

การจัดการที่ดีจำเป็นต่อการพิชิตโควิด-19

(แต่ภูมิปัญญาในการจัดการเกือบจะหายไปจากสังคมไทยโดยสิ้นเชิง)

ประเวศ วะสี

ความสับสนอลวนที่สนามบินสุวรรณภูมิ คือปัญหาของการจัดการตั้งแต่ต้นทางจนปลายทาง ความซุกซนลักลอบหรือการทำอะไรๆ ไม่ได้ผล เป็นเพราะขาดการจัดการที่ดี

“การจัดการทำให้สิ่งที่เป็นไปได้เป็นไปได้” (Management makes the impossible possible)

ทำไมการจัดการจึงทรงพลังยิ่ง

“การบริหาร”(Administration) กับ **“การจัดการ”** (Management) ไม่เหมือนกัน การบริหารคือบริหารตามกฎหมายระเบียบ หรือบริหารอำนาจ ซึ่งทางราชการมีกฎหมาย กฎกระทรวง ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง กว่า ๑,๐๐๐,๐๐๐ ฉบับ! ที่ข้าราชการจะต้องปฏิบัติ นั่นคือระบบอำนาจควบคุม

แต่การจัดการเป็นการบริหารความรู้หรือบริหารปัญญา คือต้องสร้างความรู้เกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ เช่น เรื่องโควิด-19 ทุกแง่มุมอย่างทะลุปรุโปร่ง ถ้าขาดความรู้อย่างทะลุปรุโปร่งจะจัดการไม่ถูก (โดยไม่รู้ด้วยซ้ำว่าตัวเองจัดการไม่เป็น) การจัดการ**ต้องสามารถสื่อสาร** ไปสู่ผู้เกี่ยวข้องให้เข้าใจอย่างชัดเจน ทั้งผู้กำหนดนโยบาย ผู้ปฏิบัติ ซึ่งมีมากมาย และประชาชนทั่วไป **การสื่อสารที่ดีเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการ** ถ้าปราศจากความเข้าใจที่ชัดเจนตรงกันก็จะไม่เกิดความเป็นเอกภาพ เกิดความติดขัดสับสนและไม่ได้ผลตามวัตถุประสงค์ การจัดการที่ดียังต้องติดตามว่าการปฏิบัติของฝ่ายต่างๆ ติดขัดหรือมีอุปสรรคอย่างไรและช่วยแก้ไข การจัดการที่ดียังต้องประเมินผลว่าได้ผลมากน้อยเพียงใดเพราะเหตุใด แล้วนำผลที่ประเมินย้อนกลับมาปรับปรุงกระบวนการทั้งหมด ตั้งแต่ต้นนโยบายลงมาจึงจะครบวงจรของการจัดการ

การจัดการจึงเป็นการสร้างความรู้และบริหารความรู้ให้เชื่อมโยงกันไปสู่ความสำเร็จ จึงเป็น**อิทธิปัญญา** (อิทธิ = สำเร็จ) เมื่อเป็นการใช้ปัญญาทุกขั้นตอนจึงไม่มีอะไรทานได้ ต่างจากการบริหารเชิงอำนาจ

ในทางการเมืองและราชการคุ้นเคยแต่การบริหารเชิงอำนาจ การเผชิญวิกฤตโควิด-19 คราวนี้เผยให้เห็นโดยทั่วกันว่า อำนาจโดยขาดปัญญาทำการให้ได้ผลไม่ได้

การที่ภูมิปัญญาในการจัดการเกือบจะขาดไปจากสังคมไทยโดยสิ้นเชิง เป็นผลมาจากระบบการศึกษาที่ดำเนินมา ๑๐๐ กว่าปี ที่เน้นการเรียนรู้จากการ “ท่อง” มากกว่าการ “ทำ” ท่องวิชาไม่ทำให้จัดการเป็น การทำอะไรให้สำเร็จต้องจัดการเป็น เสร็จศึกโควิด-19 คนไทยต้องร่วมกันเปลี่ยนแปลงการศึกษาให้เป็นการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติในสถานการณ์จริง ซึ่งจะ使得คนไทยทำเป็น คิดเป็น และจัดการเป็น หรือเป็นคนเก่งทั้งประเทศ

เฉพาะหน้า ต้องดูว่า **โครงสร้างอำนาจ** ของระบบราชการอย่างเดียวเผชิญวิกฤตไม่ได้ แต่ต้องการ**โครงสร้างทางสมอง**อีกด้วย และเร่งด่วน ถ้าเข้าใจก็เกิดขึ้นได้ง่ายและเร็ว นั่นคือมี **“กลุ่มจัดการ”** ขนาดต่างๆ และในเรื่องต่างๆ

