**“กิจกรรมเหย้าเยือน ครั้งที่ 6" เครือข่ายองค์กรสมรรถนะสูง
(High Performance Organization Network: HPON#6)
วันอังคารที่ 12 พฤศจิกายน 2562 เวลา 08.30 – 16.30 น.**

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

**ช่วงเช้า ภาพรวมธุรกิจ การพัฒนาบุคลากร และการจัดการความรู้ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)**

 **คุณวรวัจน์ สุวคนธ์ รองผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหารสูงสุด กลุ่มงาน Agile Capability Development SCB Academy กล่าวต้อนรับผู้เข้าร่วมกิจกรรม เปิดงาน และแจ้งวัตถุประสงค์การจัดงาน**

 ขอต้อนรับท่านผู้มีเกียรติทุกท่านเข้าสู่ SCB และสถานที่จัดงานในวันนี้ คือ SCB Academy Playground สำหรับหลายท่านที่มาที่นี่เป็นครั้งแรก ขอเกริ่นนำถึงคอนเซ็ปต์สถานที่จัดงาน ซึ่งเป็นพื้นที่สองชั้นสร้างมาใหม่เมื่อสองปีที่แล้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการเรียนรู้แห่งใหม่ที่มุ่งเน้นให้เกิดการเรียนรู้ได้ตลอดเวลาไม่จำเป็นต้องเรียนรู้อยู่แต่เพียงภายในห้องเรียนเท่านั้น เมื่อมีสถานที่แห่งนี้ขึ้น จะช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากการจัดการร่วมกัน มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนและร่วมแบ่งปันประสบการณ์ และหากใครที่เคยมาสัมผัสที่แห่งนี้แล้วจะเห็นว่าทาง SCB ได้ออกแบบสถานที่เรียนรู้นี้เพื่อกระตุ้นให้พนักงานหรือบรรดาเด็กๆ ได้เกิดความรู้สึกที่ดี พร้อมจะแลกเปลี่ยนและร่วมเล่าประสบการณ์ระหว่างกันได้มากขึ้น

 สำหรับการจัดงานในวันนี้เป็นไอเดียที่มาจากการจัดงานเมื่อสามปีที่แล้ว ซึ่งทาง SCB ได้เห็นความสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยมาจากแนวคิดเรื่อง The Adventure Learning และต่อยอดต่อมาด้วยการสร้าง SCB Academy Playground เมื่อสองปีที่แล้ว ด้วยวัตถุประสงค์สำคัญสามประการ กล่าวคือ

**ประการที่หนึ่ง** ความต้องการเปลี่ยนองค์กรให้มีรูปแบบการทำงานแบบใหม่ เพื่อให้สอดรับการเปลี่ยนแปลงของโลกแบบ New Way Working

**ประการที่สอง** ผู้บริหารที่จะต้องทำงานธนาคารในอนาคตได้ ต้องมี ความรู้ ทักษะ และ Mind set แบบใหม่ และ

**ประการสุดท้าย** วัตถุประสงค์สองข้อแรกจะไม่มีทางประสบความสำเร็จได้ หากไม่มีการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ตลอดเวลาหรือตลอดการดำรงชีวิต Live Long learning ให้แก่ผู้บริหารหรือบรรดาพนักงานภายในองค์กร

 จากวัตถุประสงค์ประการสุดท้ายจึงเป็นที่มาของการจัดกิจกรรมในวันนี้ ด้วยความคาดหวังที่ว่าผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกท่านจะได้ร่วมเรียนรู้ไปด้วยกัน โดยได้จัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันใน 4 สถานี คือ

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

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

**สถานีที่สาม** Interactive : Learning Platform & Virtual Classroom/BI @ SCB Playground-Backyard คือ การเรียนรู้ในโลกอนาคต ซึ่งการเรียนรู้นี้ต้องอยู่ในจุดที่คนต้องการเรียนรู้มากที่สุด จะเห็นได้ว่า ในขณะทำงาน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น พนักงานจะต้องเรียนรู้ที่จะแก้ปัญหาอย่างไร มีนำเทคโนโลยีมาใช้ เมื่อพนักงานพยายามแก้ปัญหาก็ได้เรียนรู้กระบวนการไปด้วยในตัว มีการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน และจดจำกระบวนการหรือแนวทางในการแก้ปัญหาเพื่อส่งต่อได้ และ

**สถานีที่สี่** ถือเป็นการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ การลงมือปฏิบัติ ให้ผู้เข้าร่วมรู้สึกสนุกไปกับการทำกิจกรรม โดยนำเอาเรื่องการทำอาหารมาใช้สอดแทรกให้เกิดการเรียนรู้สำหรับการทำงานแบบใหม่

ทั้งนี้ กิจกรรมที่จัดขึ้นนั้นเป็นการคิดค้นและทดลองมาตลอดสองปีที่ผ่านมา โดยเป็นการลองผิดลองถูกและเรียนรู้จากสิ่งที่ทดลองโดยไม่สนว่าจะประสบความสำเร็จหรือไม่ และจากการเรียนรู้ถูกผิดที่ว่านี้จะนำมาสู่การปรับตัว เปลี่ยนแปลงและปรับใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรได้ต่อไป

 **ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช ประธานมูลนิธิสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม กล่าวทักทายและแจ้งวัตถุประสงค์ของ “กิจกรรมเหย้าเยือน ครั้งที่ 6”**

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

 นอกจากกิจกรรมเหย้าเยือนแล้ว เรายังมีกิจกรรมที่สอง คือ ในวันที่ 17 ธันวาคมนี้ ทาง SCG จะจัดให้มีเวิร์คชอปเล็กๆ ซึ่งตอนนี้ทางทีมงานได้วางแผนในกิจกรรมที่สามไว้ คือ มหกรรมของการแชร์กัน โดยจะขอปรึกษากับทีมผู้บริหารถึงความเป็นไปได้ที่จะจัดกิจกรรมนี้ขึ้น ซึ่งที่มาของกิจกรรมที่สามนี้มาจากการสังเกตในช่วงหนึ่งปีที่ผ่านมา พบว่า จากการจัดกิจกรรมเหย้าเยือน นอกจากฝ่ายเยือนจะได้เรียนรู้กิจกรรมของฝ่ายที่จัดงานแล้ว เช่นในวันนี้ที่ทางธนาคารไทยพาณิชย์จะพาเราทั้งหลายผจญภัยด้วยการนั่งรถฟอร์มูล่าวันอันเป็นเสมือนตัวแทนของความทันสมัยและรวดเร็ว ไม่เช่นนั้นจะไม่ทันการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น จากการจัดกิจกรรมให้องค์กรอื่นได้มาเรียนรู้และร่วมแลกเปลี่ยนกับเจ้าภาพ ท้ายที่สุดก็ทราบว่า ความจริงแล้วเจ้าภาพผู้จัดงานเป็นผู้ที่เรียนรู้มากที่สุด เนื่องจากต้องเตรียมตัว ซึ่งการเตรียมตัวที่ว่านี้ ทำให้คนในองค์กรต้องมาคุยและร่วมเฟ้นหาประสบการณ์ของตัวเองเพื่อนำเสนอให้องค์กรสมาชิกอื่นทราบ กระบวนการนี้มันทำให้เกิดการค้นพบการทำ KM อย่างหนึ่งขึ้น เมื่อคนในองค์กรต้องมาร่วมปรึกษาหารือโดยมีเป้าหมายร่วมกันด้วยการนำเสนอสิ่งที่องค์กรเป็น ทางอาจารย์และทีมงานเห็นว่าแทนที่จะให้บรรยากาศนั้นเกิดขึ้นในองค์กรเจ้าภาพแต่เพียงฝ่ายเดียว จึงอยากเสนอให้องค์กรสมาชิกทุกองค์กรได้รับประโยชน์ร่วมกันด้วยการโชว์และแชร์จากทุกองค์กร ซึ่งจะใช้เวลาสำหรับการเตรียมงานประมาณ 1 ปี เพื่อให้องค์กรทั้งหลายอบร่ำไปด้วยการโชว์และแชร์ประสบการณ์ ซึ่งน่าจะเป็นสิ่งที่ดีและมีประโยชน์มาก

