

Best Practice **กับการจัดการความรู้**

วิจารณ์ พานิช (อ้างถึงใน วันทนา เมืองจันทร์ และเต็มจิต จันทคา 2548 : 12) กล่าวว่าวิธีการจัดการความรู้ที่ง่าย คือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากวิธีการทำงานแบบ Best Practice องค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งของการจัดการความรู้ คือ การมีฐานข้อมูลเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของหน่วยงานต่างๆ ที่มีผลงานดีเด่นเป็นที่ยอมรับในด้านต่างๆ (เช่น ด้านแนวคิด กระบวนการวางแผน การดำเนินงานตามแผน การประเมินผล และการมีส่วนร่วมของชุมชน) โดยมีการเผยแพร่วิธีปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ เพื่อให้หน่วยงานอื่นได้นำไปปรับใช้ ซึ่งเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในมาตรา 11 ระบุว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างสม่ำเสมอ”

Best Practice คือ อะไร

Best Practice คือ วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จ ซึ่งเป็นผลมาจากการนำความรู้ไปปฏิบัติจริง แล้วสรุปความรู้และประสบการณ์นั้น เป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดของตนเอง (บุรุษย์ ศิริมหาสาร, 2548)

Best Practice จึงเป็นบทสรุปของวิธีการปฏิบัติที่เป็น Tacit Knowledge (ความรู้ในตัวตน) ซึ่งเผยแพร่เป็น Explicit Knowledge (ความรู้ที่ปรากฏให้เห็นชัดเจนในรูปแบบต่างๆ) เพื่อให้ผู้อื่นได้นำไปทดลองปฏิบัติ

จุดเริ่มต้น

Best Practice เริ่มต้นจากวงการแพทย์ เป็นวิธีการปฏิบัติงานที่ดี ไม่ว่าจะนำไปปฏิบัติที่ไหน อย่างไร ซึ่งผลงานที่ปฏิบัติได้นำไปสู่ผลสำเร็จ หน่วยงานจำเป็นต้องมีการแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานที่ดีกับหน่วยงานย่อย และมีการแลกเปลี่ยนระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก ผลสุดท้าย คือ การนำ Best Practice นั้นไปใช้จนเป็นมาตรฐาน ตัวอย่างโปรแกรมที่ได้รางวัล คือ โปรแกรมการเชิญชวนผู้ดูแลผู้ป่วยที่เป็นมะเร็งต่อมลูกหมาก ของกลุ่มแพทย์เฮนรีฟอร์ด โดยให้ผู้ป่วยสามารถดูแลตนเองได้ที่บ้านร่วมกับการรักษาที่ศูนย์การรักษา โดยดำเนินกิจกรรมในลักษณะการวิจัย ผลของโปรแกรมพบว่า 90% ของผู้ป่วยที่ได้รับการวินิจฉัยส่วนใหญ่เป็นมะเร็งในระยะแรกเท่านั้น ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในการดูแลรักษาจากโปรแกรมดังกล่าวที่เป็น Best Practice

Best Practice มีความสำคัญอย่างไร

จากหลักการที่ว่า “ถ้าได้นำความรู้ไปใช้ ความรู้นั้น ก็ยิ่งเพิ่มคุณค่า เพราะทำให้เกิดการต่อยอดความรู้ให้แตกแขนงออกไปอย่างกว้างขวาง” ดังนั้น เป้าหมายสำคัญประการหนึ่งของการจัดการความรู้ในองค์กร คือ เพื่อให้คนในองค์กร มี Best Practice ในการทำงานที่ช่วยเพิ่มผลผลิตทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณ ดังคำกล่าวของ Peter Senge ที่ว่า ความรู้คือ ความสามารถในการทำอะไรก็ตาม อย่างมีประสิทธิภาพ (Knowledge is the capacity for effective actions)

คำที่มีความหมายใกล้เคียงกับ Best Practice

Good Practice เป็นคำที่มีความหมายค่อนข้างกว้าง ใช้ในความหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ แต่ยังไม่一定有หลักฐานแน่ชัด หรือแสดงความถูกต้องอย่างชัดเจน จะต้องใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์มายืนยันผลงาน และมีผู้ให้ความเห็นเกี่ยวกับ Good Practice คือ

