



# คู่มือ

การจัดการความรู้ของชุมชน  
พร้อมวิดีโอซีดี (Video CD)



สำนักเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชน  
กรมการพัฒนาชุมชน

# คำนำ

สำนักเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน ได้จัดทำหนังสือ “คู่มือการจัดการความรู้ของชุมชน” พร้อมวิดีโอซีดี (Video CD) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการส่งเสริมและพัฒนากระบวนการเรียนรู้ให้กับผู้นำชุมชน กลุ่ม องค์กร เครือข่าย และเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน ในเรื่องการจัดการความรู้ของชุมชน

หนังสือคู่มือพร้อมวิดีโอซีดี (Video CD) ชุดนี้ ได้มีการออกแบบเนื้อหาที่เข้าใจง่ายและวิดีโอซีดี (Video CD) นำเสนอเป็นรูปแบบการ์ตูน ทำให้เข้าใจวิธีการ กระบวนการต่าง ๆ ในการจัดการความรู้ของชุมชนง่ายขึ้น กลุ่มเป้าหมาย และผู้ที่สนใจสามารถศึกษาเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ซึ่งคณะทำงานเชื่อว่าหนังสือ “คู่มือการจัดการความรู้ของชุมชน” พร้อมวิดีโอซีดี (Video CD) ชุดนี้เป็นประโยชน์ และเป็นเครื่องมือสำคัญในการเสริมสร้างองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง พัฒนาคอนให้แก่ง พัฒนางานให้มีคุณภาพต่อไป

สำนักเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชน  
มีนาคม ๒๕๕๙

# สารบัญ

บทที่ ๑	นิยามของการจัดการความรู้ของชุมชน.....	๑
บทที่ ๒	เป้าหมายการจัดการความรู้.....	๗
บทที่ ๓	ประเภทของความรู้.....	๑๑
บทที่ ๔	ทักษะและเทคนิคเพื่อการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ.....	๑๗
บทที่ ๕	เครื่องมือในการจัดการความรู้.....	๒๑
บทที่ ๖	ขั้นตอนและวิธีการจัดการความรู้.....	๓๓
บทที่ ๗	ตัวอย่างการจัดการความรู้ของชุมชน.....	๓๙

**บทที่ ๑**  
**นียมของการจัดการความรู้ของชุมชน**

# วงจรการเรียนรู้

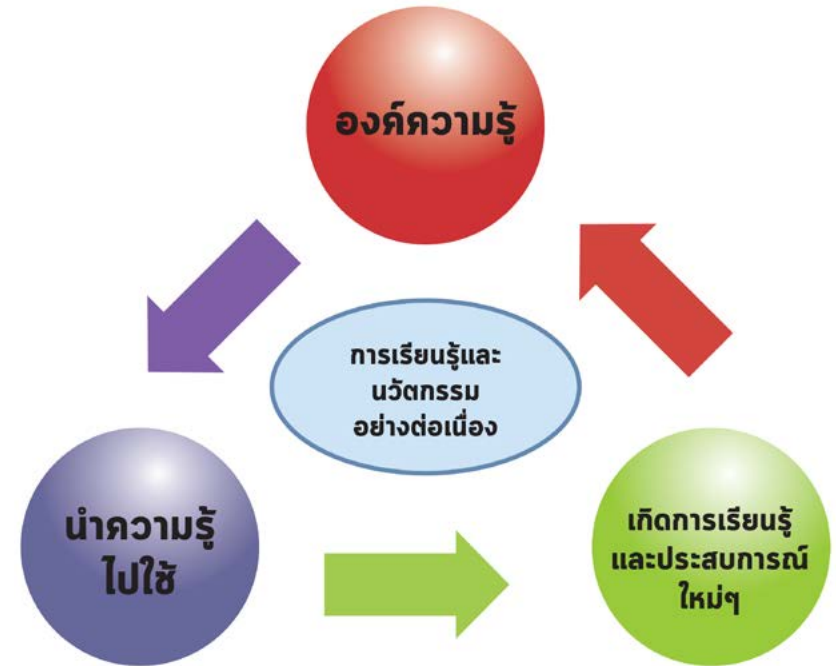
โลกในยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางวิวัฒนาการด้านต่าง ๆ ไปมากจนทำให้พัฒนาการต้องเป็นคนที่หลากหลายไกล โดยเฉพาะในฐานะที่เป็นนักพัฒนา ซึ่งเป็นผู้นำทางความคิด ผู้นำการเปลี่ยนแปลง ต้องรู้ และปรับเปลี่ยนแนวคิดให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้ทันกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีบทบาทต่อสังคม องค์ความรู้จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาสังคม และประเทศชาติให้พร้อมก้าวทันโลก และก้าวทันเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge Based Economy) ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ที่เข้มแข็งต้องขับเคลื่อนด้วย “ความรู้” ความรู้จึงมีอำนาจ และมีพลังอยู่ในตัวเอง

สถานการณ์ความรู้ที่มีอยู่ในสังคมไทยพบว่าความรู้มีอยู่มากมายในตำรา และในห้องสมุดแต่กลับนำมาใช้ประโยชน์ได้น้อย เพราะตำราเหล่านั้นอาจจะไม่เอื้อต่อการนำไปปฏิบัติให้เกิดผลเชิงรูปธรรม หรืออีกด้านหนึ่ง ความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลที่เป็นคนเก่ง คนมีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญ กลับไม่มีโอกาสในการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับบุคคลอื่น ๆ ได้

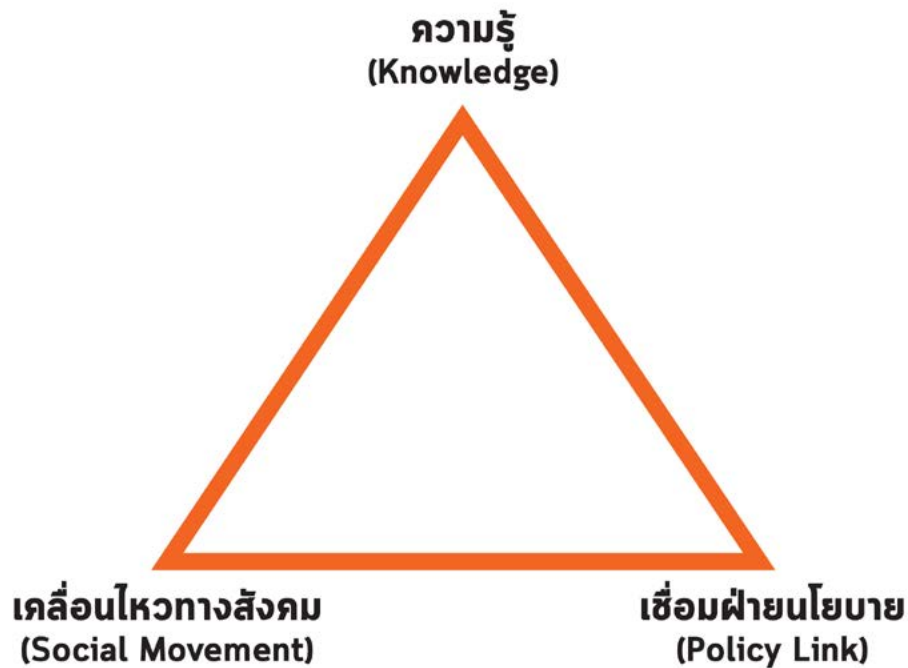
การที่มีความรู้และใช้ความรู้ให้เป็นประโยชน์ โดยการนำความรู้มาจัดระบบพร้อมที่จะถ่ายทอดนำไปใช้ประโยชน์ และพัฒนาคุณภาพชีวิตนั้น เราเรียกว่า “การจัดการความรู้”

**“ไม่รู้เขา รู้เรา รบร้อยครั้ง แพ้ร้อยครั้ง  
แต่ถ้ารู้เขา รู้เรา จะรบร้อยครั้ง ก็ชนะร้อยครั้ง”**

นั่นหมายถึง ผู้นำทัพ ต้องมีความรู้ และใช้ความรู้เพื่อการจัดการศึกให้ได้ชัยชนะ การจัดการความรู้จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความรู้มีคุณค่า เป็นสินทรัพย์ที่ประเมินค่าไม่ได้ ใช้เท่าไรไม่หมด ยิ่งใช้ ยิ่งเพิ่มมูลค่าขององค์ความรู้ขึ้น



และถ้าความรู้ของเรามีความเที่ยงตรง พิสูจน์มาหลายบริบท หลายพื้นที่แล้วได้ผลดีจริง ย่อมส่งผลถึงการกำหนดรูปแบบการทำงานในระดับนโยบาย ที่ต้องการปรับเปลี่ยน หรือเพิ่มเทคนิคการปฏิบัติที่เป็นข้อค้นพบจากองค์ความรู้ของการทำงานในพื้นที่ซึ่งมีประสบการณ์ และมีการจัดการความรู้จนได้บทเรียนจากการทำงานทั้งบทเรียนจากความสำเร็จ บทเรียนจากความผิดพลาดที่พึงระวัง เมื่อมีการถอดบทเรียนดังกล่าวไว้ และนำมาเผยแพร่แบ่งปันความรู้ก็จะเป็นวิทยาทาน ให้คนอื่นด้วย



จากหลักการ “สามเหลี่ยมเขยื้อนภูเขา” ของ ศ.เกียรติคุณ นพ.ประเวศ วะสี แนะนำว่า การจะเปลี่ยนแปลงสิ่งที่ยากต้องดำเนินการ ๓ เรื่องไปพร้อม ๆ กัน คือ การสร้างความรู้ การนำความรู้ไปเคลื่อนไหวสังคม ขณะเดียวกันเชื่อมโยงความรู้ และการเคลื่อนไหวสังคมไปกับการดำเนินการทางการเมือง เพื่อเคลื่อนไหวในเชิงระบบเชิงกติกาสังคม (กฎหมาย) หรือเชิงโครงสร้าง จะเห็นว่าพลังที่ต้องใช้มีทั้ง อำนาจรัฐ อำนาจสังคม และอำนาจของความรู้

