

## กิจกรรมกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ NSKM ครั้งที่ 3

คณะกรรมการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้ ได้จัดกิจกรรมกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ NSKM ครั้งที่ 3 เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2554 เวลา 12.00-13.00 น. ณ ห้อง 506 คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยกิจกรรมในครั้งนี้เป็นการพูดคุยกันในหัวข้อ “ระบบพี่เลี้ยงของมหาวิทยาลัย” โดยมี นางสาวสุกัญญา กิจจาสุนทร ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งถือเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่ได้รับจากการอบรม โครงการระบบพี่เลี้ยงมหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีรายละเอียดที่น่าสนใจดังนี้

### ทำไมต้องมีระบบพี่เลี้ยง ?

ปัจจุบันอัตราการลาออกของพนักงานใหม่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กร เพราะทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณและเวลาในการสรรหาพนักงานใหม่ การดำเนินงานขาดความต่อเนื่อง และทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรในสายตาของหน่วยงานภายนอก ซึ่งปัญหาเหล่านี้สามารถป้องกันและแก้ไขได้ด้วยระบบพี่เลี้ยง เนื่องจากระบบพี่เลี้ยงจะทำให้พนักงานใหม่สามารถปรับตัวเข้ากับหน่วยงานเพื่อนร่วมงานและวัฒนธรรมองค์กรได้ เพราะระบบพี่เลี้ยงจะช่วยส่งเสริม แนะนำ สนับสนุน ให้คำปรึกษา และสามารถพัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพมากขึ้น ทำให้พนักงานมีความประทับใจและมีความสุขในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานและพร้อมที่จะพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อองค์กรต่อไป

### วัตถุประสงค์ของระบบพี่เลี้ยง คืออะไร ?

1. เพื่อให้พี่เลี้ยงได้เพิ่มพูนความรู้และศักยภาพของตนเอง
2. เพื่อให้พี่เลี้ยงทราบถึงความสำคัญ และเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพี่เลี้ยงที่ดี และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างได้ผลและเป็นระบบ
3. เพื่อให้พี่เลี้ยงถ่ายทอดความรู้/ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ไปยังเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ได้

**ระบบพี่เลี้ยง** เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการพัฒนาพนักงาน

**พี่เลี้ยง** คือพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมมีคุณค่าต่อองค์กร และมีความสามารถเป็นที่ยอมรับให้ทำหน้าที่ดูแลให้ความอบอุ่น ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา และสอนการใช้ชีวิตในองค์กรอย่างมีความสุข

**ทัศนคติของพี่เลี้ยง** พี่เลี้ยงจะมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และจะต้องดูแลน้องให้เกิดความรู้สึกเชื่อถือ ศรัทธา และไว้วางใจ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่ “สร้างคุณค่าให้แก่ตนเอง”

### พี่เลี้ยงมืออาชีพต้องมี Competency อย่างไร ?

1. ต้องมีความรู้ โดย “รู้ให้ลึกและรู้ให้จริง”
2. ต้องมีทักษะในเรื่องนั้นๆ จนเกิดความชำนาญ
3. จะต้องมีพฤติกรรมที่ดี ซึ่งเกิดจากทัศนคติที่ดี

ทำไมจึงเปรียบเทียบ Competency ของพี่เลี้ยง เหมือนกับภูเขาน้ำแข็ง ?

- สิ่งที่มีมองเห็น (เปรียบเหมือนสิ่งที่พ้นผิวน้ำ) คือ ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ต้องมี 10%
- สิ่งที่มีมองไม่เห็น ก็คือสิ่งที่อยู่ในใจ (เปรียบเหมือนสิ่งที่อยู่ใต้น้ำ) คือ ทักษะคิดและแรงจูงใจ จะแสดงออกมาทางพฤติกรรม ซึ่งต้องมี 90%

การยกตัวอย่างภูเขาน้ำแข็ง เพื่อให้พี่เลี้ยงได้ปลูกฝังทัศนคติที่ดีขององค์กรให้กับน้องใหม่ก่อน แล้วจึงค่อยสอนน้องใหม่ให้มีความรู้และทักษะในการทำงาน