 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**

 -ฉายภาพการทำงานในภาพรวม-

 เมื่อความเจริญของเทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็ว การทำงานของธนาคารก็ได้รับผลกระทบและถูก Disrupt
ในทุกทิศทุกทาง ด้วยการถูกธุรกิจอื่นเข้ามาแย่งส่วนแบ่งทางการตลาด ซึ่งจะเห็นได้ว่าแม้กระทั่งธุรกิจหลักของธนาคาร เช่นการปล่อยกู้หรือให้บริการทางการเงินในรูปแบบต่างๆ ที่แต่เดิมนั้น ไม่มีใครเชื่อว่าจะมีการแย่งตลาดในงานหลักนี้ไปได้ แต่ปัจจุบันก็เห็นได้อย่างชัดเจนแล้วว่า ทั้ง Grab Line Facebook Lazada ฯลฯ ต่างมีข้อมูล
ที่จะสามารถนำมาใช้เพื่อปล่อยกู้ได้ดีกว่าธนาคาร นอกจากนี้ หลายอุตสาหกรรมที่เรานึกไม่ถึง เช่น ธุรกิจเลี้ยงสัตว์ ธุรกิจอาหาร จะมาแย่งส่วนแบ่งทางการตลาดระหว่างกันได้ หรือธุรกิจโรงไฟฟ้า ที่จากเดิมโรงไฟฟ้าจะเป็นผู้ผลิตไฟฟ้าได้แต่เพียงผู้เดียว แต่ปัจจุบันผู้บริโภคเองก็สามารถผลิตไฟฟ้าด้วยการติดแผงโซล่าเซลล์และส่งขายไฟฟ้าให้กับโรงไฟฟ้าได้ เช่นนี้แล้ว หากบรรดาอุตสาหกรรมหรือธุรกิจทั้งหลายไม่มีการปรับตัวเพื่อให้องค์กรอยู่รอด ก็ไม่อาจรอดพ้นจากมรสุมในครั้งนี้ไปได้

 โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในกลุ่มอุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น Facebook Google Line ฯลฯ
ที่ต่างเริ่มต้นด้วยการลงทุนสูงเพียงครั้งแรกและให้บริการฟรี แต่เมื่อผู้บริโภคติดใจในบริการแล้ว จะนำบรรดาข้อมูลต่างๆ ไปใช้สำหรับวิเคราะห์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า วิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภค พิจารณาความสามารถในการชำระหนี้คืน เช่น ถ้าใครตอบข้อความเพื่อนทันที จะมีแนวโน้มที่จะชำระหนี้สูงกว่าคนที่ตอบข้อความช้า เป็นต้น ปัญหาที่ว่าธนาคารจะทำอย่างไรต่อไป เพื่อให้ทันต่อการดำเนินธุรกิจหลักของตัวเอง โดยเห็นว่า ต้องมีการปรับตัว ทั้งรูปแบบโมเดลของธุรกิจในอนาคต ทักษะใหม่เรื่องใดที่ต้องเรียนรู้ การปรับ Mind set ของผู้บริหารหรือพนักงาน การสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการพัฒนาและการเรียนรู้ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรื่องการพัฒนา
การเรียนรู้ตลอดเวลานี้ ถือเป็นเรื่องที่ทาง SCB ให้ความสำคัญมาก เพราะเป็นวิธีการทำงานแบบใหม่แบบ New way working หากองค์กรไม่พร้อมที่จะลุกขึ้นมาปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน ปรับเปลี่ยนทัศนคติในการทำงาน โอกาสที่จะทำให้ไม่ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วก็มีสูงมาก

 ต่อปัญหาที่ว่า ทำอย่างไรจะนำพาองค์กรไปสู่การเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ได้ นั้น ทาง SCB มีเป้าหมายให้องค์กรเปลี่ยนแปลงไปใน 4 เรื่องหลัก คือ

 **ประการที่หนึ่ง** เป็นองค์กรที่มีความกระฉับกระเฉง

 **ประการที่สอง** เป็นองค์กรที่ใช้ข้อมูลเป็นพื้นฐานของการตัดสินใจในการทำธุรกิจหรือการให้บริการลูกค้า

 **ประการที่สาม** เป็นองค์กรที่จะเข้าใจลูกค้าและให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้าเป็นอันดับแรก (Customer First) และ

 **ประการที่สี่** เป็นองค์กรที่มีต้นทุนในการทำงานหรือให้บริการที่ต่ำลง

 การจะทำให้เป้าหมายข้างต้นนี้ประสบผลสำเร็จหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกันได้นี้ ต้องอาศัยการขับเคลื่อนของผู้บริหารเพื่อให้เสาหลักดังกล่าวเกิดขึ้นได้อย่างแท้จริงและก่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างยั่งยืนด้วย

