

สรุป “กิจกรรมเหย้าเยือน ครั้งที่ 6”

เครือข่ายองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization Network)

วันอังคารที่ 12 พฤศจิกายน 2562 เวลา 08.30 – 16.30 น.

ณ SCB Academy Playground อาคาร Plaza East ชั้น 18-19 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

กิจกรรมเหย้าเยือน ครั้งที่ 6 เป็นการจัดกระบวนการเต็มวัน โดย ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นเจ้าภาพ กระบวนการในช่วงเช้าเป็นการเล่าถึงภาพรวมธุรกิจ การพัฒนาบุคลากร และการจัดการความรู้ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในช่วงบ่ายเป็น กระบวนการเรียนรู้ตามฐานการเรียนรู้ 3 ฐาน ได้แก่ Life: Experiential Learning, Easy: The Series & Bite Size VDO & Podcast และ Interactive: Learning Platform & Virtual Classroom/BI ซึ่งมีผู้เข้าร่วมงานทั้งหมดกว่า 80 คน จาก 17 องค์กร ได้แก่

1. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
2. บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
3. บริษัทสมบูรณ์ แอ็ดวานซ์ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)
4. เครือเบทาโกร
5. การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
6. โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์
7. คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
8. มูลนิธิสยามกัมมาจล
9. บริษัท น้ำตาลมิตรผล จำกัด
10. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
11. บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
12. สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
13. มูลนิธิสตรี-สุขภาพดีวงศ์
14. Western Digital (Thailand)
15. ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
16. ปตท.สำรวจและผลิตปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)
17. มูลนิธิสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม

ข้อค้นพบสำคัญจากกิจกรรมเหย้าเยือนครั้งที่ 6

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้ทำให้เห็นว่าองค์กรใหญ่ภาคธุรกิจตระหนักในพลัง disruption ที่กำลังย่างเข้ามา แล้วดำเนินการรับมือและสู้้อย่างเป็นระบบ มีการลงทุนดำเนินการอย่างจริงจังและเป็นระบบ โดยธนาคารไทยพาณิชย์และอีกหลายองค์กร จัดตั้ง Academy ขึ้นดำเนินการ ซึ่งครั้งนี้เราได้มาเรียนรู้ว่า ธนาคารไทยพาณิชย์ดำเนินการอย่างไร กิจกรรมที่ธนาคารไทยพาณิชย์จัดให้แก่พนักงานของตนเป็น “การจัดการการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ” เพื่อรับมือ VUCA world โดยหัวใจคือ หนุนการเรียนรู้และปรับตัวของพนักงาน โดยรับมือด้วยการฝึกพนักงานด้วยหลากหลายวิธีการ ให้พนักงานมี Transformative Competencies

ช่วงเช้า ภาพรวมธุรกิจ การพัฒนาบุคลากร และการจัดการความรู้ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

คุณวรวิจน์ สุวคนธ์ รองผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหารสูงสุด กลุ่มงาน Agile Capability Development SCB Academy กล่าวต้อนรับผู้เข้าร่วมกิจกรรม เปิดงานและแจ้งวัตถุประสงค์เรื่องการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ ตลอดเวลาหรือตลอดการดำรงชีวิต Live Long learning ให้แก่ผู้บริหารหรือบรรดาพนักงานภายในองค์กรและจาก วัตถุประสงค์นี้จึงเป็นที่มาของการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันใน 4 สถานี คือ

สถานีที่หนึ่ง Life: Experiential Learning คือ การเอาชีวิตมาเป็นโอกาสในการเรียนรู้ โดยมีจุดเริ่มต้นมาจากโครงการพระราชดำริที่ทาง SCB ได้ไปร่วมจัดกิจกรรมให้กับทางโรงเรียนแบบ Active learning และได้นำเอาองค์ความรู้ที่ลงไปจัดกิจกรรมในครั้งนั้นมาต่อยอดสร้างห้องเรียนพ่อแม่ โดยนำองค์ความรู้ที่ได้รับมานำไปปรับใช้ในชีวิตจริงกับพนักงานในองค์กร จนกระทั่งกิจกรรมนี้ได้พัฒนามาเป็นชมรมพ่อแม่ได้ในที่สุด

สถานีที่สอง Easy : The Series & Bite Size VDO & Podcast มีเป้าหมายเพื่อให้การเรียนรู้เป็นเรื่องง่าย ใช้เวลาน้อย และเป็นที่ยึดจำ

สถานีที่สาม Interactive : Learning Platform & Virtual Classroom/BI @ SCB Playground-Backyard คือ การเรียนรู้ในโลกอนาคต ซึ่งการเรียนรู้จะต้องอยู่ในจุดที่คนต้องการเรียนรู้มากที่สุด จะเห็นได้ว่า ในขณะที่ทำงาน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น พนักงานจะต้องเรียนรู้ที่จะแก้ปัญหาอย่างไร มีนำเทคโนโลยีมาใช้ เมื่อพนักงานพยายามแก้ปัญหา ก็ได้เรียนรู้กระบวนการไปด้วยในตัว มีการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน และจดจำกระบวนการหรือแนวทางในการแก้ปัญหา เพื่อส่งต่อได้ และ

