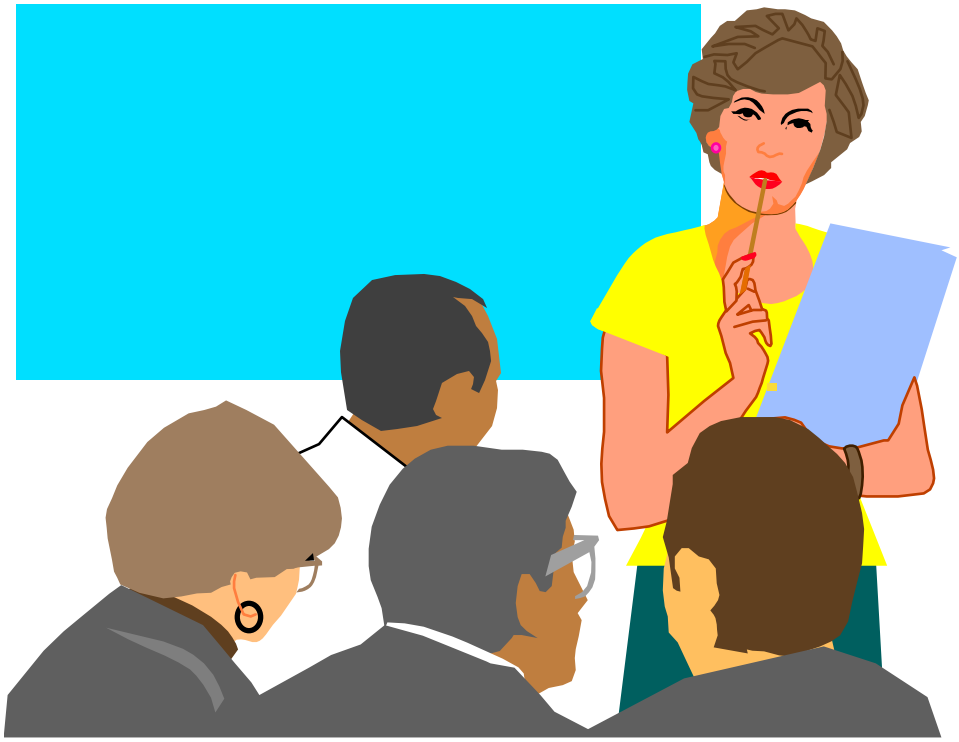

Knowledge Management

น.ท.ผศ.วันทวี ปาลโมกข์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ฝ่ายศึกษา โรงเรียนนายเรือ

การศึกษาคือชีวิต คำกล่าวนี้ผู้เขียนได้ซึมซับและเรียนรู้ตั้งแต่สมัยเรียนอยู่ในระดับ ปกศ.ต้น (ประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาชั้นต้น) ณ วิทยาลัยครูสวนสุนันทา ประมาณ ปี ๒๕๑๔ ซึ่งอาจารย์ท่านกรุณาอธิบายให้ผู้เขียนและเพื่อนร่วมชั้นเข้าใจว่า การศึกษานั้นเป็นการเรียนรู้ เพื่อนำมาใช้กับการดำรงชีพในชีวิตประจำวัน มิใช่การศึกษาเพื่อชีวิต หมายความว่ามิใช่ศึกษาเพื่อนำไปใช้ในอนาคตนั่นเอง ซึ่งผู้เขียนยังจำได้อย่างแม่นยำจนถึงทุกวันนี้ สมัยนั้น (พ.ศ.๒๕๑๔) ไม่มีใครแม้แต่คนเดียวจะเกิดข้อสงสัยว่าแล้วการเรียนรู้ล่ะ ? หมายถึงอะไร อะไรคือเกณฑ์ที่บอกให้เรารู้ว่าการเรียนรู้ได้เกิดขึ้นแล้ว ท่านอาจารย์ผู้สอนก็ไม่ได้เน้นในเรื่องดังกล่าว จะด้วยเหตุผลใดผู้เขียนไม่อาจทราบได้ แต่ท่านใช้คำว่าการศึกษาเป็นหลักในการอธิบาย ซึ่งความจริงคำว่า “การเรียนรู้” (LEARNING) ได้มีผู้ให้คำอธิบายไว้บ้างแล้ว ในขณะนั้นซึ่งจะขอยกมาเป็นตัวอย่างพอสังเขปดังนี้