 ทั้งนี้ ทางธนาคารไทยพาณิชย์ได้พยายามนำข้อความคิดเรื่อง **AGILE** มาใช้กับคนในองค์กร ที่เดิมต่างคนต่างทำงานของตน แต่ละแผนกทำงานแยกต่างหากออกจากกัน เปลี่ยนมาเป็นการประสานให้คนในองค์กรทำงานร่วมกัน เช่น การออกบัตรเครดิต โดยหลักก่อนออกจะออกบัตรเครดิตได้ ธนาคารใช้หน่วยงานที่ทำงานส่วนนี้ด้วยกัน 7 หน่วยงาน และอย่างน้อยจะใช้เวลากว่า 6-7 เดือน กว่าที่จะออกบัตรได้ การให้บริการในส่วนนี้จึงช้าและไม่ทันต่อความต้องการของลูกค้า ทางธนาคารจึงเปลี่ยนวิธีการทำงาน โดยการดึงคนจาก 7 หน่วยงานที่ว่านี้มาทำงานที่เดียวกัน ทำงานร่วมกัน ด้วยวัตถุประสงค์เดียวกัน ในการทำงานนี้ ได้นำคนที่แยกมานี้แบ่งออกเป็นเผ่า ในแต่ละเผ่าแบ่งคนออกเป็นสควร์ต ที่มีสมาชิกประมาณ 7-8 คน โดยมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนว่าจะทำอะไร และจะมีการ Sprint การทำงานทุกๆ 2-6 สัปดาห์ เพื่อให้เกิดการปรับแผนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วทันเวลา เมื่อมีการ Sprint เช่น ทุกสองอาทิตย์จะมีการนำเสนอไอเดียหรือเสนอการเรียนรู้ที่ได้จากการทำงานที่เรียกกันว่า “Retrospective” โดยถือว่าเป็นกิจกรรมที่สำคัญอย่างหนึ่งของ Scrum เพื่อให้เกิดการมองย้อนกลับไปใน Sprint ที่ผ่านมาว่าทีมเรามีอะไรที่ดี อะไรที่ควรปรับปรุงบ้าง และเรียนรู้อะไรจากการทำงาน ทั้งนี้ การจัด Retrospective ที่ดีถือเป็นงานท้าทายอย่างหนึ่งของ Scrum Master ซึ่งจะต้องทำให้ทีม สื่อสาร และเปิดใจ เพื่อให้ได้ข้อมูลและวิธีแก้ปัญหาร่วมกัน

 จากการจัดกิจกรรมหรือเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเช่นนี้ ส่งผลต่อทัศนคติในการทำงานของคนในองค์กรในทางที่ดีขึ้น ทำให้เกิดความรู้สึกร่วมกันที่เห็นว่าเป็นเรื่องที่มีประโยชน์กับการทำงานจริง จากเดิมที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
มีแนวโน้มที่จะเกาะยานแม่ตลอดเวลา แต่เมื่อเห็นเองว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีประโยชน์ ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
ก็พร้อมจะสละยานแม่ได้ตลอดเวลาเช่นกัน ทั้งนี้ ทางธนาคารไทยพาณิชย์ได้มีการเริ่มทดลองการจัดกิจกรรมเช่นว่านี้ จากหน่วยงานเล็กๆ และเรียนรู้จากการทดลองนี้ ปรับเปลี่ยนไปเรื่อยๆ และค่อยๆ ปรับไปทำกับหน่วยงานอื่นๆ โดยมีเป้าหมายที่จะดำเนินการจนครบทั้งองค์กร ทั้งนี้ สิ่งที่เรียนรู้จากการจัดกิจกรรมนี้ขึ้น 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

 **กระบวนการเรียนรู้ตามฐานการเรียนรู้: Life: Experiential Learning, Easy : The Series & Bite Size VDO & Podcast, Interactive : Learning Platform & Virtual Classroom/BI**

 **1. Life: Experiential Learning**

 -เริ่มต้นกิจกรรมจากการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมหลับตา ผ่อนคลายและฟังเสียงธรรมชาติ- และหลังจากนั้นทีม SCB ได้นำเสนอโครงการสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน ดังนี้

 **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 โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อให้เกิดทัศนคติในทางบวกเพื่อนำไปสู่ความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงในเรื่องที่สำคัญ ร่วมขับเคลื่อนและยกระดับมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานและการพัฒนาผู้นำ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และลดความเหลื่อมล้ำของคนในสังคมลง โดยมีโรงเรียนต้นแบบ เช่น โรงเรียนอนุบาลแบบบ้าน อนุบาลบ้านรัก โรงเรียนลำปลายมาศวิทยา ฯลฯ มาให้ความรู้กับโรงเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรม โดยโครงการ CONNEXT-ED นี้ได้ทำงานร่วมกับมูลนิธิสยามกัมมาจลในการดูแลโรงเรียนโครงการประชารัฐจำนวน 50 โรงเรียน (ในรุ่นที่หนึ่ง) ซึ่งกระจายอยู่ 29 จังหวัดทั่วประเทศ เพื่อให้โรงเรียนสามารถยกระดับคุณภาพการศึกษาให้มีมาตรฐานที่ดีได้ (-พร้อมฉายภาพการจัดกิจกรรม CONNEXT-ED-)

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

 -แบ่งผู้เข้าร่วมกิจกรรมออกเป็นสองกลุ่ม และชวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมร่วมกัน “จัดดอกไม้จัดใจตน”-

 **1.1 กลุ่มที่หนึ่ง** จากการทำกิจกรรมจัดดอกไม้จัดใจตนนี้ พบว่า

**1.1.1 รูปแบบการทำกิจกรรม**

**กลุ่มย่อยที่หนึ่ง**:ในรอบแรก ผู้เข้าร่วมกิจกรรมยังไม่รู้ว่าจะใส่ดอกไม้ตรงไหน เริ่มมองเห็นจุด
ที่จะเพิ่มดอกไม้ชัดขึ้นเมื่อมีการเปลี่ยนมุมที่ยืน การทำงานเป็นทีมจะมองแต่มุมใดมุมหนึ่งเพียงมุมเดียวไม่ได้ มีการสังเกตข้อบกพร่องจากการจัดดอกไม้ครั้งแรกและครั้งที่สองเปรียบเทียบกัน มีการปล่อยวาง เรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกันเป็นทีมด้วยการเริ่มต้นเปิดใจมองปัญหาร่วมกัน การปักดอกไม้รอบแรกไม่มีใครกล้าแตะการปักของคนอื่นแต่จะพยายามเติมเต็มในส่วนที่ขาด ฯลฯ ผลการจัดกิจกรรม เกิดคำถามที่ว่า ความสมดุลอยู่ที่ไหน เราไปขยับดอกไม้ของใครหรือไม่ ความสวยงามของเราอาจจะไปกระทบผู้อื่นได้ ท้ายที่สุด พบว่าการจัดดอกไม้ในครั้งนี้เป็นความลงตัว
ที่น่าประหลาด (เพราะไม่ได้ผ่านการวางแผนกันมาก่อน) เกิดความไว้วางใจกันและกัน (ใครปักก่อนคนหลังก็พยายามเติมเต็ม)

**กลุ่มย่อยที่สอง**: ต่างคนต่างทำงานของตนเอง ไม่คุยกัน มีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าจากการสังเกต ต่อมาเริ่มตั้งเป้าหมายร่วมกันผ่านการพูดคุยปรึกษาหารือ เมื่อมีเป้าหมายร่วมกันจะเริ่มเกิดการปรับตัวระหว่างกัน ร่วมแก้ปัญหาด้วยกัน ดอกไม้ที่เลือกแตกต่างกันเสมือนหนึ่งคุณค่าที่แตกต่างกัน มีการมองภาพรวมของงานก่อนที่จะมีการแก้ไขรายละเอียด ท้ายที่สุดพบว่า ภาพรวมออกมาดีมีความหลากหลาย และเรียนรู้การจัดวางของคนอื่น