สถานีที่สี่ ถือเป็นการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ การลงมือปฏิบัติ ให้ผู้เข้าร่วมรู้สึกสนุกไปกับ การทำกิจกรรม โดยนำเอาเรื่องการทำอาหารมาใช้สอดแทรกให้เกิดการเรียนรู้สำหรับการทำงานแบบใหม่

ทั้งนี้ กิจกรรมที่จัดขึ้นนั้นเป็นการคิดค้นและทดลองมาตลอดสองปีที่ผ่านมา โดยเป็นการลองผิดลองถูก และเรียนรู้จากสิ่งที่ทดลองโดยไม่สนว่าจะประสบความสำเร็จหรือไม่ และจากการเรียนรู้ถูกผิดที่วันนี้จะนำมาสู่การปรับตัว เปลี่ยนแปลงและปรับใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรได้ต่อไป

ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช ประธานมูลนิธิสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม กล่าวทักทายและ แจ้งวัตถุประสงค์ของ “กิจกรรมเหย้าเยือน ครั้งที่ 6”

ขอขอบคุณทางธนาคารไทยพาณิชย์ ที่ให้เกียรติเป็นเจ้าภาพในกิจการเหย้าเยือน ครั้งที่ 6 (High Performance Organization Network: HPON) โดยทางเครือข่ายฯ ร่วมจัดกิจกรรมนี้ขึ้นด้วยความเชื่อที่ว่า จะเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างองค์กรใหญ่ๆ ได้ ซึ่งบรรดาองค์กรเหล่านี้ต่างประสบปัญหาแบบเดียวกัน คือ ถูกความจำเป็นบังคับให้ต้องมีการปรับตัว จึงต้องเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง จริงจัง การจัดกิจกรรมนี้ขึ้นทำให้บรรดาองค์กรสมาชิกทั้งหลายร่วมนำประสบการณ์การจัดการความรู้ของตนมาแลกเปลี่ยนกันระหว่างองค์กร และเชื่อว่าการเรียนรู้จากการปฏิบัติเป็นความรู้ที่แท้จริง ยิ่งใหญ่ และได้ผลมากกว่าการเรียนรู้ในรูปแบบอื่น

สำหรับการจัดกิจกรรมในครั้งต่อไป คือ ครั้งที่ 7 ในวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2563 เรามีโรงพยาบาลศิริราชเป็นเจ้าภาพ และจะเห็นได้ว่าโรงพยาบาลศิริราชเป็นองค์กรใหญ่ เป็นที่จับตา เป็นอดีตราชการซึ่งมีวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการที่สูงมาก แต่ศิริราชกลับได้ปรับเปลี่ยนองค์กรและมีการเรียนรู้ระหว่างองค์กรที่สูงมากเช่นกัน เรามีข่าวดีของโรงพยาบาลศิริราช คือ ได้รับรางวัลองค์กร Knowledge Ready Organization (KRO) Awards 2019 จาก Knowledge Management Society (KMS) ประเทศสิงคโปร์ ซึ่งนับเป็นองค์กรแห่งแรกในประเทศไทยที่ได้รับรางวัลนี้ จึงเป็นโอกาสที่ดีที่จะให้เราได้เรียนรู้ประสบการณ์ทั้งหลายจากองค์กรคุณภาพและหลากหลายผ่านการจัดกิจกรรมเหย้าเยือนของเรา ท้ายที่สุดขอขอบคุณทางเจ้าภาพและทีมงานทั้งหมดในการเตรียมตัวและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้เกิดการเรียนรู้ที่ดีในวันนี้ขึ้น

BIC Talk: SCB New Way of Work by Khun BIC- Worawat

คุณวรวิจน์ สุกคนธ์ เล่าว่าเมื่อความเจริญของเทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็ว การทำงานของธนาคารก็ได้รับผลกระทบและถูก Disrupt ในทุกทิศทาง ด้วยการถูกรุกจิกอื่นเข้ามาแย่งส่วนแบ่งทางการตลาด ทำอย่างไรจะนำพาองค์กรไปสู่การเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ได้ นั้น ทาง SCB มีเป้าหมายให้องค์กรเปลี่ยนแปลงไปใน 4 เรื่องหลัก คือ

ประการที่หนึ่ง เป็นองค์กรที่มีความกระฉับกระฉ่ง

ประการที่สอง เป็นองค์กรที่ใช้ข้อมูลเป็นพื้นฐานของการตัดสินใจในการทำธุรกิจหรือการให้บริการลูกค้า

ประการที่สาม เป็นองค์กรที่จะเข้าใจลูกค้าและให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้าเป็นอันดับแรก (Customer First) และ

ประการที่สี่ เป็นองค์กรที่มีต้นทุนในการทำงานหรือให้บริการที่ต่ำลง

การจะทำให้เป้าหมายข้างต้นนี้ประสบความสำเร็จหรือเป็นไปได้ในทิศทางเดียวกันได้นี้ ต้องอาศัยการขับเคลื่อนของผู้บริหารเพื่อให้เสาหลักดังกล่าวเกิดขึ้นได้อย่างแท้จริงและก่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างยั่งยืนด้วย