อาจารย์ประเวศให้ความเห็นว่า “สังคมไทยขณะนี้ขาดเรื่ององค์ความรู้ เพื่อนำมาแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน ทั้ง ๆ ที่กลไกต่าง ๆ มีมากมาย แต่ไม่ทำงาน เพราะขาดความรู้ เรามีทั้งสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สภาพัฒนาการเมือง สภาองค์กรชุมชน ในอนาคตจะมีสภาประชาชน แต่ก็วนกลับมาที่เดิม เพราะขาดความรู้เชิงนโยบาย สังคมไทยรู้ว่าต้องการทำอะไร เช่น แก้ไขปัญหาความยากจน สิ่งแวดล้อม ต้องการระบบราชการที่ดีกว่านี้ เป็นต้น แต่คำถามคือ ทำอย่างไร” หลายท่านคงเห็นด้วยกับความคิดที่ว่า มุมบนสุดของสามเหลี่ยมสำคัญที่สุด และเป็นพลังหลัก แต่ดำเนินการยากที่สุด นั่นคือ “การสร้างความรู้”

ประเด็นเรื่อง การสร้างความรู้ ยังสอดคล้องกับปัจจุบันของโลกที่ทุกคนเห็นพ้องต้องกันว่า ยุคนี้เป็นยุคสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-Based Society and Economy) แข่งขันกันด้วยอำนาจของความรู้ ไม่ใช่แข่งขันกันด้วยการสะสมปัจจัย (Factors Accumulation) เช่น ทรัพยากรธรรมชาติ ทุน หรือแรงงานเป็นปัจจัยหลักเหมือนสมัยก่อนเพราะปัจจัยเหล่านี้อยู่ในสภาพ “ใช้แล้วหมด” แต่ความรู้เป็นปัจจัยที่ “ยิ่งใช้ยิ่งงอกงาม” การพัฒนาสังคมบนฐานความรู้จะยั่งยืนทุกสังคมจึงต้องมีความสามารถในการนำความรู้มาสร้างนวัตกรรม มาใช้เป็นพลังขับเคลื่อนการพัฒนาสังคม การสร้างการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงในระดับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (Paradigm Shift หรือ Mindset Change) ของทั้งสังคม

โดยสรุปแล้ว การจัดการความรู้ของชุมชน คือการรวบรวมองค์ความรู้ของชุมชน เพื่อเป็นคลังแห่งความรู้และคลังแห่งปัญญา ในการที่จะนำไปถ่ายทอดแก่ผู้คนใน และนอกชุมชน ด้วยองค์ความรู้นี้เองจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างควมยั่งยืน ตั้งแต่ระดับครอบครัว ชุมชน และประเทศชาติต่อไป



## บทที่ ๒ เป้าหมายการจัดการความรู้

# เป้าหมายของการจัดการความรู้ ประกอบไปด้วยการพัฒนา ๓ ด้าน ได้แก่

## ๑. พัฒนางาน

ด้วยการจัดการความรู้ ทำให้เราสามารถนำประสบการณ์ ความรู้ที่สั่งสมมาใช้ เพื่อพัฒนาการทำงานที่มีอยู่ในปัจจุบันให้ดีขึ้นได้

## ๒. พัฒนาคณะ

ทั้งนี้เนื่องจากองค์ความรู้ที่สร้างนั้น สามารถนำไปถ่ายทอดให้กับบุคคลทั่วไป ทั้งที่คุ้นเคยกับองค์ความรู้นั้น ๆ หรือไม่เคยรู้จัก มาเลยก็ตาม ทำให้บุคคลนั้น ๆ ได้รับการพัฒนาให้เติบโตขึ้น มีความรู้รอบด้าน สามารถพัฒนาตนเอง ในการใช้ชีวิตได้

## ๓. พัฒนาองค์กร

สิ่งนี้เห็นได้ชัดเจน ดังที่ได้กล่าวไปก่อนหน้านี้ว่า องค์กรทุกแห่ง มีความรู้มากมายกระจัดกระจายอยู่ทั่วไป การจัดการความรู้ คือ การนำเอาสิ่งเหล่านั้นมาเรียบเรียงให้เป็นระเบียบเข้าใจง่าย สามารถนำกลับมาใช้ เพื่อแก้ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น หรือสร้างสรรค์ สิ่งต่าง ๆ ได้ ดังนั้น องค์กรใดที่มีการจัดการความรู้ ก็จะสามารถ ปฏิบัติภารกิจ ได้โดยง่าย ไม่จำเป็นต้องมาวางแผนซ้ำเดิมอีกครั้ง การทำงานก็จะเกิดผลลัพธ์ที่ดี

## เพื่อให้การจัดการความรู้เกิดผลสัมฤทธิ์ดังเป้าหมายทั้ง ๓ ด้าน การจัดการความรู้ จึงเป็นกระบวนการสำคัญขององค์กรและ ชุมชนด้วยเช่นกัน

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หรือที่เรียกว่า “KM” ไม่ได้ยากอย่างที่คิด การจัดการความรู้มาจากคำ ๒ คำที่ว่า “การจัดการ” และ “ความรู้” ในส่วนของคำว่า “การจัดการ” โดยทั่วไป เราทำหลายเรื่องไม่ว่าจะ จัดการตนเอง จัดการงานต่าง ๆ จะเห็นว่าต้องใช้กลไก หรือเครื่องมือ ในการ ดำเนินการ มีวิธีการดำเนินงานที่เป็นขั้น เป็นตอนชัดเจน แต่คำว่า “ความรู้” คืออะไร คำถามง่าย ๆ แต่เวลาถามหลายท่านอาจตอบไม่ได้

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ พอสรุป ได้ว่า ความรู้ คือ เทคนิค (Technique) วิธีการ (Know How / How To) ข้อเสนอแนะ ข้อพึงระวัง ความรู้เป็นการผสมระหว่างประสบการณ์ ค่านิยม ความเข้าใจ การรู้โดยสัญชาตญาณของแต่ละบุคคล ความรู้จึงเป็นสิ่งที่ใช้ไม่หมด ไม่มีสีกรหรือ มีแต่ยิ่งงอกงามมากยิ่งขึ้น





**บทที่ ๓**  
**ประเภทของความรู้**



ก่อนที่จะจัดการความรู้ได้นั้น คงจะต้องทำความเข้าใจเสียก่อนว่า ความรู้มีกี่ประเภท และแต่ละประเภทยังไง มีความหมายว่าอย่างไร

## ความรู้ แบ่งเป็น ๒ ประเภทใหญ่ๆ คือ

### ๑. ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)

เป็นองค์ความรู้ที่อธิบายได้ สามารถทำความเข้าใจได้จากคำอธิบาย การอธิบาย การอ่าน และนำไปใช้ปฏิบัติ ซึ่งจะถูกจัดไว้อย่างเป็นแบบแผน มีโครงสร้าง และอธิบายกระบวนการวิธีการ ขั้นตอนชัดเจน สามารถนำไปใช้ได้

### ๒. ความรู้แฝงเร้น หรือความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge)

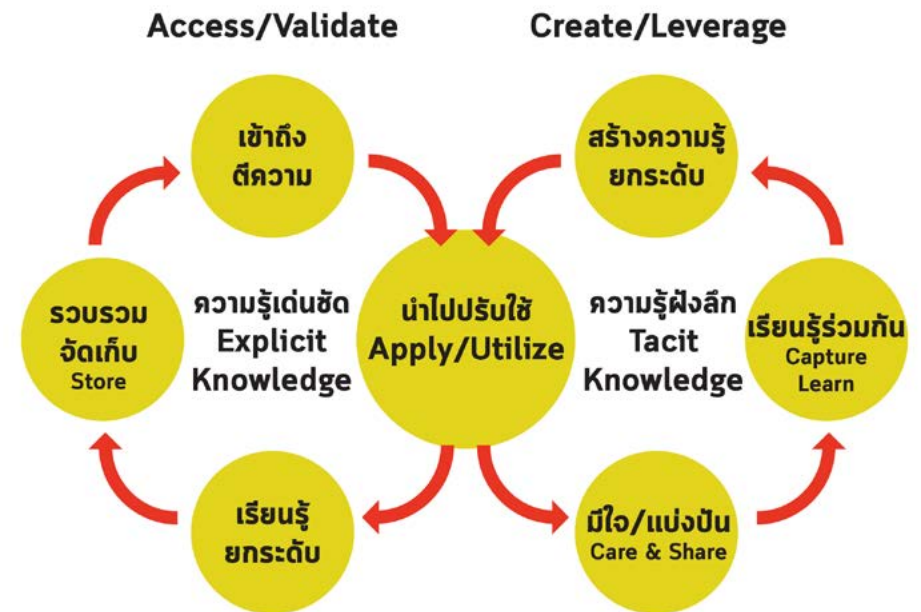
เป็นองค์ความรู้ที่อธิบายได้ยาก หรือบางครั้งไม่สามารถอธิบายได้ว่า เกิดความรู้ขึ้นอย่างไร ไม่มีแบบแผน โครงสร้างที่ชัดเจน เกิดขึ้นในตัวบุคคล ผลของการถ่ายทอดขึ้นอยู่กับผู้ถ่ายทอด และผู้รับเป็นสำคัญ

กรมการพัฒนาชุมชน ให้ความสำคัญกับความรู้ในส่วนที่เป็นความรู้ที่ฝังลึกในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) แต่ไม่ละเลยที่จะนำความรู้ที่มีอยู่มาใช้ และต่อยอดความรู้ที่ชัดแจ้งแล้ว (Explicit Knowledge) ซึ่งมีอยู่ในตำรา คู่มือ หรือแนวทางการปฏิบัติที่มีเป็นลายลักษณ์อักษร จึงได้นิยามความหมายของ “องค์ความรู้ในงานพัฒนาชุมชน” ไว้ดังนี้

องค์ความรู้ ในงานพัฒนาชุมชน หมายถึง องค์ความรู้ที่อยู่ภายในตัวบุคคล ผู้ปฏิบัติงาน ที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือประสบการณ์ของบุคคลคนเดียว หรือเกิดจากการเรียนรู้ หรือประสบการณ์ร่วมกันของทีม กลุ่มคณะบุคคล เป็นความรู้ใหม่ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน โดยไม่ได้ลอกเลียนมาจากองค์ความรู้ที่มีอยู่ในศาสตร์ต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่ในตำรา หรือห้องสมุด หรือมีอยู่ชัดแจ้งแล้วในแหล่งความรู้แบบต่าง ๆ แต่เป็นองค์ความรู้ที่สร้าง (construct) ขึ้นมาเอง หรือมีการแสวงหา มีการรวบรวม

ความรู้จากแหล่งอื่น หรือผู้รู้เพิ่มเติม เพื่อความสมบูรณ์ขององค์ความรู้นั้น และได้รับการยอมรับว่าเป็นองค์ความรู้ที่ใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน มีความเป็นรูปธรรม สามารถนำไปประยุกต์ใช้และขยายผลได้