**1.1.2 บทสรุปการทำกิจกรรมกลุ่มที่หนึ่ง**

จากกิจกรรมจัดดอกไม้จัดใจตนสะท้อนให้เห็นว่า ในสังคมการทำงานที่นอกจากเราต้องทำหน้าที่ของตัวเองแล้ว เรายังต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วย ต่อคำถามที่ว่าทำอย่างไรที่เราจะทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั้น จากการจัดกิจกรรมนี้ ทางทีมงานสังเกตเห็นว่ามี 4 เรื่องสำคัญที่เป็นประโยชน์มาก กล่าวคือ **เรื่องที่หนึ่ง** ระหว่างการร่วมกิจกรรม ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีทั้งคนที่นั่งบ้างมีทั้งคนที่ยืนบ้าง สะท้อนมุมมองของแต่ละคนที่แตกต่างกัน แต่ละคนไม่ทราบว่าจะเกิดอะไรขึ้นแต่จะเตรียมพร้อมและยอมรับการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่อยู่ตรงหน้า จึงทำให้กิจกรรมนี้สำเร็จลงได้ **เรื่องที่สอง** ความเชื่อ เมื่อแต่ละคนมาจากหน่วยงาน
ที่แตกต่างกัน แต่ละคนไม่รู้บทบาทหน้าที่ของกันและกัน แต่เพราะเราเชื่อว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดขึ้นได้จริง จึงทำให้กิจกรรมนี้ลุล่วงลงได้ **เรื่องที่สาม** การมีเป้าหมายร่วมกัน ทุกคนทราบแล้วว่าจะต้องจัดดอกไม้ให้สำเร็จ
ซึ่งท้ายที่สุดเราก็ร่วมกันจัดดอกไม้ออกมาได้อย่างสวยงาม และ**เรื่องที่สี่** การรู้หน้าที่ของตนเอง ด้วยการปักดอกไม้ไปในตำแหน่งต่างๆ ที่ตนเห็นว่าน่าจะสวยงามได้ และนอกจากจะรู้หน้าที่ของตนเองแล้วยังช่วยเติมเต็มส่วนที่ขาดหรือเพิ่มส่วนอื่นให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และ**ท้ายที่สุด** มีการให้รางวัล ด้วยการชื่นชมสมาชิกในกลุ่มและร่วมให้กำลังใจกันและกัน ซึ่งทั้งหมดนี้เราสามารถนำไปปรับใช้กับการทำงานร่วมกันในองค์กรได้

**ช่วงแลกเปลี่ยน ถาม-ตอบ**

**คำถามจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มที่ 1**

ถาม: จากกิจกรรม CONNEXT-ED ที่มีพนักงานที่เป็นคุณพ่อคุณแม่เข้ามาร่วมเป็นพี่เลี้ยงเพื่อร่วมเปลี่ยนแปลงการศึกษานี้ อยากทราบว่าผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีมากน้อยแค่ไหนและจะร่วมทำงานกับโครงการฯ อย่างต่อเนื่องได้อย่างไร

ตอบ: จากจำนวนโรงเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรม ทำให้ทราบว่ามีจำนวนคนที่จะเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อเป็น School Partner นี้จำนวนกี่คน โดยจะมีการเปิดรับบุคคลที่สนใจทำกิจกรรมนี้ ผลจากการทำงานที่ผ่านมาพบว่า โรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ CONNEXT-ED ก็เข้าร่วมจนจบโครงการ ในขณะที่กลุ่มอาสาสมัคร School Partner ก็ยังอยู่กับทางโครงการจนครบทุกคน ถือได้ว่าเป็นโครงการที่ประสบความสำเร็จเกือบร้อยเปอร์เซ็นต์ นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้เข้าร่วมเป็น School Partner ยังคงทำงานกับโครงการอย่างต่อเนื่อง เพราะเห็นว่า การเข้าร่วมจะเกิดทักษะที่จะติดตัวไปตลอดชีวิต เช่น การติดต่อประสานงานกับพื้นที่ การประสานงานกับศึกษานิเทศ การแลกเปลี่ยนกับคุณครูในพื้นที่ การช่วยผู้อำนวยการโรงเรียนหรือผู้บริหารเปลี่ยนแปลงโรงเรียน ฯลฯ ด้วยเนื้องานที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปลงมือทำ
จะสำเร็จหรือเป็นไปได้นั้น ก่อนอื่นต้องมีการเปลี่ยนแปลงตัวเองเสียก่อน เช่นนี้แล้ว จะเห็นการเปลี่ยนแปลงของพนักงานที่ทาง SCB ส่งไปได้อย่างชัดเจน และสามารถนำทักษะที่เกิดจากการปฏิบัติจริงนี้กลับมาใช้กับการทำงานได้ แต่ปัญหาของเรา คือ จำนวนคนที่เข้าร่วมโครงการมีน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงานทั้งหมด ทางทีมงาน
จึงมาร่วมกันคิดต่อว่า เมื่อเรามีทีมงานที่ดี มีกระบวนการที่ดี แต่จะทำอย่างไรที่จะส่งต่อให้กับพนักงานคนอื่นได้
สิ่งหนึ่งที่เราเลือกทำ คือ การส่งต่อด้วยการทำชมรมพ่อแม่หรือแต่ก่อนที่ใช้ชื่อว่าห้องเรียนพ่อแม่ เพราะเราเชื่อว่า สามารถนำองค์ความรู้เหล่านี้มาเผยแพร่ให้กับพนักงานในองค์กรได้ ซึ่งหากพนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมนี้ พนักงานเหล่านั้นก็จะเริ่มเปลี่ยนแปลงตัวเองและนำมาสู่การเปลี่ยนแปลงการทำงานต่อไปได้ จากหลักร้อยเป็นหลักพัน และเชื่อว่าในที่สุดจะปลูกฝังเป็นทัศนคติ เป็นทักษะใหม่ๆ วัฒนธรรมใหม่ๆ ของคนทั้งองค์กรได้

**คำถามจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มที่ 2**

ถาม: มีการ transfer ความรู้จากโค้ช หรือ SP ไปสู่โรงเรียนอย่างไร

ตอบ: โค้ช หรือ SP จะทำหน้าที่เข้าไปคุยกับโรงเรียนว่าต้องการพัฒนาอย่างไร ต้องการเปลี่ยนแปลงกระบวนการในห้องเรียนอะไรบ้าง หรือต้องการพัฒนาศักยภาพครูในด้านไหน แล้วเป็นผู้เชื่อมโยงสิ่งที่ รร.ต้องการ กับพี่เลี้ยง (Mentor) ที่เก่ง ที่สามารถช่วย/train ให้กับโรงเรียนได้ และ SP ทำหน้าที่ติดตามเชื่อมโยงเชื่อมต่อกับโรงเรียน