- เป็นข้อเสนอแนะ คำแนะนำ แนวทาง
- การปฏิบัติงานที่อยู่บนพื้นฐานของความสำเร็จของงาน
- เป็นเรื่องเกี่ยวกับ "Why" และ "What"
- เป็นความคาดหวังของการปฏิบัติงานโดยทั่ว ๆ ไป

Innovative Practice หมายถึง จุดเน้นและแนวทางการทำงานที่น่าสนใจ แต่ขณะนี้ยังไม่มีตัวชี้วัดใดจะบอกความสำเร็จได้

Best Practice กับทฤษฎีการเรียนรู้ของ Thorndike

Edward Lee Thorndike (พ.ศ. 2417-2492) เป็นนักจิตวิทยาชาวอเมริกันผู้ค้นพบทฤษฎีความต่อเนื่อง (Connectionism) ทฤษฎีนี้ มีความเชื่อว่า การเรียนรู้เกิดจากการลองผิดลองถูก เช่น เมื่อให้ผู้เรียนทำกิจกรรมอะไรอย่างหนึ่งซึ่งไม่มีความรู้ในเรื่องนั้นมาก่อน ผู้เรียนจะทำแบบลองผิดลองถูก เพื่อเลือกที่จริง ทั้งที่เท็จ จนกระทั่งจับได้ว่า ควรทำอย่างไร จึงจะถูกต้องและรวดเร็ว ก็ จะเลือกทำด้วยวิธีนั้นในครั้งต่อไป

นั่นคือ ผู้เรียนได้สร้าง Best Practice ในการทำงานของตนเอง ซึ่ง Best Practice ของผู้เรียนแต่ละคน อาจจะเหมือนหรือไม่เหมือนกันก็ได้ เพราะเป็นข้อสรุปวิธีการทำงานที่ต่างคนต่างค้นพบตามแนวทางของตนเอง เมื่อนำมาเปรียบเทียบกัน จึงจะรู้ว่า วิธีการของใครดีที่สุด

Best Practice กับการตรัสรู้ของพระพุทธเจ้า

พระพุทธเจ้าเป็นศาสดาที่แตกต่างจากศาสดาของศาสนาอื่น กล่าวคือ มิได้ตรัสรู้เป็นพระพุทธเจ้าด้วยเทวโองการ ซึ่งเป็นสิ่งศักดิ์สิทธิ์จากสวรรค์ที่ดลบันดาลประทานให้ แต่ทรงตรัสรู้ด้วยวิธีการจัดการความรู้ (Knowledge Management) แล้วสรุปผลการปฏิบัติ เป็น Best Practice (วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ) อันได้แก่ ทางสายกลางหรือมัชฌิมาปฏิปทา ในพระพุทธศาสนา ทรงใช้เวลา 6 ปี ในการจัดการความรู้ ก่อนที่จะสรุปเป็น Best Practice โดยมีวิธีการต่างๆ ดังนี้

1. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่น (Share & Learn) โดยสมัครเข้าศึกษาธรรมในสำนักของอาฬารดาบส และอุทกดาบส จนสำเร็จสมาบัติ 7-8 ซึ่งเป็นสมาบัติขั้นสูงสุด ทรงมีวิจารณ์ญาณว่าวิธีการดังกล่าว ยังมีไขหนทางดับทุกข์ได้อย่างสิ้นเชิง (ไม่ใช่ Best Practice)

2. การปฏิบัติแบบลองผิดลองถูกด้วยตนเองตามความเชื่อของคนในยุคนั้น คือการบำเพ็ญทุกรกิริยา ด้วยการทรมานตนเอง ให้ได้รับความลำบากมากที่สุด เพื่อเป็นการขดใช้กรรมให้หมด และขอให้เทพดาประทานพรให้ ทรงทรมานตนเองถึงขั้นอุกฤษฏ์ ด้วยการอดอาหารจนเกือบสิ้นพระชนม์ แต่ก็ไม่พบหนทางแห่งการดับทุกข์