ทั้งนี้ ทางธนาคารไทยพาณิชย์ได้พยายามนำข้อความคิดเรื่อง AGILE มาใช้กับคนในองค์กร ที่เดิมต่างคนต่างทำงานของตน แต่ละแผนกทำงานแยกต่างหากออกจากกัน เปลี่ยนมาเป็นการประสานให้คนในองค์กรทำงานร่วมกัน จากการจัดกิจกรรมหรือเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเช่นนี้ ส่งผลต่อทัศนคติในการทำงานของคนในองค์กรในทางที่ดีขึ้น ทำให้เกิดความรู้สึกร่วมกันที่เห็นว่าเป็นเรื่องที่มีประโยชน์กับการทำงานจริง ทั้งนี้ สิ่งที่เราเรียนรู้จากการจัดกิจกรรมนี้ขึ้น จะมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ คือ

ประการที่หนึ่ง Training Education ให้ความรู้ ปรับ Mind set และเพิ่มทักษะใหม่ๆ ให้กับบุคลากรในองค์กร

ประการที่สอง Communication ต้องมีการสื่อสารกัน สร้างความเข้าใจระหว่างกัน ย้ำให้เห็นถึงเป้าหมายร่วมกัน และให้กำลังใจกันและกัน

ประการที่สาม HR System เปลี่ยนการวัดผล การคัดเลือกคน เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานแบบใหม่ หากไม่เปลี่ยนในส่วนนี้ บรรดาสิ่งที่กำลังพยายามเปลี่ยนแปลงกันก็จะเป็นเพียงอีเวนท์หนึ่งแล้วก็จบไป และ

ประการสุดท้าย ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ เป็นแบบอย่างที่ดี จากประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมา หากผู้นำไม่ขับเคลื่อน โอกาสที่จะเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นได้น้อยมาก

นอกจากนี้ ยังพบว่า เราต้องสร้างคุณค่าใหม่ๆ ให้กับองค์กรหรือลูกค้าให้ได้ ต้องมีการบริหารความขัดแย้งต่างๆ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น ต้องพยายามให้มีการสะท้อนผลการทำงานหรือสะท้อนผลการปฏิบัติงานว่าเกิดอะไรขึ้นแล้วเรียนรู้จากการทำงานหรือการปฏิบัติงานนั้น และท้ายที่สุดผู้บริหารต้องเชื่อมั่นว่าการเปลี่ยนแปลงจะมีแนวโน้มให้องค์กรดีขึ้น ประสบความสำเร็จ และก้าวทันต่อโลกอย่างยั่งยืนได้

กระบวนการเรียนรู้ตามสถานีการเรียนรู้

สถานีที่ 1. Life: Experiential Learning

ทีม SCB ได้เล่าถึงโครงการสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน **โครงการแรก** เป็นกิจกรรมที่มีจุดเริ่มต้นมาจากโครงการผู้นำเพื่อการพัฒนาการศึกษาอย่างยั่งยืน (CONNEXT-ED) อันเป็นหนึ่งในโครงการประชารัฐที่ทาง SCB ไปร่วมจัดกิจกรรมให้กับทางโรงเรียนต่างๆ ทั่วประเทศ โดยมีการทำงานร่วมกับผู้บริหารระดับสูง 12 องค์กรในการทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุนหลัก (School Sponsor) เพื่อให้คำปรึกษาด้านยุทธศาสตร์ งบประมาณ ฯลฯ และร่วมกันทำงานเป็นพี่เลี้ยงให้กับโรงเรียน (School Partner) เพื่อสนับสนุน ให้เกิดทักษะการเรียนรู้ การบริหารการศึกษา การจัดการความรู้ เทคนิคการจัดเก็บข้อมูล วิธีการจัดการเรียนการสอน โมเดลสำหรับการปฏิรูปการศึกษา รวมถึงวางแผนและร่วมกันพัฒนาโรงเรียนร่วมกับผู้อำนวยการของโรงเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรม โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อให้เกิดทัศนคติในทางบวกเพื่อนำไปสู่ความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงในเรื่องที่

สำคัญ ร่วมขับเคลื่อนและยกระดับมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานและการพัฒนาผู้นำ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และลดความเหลื่อมล้ำของคนในสังคมลง โดยมีโรงเรียนต้นแบบ เช่น โรงเรียนอนุบาลแบบบ้าน อนุบาลบ้านรัก โรงเรียนลำปลายมาศวิทยา ฯลฯ มาให้ความรู้กับโรงเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรม โดยโครงการ CONNEXT-ED นี้ได้ทำงานร่วมกับมูลนิธิสยามกัมมาจลในการดูแลโรงเรียนโครงการประชารัฐจำนวน 50 โรงเรียน (ในรุ่นที่หนึ่ง) ซึ่งกระจายอยู่ 29 จังหวัดทั่วประเทศ เพื่อให้โรงเรียนสามารถยกระดับคุณภาพการศึกษาให้มีมาตรฐานที่ดีที่สุด

