



(B1-203) KM 3.0 เพื่อเรียนรู้ สร้างสรรค์ สู่คุณภาพ...ทุกลมหายใจ

การอ้างอิง:

วิจารณ์ พานิช, นิภาพร ลครวงศ์, จิตติ อภิบุญ, จิตเจริญ ไชยาคำ. (10 มีนาคม 2559). “KM 3.0 เพื่อเรียนรู้ สร้างสรรค์ สู่คุณภาพ...ทุกลมหายใจ” *บันทึกคำบรรยายในการประชุม 17th HA National Forum* จัดโดยสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). สืบค้นจาก www.ha.or.th

วิทยากร:	ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช	นายกสภามหาวิทยาลัยมหิดล
	ดร.นิภาพร ลครวงศ์	โรงพยาบาลโยธธ
	จิตติ อภิบุญ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ผู้ดำเนินการอภิปราย:	รศ.นพ.จิตเจริญ ไชยาคำ	ผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการบริหาร สรพ.

GotoKnow: Prof. Vicharn Panich

วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๕๙ ในการประชุม 17th HA National Forum คุณภาพในทุกลมหายใจ ที่ หอประชุม อิมแพ็ค เมืองทองธานี ผมไปร่วมเป็นวิทยากรในห้อง 203 Management for the Future ซึ่งหมายความว่าตลอดเวลา ๓ วันของการประชุม (๙ - ๑๑ มีนาคม ๒๕๕๙) ห้องนี้มีการอภิปรายเรื่องต่างๆ ตามหัวข้อใหญ่ “การจัดการแห่งอนาคต” ทั้งสิ้น

หัวข้อของการอภิปรายในเช้าวันที่ ๑๐ มีนาคม เวลา ๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. คือ KM 3.0 เรียนรู้ สร้างสรรค์...สู่คุณภาพ มี รศ. นพ. จิตเจริญ ไชยาคำ เป็นผู้ดำเนินรายการ วิทยากร มี ดร. นิภาพร ลครวงศ์ (รพ. โยธธ), อ. จิตติ อภิบุญ (มจร.), และผม ฟังเสียงการอภิปรายได้ดังนี้

ผมกล่าวนำโดยใช้ ppt ประกอบ เป็นการกล่าวนำประเด็นเชิงทฤษฎี หรือหลักการ ต่อด้วยเรื่องเชิงปฏิบัติ ของ ดร. กะปุม (นิภาพร) เล่าเรื่อง ฐานคิดของการใช้ R2R และ KM มาขับเคลื่อนในวิถีการทำงาน ตามด้วย อ. โจ (จิตติ) พูดเรื่อง ถอดบทเรียนจากสิ่งที่ได้เรียนรู้

อ. หมอเจเจ (จิตเจริญ) ให้ผมสรุป ผมสรุปโดยเชื่อมโยงกับการนำเสนอของ อ. โจ และ ดร. กะปุม ของ อ. โจ เป็นตัวอย่างของ KM แบบใช้ IT สมัยใหม่ คือโปรแกรม MS OneNote ส่วน ดร. กะปุม เล่าวิธีการใช้ KM และ R2R เป็นเครื่องมือเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง (Transformative Learning) ผมย้ำว่า KM เป็นเครื่องมือช่วยให้การทำงานเป็นการเรียนรู้ไปในตัว และหากดำเนินไปอย่างดี การเรียนรู้มันจะเป็น Transformative Learning เปลี่ยนกระบวนทัศน์ ให้การทำงานเป็นความสุข ความพึงพอใจ การมีเพื่อนร่วมงานเป็นบรรยากาศที่อบอุ่นด้วยมิตรภาพ

จิตเจริญ (เจเจ):

ขออนุญาตแนะนำวิทยากร อาจารย์หมอวิจารณ์เป็นผู้ที่จัดตั้งสถาบันจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) มาตั้งแต่ปี 2546 ปัจจุบันเป็นนายกสภามหาวิทยาลัยมหิดล อาจารย์นิภาพร ลครวงศ์ (กะป๋ม) ท่านได้ PhD อยู่สองเรื่อง คือพยาบาลกับเทคนิคการศึกษา อาจารย์จิตติ อภิบุญ อยู่ที่ ม.เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ทำเรื่อง IT และการเรียนรู้ในมหาวิทยาลัย

วันนี้เราจะเริ่มด้วยกระบวนการ KM 3.0 หลายท่านอาจจะงงๆ ว่า “อยู่ด้วยวิถี มีเป้าหมาย ใช้ IT” นี่เป็นอย่างไร เราจะเริ่มด้วยอาจารย์หมอวิจารณ์ อาจารย์จะเล่าให้ฟังเรื่องความคาดหวัง ซึ่งอาจารย์ทำเรื่องนี้ มีตั้งแต่ก่อนแต่ก่อน ท่านเป็นนักเรียนรู้ไปไหนๆ ก็จะเขียนใน GotoKnow อาจารย์เขียนไว้ประมาณหมื่นกว่าเรื่อง มีเรื่องที่อาจารย์ถอดบทเรียนและมีการตีความ กราบเรียนเชิญอาจารย์ครับ

วิจารณ์:

ท่านผู้เข้าร่วมประชุมที่เคารพทุกท่านครับ ผมจะใช้เวลาประมาณสิบนาทีในการกล่าวนำ เพื่อที่จะให้สองท่านซึ่งเป็น implementer ประสบการณ์ตรง ได้เล่าว่าท่านไปใช้ KM ในบริบทไหน อย่างไร มีแนวทางใหม่ๆ อย่างไร หัวข้อนี้เป็นเรื่อง KM 3.0 คนก็จะสงสัยกันมากกว่า KM 3.0 แปลว่าอะไร 1.0 แปลว่าอะไร 2.0 แปลว่าอะไร อย่าไปสนใจ เราตั้งชื่อ KM 3.0 ก็เพื่อที่จะให้รู้ว่ามีมนะ มันต่างไปจากเดิมนะ message ที่สำคัญก็คือประเทศไทยเราใช้ KM นี่ที่จริงถือว่าเก่ง โดยเฉพาะวงการสุขภาพ อย่างน้อยๆ ก็ทำ AAR, BAR, ถอดบทเรียน แต่ว่าจุดอ่อนของเราคือเราทำแบบซ้ำๆ ไม่เกิดการพัฒนาเครื่องมือและวิธีการนัก หรืออาจจะมีความไม่ค่อยได้รวบรวมกัน message ของ KM 3.0 ก็คือมันเป็น KM ที่จะต้องเคลื่อนไปเรื่อยๆ เปลี่ยนแปลงไปเรื่อยๆ ที่สองท่านจะเล่าให้ฟังและผมจะเสริมก็ไม่ได้แปลว่าต่อไปอีกห้าปีสิบปีมันจะเป็นอย่างนี้ มันจะต้องเปลี่ยนไปอีก นี่คือหัวใจของเรื่อง KM 3.0

KM คืออะไร

KM คือ

- | | |
|--|--|
| • เครื่องมือเรียนรู้ร่วมกันจากการปฏิบัติ | มาทบทวนว่า KM คืออะไร เราสามารถที่จะ |
| • เพื่อให้การทำงานมีการใช้ความรู้เริ่มสร้างสรรค์ และความรู้ของคนทุกระดับ | นิยามได้เป็นร้อยๆ นิยาม ใน GotoKnow ผมเคยเขียนว่า KM คืออะไร ก็เขียนไปวันละนิยาม วันละ |
| • ในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนด | นิยาม จนกระทั่งผมก็เบื่อไปเอง อาจจะได้ร้อยหรือหก |
| • ตัวช่วยพนักงาน ให้ทำงานได้ผลดีขึ้น | สิบนิยามก็จำไม่ได้แล้ว |

หัวใจสำคัญที่สุดของ KM และจะตรงกับการประชุม HA อยู่ตลอดก็คือมันเป็นเครื่องมือของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ หัวใจสำคัญที่สุดก็คือเมื่อเราทำงานเราต้องได้เรียนรู้ นี่คือหัวใจ KM เป็นตัวช่วย ใครก็แล้วแต่ทำงานหรือดำรงชีวิต แต่ไม่ได้เรียนรู้ คนนั้นขาดทุน หน่วยงานใด มีคนมาทำงาน มีพนักงาน แล้วเอาใจใส่แต่ผลงาน ไม่ได้เอาใจใส่การเรียนรู้ของคนของตน ถือว่าบกพร่อง นี่คือหัวใจ ก็จะมีกลเม็ดเด็ดพราย

เยอะเยอะ ในการประชุมนี้และการประชุมก่อนๆ ของ HA มีเรื่อง KM สอดแทรกอยู่ตลอดโดยไม่จำเป็นจะต้องมีชื่อนี้ นี่คือหัวใจ

มองอีกมุมหนึ่ง KM เป็นเครื่องมือที่ทำให้คนทุกระดับในหน่วยงานได้ใช้ความสามารถของตนเพื่อทำให้หน่วยงานบรรลุผลสำเร็จ อย่างพวกเรา หัวใจสำคัญคือคนใช้และญาติ เราใช้ KM เพื่อทำให้การบริการผู้ป่วยดีขึ้น โดยมีการใช้ความรู้ของเรา เอาความรู้คนอื่นและประสบการณ์ของคนอื่นมาใช้ด้วย หัวใจสำคัญที่สุดของ KM 3.0 ก็คืออย่างที่เราใช้หลายครั้งเราจะคิดถึงเป้าหมายตรงหน้าเรา แต่ KM 3.0 บอกว่ามันจะมีพลังต่อเมื่อทุกคนมีเป้าหมายใหญ่ร่วมกัน คือมีเป้าหมายองค์กรเป็นเส้นชัย แน่แน่นอนว่ามีเป้าหมายเล็กอยู่ตรงหน้า คือหน้าที่เรา

KM 3.0

KM 3.0

- อยู่ในวิถี
- มีเป้าหมาย
- ใช้ ไอที
- มีพลังจัดการ “หัวปลา”
- มีการจัดการ ความรู้จากภายนอก



คนก็จะถามอยู่เรื่อยว่าแล้ว KM 3.0 มันเป็นอย่างไรรู้ ถ้าคนสนิทกันมากๆ ผมก็จะบอกว่าผมก็ไม่รู้เหมือนกัน มันเป็นชื่อที่ตั้งขึ้นมาเพื่อให้ดูมันเท่าๆ ที่จริงก็คือทำให้งงๆ พองๆ ก็อยากรู้ เราที่มีการทำงานปรึกษากันว่าต่อไปข้างหน้าอีก 5-10 ปีนี้ KM ไทยเราจะช่วยกันอย่างไรดี คือต้องการ move KM ของประเทศไทยไปอีก step หนึ่ง ไม่ให้วนเวียนอยู่กับการตรึงเดิมนะ ในที่สุดเราก็ตกลงกันว่าจะมีห้า

ตัวนี้เป็นตัวสำคัญ (1) อยู่ในวิถี (2) มีเป้าหมาย (3) ใช้พลัง IT (4) มีหัวปลา (คือเป้าหมายขององค์กร) (5) มีการจัดการ ความรู้จากภายนอก KM จะเน้นความรู้ที่วนเวียนจากการปฏิบัติ แต่ถ้าไม่ระวังมันจะวนเวียนอยู่ในวงเดิมๆ ไม่มีความรู้ใหม่เข้ามา

อยู่ในวิถี

- อยู่ในวิถีชีวิตการทำงาน เน้นอยู่ในเนื้องาน ไม่ต้องเอ่ยคำว่า KM
- เกิดการเรียนรู้จากการทำงาน
- มีวิถีของการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ ไม่หวง ร่วมมือ เป็นวัฒนธรรมองค์กร ไม่ทำงานเป็นไซโล
- เกิดการพัฒนาคน พัฒนาคณะ พัฒนาหน่วยงาน เป็น Learning Organization
- เกิด “วิถี” การทำงานใหม่อย่างต่อเนื่อง

อยู่ในวิถี (๒)

- มีความรู้ให้คนอื่นมาใช้งานได้ ตรงความต้องการ ตรงเวลา พร้อมใช้
- โทรศัพท์มือถือเป็นเครื่องมือหลัก

อยู่ในวิถี หมายความว่าอยู่ในวิถีชีวิตการทำงานโดยไม่ต้องพูดถึง KM มันฝังอยู่ในนั้นเลย เป็น KM inside เหมือนคอมพิวเตอร์ตัวนี้มี Intel inside มี chip ของ Intel อยู่ข้างใน ไม่มีใครรู้ ไม่ต้องพูดถึง อยู่ในวิธินั้นเป็นวิถีการทำงานที่มีการเรียนรู้อยู่ด้วย ฝังอยู่ข้างในเลย KM จะเป็นตัวช่วยทำให้เกิด ที่จริงองค์กรของท่านก็จะมี เพียงแต่ว่ามีแบบเข้มแข็ง คล่องตัว แล้วมีพลังอยู่ในตัวแค่นั้น หัวใจสำคัญที่สุดในเรื่อง KM คือ เวลาทำงานแล้วไม่แบ่งพวกแบ่งฝ่าย ไม่เป็นไซโล ทำงานมีการประสานกัน มีการเรียนรู้ข้ามหน่วยงาน ไม่

ทวงวิชา ตรงนี้คือหัวใจสำคัญที่สุด ที่ไหนๆ ก็เป็นหมดคือมีปัญหาเรื่องแบ่งพวกแบ่งกลุ่ม เป็นไซโล KM 3.0 ต้องเอาชนะปัญหาดังนี้ให้ได้ มีตัวอย่างที่ดีในหนังสือบังเอิญเป็นของฝรั่ง วันหลังต้องรวบรวมของคนไทย เอามาเป็นตัวอย่างให้เห็น

KM 3.0 มันจะต้อง drive องค์กรไปสู่ Learning Organization ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาน้อยสามส่วน คือ ตัวคน ตัวงาน และตัวองค์กร คนเก่งขึ้น งานดีขึ้น และองค์กรของเราดีขึ้น เกิดเป็นองค์กรเรียนรู้ มีการเคลื่อนตัวไปเรื่อยๆ คำว่าอยู่ในวิถีอาจจะมองว่ามันเป็นวิถีของการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง การเรียนรู้ต่อเนื่องไม่สิ้นสุด

มีเป้าหมาย

- โฟกัสเป้าหมายที่ธุรกิจหลักขององค์กร เพื่อผลประกอบการที่ดีขึ้น
- พิสูจน์ได้ว่า ช่วยให้ผลประกอบการดีขึ้น
- โฟกัสที่ Critical Knowledge
- ทำแผนที่ความรู้
- กำหนดการไหลของความรู้ ให้ไหลไปยังจุดใช้งานได้สะดวก

<https://www.gotoknow.org/posts/591606>

มีเป้าหมาย หมายความว่าต้องเป้าหมาย focus มี focus ที่เป้าหมาย ไม่ใช่ทำแบบ blurry ว่างานดีขึ้น งานดีขึ้นแปลอะไร ท่านไปดูที่โปสเตอร์ข้างนอกว่านี่ focus อย่างนี้ แล้วก็ focus ไปที่เป้าหมายใหญ่ขององค์กร ที่สำคัญอีกอันก็คือต้อง focus ไปที่ความรู้ที่ต้องการใช้ เพื่อให้คนดีขึ้น งานดีขึ้น ที่เรียกว่า critical knowledge ต้องจำเพาะว่าเรื่องอะไร เช่น patient safety หรือ patient safety อาจจะกว้างไป ลงไปอีกว่ามิติไหน เพื่อที่จะทำให้เป้าหมายมันชัด เห็นภาพรวมในการใช้ KM แต่ละที่ต้องทำ knowledge mapping ให้เห็นภาพใหญ่ และให้เห็นว่าความรู้ไหลอย่างไร ไปยังใคร เมื่อไร เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวก

ใช้ IT

- โทรศัพท์มือถือ และ Social Media
- ใช้ Big Data Technology

KM 3.0 ยุค 21st century ยุค 2016 ยุค พ.ศ. 2559 อย่างนี้ เทคโนโลยีเปลี่ยนไปโดยสิ้นเชิง คนก็เปลี่ยนไปโดยสิ้นเชิง เพราะฉะนั้นตัวเครื่องมือ KM ต้องทันใจโก๋ ทันใจคน Gen Z Gen M พวกใจร้อน เร็ว รอไม่ได้ KM ต้อง serve อันนั้น ไม่ใช่ไปดำหนิดเตียน เขา ห้ามเด็ดขาด ต้องไปสนอง นี่คือความเป็นจริงของคนในสังคม ความรู้ต้องพร้อมใช้ตลอดเวลา any time, any where แล้วต้องเป็นความรู้ที่เขาพร้อมใช้ ใช้ได้ทันที คือถ้าเราใช้ Google ค้น เราต้องมานั่งหาว่าอันไหนดีกว่ากัน แต่ถ้าเครื่องมือ KM ที่เป็น IT เป็นตัวช่วยให้ค้นความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร มันจะเลือกมาให้เลยว่าตัวนี้ดีที่สุด คือพร้อมใช้จริงๆ สมัยก่อน KM 2.0 IT เราก็ใช้คอมพิวเตอร์อย่างนี้ สมัยใหม่มันต้องเป็น smart phone ทันใจ คล่องตัว เดี่ยว ดร.กะปุมจะชี้ให้ดู

นอกจากใช้ database แบบที่เป็น structured data แล้ว ต่อไปจะต้องพัฒนาไปสู่เทคโนโลยีที่ใช้ unstructured data ที่เรียกว่า big data technology ไม่ต้องเตรียมทำ data อะไรทั้งสิ้น ใช้โทรศัพท์คุยกัน

ไปคุยกันมา นั่นคือ data กลายเป็นมีความหมายได้ กลายเป็นความรู้ที่ใช้ประโยชน์ได้ นี่คือการท้าทายของ KM 3.0 ต่อไป

มีพลังจัดการ “หัวปลา”

- หัวปลา = วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย
- นำไปใช้ตีความคุณค่าของ ผลงาน ของแต่ละหน่วย
- กำหนดเป้าหมายผลงาน ดาวเงิน ทอง แพลตินัม ให้รางวัล มีผู้บริหารระดับสูงทำหน้าที่
- มีหน่วยงานแนวราบสนับสนุน/ช่วยเหลือ ใ้บรรลุ
- มีการเฉลิมฉลองประจำปี และสังเคราะห์ภาพใหญ่

<https://www.gotoknow.org/posts/599809>

มีพลังจัดการหัวปลา ซึ่งแปลว่าเป้าหมายใหญ่ขององค์กร

การจัดการหัวปลานั้นต้อง lead โดยผู้บริหารสูงสุดหรือเกือบ

สูงสุด ตัวอย่างอยู่ใน link ข้างล่าง ซึ่งเป็นเรื่องของ รพ.ศิริราช พอ

ไปฟังแล้วน่าพิศวงมาก รองคณบดี ศ.พญ.ดวงมณี เลหาประสิทธิ

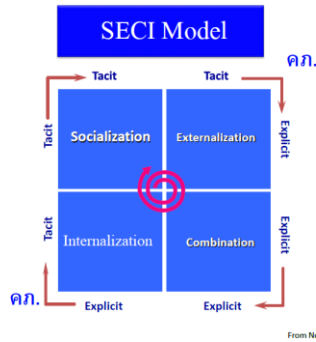
พร เป็นผู้บริหารที่ดูแลหัวปลาทางด้านคุณภาพของศิริราช ใช้ KM

และเครื่องมืออื่นอีกเป็นกระตัก เป็นตัวอย่างให้เห็นว่า KM ต้องใช้เครื่องมือหลายตัวเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน

การจัดการหัวปลานั้นต้องจัดการเป็น คือใช้ KM ใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ใส่เข้าไปจนไม่ต้องพูดคำว่า KM เพื่อให้เข้าใจว่าที่บอกว่าเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ในทางปฏิบัติ ตรงหน้างานของหน่วยนี้ แปลว่าอะไร ที่หน่วยนี้เขาพยายามปรับปรุงงานของเขา มันไปสนองหัวปลานั้นอย่างไร สนองได้ถึงขนาดเอาไปเลย รางวัล ดาวเงิน ดาวทอง ดาวแพลตินัม ไม่มีทางที่จะอธิบายเรื่องวิธีการจัดการหัวปลาให้ใครเข้าใจได้ ต้องไปสังเกตและตีความเอาเอง ถ้าใครอยากรู้ให้ไปร่วมงาน quality day ของศิริราชซึ่งจัดในเดือนกรกฎาคม ต้องคอยเข้าไปเช็คใน website ศิริราชแล้วสมัครเข้าไป จะสังเกตเห็นว่าวิธีการจัดการหัวปลาของเขามันสุดยอด มันทำออกมาอย่างซับซ้อนมาก แล้วออกมาให้เราเห็นคือมีคนได้รางวัล มีโปสเตอร์เยอะแยะ นั่นคือการที่คนเล็กคนน้อยมุ่งไปสู่หัวปลาคือคนไข้ได้รับบริการที่ดีขึ้น

นอกจากผู้บริหารเอาใจใส่ มี dialogue มีการเอาหัวปลาโยงเข้ามาสู่ Performance Agreement (PA) เกณฑ์การให้รางวัล ยังมีเจ้าหน้าที่ มีหน่วยงานแนวราบมาคอยช่วยเหลือ อันนี้สำคัญมาก เวลาพูดถึงหน่วยงานเรามักจะนึกถึงหน่วยงาน vertical แล้วการทำงานบางทีก็ทำงานไม่เข้าหากัน หน่วยงานแนวราบเขาจะมีอีก skill หนึ่งคือ ช่วยตะ หนุนตะ ความสำเร็จของเขาอยู่ที่คนอื่น อยู่ที่คนปฏิบัติงาน เป็น skill อย่างหนึ่ง เป็น attitude อย่างหนึ่งซึ่งต้องสร้าง ที่ศิริราชเขาทำมานานจนเข้าเนื้อ ให้เขาอธิบายอาจจะอธิบายไม่ได้ แต่ผมเป็นคนกึ่งนอกกึ่งใน เข้าไปสังเกตแล้วเห็นเลยว่านี่มันสุดยอด ผมพูดไปแล้วเรื่องการเฉลิมฉลองประจำปี คือ quality day ถ้ามีเวลาผมจะเล่าเรื่องแบบนี้ได้เยอะมาก

อันสุดท้าย **ต้องมีการจัดการ ความรู้จากภายนอก** ต้องเอาความรู้จากข้างนอกมาใช้งานด้วย อย่าลืมนะว่า KM ให้คุณค่าความรู้ภายใน ถ้าไม่พูดถึง KM ความรู้ภายในนี้เสมือนไม่มีคุณค่า KM เน้นความรู้จากการปฏิบัติ แต่ถ้าไม่มีเครื่องมือ ไม่มีวิธีการดูความรู้จากภายนอกเข้าไป เราก็คงจะวนอยู่กับที่ เพราะฉะนั้นต้องเอาความรู้จากภายนอกเข้าไป วิธีเอาความรู้จากภายนอกเข้าไปมีสาระพัดแบบ ผมยกตัวอย่างให้ดู ท่านที่เข้าใจ KM จะรู้จัก SECI Model



ตัวอย่าง SECI model S คือคนมาสู่มหัวกันในที่ทำงาน ค่อยกัน เรื่องการทำงาน ได้ผลแบบนี้ fail แบบนี้ ก็เกิดความรู้ขึ้น ทั้งหมด เป็น tacit knowledge ความรู้ที่อยู่ในการปฏิบัติ อยู่ที่ตัวคน ทั้งหมด อธิบายตัวความรู้ยากมาก E คือ externalization เอา ความรู้ออกจากคนมาเขียน มาเล่า เป็นถ้อยคำให้ได้ เป็น explicit knowledge กระบวนการ externalization ถ้าคนไม่คุ้นก็ต้องไป

ฝึก ตรงกระบวนการที่จะทำให้ความรู้ในตัวคนกลายเป็นความรู้ที่พูดได้เขียนได้ มันต้องการ concept อะไร บางอย่างมาจับ ก็คือความรู้ภายนอก จาก explicit knowledge หลายๆ แหล่งเอามา combine กันคือตัว C ก็เป็น explicit knowledge ที่กว้างขวางขึ้น มีการเชื่อมโยงมากขึ้น เป็นกระบวนการที่ทำให้ความรู้ขยายตัว มาถึงขั้นตอนสุดท้าย I คือ internalization เอาความรู้ใส่เข้าไปในการทำงาน ใส่เข้าไปในตัวคน ต้องเอา ความรู้ภายนอกเข้ามาใช้ด้วย ไม่ใช่เฉพาะความรู้ที่อยู่ในตัวคนทำงานเท่านั้น นี่เป็นเพียงตัวอย่างของการเตือน ว่าต้องใช้ความรู้ภายนอกด้วย

ผมพูดเป็นเชิงกล่าวนำว่า KM 3.0 KM ยุคใหม่ต่อไปข้างหน้าต้องมีลักษณะที่เปลี่ยนแปลงไป เรา ยกตัวอย่างมาให้ห้าด้านห้าแบบ ที่จริงผมพูด feature ที่ 6 ไปแล้ว คือไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ เคลื่อนตัวเรื่อยไป พวกเราที่เอาไปใช้สามารถที่จะตั้งข้อสังเกต ให้ข้อคิดเห็น แล้วกลายเป็น KM แนวใหม่ไปเรื่อยๆ ที่ทรงพลังใน การที่จะทำให้คนพัฒนา งานพัฒนา และองค์กรพัฒนา

จิตเจริญ:

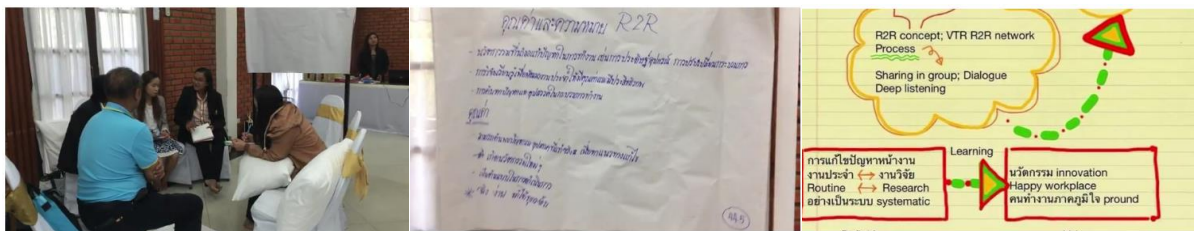
ใช้คนพัฒนา องค์กรพัฒนา ตรงคนพัฒนา ดร.นิภาพร ท่านจะมาเล่าให้ฟังว่าจากที่ท่านทำที่ยโสธร แล้วก็ออกไปทั่วประเทศนั้น ท่านมีวิธีการอย่างไร เมื่อวานมีคนถามเยอะว่า R2R เริ่มต้นอย่างไร ทำอย่างไร เชิญอาจารย์กะป๋มครับ

นิภาพร:

วันนี้เหมือนได้ขึ้นสอบคุณวินิพนธ์ ได้เรียนรู้เรื่อง KM รวมทั้ง R2R จากอาจารย์หมอวิจารณ์ตั้งแต่ปี 48 เรียนรู้ผ่านการสื่อสารที่อาจารย์ได้สื่อสารให้พวกเราทุกคนได้รู้ เรียนรู้ผ่านการทำความเข้าใจ ลองผิดลอง ถูกมาตลอด วันนี้เหมือนขึ้นมาสอบกับอาจารย์

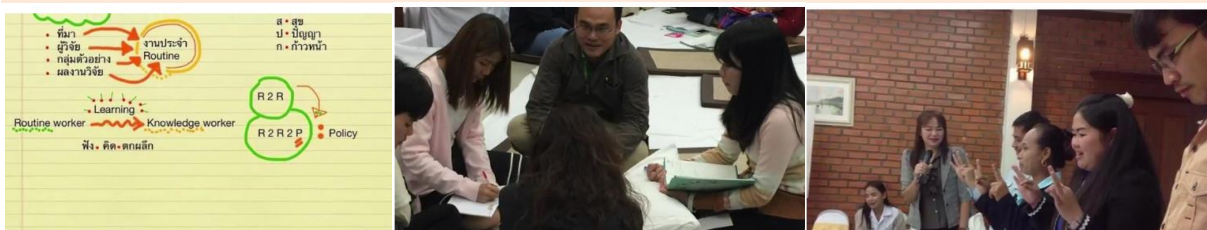
ก่อนที่จะเรียนรู้ว่าวันนี้จะสื่อสารเรื่องอะไร ขอให้ท่านชมคลิปสั้นๆ สักประมาณหนนาที่

(เสียงระฆัง, เสียงเพลง Plum Blossoms เจริญสติ ก้าวเดิน - Breathing and Walking, ดู VDO ได้ที่ <https://www.gotoknow.org/posts/603277>)



Let the Buddha breathe, let the Buddha walk, I don't have to breathe, I don't have to walk.
The Buddha is breathing, the Buddha is walking, I enjoy the breathing, I enjoy the walking.
Buddha is the breathing, Buddha is the walking, I am the breathing, I am the walking.
There is just the breathing, There is just the walking, There is no breather, There is no walker.
Peace and joy while breathing, Peace and joy while walking, Peace and joy the breathing, Peace and joy the walking.
Breathing...Walking...Sitting... Smiling. Working...Playing...Breathing... Walking.