3. การสรุปบทเรียน (Lesson Learned) ทบทวนสิ่งที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว เป็น Best Practice โดยเปรียบเทียบกับพิน 3 สาย คือ สายหย่อน สายตึง และสายกลาง ดังนี้

3.1 สายหย่อน (กามสุขัลลิกานุโยค) คือ การแสวงหาความสุขด้วยการบริโภค กาม ลุ่มหลงในรูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส ตามแบบคนทั่วไป ทรงพบว่า ไม่ใช่หนทางแห่งการดับทุกข์ เพราะทรงใช้ชีวิตตามแนวทางนี้มาแล้ว เมื่อครั้งเป็นเจ้าชาย

3.2 สายตึง (อัตตกิลมณานุโยค) คือ การทรมานตนให้ได้รับความลำบาก ก็ทรงทำมาแล้วแต่ก็ไม่พ้นทุกข์

3.3 สายกลาง (มัชฌิมาปฏิปทา) คือ การปฏิบัติตามมรรคมีองค์ 8 ไม่ตึงหรือหย่อนจนเกินไป

ภายหลังที่พระองค์ได้จัดการความรู้แล้ว ทรงยินดีในทางสายกลาง และทรงเลือกปฏิบัติตามวิธีการนี้ ทำให้ตรัสรู้ (อริยสัจ 4) เป็นพระสัมมาสัมพุทธเจ้า และทรงประกาศพระศาสนาให้มัชฌิมาปฏิปทาหรือ ทางสายกลาง เป็น Best Practice ที่พุทธศาสนิกชน ควรนำไปปฏิบัติดังปรากฏในธัมมจักกัปปวัตตนสูตรปฐมเทศนาที่ทรงแสดงแก่ปัญจวัคคีย์

ด้วยพระปัญญาคุณอันเป็นผลมาจากการจัดการความรู้ในครั้งนั้น ทำให้คนรุ่นหลังในกาลต่อมาได้ วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) เป็น เอกายโน มค.โค (ทางสายเอก) โดยไม่ต้องเสียเวลาลองผิดลองถูกเหมือนกับพระองค์

Best Practice ในหน่วยงาน

การทำให้เกิด Best Practice สามารถทำให้เกิดขึ้นได้หลายช่องทาง

1. เกิดจากบุคคล อันมาจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ เป้าหมายของหน่วยงานที่คาดหวังความสำเร็จ ผู้ปฏิบัติงานเรียนรู้จากการปฏิบัติ วิริเริ่มสร้างสรรค์ แก้ปัญหาการทำงาน เสนอแนะวิธีการทำงาน อาจเกิดแนวคิด การรับรู้จากข้อเสนอแนะของผู้บริหาร วิทยากร เพื่อนร่วมงาน หน่วยงานอื่น และผู้รับบริการ ก่อให้เกิดการสร้างสรรควิธีการใหม่หรือวิธีการที่ดีกว่า

2. เกิดจากปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ความกดดันของผู้รับบริการ การแข่งขัน การขับเคลื่อนนโยบายขององค์กร ภาวะข้อจำกัดของทรัพยากร ภาวะวิกฤติทำให้มีการแสวงหาแนวทาง กระบวนการ วิธีการที่ดีกว่า เพื่อให้ได้ผลสำเร็จสูงสุด

3. เกิดจากแรงขับเคลื่อนการพัฒนา ค้นหาวิธีการใหม่ สร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ เสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กร

คุณลักษณะงานของ Best Practice

การวินิจฉัย Best Practice เป็นพลังที่ช่วยกันยกระดับความคิด สามารถมีมุมมองที่แตกต่าง หลากหลาย ยอมรับมุมมองที่แตกต่างจากมุมมองของตนได้ดีขึ้น มีประเด็นในการพิจารณาเป็นสังเขปดังนี้

1. เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจโดยตรงของหน่วยงาน
2. สนองต่อนโยบายการแก้ปัญหา การพัฒนา ประสิทธิภาพของหน่วยงาน
3. ลดขั้นตอน ลดรอบระยะเวลาการทำงาน
4. ลดทรัพยากร ลดค่าใช้จ่าย
5. การนำเทคโนโลยีมาใช้ประกอบการทำงาน

