

ผมได้ความรู้เชิงทฤษฎีว่าด้วยการตั้งคำถาม ว่ามีทั้งวิธีตั้งคำถามเพื่อให้ได้สารสนเทศ (information) ทั่วไป ที่เป็นสารสนเทศเชิงเส้นตรง (linear information) หรือคำถามที่มีคำตอบที่ถูกต้องคำตอบเดียว กับวิธีตั้งคำถาม เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ซับซ้อน หนึ่งคำถามมีได้หลายคำตอบ ไม่มีคำตอบสำเร็จรูป ไม่มีคำตอบที่มีอยู่แล้วล่วงหน้า ต่อเมื่อมีคำถาม คำตอบจึงโผล่ออกมา

KM วันละคำ : 604. ถามเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ลึก "หนึ่งคำถาม หวังได้หลายคำตอบ"

นี่คือเทคนิค KM แนวลึก ที่เป็น KM แบบเน้นความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) ที่เป็ความรู้หลายชั้น หลายมิติ มีบริบทที่แตกต่างหลากหลาย

ในยุคปัจจุบัน คำว่า "จัดการความรู้" กลายเป็นแฟชั่น เมื่อสัปดาห์ที่แล้วผมได้ฟังเรื่องราวของกระทรวงหนึ่ง ที่มีแผนปฏิบัติการทำหน้าที่ของกระทรวง เปลี่ยนมาทำหน้าที่ "จัดการความรู้" เพื่อกำหนดนโยบายชาติ ตามประเด็นที่เป็นหน้าที่ ผมฟังแล้วถามตัวเองว่า เขามีเป้าหมายที่ "ความรู้" แบบไหน ความรู้แจ้งชัดเท่านั้น หรือรวมทั้งความรู้ฝังลึกด้วย และมีเป้าหมายให้ความรู้มันไหลเวียนแบบมีลำดับชั้น (heirarchy) หรือให้มันไหลเวียนได้หลากหลายทิศทางโดยอิสระ

การจัดการความรู้หลายแบบ บางแบบเป็นคล้ายพิธีกรรม และบางแบบเน้นที่ความรู้ที่เป็นเส้นตรง และเป็นความรู้ระนาบเดียวหรือชั้นเดียว การจัดการความรู้ที่ผมมันฝึกฝน คือการจัดการความรู้หลายระนาบ หลายชั้น หลายมิติ หลายมุมมอง ไม่มีลำดับชั้น ไม่ชัดเจน ผลุบๆ โผล่ๆ ไม่เสถียร

จากหนังสือ The Inquiring Organization : Tacit Knowledge, Conversation, and Knowledge Organization : Skills for 21st Century Organizations ผมได้ความรู้เชิงทฤษฎีว่าด้วยการตั้งคำถาม ว่ามีทั้งวิธีตั้งคำถามเพื่อให้ได้สารสนเทศ (information) ทั่วไป ที่เป็นสารสนเทศเชิงเส้นตรง (linear information) หรือคำถามที่มีคำตอบที่ถูกต้องคำตอบเดียว กับวิธีตั้งคำถาม เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ซับซ้อน หนึ่งคำถามมีได้หลายคำตอบ ไม่มีคำตอบสำเร็จรูป ไม่มีคำตอบที่มีอยู่แล้วล่วงหน้า ต่อเมื่อมีคำถาม คำตอบจึงโผล่ออกมา

หนังสือเล่มนี้บอกว่าคำถามแนวดังกล่าวเรียกว่า systemic questions ซึ่งแยกออกเป็นแบบย่อยได้ ๓ แบบ คือ

1. คำถามเป็นวงกลม (Circular Questions)
2. คำถามเชิงอนาคต (Future Oriented Questions)

KM วันละคำ : 604. ถามเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ลึก "หนึ่งคำถาม หวังได้หลายคำตอบ"

เขียนโดย วิจารณ์ พานิช

วันพุธที่ 28 สิงหาคม 2013 เวลา 00:00 น. - แก้ไขล่าสุด วันพุธที่ 28 สิงหาคม 2013 เวลา 17:42 น.

3. คำถามกลับ (Reflexive Questions)

เมื่อวันที่ ๙ ส.ค. ๕๖ ผมไปเห็นวิธีเรียน systems thinking ของนักเรียน ม. ๒ โรงเรียนขุนหาญวิทยาสรรค์ จังหวัดศรีสะเกษ ที่มีครูไสว อุ่นแก้ว ทำหน้าที่ "คุณอำนวย" โดยการร้องเพลง ผนอยทำไม้จึงตก เป็นการส่งสัญญาณแก่ตนเองให้คิดแบบมีเหตุผล และอย่างเป็นระบบ หรืออย่างเข้าใจทั้งปัจจัยตา ซึ่งก็คือการคิดอย่างเป็นวงกลม นั่นเอง

คำถามเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ลึก เป็นคำถามกระตุ้นปฏิสัมพันธ์เชิงบวก เชิงสร้างสรรค์ เพื่อให้ความรู้ที่อยู่ลึกๆ หรือลึกมากๆ ออกมา

จะเห็นว่า KM แนวลึก มีอยู่แล้วรอบๆ ตัวเรา หรือกล่าวใหม่ว่า ความรู้ที่มีพลัง ที่ซับซ้อน ที่ไม่มีในตำรา มีอยู่แล้วในชีวิตประจำวันรอบๆ ตัวเรานั้นเอง อยู่ที่เราจะรู้จักใช้หรือไม่

การฝึก KM ที่มีพลัง คือการฝึกตั้งคำถาม ฝึกจนติดเป็นนิสัย ที่จะตั้งคำถามเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ลึก ให้เปิดช่องสู่มุมมองใหม่ หลากๆ มุมมอง ไม่ใช่คำถามแบบเส้นตรง ที่ต้องการ "คำตอบที่ถูกต้อง" คำตอบเดียว

KM ที่มีพลัง คือ KM แบบเปิดช่อง เปิดโอกาส ให้ความรู้ที่หลากหลายปรากฏตัวออกมา

วิจารณ์ พานิช

๑๐ ส.ค. ๕๖

บนเครื่องบินไปนครศรีธรรมราช

[บันทึกนี้เขียนที่ GotoKnow](#) โดย [Prof. Vicharn Panich](#)