และ**โครงการที่สอง** คือ โครงการห้องเรียนพ่อแม่ เป็นโครงการที่เกิดจากการต่อยอดจาก CONNEXT-ED โดยนำองค์ความรู้ที่เกิดจากการจัดกิจกรรมในโครงการ CONNEXT-ED มาปรับใช้กับพนักงานในองค์กรที่มีลูก เพื่อปรับเปลี่ยนวิถีคิดบางอย่างให้กับพ่อแม่ที่มีลูกอยู่ในระดับอนุบาล โดยห้องเรียนพ่อแม่ ถือเป็นพื้นที่แห่งการเรียนรู้ที่คุณพ่อคุณแม่จะได้คลี่คลายความกังวลใจในการเลี้ยงลูก ร่วมกันเสริมสร้างการเรียนรู้และทักษะชีวิตให้กับลูก พร้อมพูดคุยแลกเปลี่ยนในบรรยากาศสบายๆ เป็นกันเอง ผ่านกิจกรรมสร้างสรรค์ และจากกิจกรรมห้องเรียนพ่อแม่ ทำให้บรรดาคุณพ่อคุณแม่ทั้งหลายต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตัวเอง เข้าใจพัฒนาการตามวัยของลูกตัวเองมากขึ้น รวมถึงลดจนส่งเสริมให้เด็กมีกิจกรรม ด้วยการเรียนรู้ผ่านการสัมผัสธรรมชาติ ผ่านศิลปะ ผ่านเสียงเพลง ฯลฯ และพบว่า เด็กไม่ได้คิดจากที่เราสอนแต่จะเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ และจากการจัดกิจกรรมโครงการห้องเรียนพ่อแม่นี้ ปัจจุบันได้ต่อยอดมาเป็นชมรมห้องเรียนพ่อแม่

หลังจากนั้นได้ชวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมร่วมทำกิจกรรม “จัดดอกไม้จัดใจตน” โดยจากกิจกรรมจัดดอกไม้จัดใจตนสะท้อนให้เห็นว่า ในสังคมการทำงานที่นอกจากเราต้องทำหน้าที่ของตัวเองแล้ว เรายังต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วย ต่อคำถามที่ว่าทำอะไรที่เราจะทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั้น จากการจัดกิจกรรมนี้ ทางทีมงานสังเกตเห็นว่ามี 4 เรื่องสำคัญที่เป็นประโยชน์มาก กล่าวคือ **เรื่องที่หนึ่ง** ระหว่างการร่วมกิจกรรม ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีทั้งคนที่นั่งข้างมีทั้งคนที่ยืนข้าง สะท้อนมุมมองของแต่ละคนที่แตกต่างกัน แต่ละคนไม่ทราบว่าจะเกิดอะไรขึ้นแต่จะเตรียมพร้อมและยอมรับการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่อยู่ตรงหน้า จึงทำให้กิจกรรมนี้สำเร็จลงได้ **เรื่องที่สอง** ความเชื่อ เมื่อแต่ละคนมาจากหน่วยงานที่แตกต่างกัน แต่ละคนไม่รู้บทบาทหน้าที่ของกันและกัน แต่เพราะเราเชื่อว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดขึ้นได้จริง จึงทำให้กิจกรรมนี้ลุล่วงลงได้ **เรื่องที่สาม** การมีเป้าหมายร่วมกัน ทุกคนทราบแล้วว่าต้องจัดดอกไม้ให้สำเร็จ ซึ่งท้ายที่สุดเราก็ร่วมกันจัดดอกไม้ออกมาได้อย่างสวยงาม และ**เรื่องที่ดี** การรู้หน้าที่ของตนเอง ด้วยการปักดอกไม้ไปในตำแหน่งต่างๆ ที่ตนเห็นว่าน่าจะสวยงามได้ และนอกจากจะรู้หน้าที่ของตนเองแล้วยังช่วยเติมเต็มส่วนที่ขาดหรือเพิ่มส่วนอื่นให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และ**ท้ายที่สุด** มีการให้รางวัล ด้วยการชื่นชมสมาชิกในกลุ่มและร่วมให้กำลังใจกันและกัน ซึ่งทั้งหมดนี้เราสามารถนำไปปรับใช้กับการทำงานร่วมกันในองค์กรได้

สถานีที่ 2. Easy: The Series & Bite Size VDO & Podcast ณ Digital Screen & Tomorrow Land

ทีม SCB เล่าถึงรูปแบบการสร้าง Online Learning ให้พนักงานได้เรียนรู้ผ่าน 3 วิธี คือ

วิธีที่หนึ่ง The Serie เน้น สนุก (Fun) ความรู้การบริหารมั่งคั่งเป็นเบื้องต้น ความรู้เกี่ยวกับบริการธุรกรรมการเงินเบื้องต้น เป็นต้น โดยนำเนื้อหาที่เกี่ยวกับการเงินมาทำเป็นเรื่องราวที่น่าติดตาม เพื่อให้เกิดความสนุก เข้าถึงง่าย และชวนติดตามตอนต่อไป

วิธีที่สอง Bite Size Video เน้น ง่าย (Easy) เช่น การลงทุนเบื้องต้น การวางแผนการเงินส่วนบุคคล การวางแผนการลงทุนและภาษี การวางแผนเกษียณและการส่งมอบ การเริ่มต้นธุรกิจและการตลาด เป็นต้น โดยนำการเรียนรู้แบบนี้ไปใช้กับนักศึกษา คนรุ่นใหม่ ข้อดีของวิธีการนี้ คือ สั้น กระชับ ไม่เยิ่นเย้อ และเข้าใจง่าย ซึ่งก่อนที่จะนำเสนอเนื้อหาใดๆ นี้ จะมีการสอบถามความต้องการของผู้เรียนก่อน แล้วจึงค่อยมาปรับสร้างเนื้อหาตามที่คุณเรียนต้องการโดยสอดแทรกเนื้อหาที่เกี่ยวข้องเข้าไปประกอบการทำความเข้าใจ