6. วิธีการริเริ่มสร้างสรรค์ขึ้นมาใหม่ หรือประยุกต์ขึ้นมาใหม่
7. สามารถทำแผนผังเชิงเปรียบเทียบวิธีการเก่าและใหม่ และสิ่งที่เป็นวิธีใหม่จะให้ประโยชน์อะไรที่ดีกว่าวิธีเก่า
8. อำนาจความสะดวกในการใช้
9. วางระบบในการให้บริการ และมีช่องทางที่หลากหลายในการให้บริการดังกล่าว
10. สามารถเทียบเคียงวิธีการทำงานลักษณะเดียวกันกับหน่วยงานอื่นได้
11. ผลผลิต/ความสำเร็จเพิ่มขึ้น
12. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
13. สามารถนำไปใช้เป็นมาตรฐานการทำงานต่อไปได้ยั่งยืนพอสมควร
14. การพัฒนาปรับปรุงต่อไป

การดำเนินงาน Best Practice

หน่วยงานสามารถจะดำเนินการได้หลายกระบวนการ เช่น ตามแนวทางวงจรเดมมิ่ง (Demming Circle) ซึ่งประกอบด้วย

P : การวางแผน

D : การปฏิบัติ

C : การตรวจสอบประเมินผล

A : การปรับปรุงพัฒนา กำหนดกิจกรรมใหม่ และอาจนำเทคนิคต่าง ๆ ที่สามารถเลือกมาใช้ให้เหมาะสมกับบริบทงานของหน่วยงาน เช่น CQI (Continuous Quality Improvement) , RCA (Root Cause Analysis), FMEA (Failure Mode Evaluation Analysis) อื่น ๆ มาช่วยในการดำเนินงานจนเกิด Best Practice สามารถสรุปเป็นลำดับขั้นดังนี้

1. การค้นหา Best Practice (BP)

การค้นหา Best Practice (BP) เพื่อดูสิ่งที่เราคิดว่า **เจอแล้ว ใช่แล้ว** และคิดว่าเป็น Best Practice (BP) ของเรา จริงๆ แล้ว **ใช่ หรือ ไม่** มีสิ่งที่จะช่วยในการค้นหาต่างๆ ดังนี้

- ▶ การวิเคราะห์บริบท ความคาดหวังของหน่วยงาน/สังคม/ผู้มีส่วนได้เสีย
- ▶ พิจารณาว่า PDCA ได้ครบวงจรหรือยัง
- ▶ ขั้นตอนนั้นเป็น “นวัตกรรม” หรือไม่
- ▶ ตั้งคำถามว่านวัตกรรมนั้น

- ▶ คืออะไร What
- ▶ ทำอย่างไร How
- ▶ ทำเพื่ออะไร Why
- ▶ วิเคราะห์ปัจจัยที่สำเร็จและบทเรียนที่ได้เรียนรู้

2. เกณฑ์พิจารณา Best Practice (BP)

การพิจารณาว่าสิ่งที่คุณเขียน คิดว่าเป็น Best Practice (BP) นั้น ผู้อ่านมีเกณฑ์ง่ายๆ ในการพิจารณาว่าเป็น Best Practice (BP) หรือไม่ ดังนี้

1. สอดคล้องกับ “ความคาดหวัง” ของหน่วยงาน/โรงเรียน/ชุมชน/ผู้ปกครอง/ผู้เกี่ยวข้อง
2. มี PDCA จนเห็นแนวโน้มของตัวชี้วัด
3. ผู้เขียนบอกเล่าได้ว่า “ทำอะไร What” “ทำอย่างไร How” “ทำไมจึงทำ “Why”
4. ผลลัพธ์เป็นไป/สอดคล้อง/สะท้อนตามมาตรฐานหรือข้อกำหนด
5. เป็นสิ่งที่ **“ปฏิบัติได้จริงและเห็นผลแล้ว”** ไม่ใช่แนวคิด หรือ ทฤษฎี

3. การเขียน Best Practice (BP)

การเขียน Best Practice (BP) อาจเขียนในรูปแบบ/องค์ประกอบ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป
2. ผลงาน/ระบบงานที่เป็น Best Practice (BP) (คืออะไร How) ซึ่งอาจเขียนโดยการแยกเป็น 2 ส่วน คือ