นักจัดการความรู้ ต้องมีความเชื่อพื้นฐานร่วมกันว่า ความรู้ที่ฝังลึกในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) สามารถบันทึก หรือถ่ายทอดให้เป็นความรู้ที่ชัดแจ้งได้ (Explicit Knowledge) หรืออาศัยกลไก เครื่องมือการจัดการความรู้เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้คนได้พบกัน มีความไว้วางใจกัน และถ่ายทอดความรู้ให้กัน และกัน ความรู้ทั้งสองประเภทมีความสัมพันธ์กัน หมุนเวียนเปลี่ยนกลับไป กลับมาได้ ซึ่งเรียกว่า วงจรการเรียนรู้ ดังแผนภาพต่อไปนี้



# องค์ประกอบสำคัญของวงจรความรู้

**คน** ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด

- เป็นแหล่งความรู้
- เป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

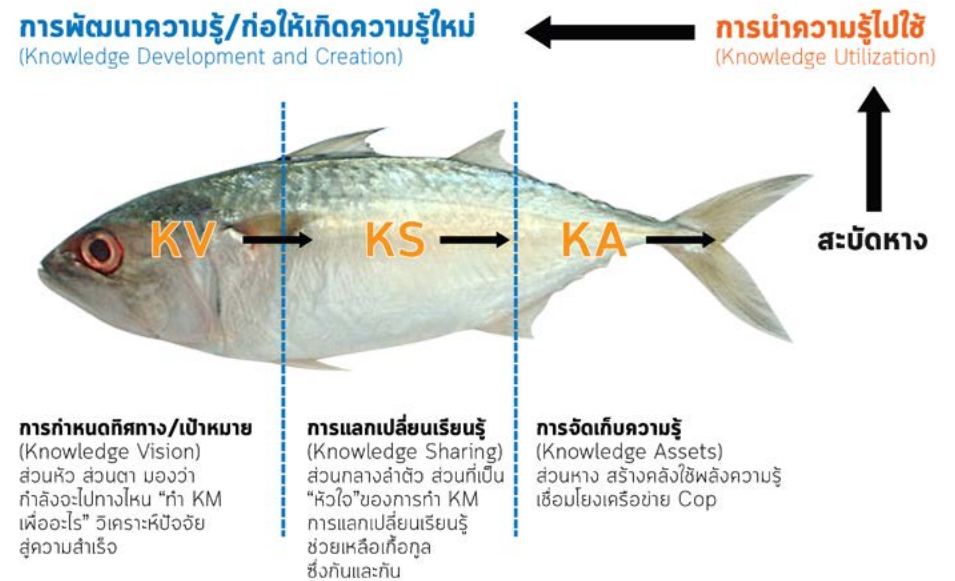
**เทคโนโลยี** เป็นเครื่องมือ เพื่อให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน นำความรู้ไปใช้ได้อย่างง่าย และรวดเร็วขึ้น

**กระบวนการความรู้** เป็นการบริหารจัดการ เพื่อนำความรู้ จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้ใช้ เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงและเกิด นวัตกรรม

คนส่วนใหญ่จะติดกับดักความรู้ พอจะเคลื่อนงานด้านจัดการความรู้ ก็มักจะติดกับดักความคิด ติดกับนิยาม ความหมาย มัวแต่ถกเถียง ตีความกัน วุ่นวาย ทำให้ติดหล่ม หรือหลุมดำของการจัดการความรู้ เคลื่อนไม่ได้ซักที อันนั้นก็ไม่ใช่ อันนี้ก็ไม่ได้ถูก แต่ถ้าจะให้จัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางานจริง ๆ ก็ต้องก้าวข้ามสิ่งเหล่านั้นไปก่อน ให้ลงมือทำ ลงมือปฏิบัติ ทำไป เรียนรู้ไปโดยไม่ติด “นิยาม” จนเกินไป สุดท้ายเราก็จะถึง “บางอ้อ” ว่า KM นี้หนอ บรรพบุรุษของเราทำมานานแล้ว แต่เพราะเราไปติดยึดตำรา ทฤษฎีต่าง ๆ ที่อธิบาย ยิ่งอ่าน บางครั้งก็ดูเหมือนยาก ซับซ้อน ทำยาก สุดท้ายก็ไม่ลงมือทำ

จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับ KM เหมือนต้องรู้จักข้างทั้งตัว ถึงจะให้เห็น องค์ประกอบทั้งหมด และเห็นความเชื่อมโยงขององค์ประกอบต่างๆ ในกระบวนการ จัดการความรู้ไม่หวังผลสำเร็จระยะสั้นหรือถึงผลเลิศเกินไป ให้เน้นที่คนและ ความสัมพันธ์ของคน ให้รู้สึกมีความพึงพอใจที่จะ ให้และแบ่งปันความรู้ให้กันและกัน (Give and Share) มีความสุขกับการแบ่งปันความรู้ เพราะความรู้ยิ่งให้ ยิ่งได้ ได้ทั้งความรู้ ได้ทั้งความสัมพันธ์ของคนในองค์กร หรือชุมชน

จริง ๆ แล้ว การจัดการความรู้แบบไทย ตามแบบของสถาบันส่งเสริม การจัดการความรู้เพื่อสังคม(สคส.)ของดร.ประพนธ์ ภาสุกยัตโดยใช้โมเดลปลา ทำให้การเรียนรู้เรื่อง KM นำไปสู่การประยุกต์ใช้งานได้จริง



สิ่งที่มีเป็นอันดับแรกคือ “หัวปลา” ต้องรู้ว่าอะไร “สำคัญ” สำหรับเรา เราในที่นี้หมายถึง ผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงาน หรือชุมชน อะไรคือ “ความรู้” ที่ถือว่าเป็น “หัวใจสำคัญขององค์กรหรือชุมชน” อะไรเป็น “ความรู้” ที่จะต้องใช้ในการ ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ หรือแผนในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

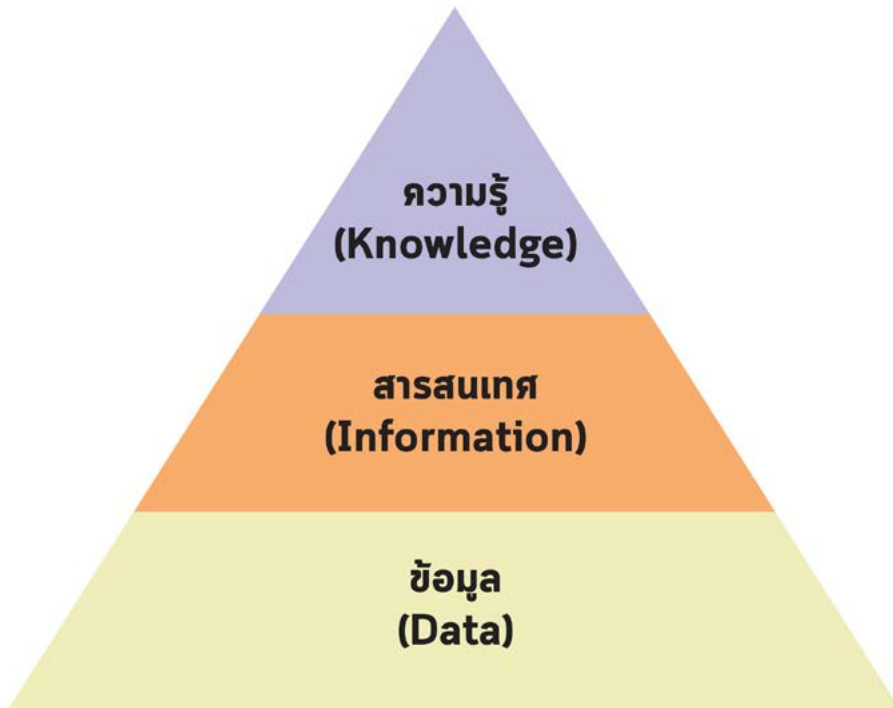
ส่วนที่สอง คือ “ตัวปลา” หมายถึง การแชร์ (แบ่งปัน) ความรู้กัน เพราะความรู้ในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ เป็นความรู้ที่อยู่ในบุคลากร ทั้งในส่วนที่เป็นผู้บริหารและผู้ปฏิบัติรวมถึงผู้รู้ในงานพัฒนาชุมชนที่เป็นผู้นำชุมชนด้วยต้องมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แชร์ความรู้กันไปมา เพื่อพัฒนาและต่อยอดความรู้ ควบคู่กับการพัฒนางาน แชร์กันทั้งความรู้ที่ซัดแน่นแล้ว เช่น ความรู้ในคู่มือการปฏิบัติงาน แนวทางการดำเนินงาน ข้อค้นพบจากงานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในงานพัฒนาชุมชน และไม่ลืมที่จะแชร์ความรู้ในส่วนที่อยู่ในตัวบุคคล เช่น ภูมิปัญญา ประสบการณ์ เคล็ดลับวิชา เกียรติความรู้ ที่ได้จากการปฏิบัติงาน การใช้วิจารณญาณ การใช้จินตนาการ เป็นเทคนิคลูกเล่นเฉพาะตัว เป็นการแชร์กัน ทั้งบทเรียนแห่งความสำเร็จ และในส่วนที่เป็นบทเรียนที่ต้องจดจำอย่างไม่มีวันลืมเลือน ดังนั้น ต้องจัดพื้นที่ และเวลาให้คนในองค์กรได้มีการแชร์ความรู้กันและกัน ดังที่ ดร.ประพนธ์ ผาสุกยี่ด ใช้คำว่า แชร์..ใช้..ได้ความรู้ใหม่

ส่วนที่สามคือ “หางปลา” ซึ่งเป็น “คลังความรู้” เป็นแหล่งรวบรวม จัดเก็บความรู้อย่างเป็นหมวดหมู่ เป็นระบบ สะดวก ง่ายต่อการใช้งาน เผยแพร่ ให้คนใน และคนนอกองค์กรหรือชุมชนได้รู้ และใช้ประโยชน์

## บทที่ ๔ ทักษะและเทคนิคเพื่อการจัดการความรู้ ที่มีประสิทธิภาพ

การสร้างพลังความรู้ คู่พลังชุมชน เป็นอีกหนึ่งความสามารถของคนในชุมชนและพัฒนาการในการจัดการความรู้ของตนเองและชุมชน ที่จะต้องสามารถวิเคราะห์ “ข้อมูล” ที่มีอยู่ให้เป็น “สารสนเทศ” (คือข้อมูลที่มีการเรียบเรียงจัดหมวดหมู่) เพื่อสังเคราะห์เป็น “ความรู้” ตามลำดับ

