

# FACILITATOR

## คนสำคัญของการเรียนรู้



"...พระบิดาทรงตรัสไว้  
ว่า ความรู้ต่าง ๆ  
ที่เกิดขึ้นจะไม่เกิด  
ประโยชน์เลย ถ้าไม่ได้  
นำสู่มวลมนุษยชาติ  
โดยเริ่มต้นจาก  
สิ่งเล็ก ๆ..."

**พว. วิมลลักษณ์ ชัยศักดิ์ชาติ** จากงานการ  
พยาบาลศาสตร์และศาสตร์ออร์โธปิดิกส์  
เป็นบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำ CoP และ  
เป็น Facilitator มาอย่างยาวนาน เริ่มจากการถูก  
ชักชวนให้เข้าร่วมกลุ่ม CoP โดยไม่มีความรู้เรื่องนี  
เลย และเข้าใจว่าเป็นลักษณะคล้ายสภากาแฟ มีการ  
พูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้กันจากคนที่ต่างหน่วย  
งานภายใต้หัวข้อที่กำหนด เมื่อมีการทำ CoP อย่าง  
เต็มที่ จะมีการติดอาวุธโดยส่งคนในทีมเข้าร่วม  
อบรมในเรื่องการจัดการความรู้ จึงได้รู้ถึงเครื่องมือ  
สำคัญ ที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม CoP  
เช่น Dialogue, Success storytelling  
เป็นต้น

# FACILITATOR

ในการทำกลุ่ม CoP เริ่มแรกจะมีการมอบหมายหน้าที่ให้แต่ละคนในกลุ่มก่อนโดย พว. วัลักษณ์ ชัยศักดิ์ชาติ เริ่มต้นจากการเป็นสมาชิกกลุ่ม CoP และเมื่อมีประสบการณ์มากขึ้นก็ได้ทำหน้าที่เป็น Historian และ Facilitator ช่วงแรกมีความรู้สึกว่ายาก เพราะการเป็น Facilitator ต้องควบคุมสถานการณ์ในกลุ่มให้สามารถดำเนินไปตามวัตถุประสงค์กลุ่มสามารถดำเนินการได้ด้วยดี ไม่เกิดการปะทะขึ้น เนื่องจากในกลุ่มมีบุคลากรที่หลากหลายต่างภาระหน้าที่กัน มุมมองและความคิดเห็นต่างกัน จึงได้มีการนำเครื่องมือ KM มาใช้ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงคือ การตั้งคำถาม เพราะคำถามเป็นตัวกระตุ้นคนในกลุ่มให้เกิดการคิด และทำให้กลุ่มดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์ คำถามไม่ควรเป็นเชิงแง่ลบ ควรเป็นคำถามเชิงบวก เพราะนำตอบมากกว่า ควรฟังอย่างลึกซึ้งและต้องมีความเป็นกลาง นอกจากนี้ ต้องทำให้สิ่งแวดล้อมในกลุ่มเป็นไปในทางบวก ให้ทุกคนในกลุ่มรู้สึกปลอดภัยที่จะพูด เกิดความสนใจของความคิด ไม่เกิดอคติ ไม่รู้สึกว่าการคิดเห็นของตนเองไม่ดี



## RESULT

ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น จากการที่ตนเองได้เรียนรู้จากสถานการณ์จริงแต่ละครั้ง กลุ่มย่อยเกิดความรู้อย่างต่อเนื่องจากการแลกเปลี่ยนความรู้ บางครั้งเป็นเรื่องที่ไม่คาดคิด อยู่นอกเหนือจากทฤษฎี ซึ่งส่งผลต่อองค์กร อัลเบิร์ต ไอน์สไตน์ และ ไอแซก นิวตัน เป็นบุคคลต้นแบบที่สร้างเรื่องยิ่งใหญ่ในระดับมนุษยชาติ จากการสังเกตจุดเล็ก ๆ ทำให้เราย้อนกลับมามองตนเอง มองกลุ่ม CoP ว่าแนวปฏิบัติในกลุ่มอาจเป็นการเริ่มต้นจากจุดเล็ก ๆ แต่สามารถขยายผลจากตนเองกลุ่มคน สู่องค์กร ประเทศ และในระดับโลกได้

สุดท้าย พว. วัลักษณ์ ชัยศักดิ์ชาติ ฝากว่าเรื่องของการจัดการความรู้เป็นสิ่งสำคัญไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งไหน พระบิดาทรงตรัสไว้ว่า ความรู้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จะไม่เกิดประโยชน์เลย ถ้าไม่ได้นำสู่มวลมนุษยชาติ โดยเริ่มต้นจากสิ่งเล็ก ๆ อยากเชิญชวนให้ชาวศิริราชเรียนรู้จากสิ่งเหล่านี้ เรียนรู้กับการจัดการความรู้ เพื่อต่อยอดให้เกิดประโยชน์ต่อตัวเอง องค์กร และประเทศ

พว. วัลักษณ์ ชัยศักดิ์ชาติ กล่าวถึงเทคนิคในการเป็น Facilitator ว่า เนื่องจากคนในกลุ่มมีความหลากหลาย เพราะฉะนั้นอย่างแรกที่ต้องมีคือ ความช่างสังเกต เพราะด้วยลักษณะส่วนบุคคล บางคนก็เป็นคนที่ไม่ค่อยพูด โดยธรรมชาติ ยิ่งถูกกดดันยิ่งไม่พูด เพราะฉะนั้นต้องหาวิธีการที่เหมาะสมเพื่อกระตุ้น นอกจากนี้ยังต้องมีอารมณ์ขัน มีมุขตลก โดยใช้ให้ถูกกาลเทศะ ต้องติดตามข่าวสารบ้านเมืองถึงความนิยมในช่วงนั้น ๆ เพื่อความทันสมัย เพื่อละลายพฤติกรรมคนในกลุ่ม

ปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงแรกคือ สมาชิกไม่มีส่วนร่วม กับกิจกรรม ไม่พูด ไม่แสดงความคิดเห็น ทำให้ต้องย้อนกลับมาพิจารณาตนเองว่า สังเกตอะไรผิดไปหรือจับประเด็นไม่ได้หรือไม่ ต้องเรียนรู้และพัฒนาไปเรื่อย ๆ นอกจากนี้ยังเป็นเรื่องการตั้งคำถามที่ไม่ถูกต้อง เพราะบางครั้งเป็นเรื่องใหม่ ไม่มีความคุ้นชิน ต้องมีการเตรียมตัวให้พร้อมเสมอ เพราะ KM สอนให้มีการทบทวนและหาทางแก้ไขปัญหาเสมอ เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์ขึ้นอีก อุปสรรคเหล่านี้ไม่มีวันหมดไป จึงต้องฝึกทักษะ และวิเคราะห์ตนเอง ถือว่าเป็นเรื่องท้าทาย ต้องเตรียมตัวให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