2.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน หรือ Flow (แผนภูมิ) ของระบบงานที่ทำ

2.2 วิธีการและนวัตกรรมที่เป็น Best Practice (BP)

หรือ อาจเขียนบอกเล่าขั้นตอนการดำเนินงานจนสำเร็จเป็นผลงานที่ดีเลิศเป็นความเรียงก็ได้

3. ปัจจัยเกื้อหนุน (ดีเพราะอะไร What) หรือปัจจัยแห่งความสำเร็จ/ความภาคภูมิใจ และบทเรียนที่ได้รับ

4. ผลการดำเนินงาน (ดีแค่ไหน Why) ซึ่งอาจจะเอาไว้ในหัวข้อที่ 2 ก็ได้ ทั้งนี้ ควรเน้นตัวชี้วัดสำคัญต่างๆ ที่แสดงให้เห็นแนวโน้มการเปลี่ยนแปลง ซึ่งอาจใช้แผนภูมิหรือกราฟ แสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานจนเกิดผลสำเร็จ และอาจมีแผนงานในอนาคตด้วยก็ได้

Best Practice กับองค์กรแห่งการเรียนรู้

David Garvin (อ้างถึงในบุญดี บุญญาภิจ และคณะ 2547 : 26) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นเรื่องสำคัญที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ และประยุกต์ใช้ความรู้ รวมทั้งแปลงความรู้ของคนไปเป็นความรู้ขององค์กร การจะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้น จะต้องมิตักษะใน 5 ด้าน ได้แก่

1. การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ
2. การทดลองศึกษาหาแนวทางใหม่ๆ
3. การเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต
4. การเรียนรู้จากวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของคนอื่น
5. การถ่ายทอดความรู้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร

จะเห็นว่า Best Practice เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เพราะเป็น 1 ใน 5 ของทักษะในองค์กรแห่งการเรียนรู้

Best Practice กับการฝึกอบรมผู้บริหารสถานศึกษา

ตามหลักสูตรการฝึกอบรมพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา ของสถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา กำหนดให้ผู้เข้ารับการอบรมต้องฝึกปฏิบัติงานในสถานศึกษาต้นแบบ เพื่อศึกษา Best Practice ของสถานศึกษานั้น ว่ามีวิธีการบริหารงานอย่างไร จึงประสบความสำเร็จ แล้วจัดทำเป็นเอกสารการสัมมนา เพื่อนำเสนอในห้องอบรม เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ทำให้ได้แนวทางปฏิบัติที่จะนำไปใช้บริหารโรงเรียนของตน ไม่ต้องบริหารแบบลองผิดลองถูก ตัวอย่าง ที่ประเทศนิวซีแลนด์ ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีชื่อแห่งหนึ่ง คือ Rutherford College พบว่า ในการคัดเลือกบุคคล เพื่อแต่งตั้งให้เป็นผู้บริหารสถานศึกษาของนิวซีแลนด์ จะให้บุคคลนั้น นำเสนอ Best Practice ด้านการบริหารของตนเอง ให้คณะกรรมการใช้ประกอบการพิจารณาว่า มีคุณสมบัติเหมาะสมหรือไม่

Best Practice เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาไทย

การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน ควรจะเริ่มต้นจากการค้นหา รวบรวม Best Practice ด้านการสอนในกลุ่มสาระต่างๆ จากครูที่มีความเชี่ยวชาญ เช่น ครูแห่งชาติ ครูต้นแบบ ครูแกนนำหรือครูดีเด่นในวิชาต่างๆ เพื่อให้ครูเหล่านั้น ได้ถ่ายทอดความเชี่ยวชาญไปสู่ครูอื่นๆ เพื่อเป็นเครือข่ายแตกสาขาออกไปคล้ายดาวกระจาย โดยใช้ฐานความรู้และประสบการณ์ของครูที่ประสบความสำเร็จด้านการสอน เป็นแรงขับเคลื่อนในการพัฒนาครูให้ขยายออกไปอย่างกว้างขวาง