### พีระมิดแสดงลำดับขั้นของความรู้



ถ้าเราเข้าใจวงจร (cycle) การใช้ความรู้ ซึ่งอธิบายถึงกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และยกระดับของความรู้ (Knowledge Leverage) เมื่อบริการนี้ มีการจัดการมันก็จะหมุนไปได้อย่างต่อเนื่อง และมีผลให้ผู้ใช้ความรู้ อาจต้องการหาความรู้มาเพิ่มเติม ซึ่งก็คือ จุดที่ไปเชื่อมต่อกับมิติที่สองเป็นเรื่องของความรู้ โดยความรู้ที่กำลังหาว่ามีอยู่ทั้งภายใน ภายนอกองค์กรและชุมชน การหาและค้นคว้าเอาความรู้จากภายนอกมาใช้จำเป็นต้องทำด้วยความระมัดระวัง

ต้องมีการเลือก การตรวจสอบ อีกทั้งต้องนำมาดัดแปลงประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทสถานการณ์ของเราด้วย สำหรับตัวคลังความรู้ภายในองค์กรหรือชุมชนเอง ที่ต้อง “ล้าง คัด คั้น” ออกมาจากบุคลากรในองค์กรหรือชุมชน ก็ถือว่าเป็นแหล่งที่มีความสำคัญ ที่มีมักจะถูกลืมมองข้ามอยู่เสมอ ดังแผนภาพ วงจรความรู้



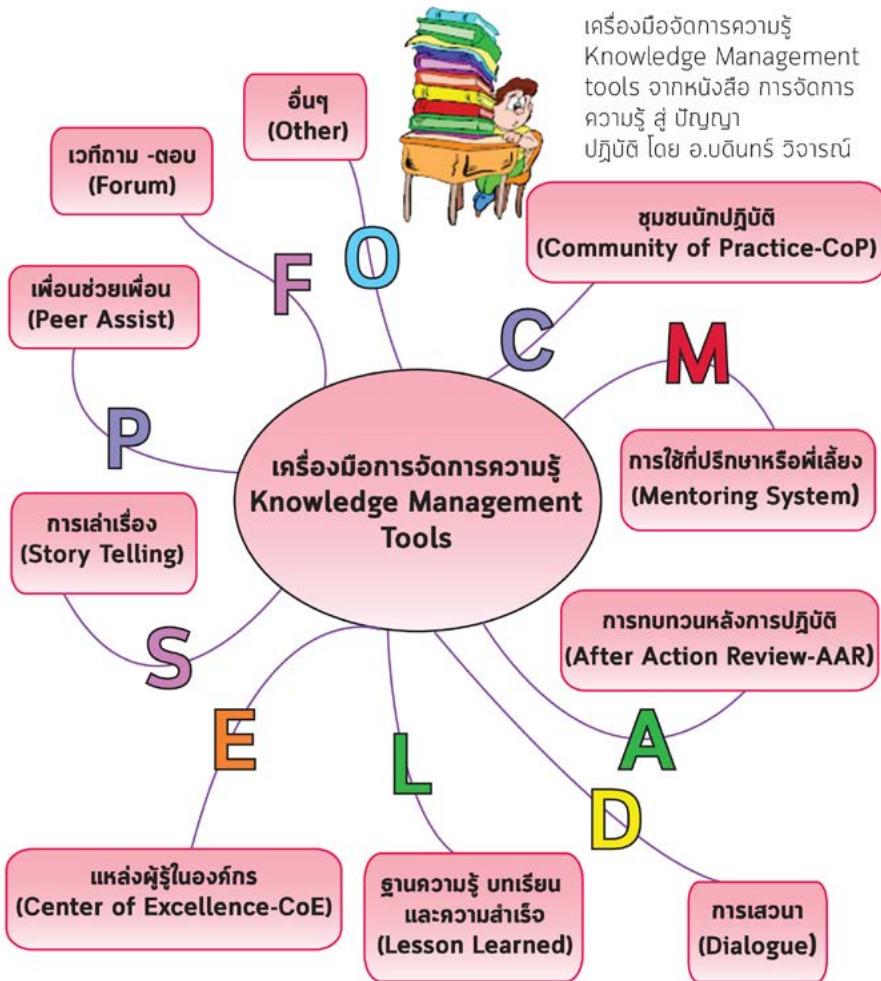
ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าสิ่งสำคัญในการจัดการองค์ความรู้คือ การดักจับความรู้ ที่มีอยู่รายล้อมรอบตัวเรา จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ถ้าเราจะจัดการความรู้ เราจะดักจับความรู้ได้จากสิ่งใดบ้าง

ซึ่งคำถามนี้ สามารถสรุปคำตอบได้ดังนี้ คือ ทักษะสำคัญของนักจัดการความรู้ จะประกอบไปด้วย

๑. การฟัง นั่นคือต้องมีทักษะการฟังอย่างตั้งใจ การฟัง เป็นวิธีการหนึ่งที่เราสามารถดักจับความรู้ได้ บางครั้งบุคคลที่อยู่ข้างเรามีความรู้มากมาย เมื่อบุคคลนั้นได้เล่าเหตุการณ์ หรือความรู้ออกมา หากเราตั้งใจฟังดี ๆ แล้ว เราจะได้รับความรู้กลับมาเหมือนกัน
๒. การดู ก็คือการสังเกตนั่นเอง เช่นเดียวกับกับการฟัง ความรู้บางอย่าง อาจจะไม่มีการบอกเรา แต่หากเราสังเกตสิ่งต่าง ๆ รอบตัวเรา เช่น วิถีชีวิตของผู้มีประสบการณ์ในชุมชน หากเราสังเกตอย่างละเอียดละออ เราก็จะได้รับความคิด และความรู้ของบุคคลเหล่านั้นมา อย่างคำที่ว่า ครูพักลักจำ นั่นเอง
๓. การอ่าน ทั้งนี้ความรู้จะถูกสังเคราะห์ออกมาเป็นข้อความ และบันทึกไว้ในเอกสาร หรือหนังสือแล้ว แต่หากเราละเลยไม่สนใจ ความรู้เหล่านั้น ก็จะหายไป การอ่านก็จะเป็นหนทางหนึ่งในการที่จะดักจับความรู้ เพื่อนำมาวิเคราะห์สร้างเป็นองค์ความรู้ต่อไปได้
๔. การปฏิบัติ เป็นอีกทักษะหนึ่งที่สำคัญในการดักจับความรู้ เพราะการลงมือทำเองนั้น จะก่อให้เกิดประสบการณ์ และประสบการณ์นั้น เมื่อสั่งสมต่อเนื่องไป ก็จะทำให้เกิดเป็นความรู้ขึ้นมา ดังนั้นหากเราต้องการจะสร้างองค์ความรู้บางครั้งเราต้องทดลองปฏิบัติเอง เพื่อให้เกิดความรู้ขึ้นมา
๕. การจดบันทึก ทั้งส่วนของการฟัง การสังเกต การอ่าน และการปฏิบัติ หากเราไม่มีทักษะการจดบันทึก ความรู้เหล่านั้นก็จะหายไป การจดบันทึก จึงเป็นทักษะที่สำคัญสำหรับผู้ที่ต้องการจะสร้างองค์ความรู้
๖. การสรุปประเด็น เมื่อมีการสะสมความรู้มาจากหลายๆ แหล่ง เราต้องทำการสรุปประเด็น วิเคราะห์ และสังเคราะห์บทสรุปออกมา บทสรุปนี้เอง จะเป็นองค์ความรู้ที่จะสามารถใช้ในการพัฒนาคน พัฒนางาน และพัฒนาองค์กรได้

## บทที่ ๕ เครื่องมือในการจัดการความรู้

ในการจัดการความรู้นั้น เครื่องมือเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ประสบความสำเร็จได้ รูปด้านล่างแสดงให้เห็นถึง การเขียนแผนผังความคิด (Mind map) ของเครื่องมือในการจัดการความรู้ (KM Tools)



เครื่องมือการจัดการความรู้ (KM Tools)

จากรูปนี้ เราสามารถสรุป และอธิบายความหมายของเครื่องมือต่างๆ เหล่านี้ได้ดังนี้

๑. **ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice-CoP)**

เป็นเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการ เกิดจากความใกล้ชิดความพึงพอใจ ความสนใจ และพื้นฐานที่ใกล้เคียงกัน ลักษณะที่ไม่เป็นทางการจะเอื้อต่อการเรียนรู้ และการสร้างความรู้ใหม่ ๆ มากกว่าโครงสร้างที่เป็นทางการ

๒. **การใช้ที่ปรึกษาหรือพี่เลี้ยง (Mentoring Programs)**

เป็นวิธีการพัฒนาความสามารถบุคคล ซึ่งส่วนมากจะมุ่งเน้นที่บุคคลใหม่ที่ต้องมีการสอนงานอย่างรวดเร็ว เพื่อสามารถปฏิบัติงานได้ในเวลาอันสั้น โดยการมอบหมายให้พี่เลี้ยงเป็นผู้แนะนำและสอนวิธีการทำงานให้

๓. **การทบทวนหลังการปฏิบัติ (After Action Review-AAR)**

เป็นการอภิปรายเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อทบทวนว่าเกิดอะไรขึ้น ทำไมจึงเกิด จะรักษาจุดแข็ง และปรับปรุงจุดอ่อนอย่างไร ส่งผลให้ทีมและสมาชิกได้เรียนรู้จากทั้งความสำเร็จและความล้มเหลว

๔. **การเสวนา (Dialogue) การทำ Dialogue**

เป็นการปรับฐานความคิด โดยการฟังจากผู้อื่น และความหลากหลายทางความคิดที่เกิดขึ้น ทำให้สมาชิกเห็นภาพที่ใกล้เคียงกัน หลังจากนั้นเราจึงจัดประชุมหรืออภิปรายเพื่อแก้ปัญหา หรือหาข้อยุติต่อไป ได้โดยง่าย และผลหรือข้อยุติที่เกิดขึ้น จะเกิดจากการที่เราเห็นภาพในองค์รวมเป็นที่ตั้ง

## ๕. ฐานความรู้ที่เรียนและความสำเร็จ (Lesson Learned and Best Practices Databases)

การจัดการความรู้ในองค์กรหรือชุมชนมีการจัดเก็บองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ ทั้งในรูปแบบของความสำเร็จ ความล้มเหลว และข้อเสนอแนะในเรื่องที่สนใจ โดยจัดทำเป็นฐานข้อมูลไว้เพื่อใช้ประโยชน์ ฐานองค์ความรู้นี้จะป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการความรู้ในองค์กรและชุมชน

