

ขั้นตอนการจัดการกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoP)

- กำหนดโจทย์ “**ห้วงปลา**” (Knowledge Vission : KV) ให้ชัดเจน
- ตีโจทย์ห้วงปลาให้แตก และเลือกตัวคุณกิจว่ามีจำนวนกี่คน ก็ประเภท
- เลือก**คุณอำนวย** (Facilitator) ทำหน้าที่
 - ดำเนินการประชุม และสรุปประเด็นเป็นระยะๆ
 - เพื่อช่วยเหลือการประชุมให้ราบรื่น สร้างบรรยากาศของการชื่นชม ความคิดเชิงบวก
 - ซักถามด้วยความชื่นชม ให้สมาชิกกลุ่มได้หมุนเวียนกันเล่าเรื่องถื่นหน้ากัน ไม่ให้มีคนใดคนหนึ่งผูกขาดการพูด
 - คอยช่วยตั้งคำถาม “**ทำไมถึงทำเช่นนั้น**” “คิดอย่างไรจึงทำเช่นนั้น เพื่อช่วย “**ความรู้เพื่อการปฏิบัติ**” ถูกปลดปล่อยออกมา และคอยกระตุ้นให้สมาชิกกลุ่มช่วยกัน “**สกัด**” หรือ “**ถอด**” ความรู้เพื่อการบรรลุห้วงปลา ออกมา
- เลือกผู้บันทึก (**คุณลิขิต**) (Note taker) จดประเด็น เพื่อทำหน้าที่
 - บันทึกย่อเรื่องเล่าของคุณกิจ
 - บันทึกขุมความรู้ (Knowledge Assets : KA) เรื่องเล่าของคุณกิจ
- แบ่งกลุ่มสมาชิกให้เป็นกลุ่มเล็กๆ เพื่อ
 - ให้สมาชิกเกิดความรู้สึกใกล้ชิด เป็นกันเอง ไม่เป็นทางการ
 - สร้างความรู้สึกเป็นอิสระได้ง่าย ทำให้ความรู้ฝังลึก และซ่อนเร้นอยู่มิตขีดจนตัวเองก็ไม่รู้ว่าตนเองรู้ ถูกปลดปล่อยออกมาให้ได้ง่ายขึ้น
- การแบ่งกลุ่มอาจจะให้สมาชิก / คุณกิจของสำนักทะเบียนฯ ออกเป็น 3 ประเภท คือ
 - คุณกิจ (กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ/ผู้มีประสบการณ์)
 - คุณกิจ (กลุ่มหัวหน้าทุกระดับ)
 - คุณกิจ (กลุ่มผู้ปฏิบัติ/ผู้ทำงานจริง)
- ควรให้สมาชิกกลุ่มเตรียมเรื่องเล่าเกี่ยวกับความสำเร็จของตนตาม “**ห้วงปลา**” (Knowledge Assets : KA)
- การเล่าเรื่องสั้น ๆ ใช้เวลาประมาณ 2 - 3 นาที
 - เล่าตามความเป็นจริง
 - เล่าแบบไม่ตีไข่ใส่ เล่าให้เห็นตัวละคร
 - เล่าให้เห็นพฤติกรรม หรือการกระทำ
 - เล่าให้เห็นความคิด หรือความเชื่อที่อยู่เบื้องหลัง
 - เล่าให้เห็นชีวิต และความสัมพันธ์ที่อยู่ในเรื่องเล่าให้มีชีวิตชีวาเห็นภาพพจน์
 - เล่าให้เห็นสภาพแวดล้อม หรือบริบทของเรื่อง
- การเล่าเรื่องต้องเล่าแบบให้ข้อมูลดิบ ที่ไม่ผ่านการตีความของผู้เล่า คือ
 - เล่าเหตุการณ์ไม่ใช่เล่าความเข้าใจของผู้เล่าที่ได้จากเหตุการณ์
 - เล่าแบบข้อมูลดิบ ไม่ใช่เล่าการตีความของผู้เล่า
 - ให้สมาชิกกลุ่มผลัดกันตีความเพื่อดึง “**ความรู้เพื่อการบรรลุห้วงปลา**” ออกมา
- เมื่อสมาชิกแต่ละคนเล่าเรื่องจบ สมาชิกที่เหลือจะช่วยกัน
 - สรุป หรือช่วยกัน “**สกัด**” หรือ “**ถอด**” ออกมาเป็นขุมความรู้เพื่อสร้างประเด็นหลัก (KSF)
 - ทำเช่นนี้ไปเรื่อย ๆ จนหมดเวลาที่กำหนด
 - ให้คุณลิขิต (Note Taker) ของกลุ่มเขียนขึ้นกระดาษ A4 ให้ให้เห็นทั่วกัน และแก้ไขตกแต่งได้ง่าย