BURTON (ค.ศ.๑๙๖๓)

การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคลและเป็นปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งทำให้บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการ สามารถต่อสู้กับสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสมต่อไป

ROGERS (ค.ศ.๑๙๖๘)

การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่ทำให้ได้รับความรู้ ความเข้าใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการจำได้

สำหรับผู้เขียนมีแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของการเรียนรู้ว่า การเรียนรู้ เป็นเรื่องของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล อันมีผลมาจากการได้รับประสบการณ์ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมดังกล่าวนั้นต้องเป็นการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างถาวรด้วย

จากคำจำกัดความของคำว่า “การเรียนรู้” ของนักจิตวิทยา ทำให้เราเห็นว่าการเรียนรู้ของมนุษย์มิได้เกิดขึ้นจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเพียงอย่างเดียว แต่การเรียนรู้ของมนุษย์จะเป็นกระบวนการอย่างมีระบบ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์การจะต้องดำเนินการให้เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์

กระบวนการเรียนรู้
(PROCESS OF LEARNING)

เป็นที่ยอมรับและเข้าใจตรงกันในหมู่นักจิตวิทยาและนักการศึกษาทั้งหลายว่าการเรียนรู้เป็นกระบวนการ ดังนั้นผู้เรียนก็จะต้องเรียนรู้อย่างมีกระบวนการด้วยเช่นกัน ซึ่งปัจจุบันถือได้ว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง ยกตัวอย่าง ถ้าเราต้องการสร้างนายทหารเรือขึ้นมาจำนวนหนึ่ง เราต้องเริ่มต้นจากกระบวนการสรรหา (RECRUITMENT) การคัดเลือก (SELECTION) เพื่อได้กลุ่มคนที่ต้องการ เมื่อได้กลุ่มคนที่ต้องการแล้ว ผู้เรียนก็ต้องเรียนรู้อย่างเป็นกระบวนการด้วย กล่าวคือ การเข้ารับการฝึกอบรมด้วยวิธีการต่าง ๆ ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างมีขั้นตอน โดยเฉพาะวิชาการเรือและเดินเรือหรือวิชาที่นายทหารเรือจะต้องนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติ เราก็จะต้องจัดให้มีการฝึกการเดินเรือจำลองที่เรียกว่า SIMULATOR จนมีความชำนาญระดับหนึ่ง แล้วจึงฝึกภาคปฏิบัติในสถานการณ์จริงคือการฝึกภาคทางทะเล จนกระทั่งจบการศึกษาตามหลักสูตร สามารถปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้บังคับการเรือได้เก็บประสบการณ์ต่าง ๆ จนเกิดความชำนาญ

กระบวนการเรียนรู้ (PROCESS OF LEARNING) มีองค์ประกอบที่สำคัญและควรพิจารณาดังนี้

๑. การคิด (THINKING)

การเกิดการเรียนรู้ของบุคคล เป็นกระบวนการเรียนรู้จากการที่ไม่รู้ไปสู่การเรียนรู้ ๕ ขั้นตอน คือ