## ๖. แหล่งผู้รู้ในองค์กร (Center of Excellence-CoE)

เป็นการกำหนดแหล่งผู้รู้ในองค์กรหรือชุมชน (Center of Excellence) เพื่อจะได้ทราบว่าสามารถติดต่อสอบถามผู้รู้ได้ที่ไหน อย่างไร (Expertise Locators) จึงเป็นอะไรที่มากกว่ารายชื่อผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน

## ๗. การเล่าเรื่อง (Story Telling)

เรื่องราวที่บอกเล่าทำให้ผู้ฟังเข้าไปร่วมอยู่ในความคิด มีความรู้สึกเหมือนเป็นส่วนหนึ่งของเรื่องที่เล่า มีความต้องการที่จะหาคำตอบ เพื่อแก้ปัญหาเรื่องราวและความคิดต่างๆ ในเรื่องที่เล่า นั้น กลายเป็นของผู้ฟัง ผู้ฟังมิใช่เป็นเพียงผู้สังเกตภายนอกอีกต่อไป

## ๘. เพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist)

เป็นการประชุมซึ่งเชิญสมาชิกจากทีมอื่น หรือที่เรียกว่า เครือข่าย มาแบ่งปันประสบการณ์ ความรู้ ความเข้าใจให้แก่ทีม ซึ่งต้องการความช่วยเหลือ ผู้ที่ถูกเชิญมาอาจจะเป็นคนที่อยู่ในองค์กรหรือชุมชนอื่นก็ได้

## ๙. เวที ถาม-ตอบ (Forum)

เป็นอีกหนึ่งเวทีที่เราสามารถโยนคำถามเข้าไป เพื่อให้ผู้ที่อยู่ร่วมในเวทีช่วยกันตอบคำถาม หรือส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญอื่นช่วยตอบ หากองค์กรหรือชุมชนมีการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice-CoP) หรือมีการกำหนดแหล่งผู้รู้ในองค์กร (Center of Excellence-CoE) แล้ว คำถามที่เกิดขึ้นสามารถถามเข้าไปในชุมชนนักปฏิบัติ หรือแหล่งผู้รู้ในองค์กรเพื่อดึงข้อมูลออกมาได้ด้วยเช่นกัน

## ๑๐. อื่นๆ (Others)

ในความจริงแล้วยังมีเครื่องมืออื่น ๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อจัดการความรู้ได้ เช่น การจัดตั้งทีมข้ามสายงาน (Cross-Functional Team) ซึ่งเป็นการจัดตั้งทีมมาทำงานร่วมกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง การทำงานเป็นทีม จะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนหรือถ่ายทอดความรู้ระหว่างทีม ทำให้เกิดความรู้มากขึ้น



ด้วยเครื่องมือเหล่านี้ จะทำให้การจัดการความรู้เกิดผล และส่งผลต่อการพัฒนาแบบการทำงานในองค์กรและชุมชน จะเกิดการพัฒนาร่วมกัน

ในบริบทของงานพัฒนาชุมชน เครื่องมือที่จำเป็นและใช้บ่อยในการทำงานมีดังนี้

เครื่องมือของการทำงานของพัฒนากร มี ๓ ลักษณะ คือ ๑) เทคนิคและเครื่องมือสำหรับพัฒนากรใช้จัดการความรู้ของตนเอง ๒) เทคนิคและเครื่องมือสำหรับพัฒนากรใช้ในการจัดการความรู้ชุมชน ๓) เทคนิคและเครื่องมือ สำหรับพัฒนากรส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

## พัฒนากรจะจัดการความรู้ของตัวเองได้อย่างไร?

ในฐานะหนึ่งจากกล่าวได้ว่า พัฒนากรเป็นเจ้าขององค์ความรู้ในการทำงานพัฒนาชุมชน ที่เรียกว่า ความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) ซึ่งเป็นความรู้ที่อยู่ในตัวคน เป็นทักษะ ประสบการณ์ เทคนิค ความเชี่ยวชาญ พรสวรรค์ จนถึงระดับจินตนาการของบุคคลนั้นๆ ฝังลึกในวิถีการทำงาน การที่เราแก้ไข้ปัญหาในการทำงาน หรือทำงานอย่างหนึ่งจนบรรลุเป้าหมาย และยิ่งทำก็ยิ่งดี ยิ่งมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนลดข้อผิดพลาดในการทำงาน นั้นแสดงว่าเราเริ่มมีเทคนิควิธีการที่เป็นแบบฉบับเฉพาะตัว ยากต่อการลอกเลียนแบบ

การทำให้ความรู้ประเภทนี้เป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ได้ ต้องมีการถ่ายทอด ถ่ายเทความรู้ จากคนหนึ่งไปสู่คนหนึ่ง หรือหลาย ๆ คน ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น พี่สอนน้อง การสอนแผนงาน การเล่าเรื่องความสำเร็จ การบันทึกความรู้รายบุคคล การพูดคุยในเวทีก่อนเริ่มงานใด งานหนึ่ง แบบเพื่อนช่วยเพื่อนการทบทวนสรุปบทเรียนทันทีหลังการปฏิบัติงานเสร็จ ที่เรียกว่า AAR ถ้าแค่บอกเล่า พูดคุยความรู้ก็จะเข้าไปอยู่ในตัวผู้ฟังและถ้ามีการบันทึกไว้คราวนี้ จาก Tacit Knowledge ก็จะเป็น Explicit Knowledge แล้ว จะเป็นเอกสาร ถ่ายเป็นวิดีโอลงใน Youtube รูปแบบใดก็ได้ ใครไปอ่านนำไปใช้ประโยชน์ ก็กลายเป็นความรู้ในตัวบุคคลนั้น ๆ ต่อไปเรื่อย ๆ ไม่สิ้นสุด ที่เรียกว่า เกลียวงจรความรู้นั่นเอง

## พัฒนากรจะสามารถจัดการความรู้ชุมชนได้อย่างไร?

พัฒนากรเป็นผู้ส่งเสริมกระบวนการจัดการชุมชน เป็นนักบริหารจัดการชุมชน บางยุคบอกว่าเป็นนักยุทธศาสตร์ชุมชน นักบริหารการเปลี่ยนแปลง ฯลฯ แล้วแต่จะกำหนดกัน ซึ่งปรับเปลี่ยนวาทกรรมไปตามบริบท และสถานการณ์ของแต่ละยุคสมัย แต่สิ่งที่ไม่เปลี่ยน คือ การทำงานในพื้นที่ชุมชน โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ชุมชนเข้มแข็ง พึ่งตนเองได้ พัฒนากรจะสร้างพลังชุมชน และส่งเสริมให้ชุมชนใช้พลังชุมชน ในการพัฒนาชุมชน หรือเปลี่ยนแปลงชุมชนให้ดีขึ้น ความท้าทาย คือ ทำอย่างไรชุมชน คนในชุมชนจะยอมปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ปรับเปลี่ยนวิถีคิด วิธีทำ จนถึงขั้นปรับเปลี่ยนวิถีชีวิต จากไม่เป็นเศรษฐกิจพอเพียงต้องหันมายึดหลักเศรษฐกิจพอเพียงในการดำเนินชีวิตประจำวันกันเลยทีเดียว พัฒนากรจึงต้องมีข้อมูล ต้องใช้ข้อมูล องค์ความรู้ต่างๆ ให้ชุมชนเกิดการรู้ รับ ปรับ เปลี่ยนให้ได้ ชุมชนจะต้องจัดการความรู้ภายในชุมชน และนำองค์ความรู้มาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงสภาพความเป็นอยู่ และคุณภาพชีวิตของประชาชน ชุมชนที่เข้มแข็งต้องเป็นชุมชนที่สามารถจัดกระบวนการเรียนรู้ของชุมชน มีการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ นำประสบการณ์ที่ดี บทเรียนชุมชนที่ประสบผลสำเร็จมาเป็นต้นแบบ ในการพัฒนาชุมชน การจัดการความรู้ของชุมชนไม่ใช่เรื่องใหม่ ชุมชนมีการสืบทอด สันสม ต่อทอดองค์ความรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ผ่านการบอกเล่า ตำนาน เรื่องเล่า จากปากสู่ปาก จากคนรุ่นหนึ่งสู่คนอีกรุ่นหนึ่ง จนนำไปสู่เคล็ดลับตำรา สูตรลับ เทคนิคต่าง ๆ ที่สืบทอด ทำต่อ ๆ กันมา เป็นการจัดการความรู้แบบธรรมชาติไม่ซับซ้อน แต่ยังอยู่ในวงจำกัด เครือญาติ ซึ่งความรู้เช่นนี้อาจจะสูญหายไป ไม่ยั่งยืน และไม่มีพลังพอที่จะเขยื้อน หรือเปลี่ยนแปลงชุมชน

พัฒนากรจะต้องสร้างพลังความรู้ ให้กับชุมชนโดยต้องเข้าใจบริบทของชุมชน มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวิถีคิด วิถีชีวิต ประวัติศาสตร์ แบบแผน การประกอบอาชีพ ตำนานชุมชน เพื่อสามารถออกแบบรูปแบบการทำงานได้ พัฒนากรอาจได้รับมอบหมายให้ดำเนินการถอดบทเรียนจากชุมชนเพื่อประโยชน์ในการสรุปบทเรียนการพัฒนาของชุมชน ขณะเดียวกันก็เป็นการสรุปสังเคราะห์



องค์ความรู้จากการดำเนินโครงการ/กิจกรรมของชุมชน เพื่อประโยชน์ในการต่อยอด ขยายผลองค์ความรู้วิธีการทำงานต่อไป

### พัฒนาการส่งเสริมชุมชนให้จัดการความรู้ด้วยตนเองได้อย่างไร?

กรมการพัฒนาชุมชน ตระหนักดีว่างานพัฒนาชุมชน เป็นงานสำคัญที่ต้อง สร้างพลัง และองค์ความรู้ให้กับประชาชน โดยมีเป้าหมาย คือ ประชาชนเข้มแข็ง มีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถพึ่งตนเองได้ แต่การสร้างพลังและองค์ความรู้ให้แก่ ประชาชนอย่างพอเพียงต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ของประชาชนและชุมชนในการแก้ไขปัญหาของตนเองและชุมชนอย่างเหมาะสม ยังเป็นเรื่องยาก เพราะต้องเริ่มที่ประชาชน ซึ่งประชาชนต้องเป็นศูนย์กลาง ในการพัฒนา สิ่งที่หน่วยงานของภาครัฐ ควรให้การสนับสนุนและส่งเสริม คือ การสร้างกระบวนการเรียนรู้ชุมชนไปสู่ “ชุมชนแห่งการเรียนรู้” การจะสร้าง กระบวนการเรียนรู้ชุมชน ก็ต้องอาศัยชุมชนเป็นหลัก กรมการพัฒนาชุมชน จึงสนับสนุนและส่งเสริมให้ชุมชนมีศูนย์เรียนรู้ชุมชนเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต ของคนในชุมชน เนื่องจากศูนย์เรียนรู้ชุมชนจะเป็นแหล่งข้อมูลพื้นฐานของชุมชนเอง

