

สรุปความรู้
สัมมนาเครือข่ายการจัดการความรู้
เรื่อง “เทคนิคการเป็น KM Facilitator ครั้งที่ 2”
วันศุกร์ที่ 12 กรกฎาคม พ.ศ. 2556 เวลา 08.30-16.30 น.
ณ ห้องประชุม ปรีดี พนมยงค์ ชั้น 3 อาคารโคมบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

วิทยากร

1. อาจารย์มณฑล สรไกรกิติกุล คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. นางสาววรรณา เลิศวิจิตรจรัส ผู้จัดการแผนงานสร้างชุมชนการเรียนรู้ครูเพื่อศิษย์ มุลินธิสวดศรี-สุฤษดีวงศ์

รูปแบบกิจกรรม

รูปแบบกิจกรรมแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ การสัมมนาเชิงวิชาการโดยอาจารย์มณฑล และนางสาววรรณา โดยมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้เข้าร่วมกิจกรรมตามหัวข้อเรื่องที่กำหนดไว้ และการสัมมนาเชิงปฏิบัติการโดยแบ่งผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นกลุ่มตามความสมัครใจ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมาจากหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนวิชาการ รองลงมาคืออาจารย์ และมีนักศึกษาระดับปริญญาตรีเข้าร่วมกิจกรรมเป็นกรณีพิเศษรวมจำนวนทั้งสิ้น 70 คน

วิทยากรขอให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่เคยมาร่วมกิจกรรมครั้งที่แล้วเมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2556 ให้ความช่วยเหลือผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่เพิ่งมาใหม่โดยการเล่าสาระสำคัญที่ได้แลกเปลี่ยนกันว่ามีอะไรบ้าง และให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมใหม่นำไปฝึกฝนทักษะเอง และขอให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกคนมีส่วนร่วมกำหนดทิศทางการสัมมนาด้วยคำถาม “สิ่งที่ยากให้เกิดขึ้นในวันนี้” ผู้เข้าร่วมการกิจกรรมมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่หลากหลาย หลังจากนั้น จึงเริ่มกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

กิจกรรมทักษะการทำ AAR (After Action Review)

วิทยากรให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแบ่งกลุ่มโดยผสมผสานระหว่างผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่เคยมาครั้งที่แล้วและผู้เข้าร่วมกิจกรรมใหม่จำนวน 12 กลุ่ม และตั้งคำถามจำนวน 3 ข้อ เพื่อเป็นการกิจกรรมทบทวนความรู้กิจกรรมครั้งที่แล้ว ได้แก่

- A สิ่งสำคัญที่ท่านได้เรียนรู้ครั้งที่ผ่านมา
- B กิจกรรมจะดีขึ้นกว่านี้อีกถ้า...
- C อะไรที่ท่านนำไปใช้ในงานของท่านได้.....โดย.....

หลังจากนั้น วิทยากรให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสลับกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและให้นำเสนอสรุปผลจากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สรุปสาระสำคัญคือ ทักษะการเป็น KM Facilitator ไม่สามารถถ่ายทอดให้กันได้ต้องฝึกจนกลายเป็นองค์ความรู้ Tacit Knowledge ของตนเอง นอกจากทักษะการสรุปประเด็นเนื้อหาจากการตั้งคำถามแล้ว ยังต้องมีทักษะการออกแบบเชิงปฏิบัติการของกลุ่มคือ มีความเข้าใจเนื้อหาและออกแบบกระบวนการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของกลุ่มนั้นและวิทยากรได้เปิดวิทัศน์เรื่อง “หลุมดำ : อุปสรรคการทำ KM ในหน่วยงาน” ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมศึกษา สาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

1. People Trap คุณเชื่อที่ไม่เห็นคุณค่าของ KM หรือ คุณอำนวยการไม่เข้าใจบทบาท หรือ คุณฝึกไม่ใฝ่หาวิชาความรู้
2. Purpose Trap เป้าหมายของการจัดการความรู้หรือหวัปลาทุเป็นเป้าหมายที่ใหญ่เกินไป
3. Process Trap การดำเนินงานผิดพลาด เช่น เน้นที่รูปแบบตายตัว เน้นเฉพาะความรู้ชัดแจ้ง ไม่ได้สนใจความรู้ฝังลึกที่อยู่ในคน
4. Platform Trap การยึดติดกับรูปแบบ ยึดติดกับการใช้เทคโนโลยี แต่ไม่บรรลุผลการทำงาน
5. Performance Trap การทำ KM ที่ไม่ใช่ KM ที่แท้จริง ไม่ได้ดูผลลัพธ์ที่การปรับปรุงการทำงาน โดยมีการนำเสนอวิธีการก้าวข้ามหลุมดำ ด้วย 3L ดังนี้
 1. Learning การฝึกฝนตนเองเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Personal Mastery)
 2. Living together การสร้างเครือข่ายชุมชนให้เกิดขึ้น (Community) เพื่อเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร
 3. Leading ภาวะผู้นำที่ต้องมีการสนับสนุนและอำนวยการให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

กิจกรรมฝึกทักษะ ฟัง พูด จดบันทึก

วิทยากรให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแบ่งเป็นกลุ่มย่อยจำนวนกลุ่มละ 3 คน สลับกันฝึกทักษะการถ่ายทอดเรื่องราว การตั้งคำถาม การจับใจความ การจดบันทึก ในหัวข้อ “ประสบการณ์ใช้การจัดการความรู้ในการทำงาน และประสบการณ์การใช้เครื่องมือการจัดการความรู้”