ตัวอย่างเช่น การศึกษา เรื่อง Best Practice ของครู สังคม ทงมี ซึ่งเป็นครูศิลปศึกษาที่ประสบความสำเร็จในการสอนวิชาศิลปศึกษา สามารถพัฒนาเด็กให้มีผลงานด้านศิลปะ ได้รับรางวัลการประกวดผลงานด้านศิลปะของเด็กในระดับนานาชาติ มากกว่า 3,000 รางวัล

ตัวอย่างหัวข้อเรื่องที่เราควรทำ Best Practice

ในทัศนะของผู้เขียน หัวข้อเรื่องที่เราควรทำ Best Practice เพื่อพัฒนาการศึกษา น่าจะเป็นดังนี้

1. 10 วิธีการเรียนรู้ที่หนูชอบ
2. สอนอย่างไร ให้เด็กเก่ง
3. 108 วิธี ที่ไม่ต้องตีเด็ก

การเรียนรู้วิธีการทำงานแบบ Best Practice ในสถานศึกษา

การทำงานแบบ Best Practice คือ วิธีการทำงานที่เกิดผลงานในลักษณะที่มีผลสัมฤทธิ์ ทั้งในเชิงคุณภาพ และปริมาณ ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ สถานศึกษาต้องหา Best Practice ด้านการเรียนการสอนของครูต้นแบบ แล้วนำมากำหนดเป็นมาตรฐานในการทำงานของครูในโรงเรียน จัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างครูต้นแบบที่เป็น Best Practice กับครูผู้สอนคนอื่นๆ เพื่อพัฒนาให้ครูเหล่านั้น สามารถจัดการเรียนการสอนได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้

Best Practice กับการพัฒนาแบบก้าวกระโดด

วิธีการที่ใช้พัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มผลผลิตอย่างต่อเนื่องมีหลายวิธี แต่วิธีที่สามารถทำให้องค์กรพัฒนาแบบก้าวกระโดด (Leap Frog) สามารถย่นระยะเวลาในการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร มีอยู่ไม่กี่วิธี และวิธีการหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง คือ การศึกษาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ หรือ Best Practice ซึ่งเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้ที่ประสบความสำเร็จหรือทำได้ดีกว่าเรา แล้วนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาให้ดีกว่าเดิม เช่นเดียวกับประเทศญี่ปุ่นหลังพ่ายแพ้สงครามโลกครั้งที่ 2 ญี่ปุ่นใช้นโยบายฟื้นฟูประเทศแบบก้าวกระโดด คือ เลียนแบบ เพื่อการเรียนรู้ และเรียนรู้เพื่อพัฒนาให้ดีกว่า หรือ ต้องก้าวให้ทัน แล้วแข่ง ญี่ปุ่นจึงเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วได้อย่างรวดเร็วทัดเทียมกับยุโรป และอเมริกา ทั้งที่เป็นประเทศแพ้สงคราม เพราะได้ศึกษา Best Practice ด้านอุตสาหกรรมของประเทศที่เจริญแล้วในยุโรป และอเมริกา ทำให้สินค้าอุตสาหกรรมของญี่ปุ่นเป็นที่ยอมรับของทั่วโลก

Best Practice กับการจัดการความรู้ที่เป็น Tacit Knowledge

การจัดการความรู้จะบรรลุเป้าหมายได้ ต้องทำให้ Best Practice ที่เป็น Tacit Knowledge ซึ่งอยู่ในตัวคน ให้กลายเป็น Explicit Knowledge หรือความรู้ที่ปรากฏให้เห็นชัดเจน เช่น เอกสารรายงาน คู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้อื่นได้นำไปใช้พัฒนางานแบบต่อยอดความรู้ และสามารถจัดเก็บ Best Practice นั้น ไว้ในคลังความรู้ขององค์กร ไม่ให้ความรู้นั้นหายไปกับบุคคล เมื่อบุคคลนั้น ออกจากหน่วยงานแล้ว