และจะค่อย ๆ พัฒนาเป็นแหล่งข้อมูลที่เพิ่มขีดความสามารถของประชาชนและชุมชน ในการแก้ไขปัญหาของตนเองและชุมชนได้

พัฒนาการมีหน้าที่สนับสนุน ส่งเสริมการขับเคลื่อนศูนย์เรียนรู้ชุมชน ให้เกิดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง สร้างความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนาชุมชนให้กับ คนชุมชน โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ต่าง ๆ ของชุมชน การส่งเสริมกระบวนการ มีส่วนร่วมของชุมชนในลักษณะ “ร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมเรียนรู้” รวมทั้งทำให้ ชุมชนตระหนักถึงประโยชน์ของการมีศูนย์เรียนรู้ชุมชน ตลอดจนการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้คนในชุมชน ได้เล็งเห็นความสำคัญที่แท้จริงของศูนย์เรียนรู้ ชุมชนให้มากขึ้นด้วย และท้ายที่สุด ศูนย์เรียนรู้ชุมชนจะเป็นเครื่องมือสำคัญ ที่ผู้นำชุมชนใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการชุมชนให้เข้มแข็งอย่างยั่งยืน

(อ้างอิงจากบทความเรื่อง “ศูนย์เรียนรู้ชุมชน : เครื่องมือการบริหารจัดการ ชุมชนให้เข้มแข็งอย่างยั่งยืน” โดยนางสาวธวัลรัตน์ เดชบุญมา สำนักเสริมสร้าง ความเข้มแข็งชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย)



ในส่วนของพัฒนาการยังมีอีกบทบาทสำคัญ อีกประการหนึ่งคือ การทำให้ ผู้นำชุมชน/แกนนำชุมชน เช่น กรรมการศูนย์เรียนรู้ชุมชน กรรมการกลุ่ม/องค์กร ต่างๆ ฯลฯ เป็นนักจัดการความรู้ชุมชน โดยจะต้องเพิ่มทักษะ และขีดความสามารถ ในการใช้เครื่องมือการจัดการความรู้ต่างๆ เช่น เทคนิคการจัดการความรู้รายบุคคล เทคนิคการถอดบทเรียน เทคนิคการเล่าเรื่อง (Story Telling) การทบทวน หลังการปฏิบัติงาน (AAR) ฯลฯ จากนั้น ส่งเสริม สนับสนุนให้นักจัดการความรู้ ชุมชนที่มีทักษะดังกล่าว เป็นแกนนำในการจัดกระบวนการเรียนรู้ชุมชน ตาม กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) และเป็นผู้เอื้ออำนวย กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในโอกาสต่าง ๆ ของชุมชน สุดท้ายชุมชนไม่ต้อง รอพัฒนาการ แต่ชุมชนสามารถสร้างกระบวนการเรียนรู้ของชุมชน เพื่อการพัฒนา ชุมชนให้เข้มแข็งได้ด้วยตนเอง

## การจัดการความรู้ของชุมชน

ผู้นำชุมชนและคนในชุมชนเองควรตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนา หมู่บ้านของตนเอง โดยไม่ต้องยึดติดกับหน่วยงานภาครัฐมากเกินไป ไม่ต้องรอ คอยให้หน่วยงานใดเข้ามาสนับสนุนงบประมาณ หรือกิจกรรม ชุมชนเองต้องมอง ตัวเองเป็นหลัก และพร้อมใจที่จะสละเวลาของตนเองเพื่อพัฒนาหมู่บ้าน โดยการ หมั่นศึกษาหาข้อมูล เรียนรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันและนำความรู้ที่ได้ ไปปรับใช้ในการพัฒนาหมู่บ้าน ผู้นำชุมชนและคนในชุมชนสามารถจัดการความรู้ ร่วมกัน นั่นคือ การเอาความรู้ที่ได้มาจากการปฏิบัติ และความรู้จากผู้อื่นมา แลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน การถอดบทเรียนและการจัดการความรู้จึงเป็นเครื่องมือ ในการพัฒนาคนและชุมชน

อย่างไรก็ตาม ปัญหาสำคัญในการจัดการความรู้ในชุมชน นั่นคือ เรามัก ปกปิดปัญหา เพราะมองว่าเป็นเรื่องส่วนตัว ไม่ควรก้าวกาย หรือมักบิดเบือน เพื่อสร้างภาพว่าชุมชน หรือตัวเราไม่มีปัญหาสิ่งเหล่านี้ จึงทำให้ไม่มีกระบวนการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และขาดวงจรรายระดับความรู้

## สำหรับกระบวนการจัดการความรู้ในชุมชนควรมีขั้นตอนดังนี้

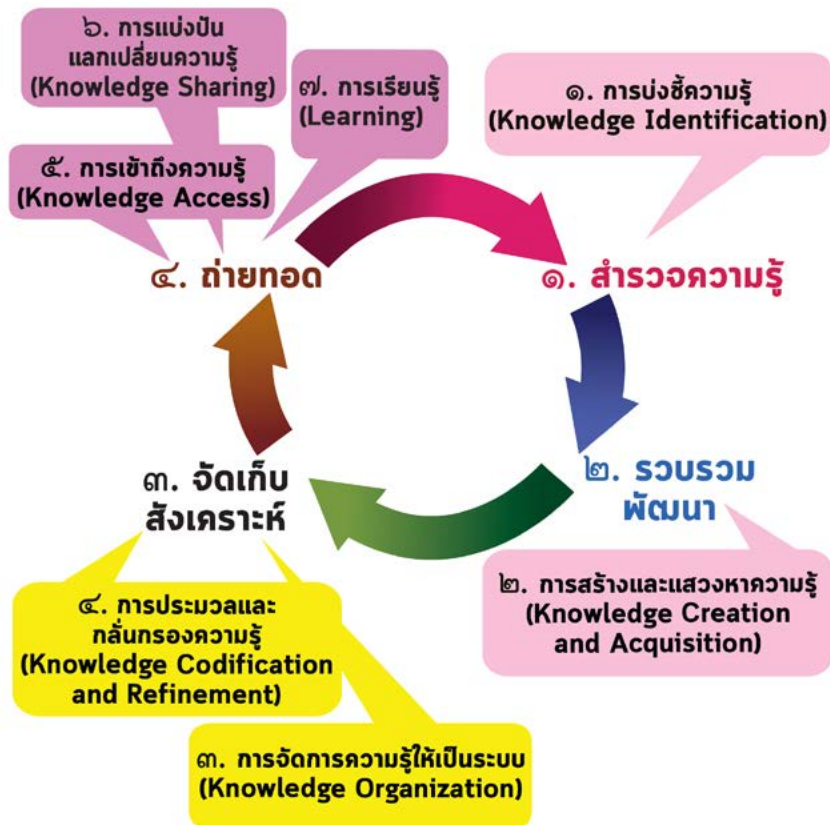
๑. การได้สรุปทเรียนด้วยตนเอง
๒. การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้
๓. การสังเคราะห์บทเรียนเป็นองค์ความรู้
๔. การนำบทเรียนไปปรับปรุงการทำงานของตน ขั้นตอนนี้เป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะถ้าเราไม่เอาความรู้ที่ได้ไปปฏิบัติย่อมไม่เกิดประโยชน์ใดเลย
๕. เมื่อนำไปปฏิบัติแล้ว พบเจอข้อผิดพลาดควรเสนอแนะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

ดังที่กล่าวไปข้างต้นว่า การจัดการความรู้ในระดับชาวบ้านนี้อาจจะมีปัญหา ในการถอดบทเรียนหรือสรุปทเรียน เนื่องจากไม่สามารถมองเห็นประเด็นที่เป็น ความรู้ หรือปกปิดปัญหาต่าง ๆ ได้ ดังนั้นเพื่อให้การสรุปทเรียนเป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพเราจึงควรตระหนักไว้เสมอว่าการถอดบทเรียนเพื่อสรุปความรู้นี้ เป็นกระบวนการสกัดความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวเราออกมาให้เป็นรูปธรรมเป็นสิ่งที่ จับต้องได้ จึงไม่ควรปกปิด บิดเบือนข้อมูลใด ๆ เพื่อให้ความรู้ที่แสดงออกมานั้น ครบถ้วนสมบูรณ์ที่สุด



**บทที่ ๖**  
**ขั้นตอนและวิธีการจัดการความรู้**

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรหรือชุมชนเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ หรือพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กรหรือชุมชน ประกอบด้วย ๗ ขั้นตอน ดังแสดงได้ดังรูปด้านล่าง