สิ่งที่ช่วย “สกัด” หรือ “ถอด” ความรู้เพื่อการบรรลุหัวปลาออกมา

- กระดาน/กระดาษ flip chart
 - การใช้ card technique คือ เขียนขุมความรู้แต่ละตัวลงบนกระดาษ A4 แบ่งครึ่ง หรือ ใช้กระดาษระดมความคิดที่มีกาวยที่ด้านหลัง ใช้แปะกระดานหรือข้างฝาได้เลย เขียนขุมความรู้ 1 ตัวต่อกระดาษ 1 แผ่น แล้วจัดกลุ่มขุมความรู้ขึ้นให้ได้ประมาณ 10 กลุ่ม
 - ในระหว่างดำเนินการอาจมีการโยกย้ายขุมความรู้จากกลุ่มหนึ่งไปยังอีกกลุ่มหนึ่ง หรือ อาจต้องเขียนกระดาษแผ่นใหม่เพื่อเติมขุมความรู้ที่ยังขาดลงไป
 - จะไม่ใช้ card แต่ใช้วิธีเขียนขุมความรู้เป็นกลุ่มๆ ลงกระดาษแผ่นเดียวกันก็ได้ แต่การใช้ card เป็นแผ่นๆ จะทำให้โยกย้ายกลุ่มได้ง่ายกว่า การเขียน หรือ ใช้ card จะช่วยทำให้เห็นขุมความรู้แต่ละตัวชัดเจน ดีกว่าวิธีจำไว้ในใจ
 - อาจยุบรวมขุมความรู้บางตัวใช้ด้วยกัน เขียนใหม่เป็นขุมความรู้ที่ครอบคลุมมากขึ้นก่อนนำมาจัดกลุ่ม
 - ปากกาหมึก สีไม้ สีน้ำ และแท่งสีเทียน ฯลฯ สำหรับใช้เขียนตัวอักษร และเขียนตัวอักษรที่เขียนต้องให้ใหญ่โตชัดเจน สวยงาม และอ่านเข้าใจง่ายเป็นต้น
 - ปากกาจกบันทึกลงและกระดาษ A4 กระดาษขาว กรรไกร มีดคัตเตอร์ และที่เย็บกระดาษ ฯลฯ
11. ให้ตัวแทนกลุ่มหรือคุณอำนวย นำเสนอขุมความรู้ที่ได้จากแต่ละกลุ่มเสนอต่อกลุ่มใหญ่
 12. นำขุมความรู้มารวมกัน ให้สมาชิกทุกคนที่รวมกันเป็นกลุ่มใหม่ช่วยกันพิจารณาว่าขุมความรู้ใดบ้างที่ซ้ำกัน ขุมความรู้ใดบ้างที่จัดอยู่ในกลุ่มหรือประเภทเดียวกัน ให้กลุ่มช่วยกันจัดกลุ่มขุมความรู้ออกเป็นหมวดหมู่ (ประมาณ 6 - 12 หมวดหมู่) จากนั้นให้กลุ่มสร้างถ้อยคำหรือข้อความของแต่ละหมวดหมู่ขุมความรู้ที่สื่อถึงในลักษณะความสามารถ/สมรรถนะ ข้อความดังกล่าว คือ **“แก่นความรู้”** นั่นเอง
 13. ให้กลุ่มย่อยกลับเข้ากลุ่มดั้งเดิมแล้วช่วยกันจัดสร้างตารางแห่งอิสรภาพ โดยเอาแก่นความรู้เป็นตัวตั้ง เอาขุมความรู้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาจัดระดับเป็น 5 ระดับ เช่น 1. กลุ่มผู้รับผิดชอบ 2. แก่นความรู้
 14. ให้ตัวแทน / คุณอำนวยกลุ่มนำเสนอตารางแห่งอิสรภาพที่สร้างขึ้นต่อกลุ่มใหญ่ ซึ่งน่าจะสามารถนำไปใช้จริง ๆ
 15. แบ่งผู้เข้าร่วมออกเป็นกลุ่มย่อยเป็นรายกลุ่ม ให้ตัวแทนในแต่ละกลุ่มช่วยกันประเมินตนเอง โดยบันทึกผลการประเมินลงในตารางประเมิน (ในการประเมินตนเองให้พิจารณาจัดระดับกลุ่มตามตารางแห่งอิสรภาพที่สร้างขึ้น) เสร็จแล้ว ส่งผลการประเมินให้วิทยากร ต้องคอยสังเกต กรณีที่กลุ่มเดียวกัน แต่ไม่ถูกกัน น่าจะให้อยู่แยกกัน หรือจับให้มาปรับความเข้าใจกัน
 16. วิทยากรนำเสนอธารปัญญาของแต่ละกลุ่ม และบันไดแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
 17. จับคู่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายหลังจากรู้เขารู้เรา โดยให้ผู้เล่า ๆ ให้ฟังว่าทำอะไร ผู้ใฝ่รู้เล่าว่าทำอะไร (แลกเปลี่ยนกัน) ซึ่งเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการ KM สิ่งที่น่าจะได้ออกไป เพื่อให้เห็นความเชื่อมโยงในการทำงาน
 18. ควรมีการเผื่อเวลา /เตรียมเวลาไว้ สำหรับให้ผู้มีคุณวุฒิที่เข้าใจกระบวนการ KM 1 – 2 คน หรือถ้ามีเวลามากอาจจะ 3 คน ให้ออกมาแสดงความคิดเห็น/เสนอแนะสิ่งดี ๆ เกี่ยวกับ KM ในแต่ละ Session ที่จัด Workshop ขึ้น
 19. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นงานประจำ และควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านบล็อก (Web blog) ได้แก่..
 - บล็อกของสำนักทะเบียนฯ
 - บล็อกของมหาวิทยาลัยฯ หรือ
 - <http://gotoknow.org>