วิธีที่สาม Active Learning Workshops เน้น สร้างแรงบันดาลใจ (Inspire) โดยผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร กระบวนการเรียนรู้ด้วยการคิดสะท้อน ใคร่ครวญตนเองถึงความเข้าใจที่ถูกต้องของวินัยทางการเงิน มีการทำ Class Game Simulation วิธีการเรียนรู้แบบนี้เป็นการสร้างกระบวนการที่เน้นย้ำให้เกิดทักษะที่ติดตัวผู้เรียนไปตลอดชีวิต ผ่านการชวนคุย ชวนคิด ค้นหาที่มาของวิธีคิด สอดแทรกการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

นอกจากนี้ ยังมีกิจกรรม iLearn และ Podcast โดยหยิบเอาเนื้อหามาแนะนำเสนอด้วยรูปแบบต่างๆ ตามความต้องการของผู้เรียน มีข้อเด่นของการนำเสนอด้วยวิธีการนี้ คือ พนักงานสามารถดูย้อนหลังได้ ในเวลาใดก็ได้ สำหรับกิจกรรม iLearn จะมีการนำเสนอเนื้อหาที่แม้จะยากแต่ก็พยายามทำให้ย่อยง่าย ด้วยการเชิญคนดังมาอธิบาย เช่น เรื่องข้อมูล (DATA) โดยเชิญหมอมะยมผู้ดูแลข้อมูลด้านสุขภาพหรือข้อมูลการวิ่งของฟิตเนสชื่อดังมาอธิบายให้พนักงานเห็นความสำคัญของข้อมูล ภายใต้ชื่อรายการที่ว่า “มหัศจรรย์เด็ดดำกับความกล้าของฟิตเนส” เป็นต้น รวมทั้ง มีการถามคำถามตอนท้ายรายการเพื่อทดสอบว่าพนักงานได้เข้ามาดูจนจบหรือไม่

สำหรับกิจกรรม AGILE Podcast เป็นการทดลองที่ SCB เพื่อให้บรรยากาศของการเรียนรู้สมบูรณ์แบบมากขึ้น นำเสนอเป็นคลิปสั้นๆ ไม่เกิน 15-20 นาที ออกอากาศทุกวันพุธเที่ยงตรง ซึ่งออกอากาศครั้งแรกเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2562 เนื้อหาของรายการจะเป็นการสร้างแรงบันดาลใจให้กับพนักงาน เช่น มีการเชิญอาจารย์วรภัทร์ ภูเจริญ วิศวกรนาซ่า เป็นแขกรับเชิญและอธิบายเรื่อง AGILE ที่น่าเชื่อว่าทำงานหรือมีกระบวนการอย่างไร เป็นต้น และมีการเริ่มทำ WeAreSCB ผ่านช่องทาง Youtube เพื่อเผยแพร่ความรู้และความสำคัญของ AGILE อีกช่องทางหนึ่งด้วย

สถานีที่ 3. Interactive: Learning Platform & Virtual Classroom/BI @ SCB Playground-Backyard

นอกจากหน้าที่ของ SCB ในการให้บริการทางการเงินแล้ว ทาง SCB ยังมีเป้าหมายที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็น การให้บริการทุกที่ทุกเวลา (anytime-anywhere) บริการที่เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน

(Simple & seamless) ลูกคามีความประทับใจ (Delightful) ฯลฯ ถ้าท่านใช้ Easy App ของทาง SCB ก็จะมีสัมผัสเป้าหมายข้างต้นนี้ได้

เมื่อ SCB มีเป้าหมายในการส่งต่อเรื่องอื่นๆ ให้กับลูกค้าแล้ว ส่งผลให้พนักงานของ SCB ต้องมีการปรับตัวที่จะเรียนรู้เพื่อตอบสนองความต้องการเช่นว่านี้ เพื่อให้พนักงานมีเครื่องมือครบถ้วนในการเพิ่มทักษะหรือศักยภาพของตัวเอง ผ่านการสร้าง Future-Ready Learning Platform ที่โดยหลักจะมีสามช่องทางด้วยกัน คือ Internal Sources, SCB learner และ External Sources

Digital Citizen Explained เส้นทางสู่การเป็นพลเมืองดิจิทัล เป็นการติดปีกทักษะความเข้าใจการใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ถือได้ว่าเป็นทักษะที่ทุกองค์กรต้องมี และทาง SCB ได้จัดทำเป็นหลักสูตรออนไลน์จากสถาบันชั้นนำระดับโลกนำมาให้พนักงาน ผู้บริหารในองค์กรได้ใช้สำหรับพัฒนาศักยภาพและสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงานได้ ทั้งนี้ จะมีการแบ่งพลเมืองออกเป็น 5 ระดับ กล่าวคือ

ระดับที่หนึ่ง Awareness ผู้รู้ รู้และเข้าใจความหมายของ Digital, New way of Working, Digital Transformation รวมถึงประโยชน์และผลกระทบต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง New way of Working ผ่านการนำแนวคิดเรื่อง AGILE และ DESIGN THINKING มาใช้สนับสนุนและพัฒนาคุณภาพการทำงานของพนักงาน