ถาม: หลักสูตรอบรมที่เป็น soft side แบบนี้ มีการจัดให้กับพนักงานเป็นภาคบังคับไหม

ตอบ : เป็นหลักสูตรสมัครใจ ไม่บังคับ โดย แต่ละ Unit อาจร้องขอมาว่าต้องการจัดบางหลักสูตร ให้กับพนักงานในฝ่าย

**คำถามจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มที่ 3**

คำถาม: กิจกรรมจัดดอกไม้จัดใจตน เหมาะกับผู้ร่วมกิจกรรมจำนวนเท่าไร และก่อนเล่นต้องมีการบอกกติกาก่อนอย่างไร เช่น ต้องพูดเชิงบวกเท่านั้นหรือไม่

ตอบ: จากประสบการณ์ที่เคยจัดกิจกรรมนี้ก็ไม่ได้มีจำกัดจำนวนผู้เข้าร่วมชัดเจน อาจจะประมาณ 10-20 คน ก็ได้ แต่ให้ความสำคัญกับการทำให้เป็นพื้นที่ปลอดภัย สร้างบรรยากาศให้เกิดความไว้วางใจที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจะกล้าพูดออกมา

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



 -เริ่มต้นกิจกรรมจากการฉายภาพ Serie ที่สร้างการเรียนรู้ให้กับพนักงานในองค์กร-

 ฐานการเรียนรู้นี้มุ่งเน้นรูปแบบการนำเสนอให้กับบุคลากรในองค์กรด้วยเนื้อหาที่เข้าใจง่าย เน้นการเรียนรู้แบบไม่เรียนรู้ เป็นการสร้าง 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 ซึ่งก่อนที่จะนำเสนอเนื้อหายากๆ นี้ จะมีการสอบถามความต้องการของผู้เรียนก่อน แล้วจึงค่อยมาปรับสร้างเนื้อหาตามที่ผู้เรียนต้องการโดยสอดแทรกเนื้อหาที่เกี่ยวข้องเข้าไปประกอบการทำความเข้าใจ

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

 นอกจากนี้ ยังมีกิจกรรม iPlearn และ Podcast โดยหยิบเอาเนื้อหามานำเสนอด้วยรูปแบบต่างๆ
ตามความต้องการของผู้เรียน มีข้อเด่นของการนำเสนอด้วยวิธีการนี้ คือ พนักงานสามารถดูย้อนหลังได้ ในเวลาใดก็ได้ สำหรับกิจกรรม iPlearn จะมีการนำเสนอเนื้อหาที่แม้จะยากแต่ก็พยายามทำให้ย่อยง่าย ด้วยการเชิญคนดัง
มาอธิบาย เช่น เรื่องข้อมูล (DATA) โดยเชิญหมอเมย์ผู้ที่ดูแลข้อมูลด้านสุขภาพหรือข้อมูลการวิ่งของพี่ตูนบอดี้แสลม
มาอธิบายให้พนักงานเห็นความสำคัญของข้อมูล ภายใต้ชื่อรายการที่ว่า “มหัศจรรย์เดต้ากับความกล้าของพี่ตูน” เป็นต้น รวมทั้ง มีการถามคำถามตอนท้ายรายการเพื่อทดสอบว่าพนักงานได้เข้ามาดูจนจบหรือไม่

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

**ช่วงแลกเปลี่ยน ถาม-ตอบ**

**คำถามจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มที่ 1**

ถาม**:** ทำกิจกรรมทั้งหมดนี้แล้ว ผลเป็นอย่างไร มีการเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง

ตอบ:มีการสอบถามและรับฟังข้อเสนอแนะต่างๆ ว่าตอบสนองความต้องการของพนักงานหรือไม่ เพื่อที่ทางทีมงานจะได้นำไปปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับความต้องการ และมุ่งหมายให้มีการเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในองค์กรได้ ซึ่งกิจกรรมทั้งหลาย ไม่ว่าจะเป็น Podcast หรือการเสนอในช่องทางอื่นๆ เป็นการลองนำเสนอเพื่อสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในองค์กร เมื่อมีการนำเสนอไปแล้วหลังบ้านจะมีข้อมูลการเข้ามาชม การส่งต่อข้อมูล ฯลฯ ซึ่งทางทีมงานจะนำไปเป็นฐานสำหรับการพัฒนาต่อไป และหากจะกล่าวถึงภาพรวมของการเปลี่ยนแปลง จากการวัดผลใน 4 รูปแบบ คือ **แบบที่หนึ่ง** หน่วยงานที่เป็นต้นแบบ Pilot และวัดผลว่ามีผลการประกอบการที่ดีขึ้นหรือไม่ ความพอใจของลูกค้าต่อการบริการหรือไม่ **แบบที่สอง** มีหลายหน่วยงานที่ยังไม่ได้มีการเปลี่ยนวิธีการทำงาน แต่เริ่มมีการใช้เครื่องมือบ้างแล้ว ก็จะมีการวัดผลว่ามีการนำเครื่องมือนี้ไปใช้หรือไม่ และมีกิจกรรมให้หน่วยงานนั้นกลับมารายงานผล **แบบที่สาม** มีการทดสอบความเข้าใจของคนไทยพาณิชย์ในเรื่อง AGILE โดยคาดว่า 70% ขององค์กรผ่านการทดสอบความเข้าใจในเรื่องของ AGILE และ**แบบที่สี่** มีความต้องการให้คนทั้งองค์กรตระหนักรู้ (Awareness) โดยวัดจากคนทั้งองค์กรว่ารับรู้เรื่อง AGILE มากน้อยแค่ไหน

ถาม: ขอสามคำของ AGILE คืออะไร

ตอบ: Customer Teamwork และ Adaptation

**คำถามจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มที่ 2**

ถาม: Podcast ปล่อย on air บ่อยแค่ไหน

ตอบ : ทุกวันพุธ ช่วงเที่ยง

ถาม: วัด ratting ของ Podcast อย่างไร

ตอบ : เช็คที่ยอด view

ถาม: วัดผล outcome หรือพฤติกรรมที่พนักงานเปลี่ยนไปได้อย่างไร

ตอบ : วัดจาก Podcast คงไม่ได้ เพราะตัวนี้เป็นเครื่องมือเสริม แต่จะวัดที่ Training ที่พนักงานได้ผ่านการอบรมเป็นหลัก