อัญเชิญ พุทธะ เจริญสติ, อัญเชิญ พุทธะ ก้าวเดิน, เราไม่ต้อง เจริญสติ, เราไม่ต้อง เดินไปไหน
เมื่อพุทธะ เจริญสติ, เมื่อพุทธะ ก้าวเดิน, สุขใจเมื่อ เจริญสติ, สุขใจเมื่อ ก้าวเดิน
เมื่อพุทธะ คือสติ, เมื่อพุทธะ คือการเดิน, เรานั้น คือสติ, เรานั้น คือการเดิน
มีเพียงการ เจริญสติ, มีเพียงการ ก้าวเดิน, ไม่มีแม้ ผู้เจริญสติ, ไม่มีแม้ ผู้ออกเดิน
สงบสุขเมื่อ เจริญสติ, สงบสุขเมื่อ ก้าวเดิน, สงบสุขที่ เจริญสติ, สงบสุขที่ได้ก้าวไป
เจริญ..สติ เดิน..ไป, นั่ง..ไป ยืน..ไป, ทำงาน..ไป เล่น..ไป, เจริญ..สติ เดิน..ต่อ..ไป



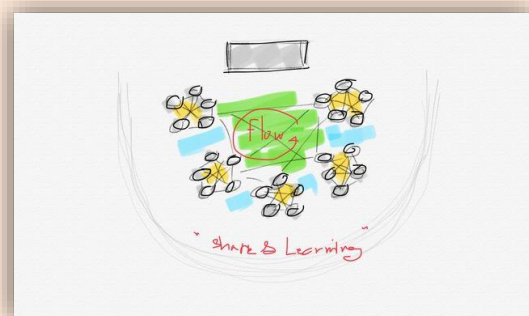
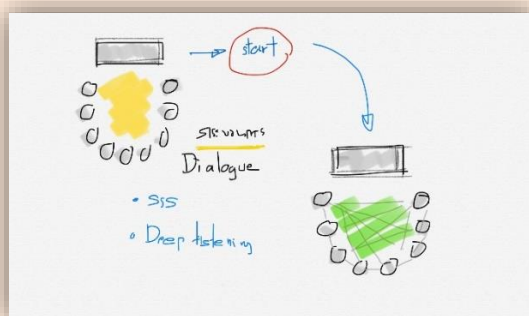
จาก clip เมื่อสักครู่ จะเห็นภาพของกระบวนการจัดการเรียนรู้ในเรื่องของวิจัย ในกลุ่มที่เรามองเห็น หลากหลายมาก มีแพทย์ มีเภสัช มีพยาบาล มีบุคลากรสาธารณสุขที่ทำงานอยู่ รพ.สต. มี อสม. อยู่ใน class เดียวกัน มันท้าทายมากกว่าทำไมต่างวิชาชีพเหล่านี้นั่งเรียนวิจัยด้วยกัน โดยที่ไม่มีความรู้ถึงการแบ่งแยก แต่กลับสามารถเรียนรู้เรื่องของการวิจัยด้วยกัน



วันนี้เหมือนอาจารย์ให้มาถอดบทเรียนของตัวเองในที่ใช้ KM เข้ามาใช้ในการขับเคลื่อน R2R ตอนเริ่มต้นของการขับเคลื่อน R2R ลึกๆ ตัวเองมีฐานคิดว่าเมื่อไรก็ตามถ้าเราทำเหตุของเรา เหตุที่ถึงพร้อม เหตุถึงพร้อมก็คือว่าทำอย่างไรให้คนทุกคนเรียนรู้วิจัยได้อย่างรู้สึกว่ามันไม่เป็นยาขม ไม่ใช่เห็นวิจัยแล้วอยากวิ่งหนี แต่เห็นวิจัยแล้วแววตาเป็นประกาย หัวใจพองโต มีไหมคะท่านไหนพูดถึงวิจัยแล้วหัวใจพองโต ไม่มีเลยคะจริงๆ แล้ววิจัยมันอยู่ในชีวิตประจำวันของเรา อยู่ในทุกองศาของกระบวนการเรียนรู้ของเรา แต่บางที่เราอาจจะไม่รู้ตัวว่าเรากำลังทำวิจัย

โจทย์ของดิฉันเองก็คิดว่าทำอย่างไรจะทำให้คนเข้าถึงการทำความเข้าใจในเรื่องการวิจัย ตอนที่มีโอกาสได้เรียนรู้จากท่านอาจารย์หมอวิจารณ์ ตอนนั้นทำดุซก๊นินพนในเรื่องการสร้างความรู้ในมนุษย์ จากการเข้าไปเรียนทำให้รู้ว่ามนุษย์ส่วนใหญ่มักจะบอกความรู้กัน ถ่ายทอด บรรยาย แต่น้อยมากที่ผู้ฟังจะเกิดการสร้างความรู้ขึ้น ตัวเองเรียนมานานมาก สิบปี จึงได้รู้ว่าคนเราสร้างความรู้กันอย่างไร จริงๆ มีวิธีการสร้างความรู้โดยพื้นฐานอยู่สามอย่าง คือสุดตมยปัญญา จินตมยปัญญา ภวานามยปัญญา คิด ฟัง ลงมือปฏิบัติ แล้วเราก็เกิดปัญญา เกิดความรู้เกิดขึ้น จากเหตุตรงนี้ ผลที่ดิฉันอยากได้คือให้ทุกคนสามารถสร้างความรู้ได้โดยผ่านเครื่องมือที่เรียกว่า R2R ตรงนี้เป็นโจทย์ที่จะต้องมาตีความกับตัวเองว่า แล้วทำอย่างไรจะทำให้คนที่เราเข้าไปร่วมกระบวนการด้วยเกิดการสร้างความรู้จากการทำ R2R ก็มาตีโจทย์ตรงนี้

GoToKnow: Ka-Poom



จากคลิปที่ข้าพเจ้าต้องการสะท้อนให้เห็นภาพของการจัดกระบวนการเรียนรู้ เริ่มแรกทุกคนต่างที่มาต่างหน้าที่ในการทำงาน มีพยาบาล เกษษกร แพทย์แผนไทย นักวิชาการสาธารณสุข อสม. กระบวนการที่ทำให้ผู้ผ่อนคลายและมีความเป็นกันเองจะช่วยให้บรรยากาศเกิดความผ่อนคลายและเอื้อต่อการเรียนรู้ การใส่กิจกรรมบางอย่างเพื่อให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมจะทำให้ทำที่ที่ปฏิบัติต่อกันมีช่องว่างแคบลง ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวอาจจะเป็นการแนะนำตัวเอง การทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์. หรือแม้แต่การเขียนหัวใจแห่งความคาดหวังและนำมาติดที่กระดานส่วนกลาง ส่งผลให้การเคลื่อนไหวผ่อนคลายทางกายก็เริ่มต้น

จากนั้นสลายพฤติกรรมแล้วเข้าสู่กระบวนการสุนทรียสนทนาหรือ Dialogue เส้นของการสุนทรียสนทนาข้าพเจ้า มองว่าทำให้บุคคลมีสภาวะของความตื่นรู้ที่เป็นรับสิ่งใหม่ข้อมูลใหม่เข้าไปผสมกับฐานความรู้เดิมที่มีอยู่

เมื่อบุคคลแม้จะมาจากต่างๆหรือต่างหน้าที่ หากได้เข้ากระบวนการสุนทรียสนทนาแล้ว การไหลลื่นไปของการเรียนรู้ก็เริ่ม ดำเนินไปอย่างไม่สะดุด

การเรียนรู้แบบไม่รู้ตัว



จาก clip เมื่อสักครู่นี้จะเห็นว่าทุกคนเรียนรู้แบบไม่รู้ตัว topic ที่ให้ดูเมื่อสักครู่นี้เขาเรียนรู้เรื่องการ ตั้งคำถามการวิจัย ถ้าสมมติว่าเราไปฟังบรรยาย อาจารย์จะบอกหลักการ theory มากมายในการตั้งคำถาม การวิจัย แต่กระบวนการที่เราเห็นจาก clip เมื่อสักครู่นี้ เราใช้กระบวนการพูดคุย บรรยายากที่สบายๆ ไม่ทำให้ทุกคนรู้สึกว่าเป็นแพทย์ นี่เป็นพยาบาล นี่เป็นเภสัช นี่เป็น อสม. แต่ทุกคนมีความรู้สึกว่าเขาเป็น กัลยาณมิตร เป็นเพื่อน เป็นพี่ เป็นน้อง เป็นคนในกลุ่มเดียวกัน มาพูดคุยกัน พูดคุยกันภายใต้ไม่ใช้การ อภิปรายหรือการถกปัญหา แต่ใช้วิธีการ dialogue ซึ่งมันนุ่มนวล มันทำให้หัวใจเราอ่อนโยน คือเวลาที่เรามา discuss กัน บางทีเรามักจะ blame กัน ว่าความคิดของฉันต้องถูก เวลาที่เราฟัง เอ๊ะ มันไม่เข้าท่า แต่เวลา dialogue มันทำให้เราหยุดชะงัก มีสติมากขึ้นว่าฟังก่อนแล้วกัน ใช่ไม่ใช่ฟังก่อนแล้วกัน แล้วเราค่อย ประมวลผลว่าสิ่งที่เราฟังนั้นเราน่าจะตีความหมายหรือแปลความหมายของมันอย่างไรดี ก็ใช้หลักการของ dialogue นี้เข้ามา ทำให้ทุกคนในกระบวนการเรียนรู้จะไม่รู้สึกตัวเลยว่าตัวเองกำลังเรียนรู้ เขาเพียงมาคุย กัน มาบอกเล่า มา dialogue

อย่างใน VTR นี้ให้เขามาเล่าความสำเร็จในงานก่อน class เมื่อสักครู่นี้เป็นเรื่องของ Com Med Science ของคนที่ทำงานเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 7 ที่ขอนแก่นเขาจัด เขาตั้งโจทย์ขึ้นมาว่าทำอย่างไรจึงจะให้บุคลากรสาธารณสุขทั้งหลายเข้าถึงประชาชนในเรื่องการใช้สารเคมี ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ทำอย่างไรให้คนทุกวิชาชีพเข้ามาคุยโดยรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกัน ดิฉันก็ใช้กระบวนการ dialogue ให้คุยเรื่องราวของแต่ละพื้นที่ ที่มาทั้งหมดมีสี่จังหวัด กาฬสินธุ์ ขอนแก่น ร้อยเอ็ด และ มหาสารคาม เขามาจากต่างที่แล้วเขามาคุยกัน dialogue นี้เราไม่ต้องไปทำ OD อะไรมากเลย dialogue แล้วเขาจะรู้สึกถึงสัมพันธ์ภาพที่ดีขึ้นภายในช่วงเวลาอันสั้น การพูดคุยกันถึงความสำเร็จ ให้ทุกคนมาเล่าว่า

ประสบการณ์การทำงานของตัวเองในเรื่องนี้ว่าเขา success อย่างไร และในความ success ของเขามันยังเหลือ gap อะไรที่เขารู้สึกว่าเขายังไม่ได้ทำ

จาก dialogue นี้จะไปกระตุ้นกระบวนการคิดให้เกิดขึ้น เหมือนอย่างวันนี้ ทุกคนตั้งใจอยู่ในตัวเองก่อนก็ได้ เอ๊ะขณะฟังทุกท่านบนเวทีนี้เรากำลังจะได้เรียนรู้อะไร เมื่อเราตั้งใจกับตัวเอง กระบวนการเรียนรู้มันจะเริ่มหาคำตอบไปโดยอัตโนมัติ เพราะมนุษย์เราจะมีกระบวนการเรียนรู้ที่เป็นธรรมชาติ เรียนรู้โดยธรรมชาติ เมื่อไรที่เรา open mind เปิดใจฟังอย่างมีสติ ความรู้ใหม่ที่เราฟังเข้าไปมันจะไปเชื่อมกับความรู้เดิม แต่ถ้าเราฟังแล้วยังรู้สึกงงๆ ไม่เข้าใจไม่ต้องตกใจ ไม่ต้องตกใจว่าวิทยากรพูดฟังไม่รู้เรื่อง หรือไม่ต้องตกใจว่าฉันโง่หรือเปล่าจึงฟังไม่เข้าใจ เพราะว่าเราอาจจะไม่มีฐานความรู้เรื่องนั้นมากพอ แต่พอฟังไปความรู้จะเริ่มสั่งสมและเกิดการเชื่อมความรู้ขึ้น ฟังไปเรื่อยๆ deep listening ไปเรื่อยๆ มันจะตกผลึกและเกิดความรู้รู้สึกว่า อ้อ มันเป็นเช่นนี้เอง

ทั้งการ dialogue และการฟังจะทำให้เราแตกยอดทางปัญญา เกิดความเข้าใจในสิ่งต่างๆ ในกระบวนการเรียนรู้การทำวิจัยก็เช่นเดียวกัน ดิฉันก็ใช้ทักษะสองอย่างนี้เข้ามา กับอีกอย่างหนึ่งคือ share & learning คือการแบ่งปัน การบอกเล่า ตรงนี้จะเกิดเกลียวความรู้ขึ้น หมุนวนขึ้น เราเล่าแล้วเรา reflection สะท้อนกันกลับไปกลับมา ที่สุดแล้วจะเกิดความเข้าใจมากขึ้น ดิฉันจะใช้ทักษะพื้นฐานสามอย่างนี้ทำให้คนเกิดความรู้ความเข้าใจในการทำวิจัย หรือการใช้เครื่องมือที่เรียกว่า R2R

สัมมาทิฐิในการทำวิจัย



ที่สุด ประตูด่านแรกเลย จากที่ผู้ทุกคนเข้ามา ร่วมกระบวนการ อย่างน้อยความคาดหวังของผู้ทำกระบวนการก็คาดหวังว่าเขาจะเกิดสัมมาทิฐิในการทำวิจัย รู้สึกรัก อยากทำวิจัย มีความคิดเห็นที่ถูกต้องเกี่ยวกับการวิจัย จริงๆ แล้ววิจัยไม่ใช่เรื่องยาก แต่เรามาคำทำให้มันยาก และยากยิ่งขึ้น จริงๆ วิจัยทำให้ชีวิตง่ายขึ้น ซับซ้อนน้อยลง งงไหมคะ ถ้า

งต้องไปลองทำวิจัยดู ถ้าท่านทำวิจัยแล้วปวดหัว รู้สึกยุ่งยากในหัวใจ นั่นแสดงว่าหลงทาง แต่ถ้าทำวิจัยถูกต้อง ชีวิตเราจะเรียบง่ายขึ้น มันได้คำตอบ มันได้ความรู้เกิดขึ้น นั่นล่ะที่ท่านทำวิจัยถูกทาง แต่พอเราพูดเรื่องการทำวิจัยเราไปพูดอะไรก่อน สถิติ รูปแบบการวิจัย ตรงนี้เป็นแค่ element เล็กๆ ของการทำวิจัยเท่านั้น หัวใจสำคัญคือการคลี่คลายโจทย์หรือปัญหาหรือความทุกข์ที่เกิดในชีวิตการทำงานของเรา กระบวนการวิจัยจะเป็นทักษะที่ทำให้เราใช้ชีวิตเรียบง่ายขึ้น แม้แต่วิถีการทำงานของเรา ก็จะง่ายขึ้น

เวลาที่คนเข้ามาสู่กระบวนการดิฉันก็ตั้งใจที่ว่าทำอย่างไรคนที่มาเจอกันครั้งแรกเขาจะรู้และเข้าใจ ความหมายของการทำวิจัยโดยที่เราไม่ต้องเป็นผู้บรรยายว่าการวิจัยคืออะไร หรือการตั้งคำถามวิจัยต้องเริ่มต้น