 การสร้างพี่เลี้ยงที่ดีตาม Competency โดยการประยุกต์เข้ากับกิจกรรม

➤ 1. พี่เลี้ยงจะต้องมี Competency ในด้านค่านิยมองค์กร (Core Value)

- เมื่อองค์กรมีพนักงานใหม่เข้ามา ความรู้สึกของพนักงานใหม่ คือ

1. ขาดความอบอุ่นใจ
2. รู้สึกว่าตนเองไม่เป็นที่ต้องการ
3. ไม่ได้รับการต้อนรับที่ดี
4. ไม่รู้จักขนบธรรมเนียม และวัฒนธรรมองค์กร
5. ขาดผู้สอนงาน
6. ทัศนคติแง่ลบ

การประยุกต์เข้ากับกิจกรรม “การเล่นไฟ”

วิธีการเล่น : โดยการแบ่งกลุ่มให้เล่นไฟ ซึ่งแต่ละกลุ่มก็จะมีกฎ กติกาที่แตกต่างกัน แล้วจากนั้นให้ทำการสลับคนหนึ่งในกลุ่มไปอยู่กลุ่มอื่น แล้วให้เล่นไฟโดยห้ามไม่ให้พูดคุยกัน

กิจกรรมการเล่นไฟ แสดงถึงความสำคัญของพี่เลี้ยง เมื่อน้องใหม่เข้ามาในองค์กรก็จะยังไม่ทราบกฎ กติกาขององค์กร บทบาทของพี่เลี้ยงก็คือ จะต้องให้ข้อมูล กฎ กติกา โดยต้องคุยกันก่อนที่จะปฏิบัติต่อกัน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ปรับให้น้องใหม่เข้ากับองค์กรได้

➤ 2. พี่เลี้ยงจะต้องมี Competency ในด้านทักษะการสื่อสาร

- เป้าหมายสำคัญของการสื่อสาร ผู้พูดและผู้ฟังเข้าใจตรงกัน ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง
- การสื่อสารที่สมบูรณ์ ต้องจับประเด็นถูกต้องว่า ใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด ทำไม
- เทคนิคการพูดที่ดี
  1. อธิบาย ยกตัวอย่างให้ชัดเจน
  2. สังเกตปฏิกิริยาของผู้ฟัง
  3. ทวนความเข้าใจโดยใช้ภาษาเดียวกัน
  4. ไม่ใช้อารมณ์

### - เทคนิคการฟังให้เข้าใจ

1. ฟังด้วยหู (สนใจ ตั้งใจ ใส่ใจฟัง จับใจความประเด็นหลัก)
2. ฟังด้วยตัว (ภาษากาย โดยการแสดงให้คู่สนทนาเห็นว่าเราฟัง เช่น การพยักหน้า)
3. ฟังด้วยตา (ประสานสายตากับผู้พูด)
4. ฟังด้วยปาก (ถามเพื่อทวนความเข้าใจ หรือสรุปประเด็นหลัก เพื่อให้ผู้พูดทราบว่าเราเข้าใจถูกต้องหรือไม่)
5. ฟังด้วยใจ (ไม่อคติ)

### การประยุกต์เข้ากับกิจกรรม “การเล่าเรื่องตามที่พี่เลี้ยงถ่ายทอด”

กิจกรรมการเล่าเรื่องตามที่พี่เลี้ยงถ่ายทอด ต้องคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมายของเราด้วยว่าเป็นกลุ่มใดบ้าง และสื่อให้แต่ละกลุ่มเข้าใจ โดยสร้างแรงจูงใจให้น้องเข้ามามีส่วนร่วม

### ➤ 3. พี่เลี้ยงจะต้องมี Competency ในด้านทักษะการให้คำปรึกษาแนะนำ

- คุณสมบัติพี่เลี้ยงกับการเป็นที่ปรึกษา คือเป็น “โค้ช” ที่ดี และได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากน้องใหม่ ดังนี้