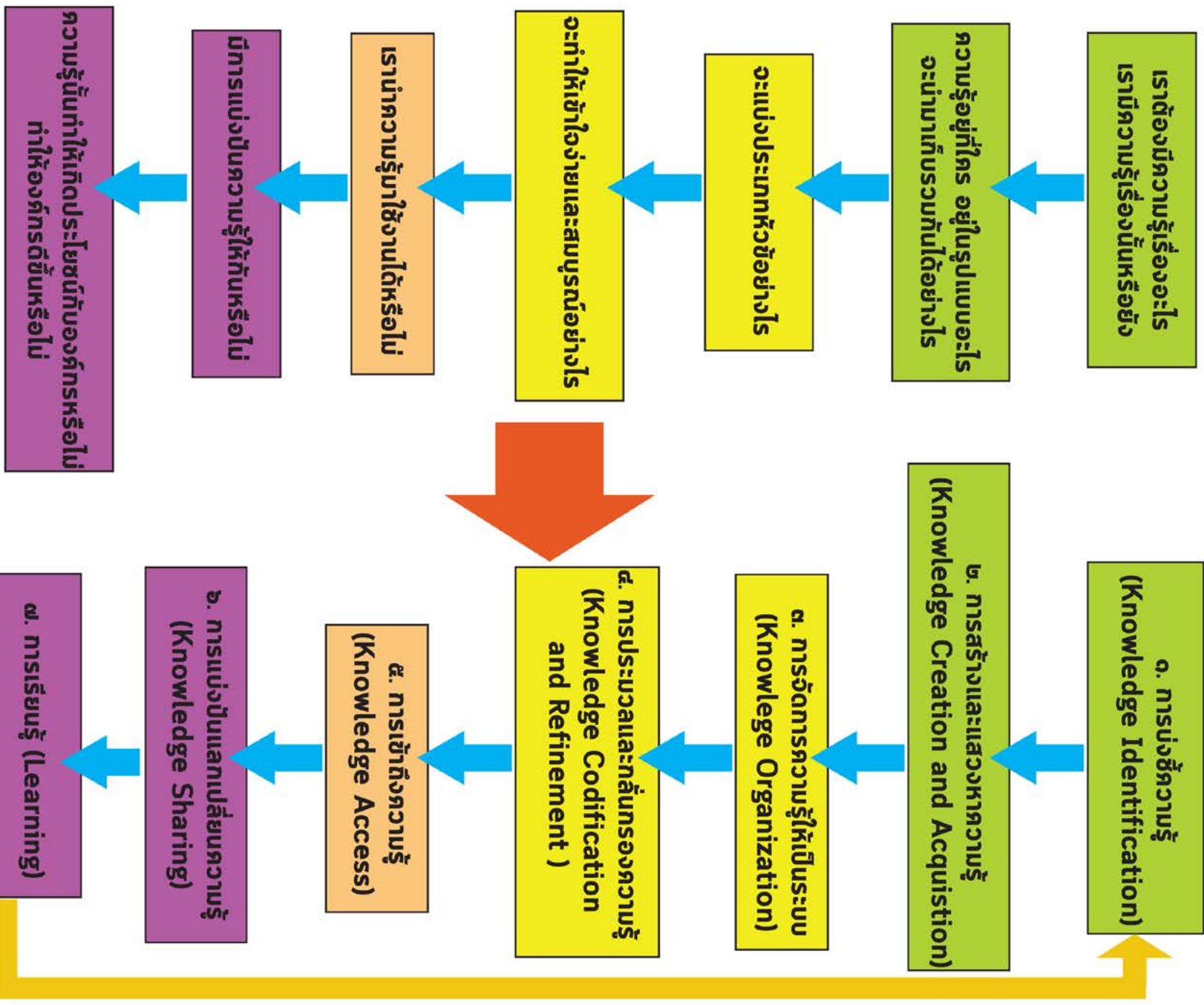


## ๗ ขั้นตอนในการจัดการความรู้

ซึ่งทั้ง ๗ ขั้นตอนนี้ สามารถอธิบายได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๑. **รู้จักตนเอง:** ขั้นตอนแรกคือต้องเข้าใจตนเองเสียก่อนว่าเรามีเป้าหมายอยากจะทำเรื่องอะไร ขณะนี้เรามีความรู้เรื่องใดอยู่แล้วบ้าง ความรู้นั้นเก็บอย่างไร รูปแบบใด อยู่ที่ใคร
๒. **เสาะหาความรู้:** เมื่อรู้จักตนเอง รู้ต้นทุนตนเองว่ามีความรู้ หรือมีข้อมูลใดบ้าง ขั้นตอนถัดมาคือการเสาะหาข้อมูลความรู้นั้น เพื่อทำการรวบรวมมาไว้อยู่ที่เดียวกันสำหรับการจัดการความรู้ต่อไป
๓. **เรียบเรียงความรู้:** ข้อมูลความรู้ที่ได้มาจากแหล่งต่างๆ อาจจะกระจัดกระจาย เก็บไม่เป็นระบบ ขั้นตอนนี้จะเป็นการเรียบเรียงความรู้ให้ข้อมูลทุกอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย พร้อมต่อการจัดการความรู้ได้
๔. **ประมวลผลความรู้:** หลังจากการเรียบเรียงความรู้แล้ว ขั้นตอนถัดมาคือ การประมวลผลข้อมูลความรู้และข้อมูลให้สมบูรณ์ และมีรูปแบบเอกสารหรือข้อความที่เข้าใจได้ง่ายเป็นมาตรฐาน
๕. **การเผยแพร่ความรู้:** ข้อมูลความรู้จะไม่มีประโยชน์เลยหากเก็บไว้เพียงที่เดียว ดังนั้นขั้นตอนที่สำคัญถัดมาคือการเผยแพร่ความรู้ออกไปในวงกว้าง โดยอาจจะใช้บอร์ดประชาสัมพันธ์ หรือใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การสร้างเว็บไซต์ เป็นต้น
๖. **การแลกเปลี่ยนความรู้:** หากเราพอใจในความรู้ที่มีก็อาจจะทำให้เราไม่สามารถพัฒนาตนเองได้ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกลุ่ม ผ่านทางการพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้ หรือการแลกเปลี่ยนผ่านเอกสาร ก็จะทำให้เราได้รับความรู้ใหม่ที่ช่วยในการพัฒนาตนเองได้
๗. **การบูรณาการความรู้สู่การทำงาน:** เมื่อเราสามารถสร้างความรู้และบริหารความรู้หนึ่ง ๆ ได้แล้ว ก็ควรจะทำให้ต่อเนื่องโดยการฝึกสร้างความรู้ นำความรู้ไปใช้ แลกเปลี่ยนความรู้ และเกิดความรู้ใหม่ วนเวียนเป็นวัฏจักรต่อไปเรื่อย ๆ จนกลายเป็นวิถีชีวิตแห่งการเรียนรู้

# กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)





**บทที่ ๗**  
**ตัวอย่างการจัดการความรู้ของชุมชน**

ในบทนี้จะขอนำเสนอตัวอย่างการจัดการความรู้ของชุมชน ที่เกิดจากการถอดบทเรียนโดยพัฒนาการของกรมการพัฒนาชุมชน ดังต่อไปนี้

## บทเรียนที่ ๑ บ้านเขากลอยออก

จัดการความรู้คนหาดีใหญ่ สู่ความพอเพียง โดยนางกาญจนา น้าวประจุพัฒนากร สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

บ้านเขากลอยออก หมู่ที่ ๗ ตำบลท่าข้าม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นชุมชนที่อยู่ระหว่างตัวจังหวัดสงขลา กับตัวเมืองหาดใหญ่ ได้รับการยอมรับในด้านการพึ่งพาตนเองของชุมชน มีการบริหารจัดการกิจกรรมของชุมชน โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมของราษฎร ซึ่งหลักการนั้นมีดังนี้

๑. เริ่มจากการมีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน ร่วมทำ และร่วมรับประโยชน์ การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในหมู่บ้าน ผ่านการจัดเวทีประชาคม เพื่อเปิดโอกาสให้ราษฎรได้แสดงความคิดเห็น
๒. การดำเนินกิจกรรมบริหารจัดการด้วยคณะกรรมการหมู่บ้าน และภายใต้การนำของผู้ใหญ่บ้าน นายชำนาญ สุดเอี่ยม เป็นผู้นำที่เข้มแข็ง โปร่งใส ซื่อสัตย์ เสียสละ มีคุณธรรม สามารถตรวจสอบได้ทุกกิจกรรม
๓. การบริหารจัดการองค์กรต่าง ๆ ก่อให้เกิดเงินทุนหมุนเวียน ที่สามารถจัดสวัสดิการให้แก่ประชาชนได้ เช่น กองทุนหมู่บ้าน กลุ่มสัจจะวันละบาท กลุ่มอาชีพมันทอด กลุ่มเลี้ยงไก่ไข่ กลุ่มปลูกผักในท่อ PVC กลุ่มทำน้ำหมักชีวภาพ องค์กรสตรี ฯลฯ ทำให้หมู่บ้านมีศักยภาพในการดำเนินงานพัฒนาชุมชน รวมถึงภาคีการพัฒนาเข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ในหมู่บ้าน จึงได้รับการคัดเลือกให้เป็นหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ เฉลิมพระเกียรติ ๘๔ พรรษา ปี ๒๕๕๔

ปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จในการจัดการความรู้ของชุมชนแห่งนี้คือการนำของผู้ใหญ่ชำนาญ สุดเอี่ยม ที่ได้ส่งเสริมให้คนในชุมชนได้จัดการความรู้ร่วมกัน โดยเครื่องมือที่ได้ใช้นั้นประกอบไปด้วย

- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านการถอดบทเรียนความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านอาชีพ เพื่อการส่งเสริมวิถีชีวิตเศรษฐกิจพอเพียงดำเนินการโดยใช้ศาลา
- มีการจัดตั้งศูนย์เรียนรู้ชุมชนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ เพื่อให้ชุมชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร เช่น กลุ่มอาชีพ ปรากฏข่าวบ้านหรือผู้รู้ กศน. อบต. พัฒนาชุมชน สาธารณสุข เกษตร เป็นต้น ซึ่งในแต่ละวันจะมีบุคคลจากกลุ่ม/องค์กรต่าง ๆ หมุนเวียนมาให้ข้อมูลข่าวสารเป็นประจำ

ด้วยกิจกรรมเหล่านี้ จึงทำให้คนในชุมชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เช่น ความเป็นอยู่ อาชีพเสริมที่สามารถเพิ่มรายได้ ส่งผลให้ชุมชนเกิดการเรียนรู้ ใครมีสิ่งดี ๆ ก็นำมาบอกเล่า ถ่ายทอด โดยชาวบ้านมีความเชื่อว่ายิ่งพูดคุยกันมากเท่าไรจะได้รับ “ความรู้” มากขึ้นเท่านั้น

นอกจากนี้ในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาหมู่บ้านในทุกเรื่อง มีการส่งเสริมให้กลุ่ม องค์กรภาคประชาชน และส่วนราชการ นำความรู้ในด้านต่าง ๆ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ในขณะที่เดียวกันชุมชนได้สำรวจฐานการเรียนรู้หรือแหล่งเรียนรู้ มีผู้รู้หรือปราชญ์ชาวบ้าน ที่สามารถให้ความรู้กับผู้ที่เข้ามาศึกษาดูงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้

ความสำเร็จในการจัดการความรู้ที่เป็นรูปธรรมนั้นคือ ศูนย์เรียนรู้ชุมชนบ้านเขากลอยออก เป็นศูนย์กลางรวบรวมข้อมูลข่าวสารความรู้ของชุมชน ที่จะนำไปสู่การส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้สำหรับประชาชนในชุมชน เป็นแหล่งเสริมสร้างโอกาสในการเรียนรู้ ถ่ายทอดแลกเปลี่ยนประสบการณ์ สืบทอดภูมิปัญญา วัฒนธรรม ค่านิยม และเอกลักษณ์ของชุมชน อีกทั้งเป็นแหล่งบริการชุมชนด้านต่าง ๆ โดยเน้นกระบวนการเรียนรู้ เพื่อวิถีชีวิตของคนในชุมชน และให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง

ของสังคม ก่อให้เกิด “ชุมชนแห่งการเรียนรู้ และมุ่งการพัฒนาแบบพึ่งตนเอง” เป็นศูนย์การเรียนรู้ชุมชนที่มีข้อมูล มีความพร้อมในการให้ความรู้แก่ชุมชน ตลอดจนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนให้ดีขึ้น จึงได้รับการสนับสนุนส่งเสริมและพัฒนาเป็นศูนย์เรียนรู้ชุมชนสมบูรณ์แบบของจังหวัดสงขลา

### ศูนย์เรียนรู้ชุมชนบ้านเขากลอยออก

เป็นศูนย์กลางรวบรวมข้อมูลข่าวสาร ความรู้ของชุมชน ที่จะนำไปสู่การส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ สำหรับประชาชนในชุมชน เป็นแหล่งเสริมสร้างโอกาสในการเรียนรู้ ถ่ายทอดแลกเปลี่ยนประสบการณ์ สืบพทอดภูมิปัญญา วัฒนธรรม ค่านิยม และเอกลักษณ์ของชุมชน อีกทั้งเป็นแหล่งบริการชุมชนด้านต่าง ๆ โดยเน้นกระบวนการเรียนรู้ เพื่อวิถีชีวิตของคนในชุมชน และให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม ก่อให้เกิด “ชุมชนแห่งการเรียนรู้ และมุ่งการพัฒนาแบบพึ่งตนเอง” เป็นศูนย์การเรียนรู้ชุมชนที่มีข้อมูล มีความพร้อมในการให้ความรู้แก่ชุมชน ตลอดจนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนให้ดีขึ้น จึงได้รับการสนับสนุนส่งเสริม และพัฒนาเป็นศูนย์เรียนรู้ชุมชนสมบูรณ์แบบของจังหวัดสงขลา



คู่มือการจัดการความรู้ของชุมชน

คู่มือการจัดการความรู้ของชุมชน



## บทเรียนที่ ๒ บ้านวังป่องชุมชนเรียนรู้ สู่พลังการเปลี่ยนแปลง

โดยสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่

บ้านวังป่อง หมู่ที่ ๖ ตำบลเหมืองแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอแมริม ระยะทางห่างจากที่ตั้งของอำเภอแมริม ประมาณ 8 กิโลเมตร ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๑๐๗ และระยะทางห่างจากมหาวิทยาลัยแม่ใจ ประมาณ ๒ กิโลเมตร ตามทางหลวงหมายเลข ๑๐๐๑ การเรียนรู้ของคนวังป่องที่สำคัญคือ กระบวนการเรียนรู้เพื่อวิถีชีวิตของคนในชุมชน เป็นกระบวนการเรียนรู้มุ่งสู่การพัฒนาแบบพึ่งพาตนเอง เพื่อพัฒนาชุมชนของตนเองให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมปัจจุบัน ยึดเวทีการประชาคมของหมู่บ้านเป็นหลักในการตัดสินใจร่วมกันคิด ร่วมกันทำ นำปัญหามาพูดคุยกันเพื่อร่วมกันหาทางแก้ไขปัญหา โดยวิธีการรวมพล ใช้ทุนทางสังคมให้เกิดประโยชน์ ผู้นำชุมชนทุกคนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ยึดถือการดำเนินวิถีชีวิตตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเป็นฐานราก ประกอบกับมีผู้นำชุมชนที่เข้มแข็ง เสียสละ ทุ่มเททั้งแรงกาย แรงใจในการปฏิบัติหน้าที่ นำประชาชนไปสู่การพัฒนา และเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ทำให้เกิดกลุ่มองค์กร และกิจกรรมมากมายภายในหมู่บ้านจนประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี

จนกระทั่ง หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคีการพัฒนาทุกภาคส่วน ได้เข้ามาให้การสนับสนุนให้ความรู้ เพิ่มพูนทักษะ ในการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ที่ประชาชนบ้านวังป่องต้องการเรียนรู้ ต่อยอดภูมิปัญญาที่มีอยู่แล้วนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ก่อเกิดรายได้ สร้างคุณค่าให้กับชีวิตครอบครัว และชุมชนอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งในวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ คนบ้านวังป่อง จึงมีมติพร้อมประกาศระเบียบวาระแห่งชุมชนขึ้น เพื่อสร้างกระแสให้ชุมชนตื่นตัวเข้ามามีบทบาท และมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของชุมชนอย่างจริงจัง

ดังนั้น ทางสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงใหม่ ได้เล็งเห็นความพร้อมเพรียงของคนบ้านวังป่อง ในความมุ่งมั่นพัฒนาหมู่บ้านของตนเอง จึงได้คัดเลือกบ้านวังป่อง เป็นศูนย์เรียนรู้ตัวอย่างจังหวัดเชียงใหม่ ในการถ่ายทอดองค์ความรู้

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจนเป็นแหล่งนัดพบ พูดคุย เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลข่าวสารของบ้านวังป่อง ประกอบกับการสนับสนุนของหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคีการพัฒนา ส่งเสริมให้ประชาชนได้ร่วมกันคิด ร่วมกันจัดกิจกรรม ถือนโยบาย ออกมาเป็นอาชีพ สร้างรายได้ และทำให้เกิดองค์ความรู้ขึ้นมาในลักษณะรูปแบบที่หลากหลาย เกิดเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญภายในชุมชนของตนเอง และสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ต่าง ๆ เหล่านี้ให้แก่ผู้ที่สนใจทั่วไป ที่ตั้งของศูนย์เรียนรู้บ้านวังป่องนั้น เป็นอาคารหลังเก่าของโรงเรียนบ้านวังป่อง ซึ่งทางกระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศปิดโรงเรียนไปแล้วเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๔๐ คนบ้านวังป่องเห็นว่าเป็นอาคารว่างเปล่าไม่ได้ใช้ประโยชน์ จึงมีมติร่วมกัน นำเงินบริจาคสมทบปรับปรุงอาคารให้เป็นศูนย์เรียนรู้ชุมชนบ้านวังป่อง เพื่อเป็นศูนย์เรียนรู้ภายในอาคาร และสามารถเรียนรู้ได้ตามฐานเรียนรู้ต่างๆ

**กิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกันภายในชุมชน ศูนย์เรียนรู้ชุมชนบ้านวังป่อง** ได้ใช้สถานที่อาคารเรียนเดิมของโรงเรียนบ้านวังป่อง ที่ยกเลิกการเรียนการสอนจากทางกระทรวงศึกษาธิการ โดยทางหมู่บ้านได้ทำหนังสือขออนุญาตใช้อาคารเรียนเดิมในการตั้งศูนย์เรียนรู้ชุมชน และเปิดเป็นศูนย์เรียนรู้เทคโนโลยีบ้านวังป่อง

### ศูนย์เรียนรู้ชุมชนบ้านวังป่อง

กระบวนการ วิธีการในการพัฒนาศูนย์เรียนรู้บ้านวังป่อง การดำเนินงานของศูนย์เรียนรู้ชุมชนบ้านวังป่องได้ดำเนินการตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเน้นการถ่ายทอดเทคโนโลยีเดาแก๊สชีวมวล ที่ใช้ในการลดค่าใช้จ่ายด้านเชื้อเพลิง ในการประกอบอาชีพของหมู่บ้าน เช่น การใช้เดาแก๊สชีวมวลในครัวเรือน เพื่อประกอบอาหาร การใช้แก๊สชีวมวลการอบแห้งผลผลิตทางการเกษตร และทดแทนน้ำมันดีเซลในเครื่องจักรกลเกษตร ทั้งยังมีการส่งเสริมการทำปุ๋ยอินทรีย์อัดเม็ด เพื่อจะเป็นการส่งเสริม และการนำไปใช้ในการเกษตร เพื่อให้เกิดการทำเกษตรอินทรีย์อย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นเป้าหมายเพื่อไปสู่ “วังป่องโมเดล” ซึ่งเป็นความต้องการของชุมชน

จากตัวอย่างทั้งสองนี้ จะเห็นว่า กระบวนการจัดการความรู้ชุมชน เป็นกระบวนการสำคัญที่จะทำให้เกิดความยั่งยืนในชุมชน การดูแล การพัฒนา เศรษฐกิจทุกอย่างจะถูกขับเคลื่อนไปได้ด้วยองค์ความรู้ที่สร้าง และจัดเก็บ ไม่ว่าจะเป็นการใช้เครื่องมือ หรือทักษะใดก็ตาม เมื่อเราดำเนินการอย่างตั้งใจ องค์ความรู้จะต้องเกิดขึ้นและสามารถใช้งาน เพื่อขับเคลื่อนชุมชนได้อย่างน่่นอน



## คณะผู้จัดทำ

ชื่อหนังสือ คู่มือการจัดการความรู้ของชุมชนพร้อมวีดิโอซีดี (Video CD)

จัดทำโดย สำนักเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน

### ที่ปรึกษา

นายอภิชาติ	โตติลภเวชซ์	อธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน
นางสายพิรุณ	น้อยศิริ	รองอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน
นายอรรษิษฐ์	สัมพันธ์รัตน์	รองอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน
นายทวีป	บุตรโพธิ์	รองอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน
นางสาวเพ็ญแข	ศรีสุทธิกุล	ผู้อำนวยการสำนักเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชน

### คณะทำงาน

นายอดุลย์	เนียมบุญนำ	ผู้อำนวยการกลุ่มงานส่งเสริมการจัดการความรู้ชุมชน
นางสาวศนิชา	เหล่าชัย	นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ
นางสาวธวัลรัตน์	เดชบุญมา	นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ
นางสมพิศ	ปุนจัตรัส	นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ
นางสาวลดา	นพรัตน์	เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษาชำนาญงาน
นางสาวบริศรา	อำมาลี	เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษาชำนาญงาน

วัน/เดือน/ปีที่พิมพ์ มีนาคม ๒๕๕๙

จำนวนที่พิมพ์ ๒,๐๐๐ เล่ม

### สถานที่ติดต่อ

กลุ่มงานส่งเสริมการจัดการความรู้ของชุมชน สำนักเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชน  
กรมการพัฒนาชุมชน

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕  
ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

โทรศัพท์/โทรสาร ๐๒ ๑๔๑ ๖๑๓๑, ๐๒ ๑๔๓ ๘๙๑๒-๓

เว็บไซต์ [www.cdd.go.th](http://www.cdd.go.th), [www.chumchon.cdd.go.th](http://www.chumchon.cdd.go.th)