ด้วย 1 2 3 4 ไม่ใช่ ดิฉันใช้ทักษะของ share & learning เริ่มต้นด้วยการนั่งคุยกัน dialogue การนั่งรวมกลุ่มกันก็ไม่ใช่ว่ากลุ่มแพทย์กับแพทย์ พยาบาลกับพยาบาล เกสซ์กับเกสซ์ แต่ให้เขาคุยกัน เพราะมีความเชื่อมั่นมนุษย์ทุกคน ทุกวิชาชีพ ทุกอาชีพสามารถเกิดการเรียนรู้ได้โดยไม่ขึ้นกับตำแหน่งหรือวิชาชีพ แต่ขึ้นกับ open mind (การเปิดใจ) และสติ ที่จะฟังและเรียนรู้ในขณะนั้น ที่สุดเขาจะเกิดความคิดและแรงบันดาลใจ ว่าวิจัยไม่ใช่เรื่องยาก ใครก็ทำได้ แล้วในที่สุดก็อยู่ในวิถีชีวิต อย่างเช่นแค่อยากลดน้ำหนัก เราตั้งโจทย์น้ำหนักที่เกิน ฟุ้งที่ยื่นออกมา แล้วท่านลองไปคิด intervention กับชีวิตของตัวเอง แล้วลองลงมือทำกับ intervention นั้น มี intervention อะไรบ้าง อาหาร ออกกำลังกาย อารมณ์ theory ทั้งนั้นเลย แต่เราไม่เคยลงมือทำ แต่ถ้าเมื่อไรเราออกแบบ intervention นี้กับตัวเอง แล้วทดลองทำกับตัวเอง จะใช้ระยะเวลาเท่าไร ก็ design ออกมา แล้วก็ลองวัดผล หกเดือนผ่านไปน้ำหนักท่านอาจจะลดลงมาแค่สองขีด ผลการวิจัยล้มเหลว ยังไม่ใช่ ทำซ้ำเข้าไปอีก ศึกษาเข้าไปอีก หกเดือนพอไหม ถ้าไม่พอ หนึ่งปี สองปี intervention ที่เราใส่เข้าไปกับกระบวนการในวิถีชีวิตของเรา แล้วท่านจะพบว่าน้ำหนักท่านก็จะลดลง ดิฉันเคยทดลองกับตัวเอง หกเดือนลดลงสองขีด แต่หนึ่งปีผ่านไปก็ลดลงสองกิโล หลังจากนั้นก็ลดลงอย่างต่อเนื่อง จนปัจจุบันคงที่มาหกเจ็ดปีแล้ว ที่น้ำหนักไม่เพิ่มและไม่ลด ไม่อ้วนและไม่ผอมไปกว่านี้ จากการออกแบบ intervention ก็ใช้ทักษะของการวิจัยเข้ามาตั้งคำถาม มันก็จะเนียนเข้าไปในวิถีชีวิตของเรา อะไร ต่างๆ เหล่านี้ อะไรที่มัน ก็จะเกิดความรู้สึกที่อยากจะทำวิจัย เห็นอะไรก็จะเกิดการตั้งคำถาม ตั้งคำถามอยู่ตลอดเวลา เกิดเป็นวิถีในชีวิตของเรา

การจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลง

GoToKnow: Ka-Poom

ในการขับเคลื่อนพัฒนางานโดยใช้ KM และ R2R เข้ามาผสมผสานกัน

สิ่งที่ข้าพเจ้าตั้งใจให้กับตนเองคือ...ทำอย่างไรคนหน้างานจะเกิดสัมมาทิฐิในวิจัย

"มีความเห็นความเข้าใจที่ถูกต้อง และสามารถเกิดทักษะทางการวิจัยเนียนเนื้อเข้าไปในชีวิตแห่งการทำงาน"

การนำองค์ความรู้ทฤษฎีวิจัยมาย่อยแล้วแปลงเพื่อสื่อสารให้คนทำงานได้เข้าใจ คุณอำนวยมีส่วนช่วยอย่างสำคัญมาก...แปรเปลี่ยนจากการเป็นผู้บอกความรู้มาเป็นผู้ช่วยนำพาให้คนทำงานเกิดการสร้างความรู้เรื่องวิจัยขึ้นมาเอง



จากกระบวนการที่ให้เห็นใน clip จากเหตุเพื่อนำมาสู่ผลตรงนี้ในเรื่องของการจัดกระบวนการ เหตุในที่นี้ก็คือเรื่องของความรู้ ทฤษฎีในเรื่องการวิจัย ทำอย่างไรที่จะทำให้ทฤษฎีตรงนี้มาสู่การปฏิบัติได้ หัวใจสำคัญก็คือการจัดกระบวนการเรียนรู้ตรงช่องตรงกลางนี้ กระบวนการเรียนรู้ก็ทดลอง ลองผิดลองถูกมาหลายรูปแบบ จนที่สุดที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ออกมาที่ดีที่สุดที่ทำให้วิจัยเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ก็คือการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เรียบง่าย และทำให้ทุกคนเข้าถึง จากตรงนี้ หลายๆ หน่วยงาน หลายๆ องค์กรที่นำกระบวนการนี้ไปใช้ แล้วเขานำ R2R ไปใช้ในองค์กรเป็นเวลามากกว่าห้าปีอยู่หลายหน่วยงาน



กระบวนการเรียนรู้
ควรจะมีการเคลื่อนไหว
หมุนเกลียว
“ปัดและเบิกบาน”

กระบวนการเรียนรู้บางที่ไม่ต้องมีอะไรมาก มีที่นั่งสบายๆ ให้เขาได้คุยกัน รู้สึกว่าเขาเป็นอิสระใน การที่จะพูดคุยกัน ไม่ตัดสินกัน ไม่ judge ไม่ blame กัน แต่ให้เขาได้เล่างานของเขา งานดังกล่าว นั้นมัน success อะไร เวลาให้เล่า success หัวใจมัน จะพองโต แต่ไม่ใช่ success อย่างเดียว เหลืออะไรที่ ยังจะพัฒนาต่อไปได้อีก หรือเหลืออะไรที่ยังติดขัด

ยังเป็น gap อยู่ ในกลุ่มก็จะช่วยกันในการพูดคุย

ดิฉันมองว่าการจัดกระบวนการเรียนรู้ให้ผู้คนคุยกันแบบ dialogue จะทำให้เกลียวความรู้หมุนวน และสุดท้ายคนที่เข้าสู่กระบวนการเรียนรู้ก็จะเกิดปิติ ใบหน้าก็จะเปลี่ยน แววตา ก็จะเปลี่ยน พลังก็จะเปลี่ยน อย่างเมื่อวานนี้ถ้าใครได้ไปนั่งฟังในห้อง Ted Talk ดิฉันเชื่อว่าทุกคนได้พลังกลับไปจากคนต้นแบบสี่ห้าท่าน ที่มาช่วยกันแชร์ มาแบ่งปัน นอกจากจะได้พลังจากความรู้จากการปฏิบัติจากตัววิทยากรที่มา Ted Talk เมื่อวาน จากการใช้ R2R มาเป็นเครื่องมือ



Dialogue นี้ไม่ต้องตั้งท่ามาก เคยเป็นไหมคะว่า หน่วยงานจะทำ R2R เรามา dialogue กัน แค่ small talk ตอนเช้า มีการเจอกัน หรือช่วงเวลาสั้นๆ หรือใช้โทรศัพท์เป็นกลุ่ม เคยทราบไหมคะว่าโทรศัพท์ของเราสามารถโทรเป็นกลุ่มได้ สามารถโทรคุยได้พร้อมกันหลายๆ คน มันใช้ได้ง่ายมาก เราใช้หลักการ dialogue เข้ามาพูดคุยกัน บางทีในการพูดคุยปัญหาก็ใช้ dialogue ได้ เวลาที่เราใช้ dialogue เข้ามา ปัญหาที่เราารู้สึกว่ามันหนัก มันขัดแย้ง มันไม่อยากจะพูดกัน แต่เวลาที่เรา dialogue กันมันจะทำให้ความ ร้อนมันลดระดับลง ทำให้เราเย็นขึ้น ในที่สุดจะฝังรอยเข้าไปในจิตของผู้ร่วมในกระบวนการ จะเป็นความ ทรงจำที่ดี ประสบการณ์ที่ดี ประสบการณ์ด้านบวก เป็นประจวบที่ที่เกิดขึ้นในจิตใจ ในความทรงจำของเรา ขณะพูดคุยมันจะมีรอยยิ้มและเสียหวัหระเกิดขึ้น แล้วที่สุดก็จะเกิดกำลังใจ

ถ่ายภาพทันไหมคะ ทุกท่านใช้ IT ได้ดีมาก ๆ แชะๆๆ แล้วจะกลับไปทำอะไรต่อ ไม่ต้องไปลอก ไม่ต้อง ไปพิมพ์ ท่านเอาไปใส่ Powerpoint แล้วนำเสนอได้เลย

เกิดความคิดต่อยอด

กระบวนการ KM โดยใช้เทคนิค share & learning การใช้ deep listening อะไรต่างๆ ทักซะ พวกนี้มันเยี่ยมมาก มันทำให้พวกเรามีความคิดต่อ

ยอด ตอนนี้ทุกท่านลองนั่ง reflection กับตัวเองดูก็ได้ จากเมื่อ 20 นาทีที่ผ่านมา ตอนเริ่มฟังอาจารย์หมอ วิจารณ์ ตอนเริ่มยังไม่มีใครพูดเลย แล้วถึงตอนนี้เรารู้อะไรเพิ่มขึ้น หรือเราเข้าใจอะไรเพิ่มขึ้น **เมื่อไรที่เรา เข้าใจอะไรเพิ่มขึ้นเราจะไม่ลืม** แต่ถ้าเดินออกไปแล้วลืมแสดงว่า ท่านยังไม่เข้าใจ แล้วไม่ต้องกังวลว่าท่านจะเป็น Alzheimer มันลืมได้ ไม่เป็นไร มาฟังซ้ำ ย้ำบ่อยๆ ปฏิบัติบ่อยๆ เราก็จะเข้าใจมากขึ้น ที่สุดความคิดของเราก็จะแตกยอด

แบบจำลองการจัดพื้นที่ที่เอื้อให้เกิดการเรียนรู้

GoToKnow: Ka-Poom

ตลอดหลายปีที่ผ่านมานับตั้งแต่ปี 2548 ที่เริ่มรู้จัก KM และเริ่มได้ยินคำว่า R2R

ข้าพเจ้านำประสบการณ์ของการทำวิจัย ถอดบทเรียนวิธีการของตนเองที่ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องวิจัย และเทคนิคกระบวนการของ KM มาผสานกันออกแบบเป็นกระบวนการเรียนรู้ บางครั้งอาจจะไม่ได้เริ่มต้นค้นหาคำถามการ

วิจัยเพราะคนทำงานเขาก้าวกระโดดไปสร้างสรรค์วิธีการแก้ปัญหาแล้ว(Intervention) ดังนั้นข้าพเจ้าจึงนำกระบวนการที่คนทำงานสร้างสรรค์ขึ้นมานั้นย้อนกลับมาสู่การตั้งคำถามการวิจัย เพื่อพิสูจน์ว่าสิ่งที่เขาคิดขึ้นมานั้นใช้ได้ไหม ถูกต้องไหม

การเรียนรู้แบบนี้ไม่ต้องเป็นลำดับขั้น...สามารถหมุนวนกลับไปกลับมาได้

และสิ่งสำคัญ...สิ่งที่เอื้อให้ข้าพเจ้าสามารถจัดการกระบวนการเรียนรู้ให้ลื่นไหลไปด้วยคือ การไม่ถูกรบกวนจากวิธีการเรียนวิจัยแบบเดิมๆ ที่เป็นแบบบรรยายหรือแบบบอกความรู้ ต้องปล่อยให้ผู้เรียนเป็นอิสระที่จะเข้ามาทำความเข้าใจวิธีคิดวิธีเรียนของตนเอง

ข้าพเจ้าลองสรุปเป็นภาพตลอดสปีท์ที่ทดสอบกระบวนการจัดการเรียนรู้ของตนเองในเรื่อง R2R. ดังภาพภาพนี้เป็นแบบจำลองการจัดพื้นที่ที่เอื้อให้เกิดการเรียนรู้

มีการเคลื่อนไหว...เป็นไดนามิค

นำไปสู่การเกิดปฏิสัมพันธ์ในตัวบุคคลในเชิงบวก การเกื้อกูลและช่วยเหลือกัน

เป้าหมายของการนำ R2R มาพัฒนางานเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคลทั้งทางด้านปัญญาและจิตใจ ส่วนผลลัพธ์ต้องงาน องค์กรเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงผลึกซึ่งของการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคลนั้นๆ เท่านั้นเอง

จากต้นสายปลายเหตุ...เทคนิคหรือกระบวนการเรียนรู้สำคัญมาก ในภาษาธรรมชาติข้าพเจ้าเรียกว่า "วัตรปฏิบัติ"... (ลูกศรสีส้มในภาพ) หากกระบวนการไม่เหมาะสมโอกาสที่จะเกิดความรู้ความเข้าใจ...หรือเรียนรู้ไปแบบทุกขมีสูง

ดังนั้นกระบวนการเรียนรู้ควรจะต้องพร้อมด้วยความรู้และความเบิกบาน

พลังชีวิตก็จะปรากฏและช่วยทำให้ผู้คนก้าวผ่านมิติแห่งความทุกข์และปัญหาไปได้แบบมีปัญญา



อันนี้เป็นภาพโดยสรุป รวมๆ เป้าหมายที่ใช้ KM เข้ามาก็คือเรื่องของ R2R ตรงกลางนี้คือ กระบวนการเรียนรู้ที่ใช้ ที่เล่ามาต่างๆ นานา ไม่ว่าจะเป็น BAR ก่อนที่เราจะเริ่มคุยกัน ทุกคนมารู้สึกอะไร คาดหวังอะไร เหมือนที่ทุกคนเดินเข้ามาในห้องนี้ คาดหวังอะไร ก็คงอยากรู้เรื่อง KM 3.0 หรืออยากรู้จะพบ อาจารย์หมอวิจารณ์ อาจารย์เจเจ นี่เป็นความคาดหวัง ถ้าเราถามความคาดหวังของตัวเองว่าถ้าเราเข้ามาสู่กระบวนการนี้หรือสิ่งแวดล้อมนี้แล้วเกิดการเปลี่ยนแปลงอะไรเกิดขึ้นกับตัวเอง เราสามารถใช้อะไรได้

มากมายหลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็น dialogue, BAR, AAR, deep listening, share & learning หรือภาษา
ธรรมะ การใคร่ครวญ การทบทวนกับตัวเอง เราสามารถทำได้ตลอดเวลา ไม่ต้องรอตตอนเย็น ทุกๆ วินาที
เรา reflection กับตัวเองได้ตลอดเวลา เอ๊ะ ฉันกำลังเรียนรู้เรื่องอะไร ฉันกำลังฟังเรื่องอะไร ผู้พูดกำลังเล่า
อะไรให้ฟัง กระบวนการเรียนรู้ตรงนี้จะทำให้พวกเราเกิด PDCA ตลอดเวลา Plan-Do-Check-Act Plan-
Do-Check-Act ปรับปรุงตัวเองอยู่ตลอดเวลา

ทักษะพวกนี้ถ้าเกิดขึ้นในตัวเรา เราจะเป็นนักพัฒนาเกิดขึ้นตลอดเวลา จากเมื่อก่อนเวลาเราฟังเรา
จด บางทีจดไม่ทันก็จะเริ่มมีเครื่องมือเข้ามาคือมีเครื่องบันทึกเสียง ทุกวันนี้เราทันสมัยขึ้น เราใช้ smart
phone ถ่ายภาพ แป๊บๆ เร็วขึ้น นี่ก็คือเกิดการเรียนรู้ เกิดการพัฒนา แต่เสนออย่างหนึ่งของการเรียนรู้ที่ดีฉัน
นำมาใช้ในการจัดการเรียนรู้ของ R2R คือมันจะทำให้คนเกิดการเกื้อกูลกัน เกิดพลังต่อยอด เป็นพลังที่มาจาก
การปฏิบัติ จากคนๆ หนึ่งสู่อีกคนหนึ่ง แล้วกระจายไปเรื่อยๆ แล้วหลายๆ คนที่มาสัมผัสกันและกัน มาเจอกัน
มาพูดคุยกัน เขาจะเกิดเป็นพลัง เรียกว่าใจอีกเหิมกลับไป การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหลังจากที่เราจัด
กระบวนการเรียนรู้ สิ่งสำคัญที่จะเกิดขึ้นคือปัญญากับจิตใจจะเปลี่ยน