ประพนธ์ ผาสุขยัต (2547 : 48) ได้กล่าวว่า จากประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมา มีสิ่งดีๆ เกิดขึ้นมากมายภายในองค์กรของเรา มีสิ่งที่เรียกว่า Best Practice เกิดขึ้นในองค์กร แต่คนในองค์กรเองกับไม่รู้ผล ก็คือ เวลาจะทำอะไร ก็ต้องเริ่มต้นกันใหม่หมดทุกๆ ที่หลายเรื่องไม่จำเป็นต้องเริ่มจากศูนย์เสมอไป เพราะสามารถเรียนรู้ได้จากสิ่งที่มีอยู่แล้วภายในองค์กรของเรา ซึ่งอาจจะหมายถึงจากหน่วยงานข้างเคียงก็ได้

ผู้บริหารต้องส่งเสริมให้มีการพัฒนา Best Practice ด้านการจัดการเรียนการสอน ให้ได้วิธีการที่ดีกว่าเดิมยิ่งขึ้นไป เป็นวงจรที่ก้าวหน้าอย่างไม่สิ้นสุด และนำ Best Practice นั้น เขียนเป็นเอกสาร หรือเผยแพร่ใน Intranet หรือ Website ของสถานศึกษา เพื่ออำนวยความสะดวกให้ครูได้ศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน จนเกิดเป็น CoP (Community of Practice) หรือชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อให้การนำเสนอเรื่อง Best Practice ในบทนี้ไม่ยาวเกินไป จึงขอยุติไว้เพียงเท่านี้ก่อน และโปรดติดตามในบทต่อไป

สรุป

Best Practice เป็นวิธีการทำงานที่ดีที่สุดในแต่ละเรื่อง ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกหน่วยงาน จากหลายช่องทาง ทั้งตัวผู้นำ ผู้ร่วมงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือภาวะปัญหา และการริเริ่มสร้างสรรค์ พัฒนาที่มีขั้นตอน เมื่อมีวิธีการทำงานที่ดีต้องผ่านการเล่าเรื่องที่เป็นการทำงานของตนเองมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในลักษณะของการแลกเปลี่ยนข้ามสายงาน ข้ามหน่วยงานโดยเกิดขึ้นในระดับบุคคล ระดับกลุ่มคน และระดับหน่วยงานย่อย Best Practice ที่ได้ควรมีการบันทึกเขียนรายงานเพื่อการศึกษาพัฒนา และเผยแพร่ได้ ซึ่งจะเกิดประโยชน์อย่างยิ่ง

บรรณานุกรม

- บุญดี บุญญาภิจ และคณะ. **การจัดการความรู้...จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : บริษัท จีรวัฒน์ เอ็กซ์เพรส จำกัด.2547.
- ประพนธ์ ผาสุขยืด. **การจัดการความรู้ฉบับมือใหม่หัดขับ**.กรุงเทพฯ : ไย่หอม. 2547
- วนิช บรรจง และคณะ.**จิตวิทยาการศึกษา**.กรุงเทพฯ : กรุงเทพมหานครการพิมพ์,2515
- วันทนา เมืองจันทร์ และเต็มจิต จันทคา. **บทความเรื่อง การจัดการความรู้ที่ฝังลึกในตัวตน**.วารสารสถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา ปีที่ 22 ฉบับที่ 4 เมษายน, พฤษภาคม 2548
- บุรชัย ศิริมหาสาร สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา **จดหมายข่าว KM** ปีที่ 1 ฉบับที่ 7 ประจำวันที่ 24 พฤศจิกายน 2548
- วิจัยและพัฒนาการเรียนรู้, สถาบัน. **คู่มือการประชุมเชิงปฏิบัติการการเทียบระดับ (Benchmarking) เรื่อง การเทียบระดับแบบกลุ่ม**. เอกสารประกอบการประชุม สถาบันวิจัยและพัฒนาการเรียนรู้,2547. อัดสำเนา.
- ศึกษานิเทศก์ เขตการศึกษา 5, หน่วย. กรมสามัญศึกษา. **Benchmarking รู้เขา รู้เรา การพัฒนาคุณภาพด้วยการเทียบเคียง**. ราชบุรี : หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 5, 2543.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. <http://www.ftpi.or.th>
- สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม **Best Practice**
- ณัฐสุภรณ์ ปะพาน นิสิตปริญญาเอก สาขาเทคโนโลยีการศึกษา ภาควิเศษ รุ่นที่ 3
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. เอกสารประกอบการบรรยาย Best Practices