1. ให้เกียรติ พูดจาให้เกียรติน้อง
2. รับฟังความคิดเห็น มีความเห็นอกเห็นใจ เช่น ถ้าน้องทำผิดก็ฟังความคิดเห็นเค้าก่อนว่าทำไมต้องทำอย่างนี้
3. บอกให้รู้ข้อมูล ข่าวสาร
4. เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม
5. ให้การส่งเสริม สนับสนุน และให้กำลังใจ

การประยุกต์เข้ากับกิจกรรม “การสร้างสถานการณ์เกี่ยวกับน้องที่มีปัญหาต่างๆ เช่น เข้ากับเพื่อนร่วมงานไม่ได้ และพี่เลี้ยงคอยให้คำปรึกษา แนะนำ”

กิจกรรมการให้คำปรึกษา แนะนำ พี่เลี้ยงจะต้องมีทัศนคติที่ดี โดยหาความจริงของปัญหาของน้อง แล้วมาคุยกัน พร้อมกับหาวิธีการแก้ไขปัญหา โดยจะต้องให้น้องมาร่วมหาทางแก้ไขปัญหานั้น ไม่ใช่พี่เลี้ยงแก้ไขปัญหานั้นให้น้องทุกอย่าง และต้องคอยให้กำลังใจและส่งเสริม รวมถึงติดตามผลการให้คำปรึกษา แนะนำของเราด้วยว่าได้ผลหรือไม่ เพื่อจะได้พัฒนาวิธีการให้คำปรึกษา แนะนำใหม่ๆ ให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีและเป็นที่ยอมรับมากที่สุด

### ➤ 4. พี่เลี้ยงจะต้องมี Competency ในด้านทักษะการสอนงานที่มีประสิทธิภาพ

การสอนงาน ไม่ได้หมายถึง สาระของการสอนหรือ บอกถึงวิธีการทำงานเท่านั้น แต่หมายรวมถึงการช่วยเหลือ การให้คำแนะนำ การให้กำลังใจ และให้โอกาส เพื่อให้ผู้รับการสอนประสบความสำเร็จ

**ทักษะการสอนงานที่มีประสิทธิภาพ คือ การจัดทำคู่มือ** ในการเขียนคู่มือจะต้องมีเทคนิค และข้อควรระวัง ซึ่งจะได้จากองค์ความรู้ และประสบการณ์ของรุ่นพี่ที่สั่งสมมา การเขียนคู่มือที่ดีจะต้องให้คนที่ไม่รู้เรื่องอ่านและนำไปปฏิบัติได้

#### การประยุกต์เข้ากับกิจกรรม “การทอดไข่ดาว”

**วิธีการเล่น :** โดยให้ผู้รู้เกี่ยวกับการทอดไข่ดาวเป็นผู้เขียนขั้นตอนการทอดไข่ดาวอย่างละเอียด โดยเปรียบเสมือนพี่เลี้ยง และให้คนที่ทอดไข่ดาว เปรียบเสมือนน้องใหม่ที่อ่านคู่มือการเขียนและปฏิบัติตามขั้นตอนทุกอย่าง โดยห้ามไม่ให้พูดคุยกัน

กิจกรรมการทอดไข่ดาว พี่เลี้ยงจะต้องมีความรู้และประสบการณ์ในการทำงานเป็นอย่างดี เพื่อที่จะถ่ายทอดให้น้องได้ และต้องรู้วิธีแก้ไขปัญหา รู้เทคนิค และข้อควรระวัง ซึ่งเกิดจากความรู้และประสบการณ์ที่พี่เลี้ยงเคยประสบมา จนเกิดเป็นการสั่งสมประสบการณ์

