐๖-๑๕-๖-๕๗-KM_poverty.pdf
๒๕๔๙.

" ความรู้เรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ". [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
<http://www.tkc.go.th/index.aspx?pageid=๑๕๖๘&parent=๑๑๑>

"วรรณคดีของทฤษฎีการจัดการความรู้". [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
http://www.kmi.or.th/document/autopage/show_all.php?h=๒๐

บันทึกนี้เขียนที่ GotoKnow โดย Pannee Phudket