ถาม: ถ้ามีแขกรับเชิญมาพูด เช่น อ.วรภัทร ภู่เจริญ สามารถเอาไปลงช่อง Public ได้ไหม

ตอบ : มีการบอกกล่าวขออนุญาติแขกรับเชิญทุกครั้ง

ถาม: มีการวาง road map ในการทำ Podcast หรือไม่

ตอบ : มีวางเป็น phase เช่น เรื่อง Agile ในเฟสแรก เราไม่ต้องการสื่อเรื่องทฤษฎีมากนัก แต่อยากให้คนดูแล้วรู้สึกว่ามันดี จึงเชิญคนที่ใช้แล้วดีมาพูดคุย พอเฟสต่อไปค่อยสื่อสารเรื่องหลักการทฤษฎีของ agile

ถาม: Podcast ของ SCB เริ่มมานานเท่าไหร่

ตอบ : ปีที่แล้ว

**คำถามจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มที่ 3**

ถาม: ทีมที่ทำ Content ในเวลาปกติทำงานอื่นด้วยหรือไม่

ตอบ: มีการทำงานอื่นด้วย และมีการนำประสบการณ์จากการทำงานอื่นๆ มาช่วยในการทำงานส่วนนี้ด้วย

ถาม: การทำงานของทีมอยู่ภายใต้ SCB Academy หรือไม่

ตอบ: อยู่ภายใต้ SCB Academy โดยมีขั้นตอนการทำงานคือ เมื่อเราเห็นว่าหน่วยไหนต้องการที่จะได้ Content เรื่องอะไร เราก็นำมาคุยกันแล้วจ้างคนทำ Production โดยนักแสดงก็เป็นบุคลากรภายในหน่วยงาน โดยมี Founding สนับสนุนทั้งของเราเองและจาก BU ด้วย

ถาม: มีการวัดความสำเร็จ AGILE Podcast อย่างไร

ตอบ: ยังไม่ได้ชัดเจนเพราะเป็นการเริ่มต้นที่จะพยายามทำให้คนสนใจเรื่องนี้มากขึ้น ซึ่งถ้าดูจากยอด View อยู่ที่ 500

ถาม: ประสบการณ์ความล้มเหลวของ Agile คืออะไร

ตอบ: เคยมีประเด็นเรื่อง Standup meeting ที่ใช้เวลานานเกิน 15 นาทีซึ่งสร้างความเบื่อหน่ายให้กับพนักงาน ซึ่งจริงๆ แล้วต้องไม่เกิน 15 นาที และประเด็นการพูดคุยต้องไม่เยอะ สรุปว่าที่ล้มเหลวเพราะเราไม่เข้าใจ Meaning ของมันจริงๆ แล้วเอามา Adept ใช้แบบผิดๆ

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



 นอกจากหน้าที่ของ SCB ในการให้บริการทางการเงินแล้ว ทาง SCB ยังมีเป้าหมายที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็น การให้บริการทุกที่ทุกเวลา (anytime-anywhere) บริการที่เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน (Simple & seamless) ลูกค้ามีความประทับใจ (Delightful) ฯลฯ ถ้าท่านใช้ Easy App ของทาง SCB ก็จะสัมผัสเป้าหมายข้างต้นนี้ได้



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 ผู้บริหารในองค์กรได้ใช้สำหรับพัฒนาศักยภาพและสร้างความรู้
ความเข้าใจที่ถูกต้องเพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงานได้ 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 มาใช้สนับสนุนและพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงาน

 **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 และมีผลงาน
ที่ประสบความสำเร็จในด้านที่เชี่ยวชาญเป็นที่ยอมรับภายในองค์กร รวมทั้งเป็นผู้นำทักษะด้านต่างๆ มาช่วยแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้ และสามารถสร้างมืออาชีพรุ่นใหม่และผู้สืบทอดได้

 **ระดับที่ห้า** Expert กูรู มีความรู้ความสามารถที่ได้รับการยอมรับจากองค์กรทั้งหลายในประเทศและต่างประเทศในความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านดิจิทัล สามารถสื่อสารและสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้อื่นได้
เป็นอย่างดี

 นอกจากนี้ ยังมีการทำตารางการเรียนประจำสัปดาห์ โดยพัฒนามาจากฐานความคิด A-E-I-O-U ผ่านช่องทาง Line, Facebook หรือ Youtube กล่าวคือ มีการถาม (Ask) การให้ความรู้ทักษะความบันเทิง (Educate & Entertain) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspire) การอัพเดทข้อมูล (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

 สำหรับหลักสูตรการเรียนรู้ของคนหน้าบ้าน ซึ่งนำมาใช้กับน้องๆ พนักงานที่อยู่ประจำสาขา ปัญหาคือจะออกแบบให้เกิดการเรียนรู้ได้อย่างไร (Design Thinking) มีการสอบถามบรรดาพนักงาน พบว่า จะเรียนรู้ก็ต่อเมื่อลูกค้าถาม วิธีการของทางธนาคารคือ จะต้องทำให้พนักงานค้นหาคำตอบให้กับลูกค้าได้รวดเร็วที่สุด เมื่อพนักงานตอบคำถามลูกค้าได้แล้ว จะจดจำและอัพเดททักษะหรือความรู้นั้นตลอดเวลา หรือกรณีพนักงานสาขาพารากอนย่อมต้องใช้ทักษะด้านภาษาต่างประเทศมากกว่าสาขาอื่น เช่นนี้ ทางธนาคารก็พยายามสร้างช่องทางการเรียนรู้ด้านภาษาต่างประเทศให้กับพนักงานสาขานั้น เป็นต้น

 ในการสร้างความรู้ให้เกิดขึ้นกับพนักงาน สิ่งสำคัญประการหนึ่ง คือ ต้องมีการสร้างบรรยากาศของการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นจริง หรือที่เรียกกันว่า “Learning Ecosystem” ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น เรียนรู้จากการทำงานนั้น เรียนรู้จากการทำงานของคนอื่น เรียนรู้ผ่านคู่มือขณะทำงาน รวมตลอดจน ส่งเสริมให้มีการเพิ่มทักษะต่างๆ เป็นต้น

**ช่วงแลกเปลี่ยน ถาม-ตอบ**

**คำถามจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มที่ 1**

ถาม:การเรียนรู้ที่กล่าวมาทั้งหมด จะวัดผลกันอย่างไร

ตอบ: การวัดผลจะมีการสอบ การกำหนด KPI ฯลฯ และที่สำคัญคือ บางอย่างก็วัดผลกันเป็นคะแนนไม่ได้ แต่ทาง SCB มุ่งหมายเพื่อให้เป็นทักษะให้ติดตัวผู้เรียนไปตลอดชีวิต อย่างน้อยที่สุดให้เป็น Awareness ให้ทุกวัน คือ การเรียนรู้ เมื่อทำไปทุกวันจะเปลี่ยนเป็นพฤติกรรม และเปลี่ยนเป็นวัฒนธรรมขององค์กรได้ในที่สุด

**คำถามจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มที่ 2**

ถาม: มีการดู feedback การตอบรับของแต่ละ platform อย่างไร

ตอบ: ทุก platform จะมีระบบ analytic อยู่ข้างหลัง มีรายงานออกมาให้ ซึ่งใช้ในการปรับปรุง

ถาม: วิถีชีวิตของพนักงานที่ต่างกัน เช่น พนักงานในสาขา และพนักงานในห้าง จะทำให้เขาเรียนรู้เหมือนกันได้อย่างไร

ตอบ: เราใช้ Agile ในการคิดออกแบบระบบนี้ ดังนัเน ถ้าเราเข้าใจพนักงานจริงๆ เราก็จะสามารถออกแบบให้พนักงานเกิด lifelong learning ได้ไม่ยาก

**คำถามจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มที่ 3**

ถาม: สัดส่วนของ Generation ที่ใช้ platform เป็นอย่างไรและมีผลอย่างไร

ตอบ: Generation ไม่ค่อยเป็นประเด็นกับการใช้ platform แต่ช่วงหลังคนที่เข้ามาทำงาน ก็มักเป็นกลุ่มอายุน้อย ก็เลยใช้ด้วยกันได้ไม่ค่อยมีปัญหา

ถาม: การวัดความสำเร็จทำอย่างไร

ตอบ: ความสำเร็จในความหมายของเรา คือต้นทุนในการผลิตเหมาะสมไหม และดูว่าตอบโจทย์ ธุรกิจไหม จะมีหน่วยออกแบบที่จะคุยกับ BU ตลอดเวลา แล้วคนที่จะทำงานนั้นต้องมีความรู้อะไร ทักษะอะไร และต้องมีพฤติกรรมอะไร BU ต้องรู้ก่อน เข้าใจก่อนว่าความสำเร็จของตัวเองคืออะไรก่อน แล้ว Academy มาทำแล้ว ดูว่ามันใช่หรือไม่ใช่ ถ้าใช่ก็ทำต่อ Strat ที่คนเรียน และ BU ว่าเป็นสิ่งที่คุณต้องการไหม นั้นก็คือความสำเร็จของ Academy

**ช่วงบ่าย ส่งมอบธง ร่วมเรียนรู้ในกิจกรรม AGILE COOKING ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)**

**พิธีส่งมอบธงเจ้าภาพกิจกรรมเหย้าเยือน ครั้งที่ 7**

พิธีส่งมอบเจ้าภาพกิจกรรมเหย้าเยือน ครั้งที่ 7 (HPON#7) โดยคุณวรวัจน์ สุวคนธ์ ส่งต่อให้กับคณะแพทย์ศาสตร์
ศิริราชพยาบาล ศ.พญ.ดวงมณี เลาหประสิทธิพร (รองคณะบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ)

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

-ฉายภาพวิดีโอแนะนำวิทยากร (เชฟบอล)-

AGILE เป็นคำที่ถูกพูดถึงและสามารถนำมาใช้ได้ในทุกอุตสาหกรรมหรือในทุกองค์กร มีที่มาจาก Software ตัวหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ได้ในช่วงเวลาหนึ่ง แต่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ของชิ้นนั้นหรือ Software ตัวนั้นไม่ทันกับสถานการณ์เสียแล้ว เราจะจัดการหรือดำเนินการกันอย่างไร

ตัวอย่างพัฒนาการของเครื่องมือเครื่องใช้ในชีวิตประจำวัน

1. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ตั้งแต่ Computing power ไปสู่ Storage cost จนกระทั่งปัจจุบัน Machine learning

2. 5 th Ave. ในปี 1900 เดิมถนนเส้นนี้ยังเต็มไปด้วยรถม้า จนปัจจุบัน มีแต่เพียงรถยนต์เท่านั้น

3. Music Player Evolution เดิมเป็นแผ่นเสียง วิทยุ ซาวด์อะเบาท์ ไอพอด จนปัจจุบันพัฒนาไปเป็นส่วนประกอบของเครื่องใช้อื่นๆ เช่น แว่นตา โทรศัพท์ ได้แล้ว

4. สถิติการใช้ Line Youtube Facebook Instagram ที่ปัจจุบันเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มสูงขึ้น

5. Banking เดิมเป็นการให้บริการทางการเงินเท่านั้น ปัจจุบันพัฒนาเป็น Digital Banking มีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น รวดเร็ว ไม่เสียค่าใช้จ่าย ฯลฯ

นอกจากนี้ บรรดาอุตสาหกรรมหรือองค์กรที่ปรับตัวไม่ทันต้องปิดตัวลงและไปต่อไม่ได้ เช่น Blockbuster BlackBerry Nokia Kodak

ปัจจัยที่ทุกองค์กรจะต้องคำนึงถึงเสมอ เรียกว่า Triangle Management ประกอบไปด้วยคำถามที่ว่า ลูกค้าต้องการอะไร ใช้เงินเท่าไหร่ ใช้เวลาเท่าไหร่ 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 ถือเป็นองค์กร
ที่พัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ประสบความสำเร็จ ลูกค้าพึงพอใจ ทำให้องค์กรขยายตัวได้อย่างรวดเร็ว กรณีไม่ต่างจากอุตสาหกรรมธนาคาร ที่ต้องคำนึงความต้องการของลูกค้าและพยายามพัฒนาองค์กรเพื่อตอบโจทย์ของลูกค้าให้ครบถ้วนต่อไป

ในระหว่างการทำงาน จะมีเรื่องที่ให้ต้องจัดการและแก้ปัญหาปรากฏตัวอยู่เสมอ ต่อคำถามที่ว่า หากลูกค้าต้องการให้ลูกสามคนได้เล่นชิงช้าพร้อมกัน จะจัดการหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างไรในเมื่อบริษัท
มีผลิตภัณฑ์แค่ชิงช้าตัวเดียว 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 จากเดิมทำงานกันกว่าจะเห็นความสำเร็จใช้เวลานาน แต่ปัจจุบันได้มีการปรับเพื่อให้รอบของการทำงานเห็นผลได้เร็วขึ้น โดยในทางปฏิบัติ SCB ใช้รอบสั้นๆ ประมาณ 2 รอบ ต่อหนึ่งเดือน ประโยชน์ที่เกิดขึ้น คือ

1. Business value ผลสำเร็จของงานในแต่ละรอบเร็วขึ้น สามารถปรับงานระหว่างการดำเนินการได้ 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 จากแนวคิดการสร้าง Build High Performance Team นำมาสู่การจัดการของธนาคาร โดยในปัจจุบัน พบว่า ลูกค้าไม่เข้าไปใช้บริการสาขาแล้ว จะทำอย่างไรกับพนักงานที่ประจำสาขา จากปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้ทางธนาคารต้องปรับตัวด้วยการเพิ่มทักษะให้พนักงานกลุ่มนี้ เพื่อให้สามารถปรับตัวและทำงานในส่วนอื่นที่เหมาะสมต่อไปได้ นอกจากนี้ ยังมีการยกตัวอย่างการทำงานของ Google ที่จะยึดหลัก 4 เรื่องสำคัญ คือ Psychological Safety, Dependability, Structure & Clarity, Meaning และ Impact โดย Psychological Safety เป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด หากทำเรื่องนี้ได้แล้วเรื่องอื่นๆ จะตามมา