๑.๑ มีสิ่งเร้ามากระตุ้น

๑.๒ บุคคลสัมผัสสิ่งเร้าด้วยประสาทสัมผัสทั้ง ๕ คือ หู ตา จมูก ลิ้นและกาย

๑.๓ บุคคลนั้นรับรู้สิ่งเร้า

๑.๔ บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองสิ่งเร้าตามที่รับรู้

๑.๕ บุคคลประเมินผลที่เกิดจากการตอบสนองสิ่งเร้า

จะเห็นได้ว่าจากหลักเกณฑ์ทั้ง ๕ ขั้นตอน ดังกล่าว การที่บุคคลจะเกิดการเรียนรู้ได้มาก – น้อย – ถูก - ผิด เพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับตัวบุคคลในอัตราส่วนที่สูงมากเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น (พิจารณาจากข้อ ๑.๒ – ๑.๕) ในองค์ประกอบของการคิดนั้นบุคคลที่รับรู้สิ่งเร้าจะต้องคิดและกลั่นกรอง สิ่งที่เข้ามาสัมผัส ไม่ว่าทางใด ๆ ก็ตาม ยกตัวอย่างเพื่อให้เห็นภาพชัดเจนขึ้น เช่น การฟังคำบรรยายจากอาจารย์ในชั้นเรียนของนักเรียน หากนักเรียนไม่คิดตามหรือไม่พยายามทำความเข้าใจต่อเนื้อหาสาระที่สื่อสารผ่านมาถึงตัวนักเรียน ปฏิกิริยาการตอบสนองสิ่งเร้าก็จะไม่เกิดขึ้น เข้าทำนอง เข้าหูซ้ายและหูขวาหรือไม่เข้าทั้งหูซ้ายและหูขวาอะไรทำนองนั้น ผู้เขียนมีโอกาสได้อ่านหนังสือสมองกับการเรียนรู้ ซึ่งเขียนโดย แพทย์หญิงโสภา เกริกไกรกุล และแพทย์หญิงกมลพรรณ ชีวพันธ์ศรี ในหนังสือดังกล่าวได้เขียนถึงการเรียนรู้ที่เกิดจากการฟังมี ๒๐% เท่านั้น ถือว่าการฟังก่อให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิผลที่ต่ำมาก โดยปกติของมนุษย์จะไม่สามารถจดจำเนื้อหาหรือประเด็นต่าง ๆ ได้มากในระยะเวลาอันสั้นเข้าทำนองได้หน้าลืมหลัง ดังนั้น การคิด (THINKING) ถือเป็นจุดเริ่มต้นของการเรียนรู้ที่ดี

๒. การกระทำ (DOING)

สิ่งใดก็ตามที่เราได้รับรู้ไม่ว่าจะด้วยวิธีการฟัง การอ่านหรือวิธีใดก็ตาม หากได้นำสิ่งที่รู้เหล่านั้นมาปฏิบัติ ก็จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจาก **ความรู้** มาเป็น **ความเข้าใจ** ในบางครั้งเมื่อเราฟังคำบรรยายในชั้นเรียนเราคิดว่าเราเข้าใจเป็นอย่างดี สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติใช้ได้โดยไม่ต้องปรับปรุงอะไรอีก แต่ปรากฏว่าเมื่อลงมือปฏิบัติจริง อาจทำให้เราพบว่าสิ่งที่เราเข้าใจนั้นแท้ที่จริงมันไม่ใช่ ความจริงก็คือความรู้ที่เราได้รับ ต้องมีการปรับปรุงหรือประยุกต์ใช้ให้เข้ากับลักษณะของงาน ตามสภาพแวดล้อมที่มีอยู่จริง การลงมือปฏิบัติจริงนี่แหละ ที่จะทำให้เราเกิดความเข้าใจอย่างแท้จริง ตรงกับหลักการเรียนรู้ที่ว่า LEARNING BY DOING ซึ่งหลักการนี้ไม่ใช่ของใหม่แต่มีการเรียนการสอนในสถาบันที่ผลิตผู้ที่จะทำหน้าที่เป็น “ครู” ทุกแห่ง ดังนั้นใครผ่านหลักสูตรทางการศึกษาก็จะมีความเข้าใจและพยายามที่จะสร้างสถานการณ์ในการเรียนการสอน โดยมุ่งให้ผู้เรียนเรียนรู้ด้วยวิธีการดังกล่าว

๓. การจำ (REMEMBERING)