“กลุ่มจัดการ” ประกอบด้วยคน ๒-๓ คน หรือหลายคนที่ทำหน้าที่ประจวบ **เซลล์สมอง** นั่นคือ

- (๑) รับรู้**ข้อมูล**ความเป็นจริง
- (๒) นำข้อมูลมาวิเคราะห์สังเคราะห์ ให้เป็น**ความรู้**เพื่อการใช้งาน
- (๓) **สื่อสารความรู้**นั้นออกไปสู่สาธารณะและผู้เกี่ยวข้อง
- (๔) **ติดตาม**ว่าผู้รับสารเข้าใจถูกต้องและปฏิบัติได้
- (๕) ถ้าติดขัดในการปฏิบัติอย่างไร **ช่วยประสานให้เกิดการแก้ไข**เพื่อปฏิบัติได้
- (๖) **ประเมินผล**การปฏิบัติ
- (๗) นำผลการป้อนกลับไปเป็นข้อมูลนำเข้าไปในข้อ (๑) ให้มีการปรับตัวให้ดีขึ้น

จะเห็นว่างานของ **“กลุ่มจัดการ”** เป็นการเชื่อมต่อทางปัญญา **“กลุ่มจัดการ”** เช่นนี้ ต้องการทุกระดับและทุกเรื่อง ตั้งแต่ระดับชุมชน มาจนถึงการพัฒนานโยบายสาธารณะ และอาจเรียกชื่อต่างๆ ตามแห่งหนและหน้าที่ เช่น **“กลุ่มจัดการขนาดเล็ก”** (Micro management group) **“กลุ่มพัฒนานโยบาย”** **“กลุ่มสนับสนุนยุทธศาสตร์พิชิตโควิด-19”** ฯลฯ

“กลุ่มจัดการ” หรือกลุ่มเซลล์สมองอาจจะเกิดขึ้นโดยทางการสนับสนุน หรือก่อตัวขึ้นเองโดยอิสระ เมื่อเกิดขึ้นเต็มประเทศ ประเทศก็จะมี**โครงสร้างทางสมอง** ไม่ได้มีแต่**โครงสร้างอำนาจ**อย่างเดียว

ที่กล่าวมานี้ ผู้ที่จะเข้าใจดีที่สุดคือ**ภาคธุรกิจ** เพราะเป็นภาคที่มีการจัดการเข้มข้นที่สุด และอยู่ในฐานะที่จะเข้ามาส่งเสริมสนับสนุนได้ดีที่สุด ให้ประเทศไทยเกิด**โครงสร้างทางสมอง**

เฉพาะหน้า ภาคธุรกิจน่าจะรวมตัวกันตั้ง **“War Room พิชิตโควิด-19”** ใช้ความคล่องตัวของภาคธุรกิจ ศึกษาเรื่องโควิด-19 ทุกแง่มุมอย่างทะลุปรุโปร่ง และใช้ความสามารถในการสื่อสาร

ของภาคธุรกิจให้ทุกภาคส่วนเข้าใจตรงกัน เป็นการช่วยภาครัฐอีกแรงหนึ่ง การจะช่วยภาครัฐได้ดี ต้องเป็นอิสระ ถ้าเข้าไปช่วยโดยอยู่ใต้การบัญชาการของภาครัฐ จะถูกความเป็นราชการ (Bureaucracy) จำกัดศักยภาพของภาคธุรกิจ ทำให้ช่วยไม่ได้มาก

และหลังสงครามพิชิตโควิด-19 ภาคธุรกิจควรมีบทบาทสำคัญในการปฏิรูปการเรียนรู้ จากการเรียนรู้โดย “ท่อง” มาเป็นเรียนรู้โดย “ทำ” ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จนั้น ต้องทำ เป็น อดทน และรับผิดชอบ เหมาะแก่การอบรมคนให้ทำเป็น อดทน และรับผิดชอบ

การเรียนรู้ในฐานการทำงาน (Work-Based Learning) หรือ WBL จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงโดยรอบด้าน ทั้งที่ทำให้คนไทยทั้งมวลเป็นคนทำเก่ง คิดเก่ง จัดการเก่ง แล้วยังทำให้ เศรษฐกิจดี สังคมดี ลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเป็นธรรมอีกด้วย และจะไม่มีการตกงานอีกต่อไป