การทำ Agile Practice นั้น โดยทั่วไปแล้ว จะมีการสร้างแบบฝึกหัดมาใช้ 2 ประเภท คือ Kanban และ Scrum โดยกิจกรรมในบ่ายวันนี้ จะฝึกการทำ Scrum ผ่านการตำส้มตำที่ต้องอร่อยและดูแพง โดยแต่ละกลุ่มจะส่งตัวแทนมารับวัตถุดิบและนำเสนอ (Representative) มีเวลาสิบนาทีในการตำส้มตำ (within 10 minutes)
 เมื่อตำเสร็จเรียบร้อยแล้วจะมีการชิมและตัดสินผ่านเชฟ (Judges will taste) และจะตำส้มตำกันทั้งหมดสองรอบ (Cooking 2 Sprints)

 ร่วมเรียนรู้ Real: Active Learning Workshop-Agile Cooking รอบที่ 1

**1.** ข้อสังเกตจากการทำกิจกรรม การทำอาหารต้องรับผิดชอบต่อคนรับประทาน (การนำผักไปล้าง การล้างอุปกรณ์ ฯลฯ) ความสะอาดถือเป็นหัวใจของการทำอาหาร แต่พบว่า แทบทุกกลุ่มไม่ได้นำเอาวัสดุหรือผักไปล้างแต่อย่างใด นอกจากนี้ วัตถุดิบที่ใส่มาต้องทานได้ หากทานไม่ได้ ส่งผลต่อต้นทุนที่สูงขึ้นซึ่งไม่ใช่ผลลัพท์ที่ทีมต้องการ เปรียบเทียบได้กับการทำงานขององค์กร ผู้ปฏิบัติงานได้กลับไปย้อนนึกถึงความต้องการของลูกค้าหรือไม่ อะไรคือความอร่อยของลูกค้าคนนั้น ในการทำงานได้มีการวางแผนกันหรือไม่ แต่ละคนมีหน้าที่หรือแบ่งงานกันทำอย่างไร

2. หลังจากที่ได้รับข้อสังเกตจากการทำกิจกรรม มีการส่งตัวแทนมากลุ่มละหนึ่งคน เพื่อให้มาสอบถามความต้องการของลูกค้า เพื่อให้สามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการ

3. โจทย์ของรอบที่สอง คือ อาหารต้องสะอาด อร่อย และเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า (จากการเปิดโอกาสให้มีการสอบถามความต้องการของเชฟก่อนลงมือทำ)

4. ก่อนการลงมือตำส้มต้มในรอบที่สอง เริ่มต้นด้วยการทำ Retrospective สะท้อนข้อบกพร่อง ข้อดี ข้อเสีย และแนวทางการแก้ไขหรือหาวิธีการตำส้มตำในรอบต่อไปให้ดีขึ้นได้อย่างไร เพื่อให้เกิดการปรับปรุงหรือพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ด้วยการให้สมาชิกทุกคนร่วมกันเขียนลงบนกระดาษ ต่อมา ให้แต่ละกลุ่มวางแผนการทำงาน (Planning) ภายใต้เงื่อนไขที่ว่า วัตถุดิบมีจำนวนจำกัด

ร่วมเรียนรู้ Real: Active Learning Workshop-Agile Cooking รอบที่ 2

1. แนะนำให้มีการยกระดับส้มตำ เพิ่มความน่าสนใจให้เกิดขึ้นกับสินค้า เช่น ประดับด้วยดอกไม้ จัดผักเป็นรูปหัวใจ ฯลฯ แต่ละกลุ่มมีรสชาติส้มตำและวัตถุดิบที่แตกต่างไปตามความต้องการของลูกค้า (ตามความต้องการของเชฟ) เปรียบได้กับการทำงานที่ต้องเป็นไปเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด

2. พบว่าทีมอื่นมีช้อนสวยๆ มาใช้ แต่ทีมของตัวเองไม่มี แสดงให้เห็นว่าระหว่างการทำงานไม่มีการสอบถามแลกเปลี่ยนระหว่างทีม แต่มาทราบในตอนท้ายถึงที่มาของช้อนสวยๆ หากทราบก่อนก็อาจทำให้ส้มตำดูน่าทานขึ้นมาได้

3. การจัดเรียงวัตถุดิบ หากแยกชิมจะอร่อย แต่หากชิมรวมกันกลับไม่อร่อย เปรียบได้กับการทำงาน
หากแยกกันจัดการ แยกกันทำโดยไม่สื่อสารกัน ภาพรวมการทำงานขององค์กรอาจไม่สัมฤทธิ์ผล

4. การดึงรสชาติของวัตถุดิบออกมาให้มากที่สุด เปรียบได้กับการดึงเอาศักยภาพของแต่ละคนออกมาใช้กับงานให้มากที่สุด อย่าให้คำว่าเสร็จของงานแตกต่างจากการเสร็จของผู้ปฏิบัติ ในการทำงานจะมีการกำหนดนิยามว่าอย่างไรคืองานเสร็จ เพื่อให้แต่ละคนมีเป้าหมายเดียวกัน

5. การจัดจานที่หรูหรา มีการประดับตกแต่งด้วยดอกไม้ในจานอาหาร ดอกไม้ที่มาประดับควรจะต้องทานได้ด้วย ไม่เช่นนั้นจะไม่มีประโยชน์ และควรเพิ่มสีสันให้กับจานอาหารด้วย

6. ทางทีมได้รับมอบหมายให้ทำยำมะม่วง แต่วัตถุดิบสำหรับการทำยำไม่มี จะทำอย่างไร เทียบได้กับการทำงาน เมื่อได้รับมอบหมายเรื่องใดมา แต่ทำไม่ได้ ผู้ปฏิบัติควรต้องกลับไปคุยกับผู้มอบหมายอีกครั้งว่าจะเปลี่ยนแปลงหรือปรับอย่างไร

7. เมื่อพบว่าวัตถุดิบไม่พอ จะสามารถยืมหรือจัดหามาด้วยวิธีการอื่นได้หรือไม่

กล่าวปิดงานและขอขอบคุณทุกท่านที่ร่วมเดินทางมากับ SCB และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะสามารถเก็บเกี่ยวประสบการณ์ไปใช้ประโยชน์กับองค์กรของทุกท่านได้ หากมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกิจกรรมหรือร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องใด ทาง SCB ก็มีความยินดีเป็นอย่างยิ่ง

--------------------------------------------