หลายคนอาจเคยโจมตี “การจำ” ว่าเป็นการเรียนการสอนที่ไม่ถูกต้อง ความจริงคนที่เคยโจมตีหรือแม้แต่ปัจจุบันที่ยังโจมตีอยู่ อาจไม่ถูกต้องด้วยก็ได้ การจำในที่นี้ไม่ได้หมายถึงการจำอย่างไม่รู้ความหมาย หรือที่เปรียบเปรยว่า จำอย่างนกแก้ว นกขุนทอง แต่เป็น “การจำ” จากการฟังรายละเอียดบางอย่าง เป็นการตั้งใจที่จะจดจำ โดยยังไม่ผ่านกระบวนการของ “ความคิด” และ “การกระทำ” มาก่อน เช่น จำหลักการหรือจำทฤษฎีต่าง ๆ การจำในลักษณะนี้จะทำให้เราลืมในระยะเวลาอันสั้น ซึ่งจะมีความแตกต่างจากการจำที่เกิดจากกระบวนการคิดและการกระทำ แต่อย่างไรก็ตามผู้เขียนยังมีความเห็นว่าการที่ครูสอนให้นักเรียนจดจำในบางเรื่อง เช่น การจำสูตรคูณ แม้ครูจะสอนให้นักเรียนเข้าใจว่า การคูณ คือ การบวกจำนวนละเท่า ๆ กัน ยิ่งบวกหลายครั้งค่าก็จะมากขึ้น เช่น ๓๐ x ๕ จะได้ผลลัพธ์เท่าไร หมายความว่า ๓๐ บวกกัน ๕ ครั้ง เท่ากับ ๑๕๐ (๓๐+๓๐+๓๐+๓๐+๓๐ = ๑๕๐) หากเรา

คิดว่าการจำไม่จำเป็น นักเรียนก็จะเสียเวลามากในการหาคำตอบ ดังนั้นการจำสูตรคูณได้ เป็น **ทางลัด** อีกทางหนึ่งที่จะนำไปสู่คำตอบที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพกว่า

๔. การแก้ปัญหา (PROBLEM SOLVING)

การนำความรู้ ความเข้าใจ อย่างแท้จริงในเรื่องใด ๆ ก็ตาม มาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาในชีวิตประจำวันหรือในตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างมีระบบ แล้วกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยวิธีการต่าง ๆ เป็นการลองผิดลองถูก แต่เป็นการลองอย่างมีเหตุผล หากแก้ปัญหาได้ด้วยวิธีใดในหลาย ๆ วิธีที่ทดลองแก้ปัญหานั้น ความรู้ใหม่ก็จะเกิดขึ้น ประสบการณ์จากการแก้ปัญหาด้วยวิธีการต่าง ๆ นั้นจะกลายเป็นความรู้ที่แท้จริง (KNOW HOW)

๕. การพัฒนา (DEVELOPMENT)

การพัฒนา มีความจำเป็นในทุก ๆ เรื่อง หากไม่มีการพัฒนาในเรื่องต่าง ๆ คิดว่าทุกสิ่งก็ย่อมไม่สามารถดำรงอยู่ได้เช่นกัน การพัฒนาในการเรียนรู้ ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น อันเกิดจากการพูดคุย สนทนา หรือการสัมมนาอย่างเป็นทางการ ย่อมก่อให้เกิดการพัฒนาองค์ความรู้ที่กว้างขวางยิ่งขึ้น มีมุมมองที่หลากหลายและที่สำคัญการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงของผู้อื่นนับได้ว่าเป็นการเรียนที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งการเรียนรู้ที่ได้จากการพัฒนาแล้วจะนำไปสู่การพัฒนาองค์การและสังคมที่รวดเร็วขึ้น อาจลดการลองผิดลองถูกลงได้บ้าง

หากสถาบันที่รับผิดชอบทางด้านการศึกษา ได้จัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพของการเรียนรู้และสนับสนุน ส่งเสริม ให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการรวบรวม จัดสรร และการเข้าถึงแหล่งความรู้ต่าง ๆ ให้ได้อย่างมีระบบ ซึ่งก็ต้องมีการบริหารจัดการความรู้ที่ดี ซึ่งเรียกกันว่า KNOWLEDGE MANAGEMENT (KM) นั่นเอง การบริหารความรู้ในลักษณะนี้ จะนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าภายในองค์การและท้ายที่สุด องค์การของเราจะกลายเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (LEARNING ORGANIZAION) ซึ่งผู้เขียนคิดว่าทุกองค์การก็อยากให้เกิดขึ้น จริงไหมครับ .....

หนังสืออ้างอิง

สุวัฒน์ มุทธเมธา. ***การเรียนการสอนปัจจุบัน.*** กรุงเทพ ฯ : โอเดียนสโตร์.
สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. ***จิตวิทยาการเรียนรู้ วัยผู้ใหญ่.*** กรุงเทพ ฯ : โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๘.
โสภา เกริกไกรกุล และ กมลพรรณ ชีวพันธุ์ศรี. ***สมองกับการเรียนรู้***.