ระดับที่สอง Resident ผู้ใช้ สามารถใช้เครื่องมือหรือวิธีการทำงานในโลกดิจิทัล ให้เกิดการทำงานร่วมกัน (Collaboration) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Productivity) และรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การนำ Digital Literacy Mission ระดับต้นมากำหนดเป็นเป้าหมายในการพัฒนาบุคลากรในระดับนี้ โดยจะมีการจัดสอบเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้และวัดผลได้

ระดับที่สาม Native ผู้สร้าง มีทักษะเฉพาะด้านใดด้านหนึ่ง (Data, Technology, new way of Working) และสามารถใช้ประโยชน์จากทักษะด้านนั้นๆ ในการสร้างคุณค่าใหม่ให้กับงานที่ทำอยู่หรือธุรกิจของลูกค้า และมีการนำ Digital Literacy Mission ระดับสูงมากำหนดเป็นเป้าหมายในการพัฒนาบุคลากรในระดับนี้ด้วย

ระดับที่สี่ Master ผู้เชี่ยวชาญ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านดิจิทัลด้านใดด้านหนึ่ง และมีผลงานที่ประสบความสำเร็จในด้านที่เชี่ยวชาญเป็นที่ยอมรับภายในองค์กร รวมทั้งเป็นผู้นำทักษะด้านต่างๆ มาช่วยแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้ และสามารถสร้างมืออาชีพรุ่นใหม่และผู้สืบทอดได้

ระดับที่ห้า Expert กูรู มีความรู้ความสามารถที่ได้รับการยอมรับจากองค์กรทั้งหลายในประเทศและต่างประเทศในความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านดิจิทัล สามารถสื่อสารและสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ ยังมีการทำตารางการเรียนรู้ประจำสัปดาห์ โดยพัฒนามาจากฐานความคิด A-E-I-O-U ผ่านช่องทาง Line, Facebook หรือ Youtube กล่าวคือ มีการถาม (Ask) การให้ความรู้ทักษะความบันเทิง (Educate & Entertain) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspire) การอัปเดตข้อมูล (Update) และมีการเลือกเข้าร่วมและสังเกต (Opt-in and Observe) โดยจะมีการวางแผนการเรียนรู้ในแต่ละวันด้วย เช่น วันจันทร์จะเป็นวันที่ยุ่งเหยิงมาก จะ

เริ่มต้นสัปดาห์ด้วยเนื้อหาที่ไม่หนักมาก หรือหากเป็นวันศุกร์จะเป็นเนื้อหาที่ให้ผู้เรียนทบทวนได้ เป็นต้น รวมทั้งมีการทำ Business DATA Analytics Program (BDA) ผ่านการทำ Online-Learning การทำ Hands-on Workshop การทำ Skill Practice และ Learning Community เป็นต้น

ช่วงบ่าย กิจกรรม AGILE COOKING โดยพี่เป็ด-วิษณุ ศรีเจริญ และ เชฟบอล-สุชาติ ใจฉ่ำ

(ก่อนเริ่มมีการทำพิธีส่งมอบธงเจ้าภาพกิจกรรมเหย้าเยือน ครั้งที่ 7 โดยคุณวรวัจน์ สุวคนธ์ ส่งต่อให้กับ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ศ.พญ.ดวงมณี เลหาประสิทธิ์พร (รองคณะบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ))

AGILE เป็นคำที่ถูกพูดถึงและสามารถนำมาใช้ได้ในทุกอุตสาหกรรมหรือในทุกองค์กร มีที่มาจาก Software ตัวหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ได้ในช่วงเวลาหนึ่ง แต่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ของชิ้นนั้นหรือ Software ตัวนั้นไม่ทันกับสถานการณ์เสียแล้ว เราจะจัดการหรือดำเนินการกันอย่างไร

ปัจจัยที่ทุกองค์กรจะต้องคำนึงถึงเสมอ เรียกว่า Triangle Management ประกอบไปด้วยคำถามที่ว่า ลูกค้าต้องการอะไร ใช้เงินเท่าไร ใช้เวลาเท่าไร โดยยกตัวอย่างการทำงานของ 3 Project ที่ต่างมีเรื่องความต้องการของลูกค้า จำนวนเงินและระยะเวลาในการดำเนินการเหมือนกัน แต่ปรากฏว่า Project A และ Project C ลูกค้ามีความสุข (Happy Stakeholders) ถือได้ว่า Project นั้น ประสบความสำเร็จ ในขณะที่ Project B ลูกค้าไม่มีความสุข ถือได้ว่า Project นั้น ล้มเหลว

จากตัวอย่างข้างต้นเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับการพัฒนาขององค์กรต่างๆ เช่น Line ถือเป็นองค์กรที่พัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ประสบความสำเร็จ ลูกค้าพึงพอใจ ทำให้องค์กรขยายตัวได้อย่างรวดเร็ว กรณีไม่ต่างจากอุตสาหกรรมธนาคาร ที่ต้องคำนึงความต้องการของลูกค้าและพยายามพัฒนาองค์กรเพื่อตอบโจทย์ของลูกค้าให้ครบถ้วนต่อไป