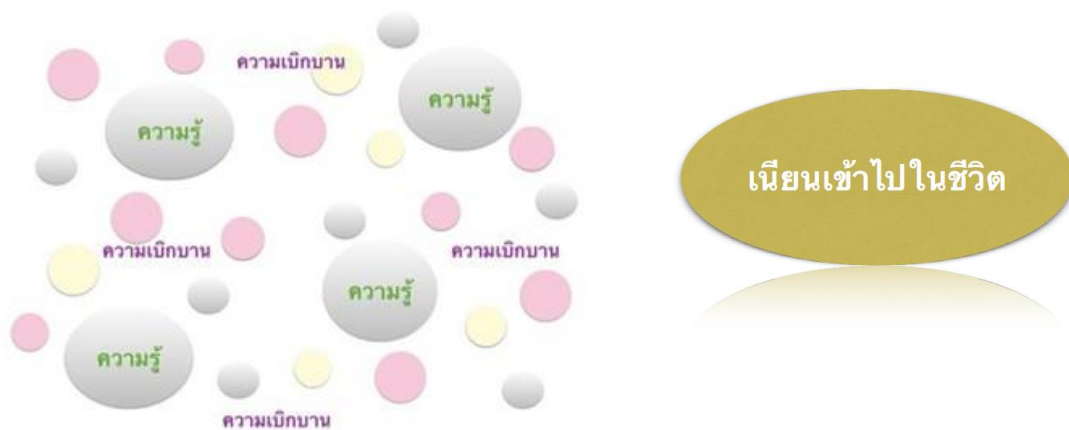
ปัญญาเกิดอย่างไร จะเห็นว่าเราไม่ยอมจำนนต่อปัญหาและความทุกข์ จะเข้าใจเรื่องราว จะเข้าใจวิถี
การทำงานมากขึ้น จะไม่ใช้การทำงานที่บอกว่ามีโอกาสนี้แล้วจะลาออก เดี่ยวลูกเข้ามามหาวิทยาลัยแล้วจะลาออก
พอลูกจบมหาวิทยาลัยแล้วก็บอกว่าเดี๋ยวลูกมีครอบครัวก่อนแล้วจะลาออก พอลูกเรียนจบมีครอบครัว มีหลาน
ก่อน พอมีหลานแล้วก็ยังลาออกไม่ได้ ไปออกกันจริงๆ ตอนเกษียณ ชีวิตเราจะต้องไม่เป็นอย่างนั้น จะต้อง
เป็นชีวิตที่มีพลังอยู่ทุกๆ วัน ตื่นเข้ามาทำงานแต่เช้า ตื่นสามตีสี่ เตรียมพร้อมการทำงาน ลองตั้ง
intervention ตัวเองเลยละ มีไหมคะ ใครไปถึงที่ทำงานตีห้า ไม่นานออกจากห้องนี้ไปวันนี้อาจจะเป็นอย่างนั้น
ก็ได้ ชีวิตของดิฉันเริ่มต้นตั้งแต่ตีสามมาเป็นเวลาต่อเนื่องมาสิบปีแล้ว มีอะไรให้ทำมากมายตั้งแต่ตีสามไป
จนถึงสามทุ่มสี่ทุ่ม โดยไม่เพลีย ไม่เหนื่อย ไม่เครียดด้วย ท่านต้องไปตั้งโจทย์ตรงนี้ มันจริงหรือ มันทำได้หรือ
มันทำได้ค่ะ อยู่ที่ว่าเราจะตั้งศักยภาพของเราออกมาหรือเปล่า

นอกจากปัญญาจะเกิดขึ้นแล้ว จิตใจของเราทุกคนก็จะเปลี่ยนไปด้วย มันจะนอบน้อม มันจะ
อ่อนโยนขึ้น เมื่อวานชอบมาก ฟังอาจารย์นิมิตพูด สนามรบทที่แท้จริงอยู่ที่โรงพยาบาล อยู่ที่หมอกับคนไข้ อยู่
ที่พยาบาลกับคนไข้ เวลาเห็นหน้ากันเจอกันตั้งท่ารบกันแล้ว แววดาเริ่มขวาง ใบหน้าเริ่มตึง สงครามเริ่มเกิดขึ้น
ผู้ที่มีอำนาจที่สุดคือแพทย์พยาบาล บุคลากรสาธารณสุข แล้วก็ชี้ทันที “ยาย ยายทำแบบนี้ไม่ถูกนะ ยายกินยา
นี้ไม่ถูก” สงครามเริ่มเกิดขึ้นแล้ว ยายบอกว่า “ยายมองไม่เห็น ไม่รู้ว่ายาตัวไหนเป็นยังไง” “ไม่ได้นะยาย
ฉลากยาที่มี” อำนาจเริ่มเกิดขึ้น นี่สงคราม แต่เมื่อไรที่ปัญญาพัฒนา จิตใจก็จะเปลี่ยนตามไปด้วย เราต้อง
อ่อนโยนนอบน้อมขึ้น

คนที่ทำ R2R ส่วนใหญ่จะเปลี่ยน มีการเปลี่ยนแปลงไม่ใช่แค่ทางด้านปัญญา แต่จิตใจก็เปลี่ยนไปด้วย
เขาจะอ่อนโยนขึ้น นอบน้อมขึ้น มีพลังในการสร้างสรรค์งานมากขึ้น การที่ทำตรงนี้ได้หัวใจสำคัญคือ
กระบวนการเรียนรู้ ถ้าเมื่อไรการเรียนรู้เรื่องของการทำวิจัยเราใช้การบรรยาย การสอนทฤษฎี กระบวนการ
เหล่านี้การเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นได้น้อยมาก อาจจะ 1% 5% 10% แต่ถ้าเมื่อไรใช้กระบวนการเรียนรู้ที่ใช้

ฐาน KM เข้ามา ดิฉันมองเห็นว่ามีพลังบางอย่างที่ซ่อนอยู่ในตัวมนุษย์ทุกคนมันระเบิดออกมา เป็นพลังด้านบวก พลังสร้างสรรค์ ถ้าภาษาธรรมชาติจะเรียกว่าเป็นธรรมชาติ เป็นความรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติ ลงมือปฏิบัติไปเองเลยแล้วเราจะเห็นผล

สุดท้าย ผลงานวิจัยที่ออกมาเป็น paper มันเป็นแค่สัญลักษณ์เท่านั้น มันเป็นเรื่องที่สะท้อนให้เห็นว่ามันมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นแล้วในใจเรา ผลงานวิจัยหนึ่งเรื่องที่เรากำหนดออกมาจะต้องเป็นงานวิจัยที่เต็มไปด้วยพลังของการเรียนรู้ แต่ส่วนใหญ่ของเราทำวิจัยเพื่อให้ได้ paper หนึ่งเล่ม ให้ได้ตีพิมพ์ ให้ได้แต้มจากการตีพิมพ์ ให้ได้เลื่อนขั้น หัวใจของงานวิจัยทำแล้วมันต้องเกิดพลังแห่งการเรียนรู้เกิดขึ้น เราจะฉลาดขึ้น มีปัญหาค้น รู้ได้อย่างไรว่าฉลาดขึ้น ไม่ใช่ใบปริญญาหลายใบ แต่ฉลาดขึ้นคือเราไม่ทำซ้ำเดิม เปลี่ยนแปลงตัวเองอยู่ตลอดเวลา เรียนรู้เปลี่ยนแปลง เรียนรู้เปลี่ยนแปลง จากที่อายุห้าสิบอาจจะทำให้ใบหน้าลดลงเหลือสามสิบ เหมือนท่านอาจารย์เจเจ สิบปีท่านยังเหมือนเดิมไม่เปลี่ยนแปลง ท่านอาจารย์หมอวิจารณ์ก็ยังเหมือนเดิมไม่เปลี่ยนเลย



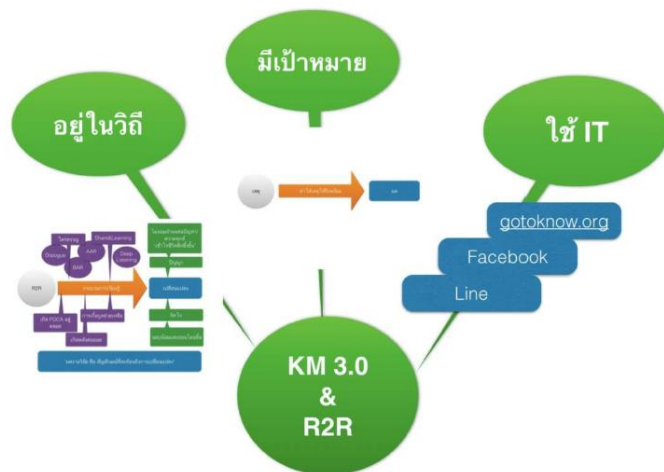
เวลาที่พลังด้านในออกมามันจะทำให้เราเบิกบาน การที่จะทำให้พลังด้านในออกมาได้จะต้องขึ้นกับกระบวนการเรียนรู้ แล้วเราจัดกระบวนการเรียนรู้อย่างไรกับตัวเองอย่างไรให้เกิดการเรียนรู้ ดิฉันมองว่า KM มันทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เหล่านี้ ที่สุดมันก็จะเรียนเข้าไปในชีวิต เข้าไปในวิถี คนที่มีทักษะ KM อยู่ในตัวเองมันจะเกิดการ share แบ่งปัน ไม่หวงความรู้ที่ตัวเองได้ค้นพบหรือสิ่งที่ตัวเองได้ตกผลึก มันอยากจะบอกเล่าสู่ผู้คนต่างๆ ให้ได้ฟังว่าไปทำอย่างนี้มัน success นะ หรือแม้ในคนใช้ด้วยกันที่เขาไปคุยกัน เราจะเห็นว่าเขามีการเปลี่ยนแปลง

ดิฉันใช้ KM เข้ามาเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อน R2R สิ่งที่เกิดขึ้นคือเขามองอะไรเขาจะเห็นเป็น R2R ไปหมด เห็นไหมว่าทำ R2R ทำมาได้อย่างไรตั้งหกปีเจ็ดปี แปดเก้าปี ทำแล้วมีความสุข เพราะมันเป็นพลังข้างในเกิดขึ้น ความรู้ต่างๆ ก็จะมีหมุนเกลียว หมุนวนเป็นอนุอยู่ ทั้งมองเห็นด้วยตาหรือมองไม่เห็นแต่สัมผัสได้ด้วยใจ คนที่ทำ KM ทำ R2R มาเจอกัน จิตมันจะเบิกบาน มันจะมีพลัง

ขออนุญาตยกตัวอย่าง อย่างพื่อนักลัทธิจากคำเชื่อนแก้ว เป็นมะเร็งมาห้าปี หมอบอกตายแน่ๆ ทุกวันนี้ก็ยังไม่ตาย แต่กลับมีพลังมากกว่าเดิม ใบหน้าผ่องใส รูปร่างไม่มีส่วนเกินของชีวิต แถมเป็นพลังมากมายที่

ไปชวนผู้คนเข้ามา มันเป็นพลังด้านดี ด้านบวกที่ระเบิดออกมาจากข้างใต้ นอกจากจะเยียวยาตัวเองแล้วยังกลับเยียวยาผู้คนในองค์กร นำพาองค์กรจากที่รู้สึกทุกข์มาก HA ก็ผ่านโดยที่ไม่ต้องตาขวางใส่กัน ผ่านแบบสบายๆ ได้รางวัล meta R2R และที่สูตรรางวัลที่สูงสุดคือได้เป็นโรงพยาบาลแห่งคุณธรรม ถึงแม้ว่าคนทั้งร้อยเปอร์เซ็นต์ยังไม่ success แต่กลุ่มเล็กๆ success มันกลายเป็นพลังขององค์กร พลังด้านดีที่ระเบิดออกมา มันก็จะเกิดความเบิกบาน ความรู้ หมุนเกลียวกันอยู่ในทุกองูของการดำเนินชีวิต

บทสรุป



อันนี้ก็เป็นบทสรุป อาจารย์ชี้ว่า ดิฉันนำ KM มาใช้ในการขับเคลื่อน R2R หัวใจสำคัญคืออยู่ในวิถี อยู่ในทุกลมหายใจ ถ้าเมื่อไรอยู่ในวิถี ใบหน้าท่านจะเปลี่ยน แววตาจะเป็นประกาย จะมีพลัง จะมีความรู้สึกที่ไม่เหนื่อย เหนื่อยอยู่แต่ก็เก็บไว้ในใจ แต่พอเข้ามา มันจะลุกขึ้นมาแล้วอยากทำสิ่งต่างๆ

เห็นปัญหาเป็นโอกาสของการสร้างปัญญา เห็นคนที่เข้ามาปะทะกับเราเป็นโอกาสของการได้บ่มเพาะจิตใจ ให้เรามีเมตตา ถ้าเรายังโกรธอยู่ก็เป็นตัวชี้วัดว่าเรายังไปไม่ถึงจิตใจที่อ่อนโยน มันก็จะเป็นวิธีการที่เราใช้ reflection สะท้อนตัวเองอยู่ตลอด

ส่วนเรื่อง IT เวลาที่เสร็จสิ้นกระบวนการ ดิฉันจะใช้ IT เข้ามาในการ reflection มันคล้ายๆ กระบวนการที่เวลาเราทำ workshop แล้วเรา reflection คืนกลับให้กับผู้เรียน ณ ขณะนั้น แต่รู้แล้วว่าตัวเองต้องไปทำอะไรเพิ่ม คือในเรื่องของการตีความด้วย ไม่ใช่แค่สะท้อนให้เขาเห็นว่าเขาได้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือได้เรียนรู้อะไร แต่ต้องให้ความหมายเข้าไปด้วย

อย่างวันนี้ดิฉันก็เห็นการเปลี่ยนแปลง ในขณะที่ตัวเองเริ่มคว่ำไม่กล้าพูด ทุกท่านกึ่งๆ แล้วก็ตั้งใจดูคลิป ในคลิปนี้ก็มีบทเพลงภาวานาของหมู่บ้านพลัมด้วย เป็นเพลงฝึกเจริญสติ บรรยากาศเงียบ เราไม่ต้องนั่งสมาธิหรือทำสติด้วยการหลับตา แต่ใช้คลื่นเสียงของบทเพลงนี้ให้ทุกท่านเริ่มเตรียมความพร้อม และเห็นกระบวนการชัดเจนขึ้นจากคลิป ถ้าดู slide อย่างเดียวอาจจะไม่เข้าใจก็เลยเอาคลิปเข้ามา จากนั้นพอเข้าสู่ slide ทำที่ของทุกท่านก็เปลี่ยนแปลงไป smart phone จากที่ตอนอาจารย์หม่อวิจารณ์พูดไม่กล้าหยิบขึ้นมาเท่าไร แต่พอจะปุมพูดนี้ปุ๊บนี้ทุกท่านก็หยิบขึ้นมาซะๆ อันนี้ต้องตีความว่าบุคลิกของวิทยากรมีผลไหมคะ reflection เท่านี้ก็พอนะคะ ขอบพระคุณทุกท่านมากค่ะ