หลังจากนั้น วิทยากรตั้งคำถามว่า “กิจกรรมนี้ทำให้เราเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้เพิ่มขึ้นอย่างไรบ้าง” ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแสดงความคิดเห็นอย่างหลากหลายสรุปดังนี้

1. ได้ทักษะการเป็นผู้ฟังที่ดีเพื่อดึงความรู้ฝังลึก เช่น นำจุดเด่นมาปรับจุดด้อยของตนเอง
2. ได้ทักษะการตั้งคำถามเมื่อเกิดความสงสัยจากการฟัง เช่น ตั้งคำถามอย่างไรให้ได้คำตอบที่ต้องการ และควรจดบันทึกอย่างไรซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ในชีวิตประจำวัน
3. ได้ทักษะการถ่ายทอดด้วยการจดบันทึกจากการจับใจความ

วิทยากรสรุปว่า ทักษะการถ่ายทอดเรื่องราว การตั้งคำถาม การจับใจความ เป็นทักษะหลักของ KM Facilitator เมื่อเรามีบทบาทเป็นผู้แบ่งปันประสบการณ์ก็ต้องสามารถนำเสนอเรื่องราวและความคิดเห็นที่เป็นของเรา พยายามสร้างสภาพแวดล้อมให้สบายๆ เป็นกันเอง การจดบันทึกก็ต้องคำนึงถึงผู้ที่จะนำไปใช้ประโยชน์โดยถ่ายทอดให้เห็นภาพจะทำให้ความรู้ด้านวิชาการไม่น่าเบื่อ และแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาว่าต้องเริ่มจากส่วนไหนและทำอย่างไร ผู้เป็น KM Facilitator มีความสำคัญมากเพราะต้องออกแบบกิจกรรมและสร้างบรรยากาศให้ผู้แบ่งปันประสบการณ์สามารถถ่ายทอดความรู้ออกมาอย่างเต็มที่ ดังนั้น จึงต้องศึกษาสภาพแวดล้อมขององค์กรนั้นๆ เป็นอย่างดีเพิ่มเติมควบคู่กับการออกแบบกระบวนการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในองค์กร

กิจกรรมตัวต่อมหาสนุก (Lego)

วิทยากรแบ่งผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นกลุ่มเพื่อต่อชิ้นส่วนเป็นรูปนกให้สำเร็จภายในเวลา 30 นาที และกำหนดเงื่อนไขว่า ภายในกลุ่มให้แบ่งคนออกเป็น A B C และผู้ร่วมทีม โดย A เป็นคนดูต้นแบบนำไปบอก B / B ฟังต้นแบบจาก A แล้วไปบอกผู้ร่วมทีมแต่ห้ามช่วยทำ / C เดินไปมาดูได้ทุกอย่างแต่ห้ามพูด ผลปรากฏว่ามีเพียงกลุ่มเดียวที่ต่อเสร็จสมบูรณ์ วิทยากรจึงตั้งคำถามให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมช่วยกันตอบ สรุปดังนี้

1. “ในระหว่างเล่นเกมแต่ละหน้าที่รู้สึกอย่างไร”

คำตอบคือ A กังวลใจในการถ่ายทอด B เข้าใจแต่อธิบายไม่ถูก C เห็นทุกอย่างแต่พูดไม่ได้

2. “เกมนี้สะท้อนการทำงานจริงในองค์กรอย่างไร”

คำตอบคือ A เหมือนคุณเอื้อหรือผู้อำนวยการ B เหมือนคุณอำนวยหรือหัวหน้างาน

C และผู้ร่วมทีม คือระดับคุณกิจหรือผู้ปฏิบัติงาน การที่ทุกคนในกลุ่มควรเห็นเป้าหมายภาพรวมที่ตรงกันงานจึงจะประสบความสำเร็จ ไม่ใช่การบอกไปทำไปหรือบอกทีละขั้นเพราะแต่ละคนมีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ในการตีความหรือทำความเข้าใจแตกต่างกัน

3. “เราสามารถป้องกันปัญหาหรือพัฒนางานให้ดีขึ้นได้อย่างไร”

คำตอบคือ แต่ละคนล้วนมีหน้าที่ต่างกันแต่ควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมให้การสื่อสารเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือพูดภาษาเดียวกันเพื่อจะงานประสบความสำเร็จเหมือนที่ A เห็น

4. “เราสามารถจัดการความรู้มาใช้ในด้านใดบ้าง”

คำตอบคือ สามารถใช้ได้ทั้งการทำงานและชีวิตจริง

กลุ่มอื่นสอบถามกลุ่มที่ต่อรูปนกสำเร็จว่าจะใช้เทคนิคอะไร ได้รับคำตอบว่า เลือกใช้การสื่อสารแบบ 2 ช่องทาง เพราะไม่จำเป็นว่าลูกทีมจะต้องรับคำสั่งอย่างเดียว การบอกเป้าหมายให้เข้าใจตรงกันจะช่วยให้

การสร้างผลงานสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมง่ายขึ้น และเนื่องจากชิ้นส่วนมีความหลากหลายจึงร่วมกันกำหนดชื่อเรียกชิ้นส่วนต่างๆ ที่จะนำมาต่อรูปนกให้สมาชิกทีมทุกคนเข้าใจตรงกันเพื่อความสะดวกในการสื่อสาร

.....

สำนักงานส่งเสริมมาตรฐานและประกันคุณภาพ