#### องค์ความรู้ในการสอนงานที่ดี มี 4 ขั้นตอน คือ

1. อธิบาย (การทำงานแต่ละขั้นตอน และข้อควรระวัง ซึ่งพี่เลี้ยงจะต้องมีความรู้และประสบการณ์ในเรื่องนั้นๆ เป็นอย่างดี)
2. I do (พี่เลี้ยงทำให้น้องดูก่อน น้องยังไม่ต้องทำ)
3. We do (พี่เลี้ยงและน้องทำไปพร้อมๆ กัน ในระหว่างที่ทำด้วยกัน ต้องให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ถ้าน้องทำได้ก็ให้ชมเชย)
4. You do (ให้น้องทำให้ดู และถ้าน้องทำได้ก็ต้องชมเชย และให้กำลังใจน้องเมื่อน้องทำไม่ได้ หากน้องทำได้แล้ว พี่เลี้ยงก็ต้องตามไปดู)

#### การประยุกต์เข้ากับกิจกรรม “การพับสิ่งโต”

**วิธีการเล่น :** โดยให้หัวหน้ากลุ่มเปรียบเสมือนพี่เลี้ยง อธิบายวิธีทำ และก็ทำให้ดู จากนั้นจึงให้ทำไปพร้อมๆ กัน แล้วสุดท้ายก็ปล่อยให้ทำกันเอง และพี่เลี้ยงคอยดู

กิจกรรมการพับสิ่งโต แสดงให้เห็นว่าการที่พี่เลี้ยงจะทำงานชิ้นหนึ่ง จะต้องรู้จริง และต้องอธิบายได้ชัดเจน และปฏิบัติให้เห็นจริง น้องถึงจะมีความศรัทธา แต่ถ้าเราไม่เคยทำงานชิ้นนั้นเลย คนที่เราสอนก็จะไม่ศรัทธา และจะต้องให้น้องลองปฏิบัติจริงด้วย

#### ➤ 5. พี่เลี้ยงจะต้องมี Competency ในด้านทักษะการทำงานเป็นทีม และสร้างแรงจูงใจ

- **การทำงานเป็นทีม** จะต้องมีความเชื่อใจกัน มีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจกัน มีความเห็นร่วมกัน และมีผลประโยชน์ร่วมกัน

- **ทีมจะทำงาน Work หรือไม่** ขึ้นอยู่กับความเต็มใจที่จะทำงาน การให้โอกาสกับทุกคนในทีม การยอมรับซึ่งกันและกัน และแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานร่วมกัน

## การประยุกต์เข้ากับกิจกรรม “การสร้างหอคอยให้สูงที่สุด”

วิธีการเล่น : โดยให้แต่ละกลุ่มทำอย่างไรก็ได้ให้หอคอยของกลุ่มสูงที่สุด

กิจกรรมการสร้างหอคอยให้สูงที่สุด แสดงให้เห็นถึงการทำงานเป็นทีม ซึ่งจะต้องมีการวางแผนที่ชัดเจน มีเป้าหมายเดียวกัน มีความสามัคคี มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และร่วมกันแก้ไขปัญหา งานนั้นถึงจะสำเร็จได้

สำหรับกิจกรรมกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ NSKM ในครั้งนี้ คงทำให้ผู้เข้าร่วมได้เห็นความสำคัญของพี่เลี้ยงที่มีต่อองค์กรว่ามีความสำคัญเพียงใด และอาจเป็นประเด็นเล็กๆ ที่จุดประกายความคิดของผู้เข้าร่วมให้อยากเป็นพี่เลี้ยงในองค์กร เพื่อที่จะได้ “สร้างคุณค่าให้แก่ตนเอง” ก็เป็นไปได้ค่ะ สำหรับกิจกรรมในครั้งต่อไป จะมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นที่น่าสนใจในเรื่องได้อีก โปรดติดตามและเข้าร่วมกิจกรรมนะคะ

นางสาวสุกัญญา กิจจาสุนทร

ผู้บันทึก

### รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1. อาจารย์ ดร.วรวรรณ วาณิชย์เจริญชัย
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์นพพร ว่องสิริมาศ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทัศนีย์วรรณ พลภักษาเมธานันท์
4. นางสาวศรียุตา คล้ายคล่องจิตร
5. นางนภัสสร ลาภณรงค์ชัย
6. นางสาวชวณันท์ พรหมโชติ
7. นางสาวสุกัญญา กิจจาสุนทร