ในระหว่างการทำงาน จะมีเรื่องที่ทำให้ต้องจัดการและแก้ปัญหาปรากฏตัวอยู่เสมอ ต่อคำถามที่ว่า หากลูกค้าต้องการให้ลูกสามคนได้เล่นชิงช้าพร้อมกัน จะจัดการหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างไรเมื่อบริษัทมีผลิตภัณฑ์แค่ชิงช้าตัวเดียว ความท้าทายคือจะทำกันอย่างไร

หรือกรณีตัวอย่าง Smart Phone Features ต่อคำถามที่ว่า ปัจจุบันเราใช้แอปพลิเคชันแต่ละตัวบ่อยแค่ไหน เช่น การส่งข้อความ ปฏิทิน เข็มทิศ ฯลฯ ผลการสำรวจพบว่า มีเพียง 20% เท่านั้นที่จะถูกเปิดและใช้งานอย่างสม่ำเสมอ แต่มีถึง 45% ที่ลูกค้าไม่ได้ใช้เลย ส่วนของแอปพลิเคชันที่ลูกค้าไม่ได้ใช้ แต่ทางบริษัทกลับมีต้นทุนในการสร้างหรือพัฒนาต่อ แสดงว่าการทำงานในส่วนนี้มีปัญหาที่จะต้องหาวิธีในการจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและลดต้นทุนให้ต่ำลง

จากปัญหาการทำงานที่เกิดขึ้นจึงเกิดความคิดและนำ AGILE ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ส่วนสำคัญ Empowering teams, Customer focus, Output orientation, Adaptability in uncertain context จากเดิมทำงานกันกว่า จะเห็นความสำเร็จใช้เวลานาน แต่ปัจจุบันได้มีการปรับเพื่อให้รอบของการทำงานเห็นผลได้เร็วขึ้น โดยในทางปฏิบัติ SCB ใช้รอบสั้นๆ ประมาณ 2 รอบ ต่อหนึ่งเดือน ประโยชน์ที่เกิดขึ้น คือ

1. Business value ผลสำเร็จของงานในแต่ละรอบเร็วขึ้น สามารถปรับงานระหว่างการค้าดำเนินการได้ หากมีการเปลี่ยนแปลงเนื้องานไม่เสียไปทั้งหมด

2. Risk ลดความเสี่ยงที่จะเกิดจากการทำงานไม่สำเร็จ ลดต้นทุนที่จะเกิดขึ้นโดยไม่จำเป็น ฯลฯ

3. Visible เห็นผลสำเร็จของงาน และ

4. Adaptation สามารถเปลี่ยนแปลงได้

ในการทำงานต้องสร้าง Build High Performance Team เพื่อให้งานที่ทำประสบผลสำเร็จมากที่สุด เปรียบเสมือนการสร้างทีมฟุตบอล ก่อนที่จะเป็นทีมที่แข็งแกร่งและชนะทีมอื่นได้ ต้องมีการเตรียมทีม ฝึกซ้อม และเพิ่มทักษะให้กับลูกทีมตลอดเวลา เพื่อให้เป้าหมาย คือ การได้ประตูหรือเป็นแชมป์เกิดขึ้นได้จริง จากแนวคิด การสร้าง Build High Performance Team นำมาสู่การจัดการของธนาคาร โดยในปัจจุบัน พบว่า ลูกค้าไม่เข้าไป ใช้บริการสาขาแล้ว จะทำอย่างไรกับพนักงานที่ประจำสาขา จากปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้ทางธนาคารต้องปรับตัวด้วยการเพิ่มทักษะให้พนักงานกลุ่มนี้ เพื่อให้สามารถปรับตัวและทำงานในส่วนอื่นที่เหมาะสมต่อไปได้ นอกจากนี้ ยังมี การยกตัวอย่างการทำงานของ Google ที่จะยึดหลัก 4 เรื่องสำคัญ คือ Psychological Safety, Dependability, Structure & Clarity, Meaning และ Impact โดย Psychological Safety เป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด หากทำเรื่องนี้ ได้แล้วเรื่องอื่นๆ จะตามมา

การทำ Agile Practice นั้น โดยทั่วไปแล้ว จะมีการสร้างแบบฝึกหัดมาใช้ 2 ประเภท คือ Kanban และ Scrum โดยกิจกรรมในบ่ายวันนี้ จะฝึกการทำ Scrum ผ่านการดำสัมตำที่ต้องอร่อยและดูแพง โดยแต่ละกลุ่มจะ ส่งตัวแทนมารับวัตถุดิบและนำเสนอ (Representative) มีเวลาสิบนาทีในการดำสัมตำ (within 10 minutes) เมื่อดำเสร็จเรียบร้อยแล้วจะมีการชิมและตัดสินผ่านเซฟ (Judges will taste) และจะดำสัมตำกันทั้งหมดสองรอบ (Cooking 2 Sprints)