จิตเจริญ:

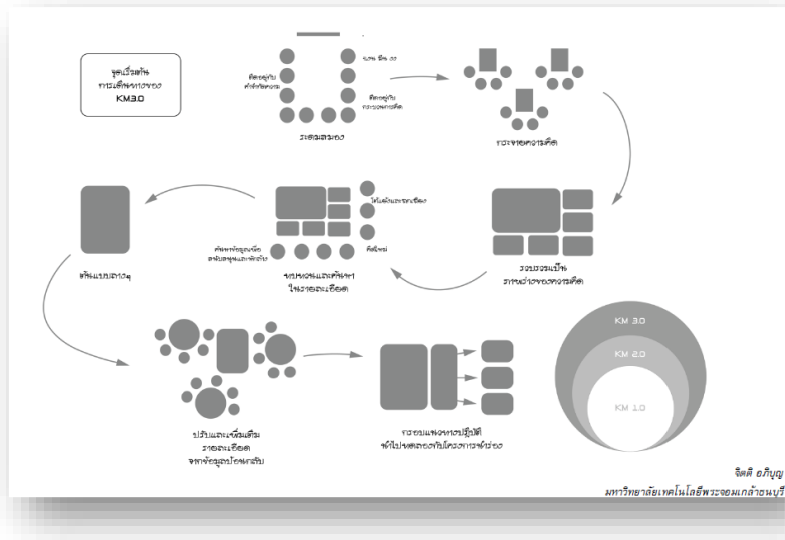
คงได้ความชัดเจนในเรื่องของคน คนกับคนมาเล่าเรื่องราวความสำเร็จ และมาช่วยกันหา gap โดยที่ CoP มาช่วยกันฟัง หา gap เพื่อการพัฒนา นี่ก็เป็นตัวสำคัญว่าสูตรสุดท้ายของการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นเรื่องของ CQI หรือ PDCA เราก็มาถึงอาจารย์โจที่จะมาพูดถึงเรื่อง IT ทั้งที่ใช้ธรรมดาและที่เป็น big data

จิตติ:

สวัสดีครับ หลายท่านอาจจะงงว่าผมเป็นใคร ไม่ได้อยู่ในวงการ เอ๊ะ ทำไมมาอยู่ตรงนี้ background ผมเป็นสถาปนิก ทำงานเกี่ยวกับเรื่องการออกแบบ การตกแต่งภายใน วันดีคืนดีจับปลัดจับผลูไปเรียนทางด้าน IT พอเรียนไปเรียนมาก็ถูกอาจารย์เชิญไปช่วยออกแบบหอสมุดในมหาวิทยาลัย ณ ตอนนั้นเขาให้ทำเรื่องว่าจะเปลี่ยนแปลงให้ห้องสมุดเป็นห้องสมุดในอนาคตได้อย่างไร เขาก็โยนงานวิจัยมาให้ บอกว่าเขาหาสถาปนิกมาหลายคนแล้ว ทุกคนไม่ยอมอ่านงานวิจัย ซึ่งก็เป็นเรื่องปกติ เราเห็นครั้งแรกๆ เราก็ตกใจเหมือนกันว่าเราจะอ่านได้หรือ อ่านไปครั้งแรกก็ไม่รู้เรื่องตามประสาของสถาปนิก คือจะไม่ชอบอ่านพวกที่เป็นบทความหรือ document อ่านไปสักพักก็เริ่มมี... งงๆ ไม่เข้าใจ

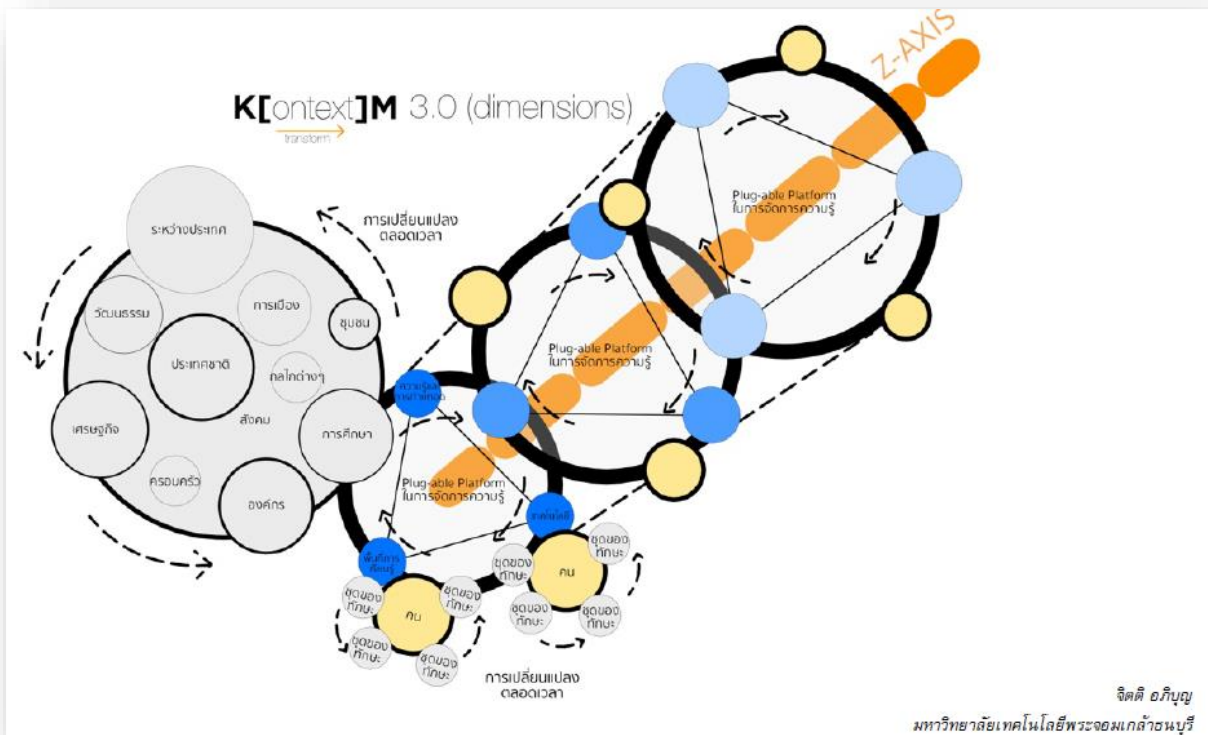
แต่ด้วยความที่มันเป็นภาระจำเป็นที่ถูกบีบบังคับมาว่าคุณต้องทำให้ได้ เพราะเขาบอกว่าเขาหาคนอื่นไม่ได้แล้ว และเขาก็เชื่อมั่นว่าผมน่าจะทำได้ โอโฮ แบกความคาดหวังไว้เต็มที่เลย ก็เลยลองทำดู อ่านไปเรื่อยๆ แรกๆ ก็ยังไม่ได้ อ่านไปยังไงก็งง จนมาทำความรู้สึกที่เราล้มไปหรือเปล่า สัญชาติญาณเรา วิถีชีวิตเรา เราชอบวาด เราชอบแปลงทุกอย่างเป็นภาพ เราชอบวาดรูปมากกว่า ก็เลยลองเอางานวิจัยมาวาดเป็นภาพว่างานวิจัยชิ้นนี้ทำให้เราเห็นภาพอะไร ทำให้เราได้ภาพมาจุดหนึ่งหนึ่ง เอภาพนี้ไปค่อยๆ ตีความ ไปค่อยๆ ถอดจนออกมากลายเป็นแบบ มหาวิทยาลัยก็ตกใจมากกว่าอันนี้เป็นสิ่งที่หลุดมาจากงานวิจัย แล้วกลายออกมาเป็นภาพ แล้วกลายมาเป็นการก่อสร้างจริง พอถึงตรงนั้นผมก็กลับมาย้อนคิด แสดงว่า**เรามีกระบวนการเรียนรู้**บางอย่าง **เพียงแต่ว่าสิ่งที่เราเรียนรู้มันไม่เหมือนกับชาวบ้านเขา** เราก็สามารถทำให้ตรงนี้ลุล่วงไปได้ด้วยดี

พอทำอย่างนี้ ก็ได้มีโอกาสไปเข้าร่วมการระดมสมองเรื่อง KM 3.0 กับอาจารย์หมอวิจารณ์เมื่อประมาณพฤศจิกายนที่ผ่านมา ตอนแรกเราก็ไปด้วยอาการเช่นเดียวกัน งง จากสถาปนิกมาเจองานวิจัย จากงานวิจัยมาเจอ KM ทั้งชีวิตไม่เคยทำ KM เราก็งงๆ ว่า เอ๊ะ เรามาทำอะไร ทำไปสักพักหนึ่ง เราก็เห็นวิธีการเห็นกระบวนการ สุดท้ายทนไม่ไหวครับ เขียนภาพจนได้ พอเขียนภาพเราก็มาทบทวนว่าสิ่งที่เราเห็นจากภาพตรงนี้ มันใช่หรือเปล่า ไปถามอาจารย์หมออาจารย์หมอก็อไม่ตอบ (วิจารณ์: เพราะงง) สุดท้ายก็กลายเป็นว่าเราลองไปทำเลยดีกว่า ลองไปใช้กับงานจริงๆ แล้วดูว่ามันเกิดอะไรขึ้น นี่ก็เป็นการถอดบทเรียนจากสิ่งที่เราได้เรียนรู้



วันนั้นที่ไป นี่คือภาพที่ผมเห็น วันนั้นจะเต็มไปด้วยตัวหนังสือ แต่นี่คือภาพที่ผมเห็น จากจุดเริ่มต้นตรงนี้ ก็จับมานั่งล้อมวงกัน ระดมสมอง ทุกคนก็เริ่มพูด จากตรงนั้นก็กระจายความคิดว่าสิ่งที่ทุกคนพูดมันมีประเด็นอะไรเกี่ยวกับเรื่อง KM 3.0 ทุกคนก็จะพูดขึ้นมา เรื่องของความหมาย ไล่ประวัติศาสตร์กันมาบ้าง พอไล่เสร็จ ได้อรรถความรู้กระจุกหนึ่ง แล้วก็ลองจัดกลุ่ม แล้วก็กระจายกันไปคิด เอาความคิดของแต่ละกลุ่มย่อยมาลองรวมกันดู พอรวมมาปุ๊บก็เกิดเป็นภาพมาอันหนึ่ง เราลองมาค้นหารายละเอียดเติมเข้าไป พอได้เราก็นำเสนอ ได้ต้นแบบมาเป็นกลางๆ มันก็ยังเกิดข้อมูลที่ยังนิ่งอยู่ เราก็นำมาทำการปรับแต่งเพิ่มเติมในรายละเอียด ดูว่าแต่ละ topic ที่เสนอมันมีรายละเอียดปลีกย่อยลงไปอีกไหม สุดท้ายมันกลายเป็นว่ามันงไปหมดเลย เพราะว่าข้อมูลเต็มไปด้วยหมด เราไม่มีการจัดการข้อมูลที่อยู่ ณ ตอนนั้น

กลายเป็นว่าสุดท้ายก็ต้องมาขมวดภาพใหม่เพื่อสร้างเป็นภาพ ณ ตอนนั้น เดี่ยวท่านจะได้เห็นว่าภาพที่ออกมาจากวันนั้นที่ว่ามันๆ งงๆ มันออกมาเป็นอย่างไร เพราะว่ามันซับซ้อนจริงๆ จนสุดท้ายพอตีมีท่านหนึ่งพูดขึ้นมาว่าเอ๊ะ สุดท้ายแล้วหรือเราจะ unlearn ในสิ่งที่เราเรียนรู้มา เราเคยรู้ว่า KM มันคืออะไร พอเราใช้ความคิดวิ่งไปจนถึงจุดหนึ่ง มันจะเกิดทางตัน สิ่งที่เราควรทำก็คือเราลอง unlearn ดูดีไหม เราลองไม่เรียนรู้มัน เราลองไม่รู้ว่า KM คืออะไร แล้วลองมามองโจทย์ใหม่ มันอาจจะได้คำตอบ ซึ่งปรากฏว่าวันนั้นก็ได้จริงๆ เราเริ่มแบบไม่รู้จัก KM พอไปดูโจทย์ใหม่ กลายเป็นว่าเราก็ได้คำตอบมาจริงๆ เป็นอีกวิธีหนึ่ง ถามว่าคำตอบนั้นเป็นคำตอบที่ถูกต้องไหม ก็ไม่ใช่ มันเป็นแค่ ณ ตอนนั้น ได้ข้อสรุปตอนนั้นออกมา เราก็เอามาใช้เป็นกรอบในการดำเนินการต่อ ทีมของอาจารย์หมอวิจารณ์ก็ไม่ได้หยุดอยู่แค่ตรงนั้น มีการรวบรวม มีการเก็บข้อมูล มีการ recheck อะไรบางอย่างเพิ่มเติม

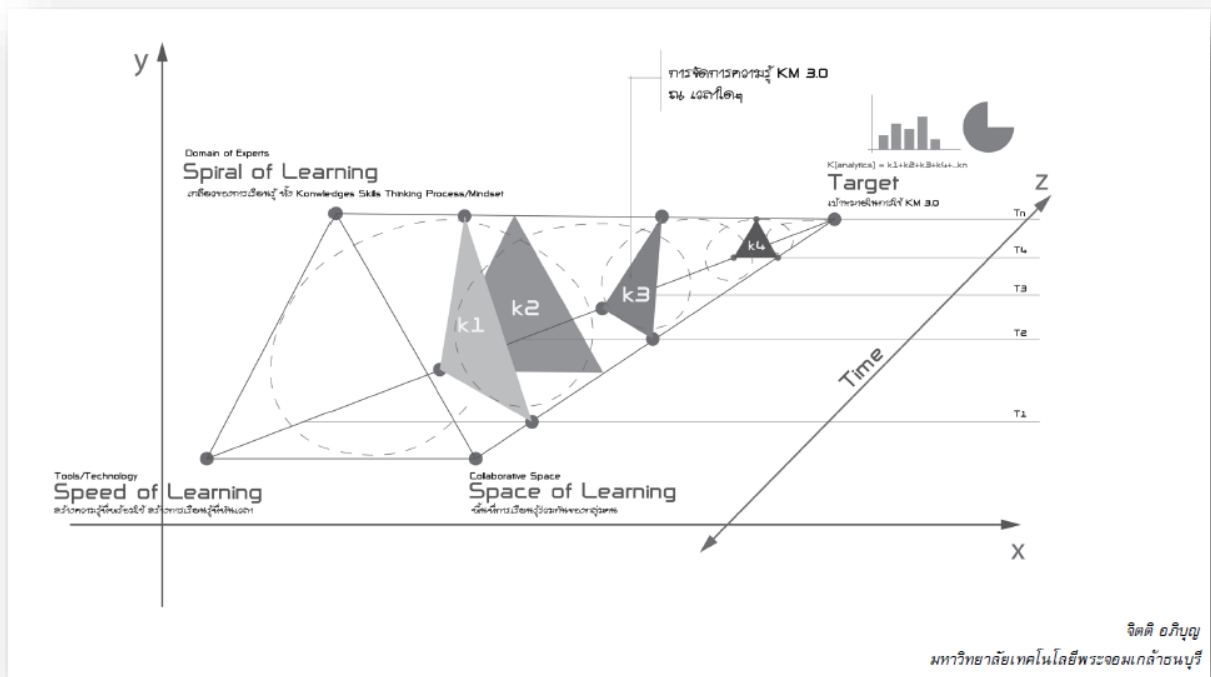


นี่คือภาพที่เกิดขึ้นในวันนั้น ตอนนั้นเราพูดกันว่า KM จะเข้ามาจัดการสังคมระดับประเทศชาติ ระหว่างประเทศ วัฒนธรรม ชุมชน การเมือง องค์กร สังคม ครอบครัว จะใช้ในมิติไหนได้บ้าง จริงๆ แล้วมันเป็นวงล้อที่มี dynamic มันหมุนอยู่ตลอดเวลา มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาทุกวินาที การใช้ KM แบบเดิมเราไปจับสิ่งที่มันเคลื่อนไหวอย่างนี้ไม่ได้อีกต่อไปแล้วเพราะมันเดินตลอด ในวันนั้นเราบอกว่าเรามีสามแกนที่เกี่ยวข้อง ซึ่ง ณ วันนั้นเราอุปโลกมีเรื่องของ **learning space** เป็นเรื่องของ **technology** เป็นเรื่องของ **คน** แล้วมันก็ dynamic หมุนกัน ในการที่จะถ่ายเท มันเป็นสามมิติ มันพุ่งออกมาจากกระดาษ เพราะ KM เดิมจะอยู่ในสองมิติ จบแล้วจบตรงนั้น แต่ตรงนี้มีชีวิตชีวา มี layer ตอนนั้นเราก็ตกใจว่าแกน Z คืออะไร เราก็ทิ้งความฉงนไว้ตรงนั้นแล้วก็ไปทดลองทำกัน