การทำ AAR : After Action Review

1. ควรคำนึงถึงบรรยากาศและการจัดสถานที่ให้เป็นกันเองสบาย ๆ อาทิเช่น การจัดเก้าอี้เป็นรูปตัวยู/รูปเกือกม้า หรือการจัดให้นั่งกับพื้น แล้วแต่ความเหมาะสมของสถานที่และบุคคล
 2. ควรมีการบรรยายและแสดง Power Point ของวิธีการ/ ขั้นตอนการทำ AAR ไว้ เพื่อเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกอยากพูดคุยอยากเปิดใจ มีความเป็นอิสระ และยังช่วยเตือนใจไว้ตลอดเวลาว่าควรพูดอะไร พูดซ้ำหรือไม่
 3. ให้แต่ละคนพูดออกมาจากใจหรือจากความรู้สึกของตนเองจริง ๆ (ไม่ใช่เพื่อเอาใจที่มงาน/วิทยากรมากเกินไป)
 - 3.1 ให้มีการแนะนำตัวเอง
 - 3.2 ตนเองมีเป้าหมายอะไรในการเข้าร่วม
 - 3.3 ส่วนใดที่บรรลุผลเกินคาด เพราะอะไร
 - 3.4 ส่วนใดที่ไม่บรรลุผล เพราะอะไร
 - 3.5 จะกลับไปทำอะไร ร่วมกับใคร
 - 3.6 ถ้ามีการจัด Workshop อย่างนี้อีก ผู้จัดควรปรับปรุงส่วนใดบ้าง อย่างไร กรณีที่สมาชิกทุกคนพูดเน้นย้ำเรื่อง KM บ่อย ๆ ก็ยิ่งเกิดผลดี ทำให้เกิดความเข้าใจในเรื่องกระบวนการ/วิธีการ/ขั้นตอนมากยิ่งขึ้น
 4. ควรให้สมาชิกทุกคนทำ AAR แต่ถ้าเกิดมีเวลาเพียงจำกัด ทำให้สมาชิกไม่สามารถทำ AAR ครบทุกคน ก็ควรจะต้องทำ AAR ต่อในบล็อก (blog) หรือกรณีที่ต้องการทำ AAR ต่อเพิ่มเติม ยังไม่จุใจ ก็สามารถเขียนลงในบล็อกได้ เช่นเดียวกัน
-