ร่วมเรียนรู้ Real: Active Learning Workshop-Agile Cooking รอบที่ 1

1. ข้อสังเกตจากการทำกิจกรรม การทำอาหารต้องรับผิดชอบต่อคนรับประทาน (การนำผักไปล้าง การล้างอุปกรณ์ ฯลฯ) ความสะอาดถือเป็นหัวใจของการทำอาหาร แต่พบว่า แทบทุกกลุ่มไม่ได้นำเอาวัสดุหรือผักไปล้างแต่อย่างใด นอกจากนี้ วัตถุดิบที่ใส่มาต้องทานได้ หากทานไม่ได้ ส่งผลต่อต้นทุนที่สูงขึ้นซึ่งไม่ใช่ผลลัพธ์ที่ทีมต้องการ เปรียบเทียบได้กับการทำงานขององค์กร ผู้ปฏิบัติงานได้กลับไปย้อนนึกถึงความต้องการของลูกค้าหรือไม่

อะไรคือความอร่อยของลูกค้ายคนนั้น ในการทำงานได้มีการวางแผนกันหรือไม่ แต่ละคนมีหน้าที่หรือแบ่งงานกันทำอย่างไร

2. หลังจากที่ได้รับข้อสังเกตจากการทำกิจกรรม มีการส่งตัวแทนมากลุ่มละหนึ่งคน เพื่อให้มาสอบถามความต้องการของลูกค้า เพื่อให้สามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการ

3. โจทย์ของรอบที่สอง คือ อาหารต้องสะอาด อร่อย และเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า (จากการเปิดโอกาสให้มีการสอบถามความต้องการของเซฟก่อนลงมือทำ)

4. ก่อนการลงมือทำสัมต้มในรอบที่สอง เริ่มต้นด้วยการทำ Retrospective สะท้อนข้อบกพร่อง ข้อดี ข้อเสีย และแนวทางการแก้ไขหรือหาวิธีการทำสัมต้มในรอบต่อไปให้ดีขึ้นได้อย่างไร เพื่อให้เกิดการปรับปรุงหรือพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ด้วยการให้สมาชิกทุกคนร่วมกันเขียนลงบนกระดาษ ต่อมา ให้แต่ละกลุ่มวางแผนการทำงาน (Planning) ภายใต้งู้ออนไขที่ว้า วัตถุประสงค์มีจำนวนจำกัด

รวมเรียนรู้ Real: Active Learning Workshop-Agile Cooking รอบที่ 2

1. แนะนำให้มีการยกระดับสัมต้มต้า เพิ่มความน่าสนใจให้เกิดขึ้นกับสินค้า เช่น ประดับด้วยดอกไม้ จัดผักเป็นรูปหัวใจ ฯลฯ แต่ละกลุ่มมีรสชาติสัมต้มต้าและวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันไปตามความต้องการของลูกค้า (ตามความต้องการของเซฟ) เปรียบได้กับการทำงานที่ต้องเป็นไปเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด

2. พบว่าทีมอื่นมีข้อสงสัย มาใช้ แต่ทีมของตัวเองไม่มี แสดงให้เห็นว่าระหว่างการทำงานไม่มีการสอบถาม แลกเปลี่ยนระหว่างทีม แต่มาทราบในตอนท้ายถึงที่มาของข้อสงสัย หากทราบก่อนก็อาจทำให้สัมต้มต้าคุณภาพดีขึ้นมาได้

3. การจัดเรียงวัตถุประสงค์ หากแยกชิมจะอร่อย แต่หากชิมรวมกันกลับไม่อร่อย เปรียบได้กับการทำงาน หากแยกกันจัดการ แยกกันทำโดยไม่สื่อสารกัน ภาพรวมการทำงานขององค์กรอาจไม่สัมฤทธิ์ผล

4. การตั้งรสชาติของวัตถุประสงค์ออกมาให้มากที่สุด เปรียบได้กับการตั้งเอาศัทยภาพของแต่ละคนออกมาใช้กับงานให้มากที่สุด อย่าให้คำว่าเสร็จของงานแตกต่างจากการเสร็จของผู้ปฏิบัติ ในการทำงานจะมีการกำหนดนิยามว่าอย่างไรคืองานเสร็จ เพื่อให้แต่ละคนมีเป้าหมายเดียวกัน

5. การจัดงานที่ทรูหรา มีการประดับตกแต่งด้วยดอกไม้ในงานอาหาร ดอกไม้ที่มาประดับควรจะต้องทานได้ด้วย ไม่เช่นนั้นจะไม่มีประโยชน์ และควรเพิ่มสีสันให้กับงานอาหารด้วย

6. ทางทีมได้รับมอบหมายให้ทำยำมะม่วง แต่วัตถุประสงค์สำหรับการทำยำไม่มี จะทำอย่างไร เทียบได้กับการทำงาน เมื่อได้รับมอบหมายเรื่องใดมา แต่ทำไม่ได้ ผู้ปฏิบัติควรต้องกลับไปคุยกับผู้มอบหมายอีกครั้งว่าจะเปลี่ยนแปลงหรือปรับอย่างไร

7. เมื่อพบว่าวัตถุประสงค์ไม่พอ จะสามารถยืมหรือจัดหามาด้วยวิธีการอื่นได้หรือไม่

กล่าวปิดงานและขอขอบคุณทุกท่านที่ร่วมเดินทางมากับ SCB และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะสามารถเก็บเกี่ยวประสบการณ์ไปใช้ประโยชน์กับองค์กรของท่านได้ หากมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกิจกรรมหรือร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องใด ทาง SCB ก็มีความยินดีเป็นอย่างยิ่ง