พออีกสัก 1-2 เดือนต่อมา อาจารย์หมอวิจารณ์ก็ส่ง document จากบทสัมภาษณ์ จาก reflection ของคนที่ไปร่วม เขาก็ถอดความคิดของเขาออกมาแล้วก็ส่งมาให้เป็นกระดาษ ด้วยความที่กระดาษเยอะมาก และเราก็อ่านไม่ไหว อยากรู้เร็วๆ ว่ามันจะออกมาเป็นภาพอย่างไร ก็เลยอาศัยเทคโนโลยี word cloud ซึ่งมี free online อยู่ทั่วไป เราอยากรู้ว่า document ทั้งหมดในหนึ่งปีที่ผ่านมา key word สำคัญคืออะไร เราจะได้ไม่ต้องเสียเวลาอ่านทั้งหมด เราก็ลองใส่เข้าไปดู copy ทั้งหมดแปะลงไป แล้วก็ให้มัน generate word cloud ขึ้นมา



บันทึกคำบรรยายในการประชุม 17th HA National Forum “คุณภาพในทกลมหายใจ”



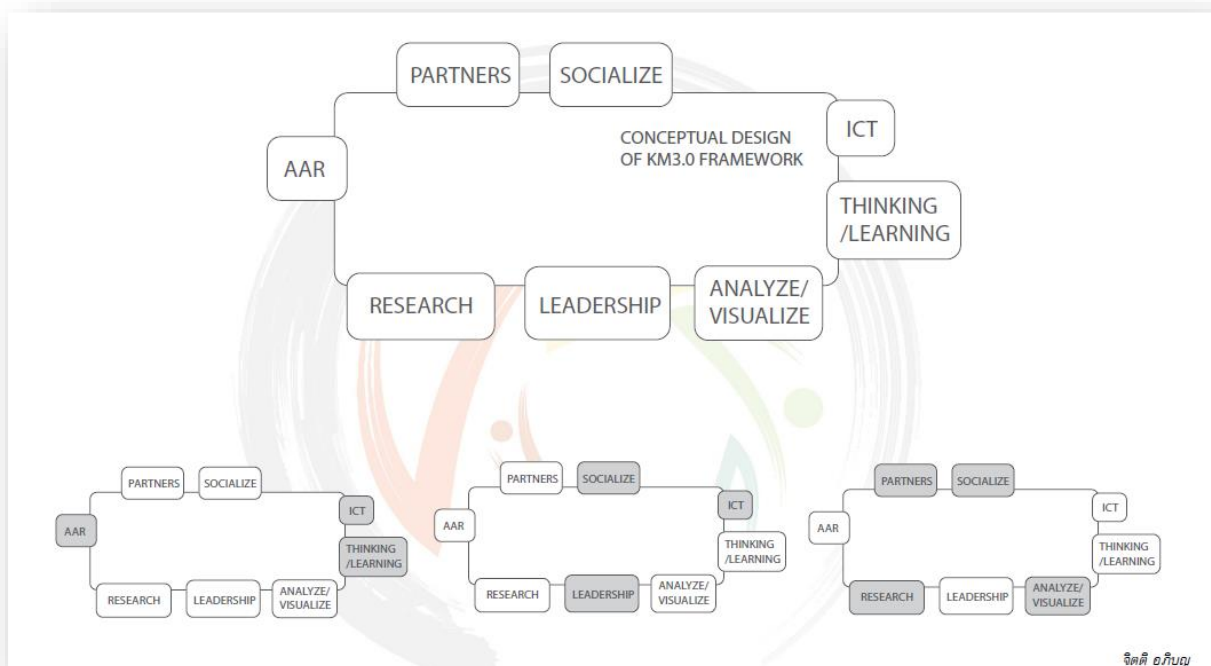
เรามองว่าเรื่องของ knowledge เรื่องของคน มันเป็นเรื่องของ spiral of learning ซึ่งก็คือ SECI model ที่อาจารย์วิจารณ์เสนอ มันจะเป็นแค่จุดตรงนี้อันเดียว อันที่สองที่มันประกอบคือจะเป็นพื้นที่ของการเรียนรู้ ห้องที่เราใช้ในการสัมมนาอย่างที่เรามานั่งกันในวันนี้เราก็ได้การเรียนรู้แบบหนึ่ง ถ้าเราจัดห้องให้มีการนั่งที่แตกต่างออกไป เช่น จัดเป็นกลุ่มวงเล็กๆ หรือวงย่อยๆ ก็จะได้วิธีการเรียนรู้อีกแบบหนึ่ง เรามองว่า space อันนี้ก็จะเป็นเรื่องสำคัญให้เกิดการเรียนรู้

อันที่สามก็คือ speed of learning เป็นเรื่องของเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เมื่อประมาณสองเดือนก่อน คุณหมอให้หนังสือเล่มหนึ่งชื่อว่า “สอนอย่างมือชั้นครู” ซึ่งให้มาปั๊บผมก็อ่านทันที 300-400 หน้า จบภายใน 3 ชั่วโมง คำถามคือว่าทำไมอ่านจบใน 3-4 ชั่วโมง เพราะว่าเรามีความตั้งใจ ใจมันเปิดแล้ว เรามีความรู้สึกว่าเราอยากจะเรียนรู้ว่าสิ่งที่อาจารย์หมอยื่นให้มานี้แสดงว่าต้องมีอะไร เราก็เปิดอ่าน ตะลุยอ่านด้วยความเร็วเท่าที่จะสามารถอ่านได้ เราก็ค้นพบว่า speed ในการอ่านหนังสือมีความสำคัญ ปัจจุบันเป็นทักษะที่มีความต้องการ บังเอิญว่าพออ่านไปใกล้ๆ จะจบ อาจารย์ก็พูดถึงเทคนิคนี้ขึ้นมาในหนังสือว่าที่อาจารย์อ่าน อาจารย์ก็อ่านแบบจับใจความ ไม่ได้อ่านแบบแปลตัวต่อตัว เพราะสิ่งที่อาจารย์หมออ่านมาเป็น text book อาจารย์หมอก็อ่านแล้วใช้วิธีจับใจความ แล้วก็ note ขึ้นมาแล้วก็เอามาเรียบเรียงเป็นเล่ม หนังสือต้นฉบับเล่มนี้ผมก็มีปรากฏว่าพอเอาไปเทียบกับ โอ้ คนละเรื่องเลย อ่านของอาจารย์หมอสนุกกว่า เพราะอาจารย์หมอได้ใส่จิตวิญญาณ ได้ใส่องค์ประกอบอะไรบางอย่างในมุมมองที่ท่านวิเคราะห์ ณ ตอนนั้น แล้วก็เอาบริบทที่เกี่ยวข้องตรงนั้นใส่เข้าไปด้วย พอเราอ่านปั๊บ โอ้โฮ มันเกิดอรรถรสเลย บางเรื่องเราเข้าใจอยู่แล้วก็อ่านได้เร็ว อ่านได้ที่ละสองบรรทัดสามบรรทัดสี่บรรทัด สุดท้ายก็วาดรูปเก็บไว้เพื่อรู้ว่าเล่มนี้พูดถึงอะไร แล้วก็เอาเล่มนี้ไปกระจายให้คนที่เกี่ยวข้องได้รู้ว่าเล่มนี้มันดีนะ มันน่าจะให้ครูหรืออาจารย์ที่อยู่ในวงการศึกษาคงต้องอ่าน เพราะว่ามันมี

ความจำเป็น แล้วเราก็บอกได้ว่าบทนี้ถึงบทนี้ควรจะให้อาจารย์กลุ่มนี้อ่าน บทนี้ถึงบทนี้ควรจะให้อาจารย์กลุ่มนี้อ่าน คือเราสามารถแยกได้ทันที มันก็จะเป็นเรื่องของ **speed learning**

ในการทำ KM เราต้องมีการตั้ง target เป้าหมายขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรหรือหน่วยงานย่อยๆ ก็ตาม **ในจุดที่เป็นเป้าหมายตรงนี้ จริงๆ แล้วมันถูกวิ่งผ่านกาลเวลา** แกน Z ที่เราพูดถึงคือแกนของเวลา เราจะดูว่ามันจริงไหม ณ เวลาที่ต่างกันแสดงว่าสามแกนที่เป็นสามเหลี่ยมตรงนี้จะวิ่งเข้าไปถึงเป้าหมายด้วยกัน แสดงว่ามันต้องไปด้วยสภาพที่พอดี แต่ในความเป็นจริง อาจจะเกิดว่าแต่ละแกนอาจจะวิ่งด้วยเวลาที่ไมเท่ากัน มันก็จะเกิดการเป็นสามเหลี่ยมเบี้ยวๆ แบบนี้บ้าง ตรงๆ บ้าง บิดๆ บ้างแล้วแต่ว่าแกนไหนมันวิ่งไปก่อนกัน เพราะฉะนั้น KM จะเกิดสามเหลี่ยมตรงนี้เป็น section ย่อยๆ ในแต่ละเวลา ซึ่งบริบทไม่เหมือนกัน แล้วมันเปลี่ยนตลอดเวลา ถ้าเราไปเก็บ KM แบบเดิม เราไปเก็บที่ปลายทาง เราก็จะได้สามเหลี่ยมแบนๆ อันหนึ่ง แต่ถ้าเราเก็บทั้งห้วงเวลา มันจะได้มิติที่ซับซ้อนและแตกต่างกัน ณ เวลาที่แตกต่างกัน

เราก็จะเห็น model เป็นลักษณะประมาณนี้ เราก็เอาไปลองทำ เมื่อสองสัปดาห์ที่แล้ว เรามีงานของมหาวิทยาลัยที่จะอบรมอาจารย์เพื่อทำหลักสูตร เปลี่ยนการเรียนการสอน ปัญหาในสิ่งที่เราทำมาในอดีตก็คือเราพบว่าอาจารย์ค่อนข้างต่อต้านการเปลี่ยนแปลง เราพยายามจัดอบรมก็แล้ว ทุกคนก็บอกว่าเบื่อแล้ว ไม่เอาแล้ว ไม่อยากทำเอกสาร เราก็มาวางแผนว่าถ้าเป้าหมายเราต้องการให้เขาเปลี่ยนจริง เราจะทำอย่างไร ถ้าอย่างนั้นเราขอฟังเขาดีกว่า เราก็จัดเวทีขึ้นมาเพื่อรับฟังในสิ่งที่อาจารย์ให้ feed back กับเรา แล้วเราดูว่าในสิ่งที่เราพยายามที่จะทำกับสิ่งที่เขาให้ feed back กับเรา gap มันอยู่ตรงไหน มันต่างกันแค่ไหน เราจะได้รู้ว่าเราจะลดช่องว่างตรงนั้นได้อย่างไร

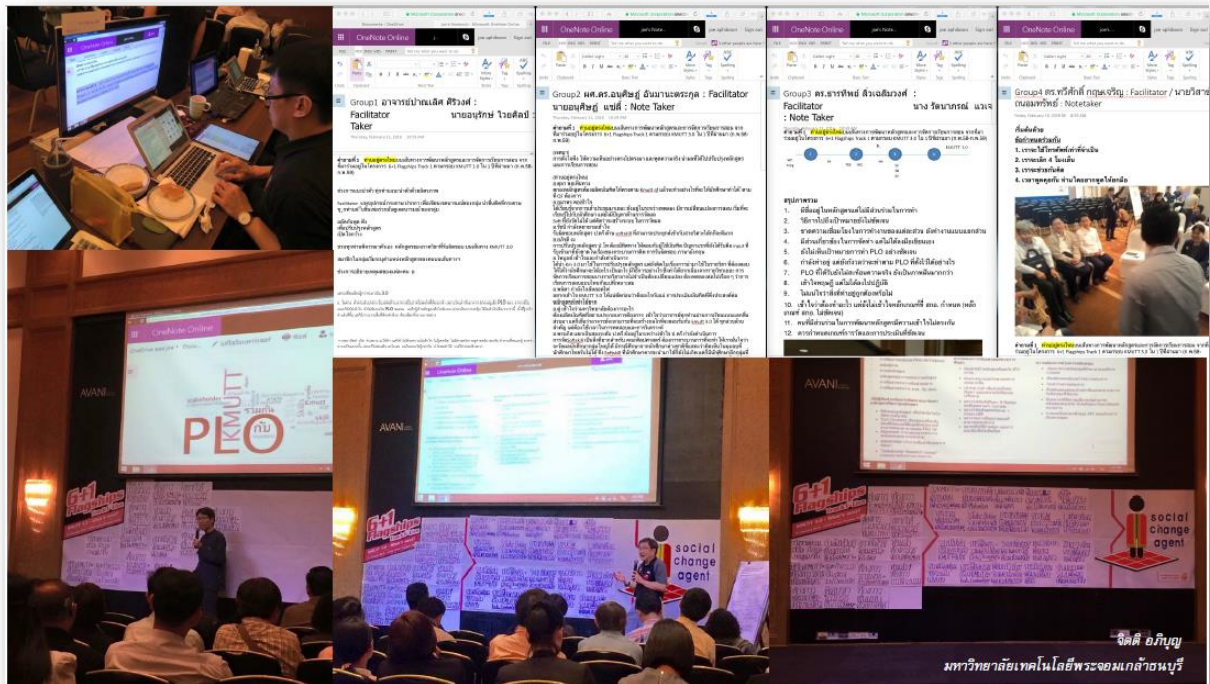


อันนี้เป็น framework ที่เราใช้ ที่เราสรุปจากภาพสามเหลี่ยมเมื่อกี้ เราก็บอกว่า KM มันอาจจะไม่ใช่เป็นกระบวนการแล้ว มันอาจจะแค่ frame หรือกรอบกว้างๆ แล้วก็มี module ต่างๆ พวกนี้ที่จำเป็นประกอบเข้าไป มันจะเหมือนคล้ายๆ กับวงจร electronic ที่จะบอกว่าขานี้เอาไปเชื่อมต่ออะไร อันนี้อาจจะเป็น port USB อันนี้เป็น port สำหรับต่อออก printer อันนี้ต่อออก mouse มันก็จะมี port สำหรับการเชื่อมต่อหลายๆ อัน สิ่งที่สำคัญก็คือ partner ตอนแรกๆ เราก็ยังงงๆ ว่าการมี partner เป็นอย่างไร ซึ่งกระบวนการที่อาจารย์หม่อวิจารณ์ได้ทำในการระดมสมองเรื่อง KM ก็เป็นการรวม partner เข้ามา พอ partner คุยกันไป คุยกันมาก็เกิด idea พอเกิด idea ตรงกันคุณก็จับคู่กันทำ

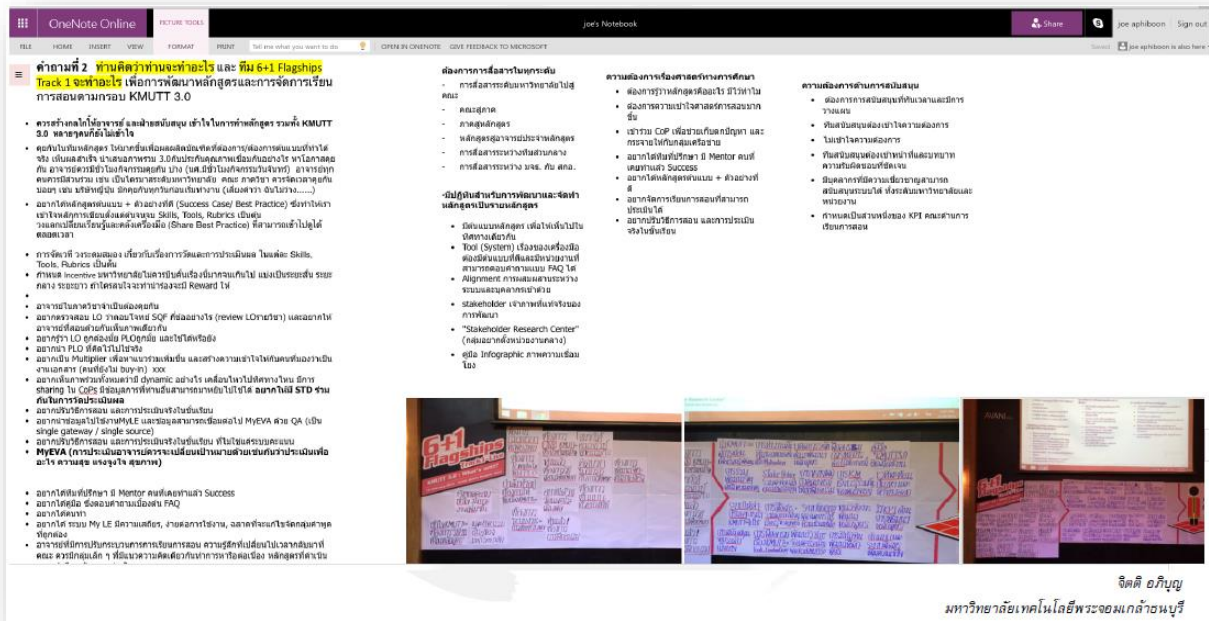


เราก็ได้รับความอนุเคราะห์จากอาจารย์สุรพล ธรรมรัตน์ จากสถาบันอาศรมศิลป์มาช่วยเรา เรามองว่าแนวคิดเหมือนกัน เราเรียนรู้กระบวนการ KM มาพร้อมกัน จากที่เรียนรู้ตรงนี้เราจะลงเอาไป implement จริง อาจารย์สุรพลก็วาง concept ไป ในภาพนี้เราจะเห็นว่าไม่ได้แตกต่างอะไรจาก KM ที่ทำอยู่ปกติ จะมีการแบ่งเป็นเวทีกลุ่มใหญ่บ้าง กลุ่มย่อยบ้าง มี flip chart ตั้งเป็นวงล้อม มีคุณอำนวยทำหน้าที่ในการระดมสมองตรงนี้ออกมา แต่สิ่งที่มันต่าง เพิ่มเข้ามาในการ design คือเอาเทคโนโลยีเข้ามาประกอบ คือแต่ละกลุ่มจะมี note book กับคนอีกหนึ่งคน

งานนี้เราจัด 120 คน ก็คือมี 12 กลุ่ม แต่ละกลุ่มจะมี note taker นั่งพิมพ์ในสิ่งที่จับอยู่ในวงตรงนั้นทั้งหมด จากนั้นเราจะมีคนที่ เป็น moderator กลาง ระบบตรงนี้ note taker ทุกคนจะใช้ Microsoft One Note ซึ่งสามารถ set อย่างผมสามารถ set note ของผมขึ้นบน cloud ซึ่งสามารถแชร์กันได้ จากนั้น note taker อีก 12 คนก็จะ log in เข้ามาที่ note ของผม ใน note ของผมก็จะแบ่งเป็น 10 กลุ่ม แต่ละกลุ่มก็จะเขียนของใครของมัน

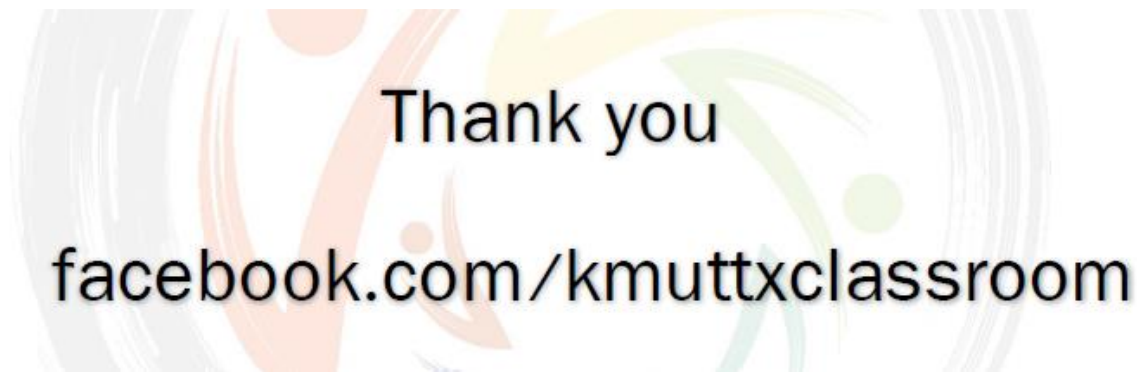


ในขณะที่เขาเริ่มบันทึก ผมก็จะเห็นข้อมูล ตรง monitor กลางเราจะมีคน 4 คน นั่ง monitor ทั้ง 10 กลุ่ม เราจะแบ่งหน้าที่กันเลย พอเริ่มดำเนินการ ข้อมูลมันเริ่มขึ้นมาเลย แต่ละกลุ่ม มันคือ big data ที่มี real time และมันเร็วมาก มาเป็นสายน้ำ คำถามคือ 4 คนทำอะไร 4 คนต้อง monitor 12 กลุ่ม แบ่งดูกันคนละ 3 กลุ่ม นั่งดูกันตลាយเลย เพื่อดูว่าจะจับประเด็นอะไรจากในกลุ่มย่อยตรงนี้ แล้ววิเคราะห์รวมขึ้นมาเป็นข้อมูลสำหรับกลุ่มใหญ่เพื่อให้เขา discuss ต่อ ณ ตอนนั้น ในระหว่างที่เวทีดำเนินการไป ข้างบนเราเริ่มเอาจาก word cloud ที่มาจากกลุ่มย่อย วิเคราะห์ขึ้นให้เห็นตอนนี้สิ่งที่กำลังพูดกันในกลุ่มย่อยเริ่มเกิดมี key word ประมาณนี้ขึ้นมาแล้ว คนที่เข้ามาร่วมประชุมเขาก็ได้เห็นทันทีว่า อ้อ ตอนนี้อารมณ์ของการเสวนาตรงนี้หรือการถอดบทเรียนตรงนี้เขากำลังพูดถึงเรื่องอะไร เขาก็จะเริ่มเอามือชี้กันว่าเอ๊ะตรงนั้นเป็นอย่างนี้ ตรงนี้เป็นอย่างนั้น พอเขากระจายกลับเข้าไปกลุ่มย่อยเขาก็จะไป feed back กันต่อ อย่างนี้ ไล้ออกมา



พอเริ่มประกอบมากขึ้น เราก็เริ่มทำการวิเคราะห์ เริ่มจัดหมวด วาดเป็นกลุ่ม วาดเป็นภาพขึ้นมา เริ่มจัดกลุ่มและทำการ analysis ณ เวลานั้นด้วยคน 4 คน อันนี้จะเป็น data ทั้งหมด จะเห็นว่าซ้ายมือเป็น data ที่ไหลมาเรื่อยๆ แล้วเราก็สรุปออกมา สามคอลัมน์นี้เป็นตัวที่เราสรุปว่า key word หรือประเด็นสำคัญจริงๆ ที่ผู้บริหารต้องแก้ไขประกอบด้วยอะไรบ้าง เราจะใช้ positive attitude ในการ post ลงไป คือเราจะไม่บอกว่าเรามีปัญหาอะไร แต่เราจะบอกว่าพวกท่านอยากได้อะไร พวกท่านอยากให้เราทำอะไร แล้วเราก็สัญญาว่าเราจะทำสิ่งเหล่านี้

รูปเล็กๆ ข้างล่าง กระบวนการที่เราวิเคราะห์ทั้งหมดเสร็จพร้อมกัน อยู่บนเวทีเลย พอมาสรุปสุดท้าย จบ ปิด ทุกคนได้เห็นข้อมูลครบทั้งหมด พอเดินออกจากห้องเสวนาวันนั้น pdf ส่งถึงมือถือทุกคนทันที ณ ตอนนั้น นั้นหมายความว่าเราเรียนรู้ระยะเวลาในเรื่องของ time ตรงนั้น แทนที่เราจะเก็บ KM รอกลับบ้าน กี่วันจะได้ก็ไม่รู้ ได้หรือไม่ได้ก็ไม่รู้ เราได้เดี๋ยวนั้นเลย ออกจากห้องปุ๊บ message มาเลย ตี๋ง คุณได้รับข้อความ download pdf ที่เราสรุปทั้งหมด แล้วตัวที่เป็นสัมนาในกลุ่มย่อยด้วย คุณได้ตรงนั้นทั้งหมดเลย ใน period ของทุกๆ time เราให้คุณไปทั้งหมด แล้วคุณจะไปย่อยตรงไหนก็แล้วแต่ เป็นสิ่งที่เราทดลองทำดูแล้วก็ได้ผลออกมาประมาณนี้



ถ้าอยากจะติดตาม เราทำ KM ในมหาวิทยาลัยกับคนทำงาน เราตั้ง kmuttxclassroom ขึ้นมา เป็นเรื่องเกี่ยวกับการศึกษา การเรียนรู้กระบวนการ เทคโนโลยี ทุกอย่าง เวลาเราทำเสร็จก็มา reflect แล้วมาแชร์อยู่ตรงนี้ ขอบคุรครับ

จิตเจริญ:

จากอาจารย์หมอวิจารณ์ “อยู่ในวิถี มีเป้าหมาย ใช้ IT” คงจะเห็นว่าการที่อาจารย์กะป๋มเล่าเรื่องเนียนในเนื่องาน แล้วก็สร้างเวทียเรียนรู้ด้วยสุนทรียสนทนา อาจารย์โจก็แสดงให้เห็นการรบบยออดเข้าสู่ IT มีเวลาเหลือประมาณ 4 นาทีสำหรับคำถาม

อภิปรายซักถาม

ถาม: ถามอาจารย์โจ เมื่อวานก็ฟัง big data วันนี้ก็ big data อยากทราบว่าอาจารย์ใช้โปรแกรมอะไรวิเคราะห์ big data

กิตติ: โปรแกรม One Note จะสามารถพิมพ์และเขียนได้พร้อมกัน ผมใช้ iPad Pro ซึ่งมีข้อดีที่ตัวปากกาเราสามารถเขียนด้วยลายมือ และข้อมูลตรงนี้ทุกคนก็เห็นด้วยกันหมด

กล่าวปิด (วิจารณ์):

อาจารย์กะป๋มก็เน้นกระบวนการที่เป็น soft side เยอะ ของอาจารย์โจก็จะเน้น IT มาก เอา IT มาช่วยทำให้เกิดความเข้าใจสิ่งที่ซับซ้อนทั้งหลายในอีกมุมหนึ่ง และตีความจากอีกมุมหนึ่ง ทำให้เราเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นหรือตัวความรู้ได้ในหลายมิติ สิ่งที่ผมอยากเน้นคือเรากำลังพูดถึงการเรียนรู้จากการปฏิบัติ action learning คนมักจะเข้าใจผิดว่า action learning คือร่วมกันปฏิบัติแล้วก็ได้เรียน ไม่จริง ที่จริงจริงก็ได้เรียนแต่เรียนได้ไม่ลึก action learning จะได้ลึกต่อเมื่อตามด้วย reflection วิธีที่ง่ายที่สุดตามแบบ KM คือ AAR reflection จะลึกเป็น critical reflection ต่อเมื่อเราตั้งคำถามเป็น ตั้งคำถามกับตัวเอง ตั้งคำถามร่วมกัน มี facilitator หรือคุณอำนวยช่วยเป็นผู้ตั้งคำถาม ก็จะช่วยให้ทำให้เกิดการเรียนรู้ที่ลึก

ส่วนของ ดร.กะป๋มนั่น ดูใน slide ที่นำเสนออีกเห็นว่ากะป๋มไปไกล คือเป็นการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง action learning เรียนจากการปฏิบัติ เรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงในงาน ของ ดร.กะป๋มนั่นเรียนเพื่อการเปลี่ยนแปลงในตน การเปลี่ยนแปลงในตนที่บอกว่าคนพัฒนา มั่นพัฒนาทั้งความรู้เชิงเทคนิคและพัฒนาความรู้เชิงชีวิตเบิกบาน อยู่กับงานเกิดความเบิกบาน อยู่กับเพื่อนร่วมงาน ทำงานร่วมกันแล้วเบิก

บาน ในขณะที่คนจำนวนไม่น้อยอยู่กับเพื่อนแล้วหุดหู่ นี่คือการเรียนรู้ที่เราจะได้เป็นกำไรชีวิตจากการทำงาน นี่เป็นตัวอย่างที่สำคัญอย่างยิ่ง แต่ต้อง reflect เป็น ไม่อย่างนั้นจะไม่เกิด หรืออาจจะเกิดตรงกันข้าม ที่จริงคนที่หุดหู่นั้นก็ reflect แต่แะ reflect ไม่เป็น reflect ลงต่ำ หมุนเกลียวความรู้ลงต่ำ KM ที่ถูกต้องต้องหมุนเกลียวความรู้ยกระดับขึ้นไปเรื่อยๆ ตรงนี้คือการใช้ปฏิบัติ พูดอย่างนี้ไม่เข้าใจเพราะมันอยู่ในการใช้ปฏิบัติ นี่คือการประเด็นที่อยากจะขมวดเพื่อให้ท่านเอาไปใช้ประโยชน์