



## 4 คำถาม 7 ขั้นตอนกับ AAR

AAR หรือ After Action Review หรือชื่อภาษาไทยว่า “**เรียนรู้ระหว่างทำงาน**” เป็นขั้นตอนหนึ่งในวงจรการทำงาน เป็นการทบทวนวิธีการทำงานทั้งด้านความสำเร็จและปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ไม่ใช่เพื่อค้นหาคนที่ทำผิดพลาด ไม่ใช่การกล่าวโทษใครทั้งสิ้น แต่เป็นการทบทวนเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่ให้เกิดปัญหานั้นขึ้นอีก ในขณะเดียวกันก็คงไว้ซึ่งวิธีการที่ดีอยู่แล้ว

AAR มีใช้ครั้งแรกในกองทัพของสหรัฐอเมริกา เมื่อประมาณปี 1970 โดยมีวัตถุประสงค์ในขณะนั้นเพื่อพัฒนาศักยภาพของกองทัพ แก้ไขช่องโหว่ที่อาจทำให้เป็นรองฝ่ายตรงข้าม หรือทำให้สูญเสียทหารฝีมือดีในการทำศึกสงคราม และสิ่งสำคัญคือได้ฝึกการทำงานเป็นทีมไปพร้อมกันด้วย จนกระทั่งปี 1990 ภาครัฐกิจซึ่งเป็นภาคส่วนที่มีสถานะการแข่งขันสูงและแข่งขันตลอดเวลา เพื่อความอยู่รอดขององค์กรได้เริ่มนำเทคนิคนี้มาใช้ในการทำงานเพื่อพัฒนาองค์กร เพื่อส่วนการตลาดที่สูงขึ้น หรือเพื่อกำไรที่มากขึ้น ซึ่งจุดนี้เองที่ทำให้เทคนิคนี้ได้รับความสนใจอย่างมากและต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน

ทำไม AAR จึงได้รับความสนใจมากมายนัก เรามาดูกันว่าจุดเด่นของ AAR มีอะไรบ้าง

1. ทำให้เรียนรู้ว่าในการทำงานต่างๆ ไม่ควรชื่นชมความสำเร็จแต่เพียงด้านเดียว ต้องยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้นด้วย และควรให้ความสนใจมากกว่าความสำเร็จด้วยซ้ำ เพราะปัญหาคือโอกาสในการพัฒนาคนเพื่อพัฒนางานนั่นเอง
2. ฝึกการรับฟังความคิดเห็นหรือคำแนะนำของเพื่อนร่วมงาน ที่อาจทำให้คุณได้รู้ว่า “**ทุกปัญหามีทางออก**” นั้นเป็นอย่างไร
3. ฝึกการทำงานเป็นทีม
4. สามารถใช้เทคนิคนี้กับงานทุกอย่าง ไม่ว่าจะเป็งานประจำที่ดูเหมือนว่าไม่สำคัญ เช่น การรับโทรศัพท์ การจัดประชุม ไปจนถึงโครงการระยะยาวที่ได้รับเงินสนับสนุนหลายพันล้านบาท
5. ผู้ที่เข้าร่วมคือเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมแผนก หรือทีมงาน ซึ่งเป็นจุดที่แตกต่างจาก Peer Assist ที่เป็นการขอคำแนะนำจากผู้รู้ภายนอกกลุ่ม

วิธีการในการทำ AAR ก็ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อนแต่อย่างใด เพียงแต่คุณตอบคำถาม 4 ข้อนี้ และทำให้ครบ 7 ขั้นตอนเท่านั้นเอง

### 4 คำถามกับ AAR

1. สิ่งที่คุณคาดว่าจะได้รับจากการทำงานคืออะไร
2. สิ่งที่เกิดขึ้นจริงคืออะไร
3. ทำไมจึงแตกต่างกัน
4. สิ่งที่ได้เรียนรู้และวิธีการลด/แก้ความแตกต่างคืออะไร



## 7 ขั้นตอนกับ AAR

1. คุณควรทำ AAR ทันทีทันใดหรืออย่างรวดเร็วที่สุดหลังจากจบงานนั้นๆ
2. ไม่มีการกล่าวโทษ ชั่วเติม ตอกย้ำซึ่งกันและกัน ไม่มีความเป็นเจ้านายหรือลูกน้อง มีแต่บรรยากาศที่เป็นกันเอง
3. มี “**คุณอำนวย**” คอยอำนวยความสะดวก กระตุ้นตั้งคำถามให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของตน
4. ถามตัวคุณเองว่าสิ่งที่คุณควรได้รับคืออะไร
5. หันกลับมาดูว่าสิ่งที่เกิดขึ้นจริงคืออะไร
6. ความแตกต่างคืออะไร ทำไมจึงต่างกัน
7. จดบันทึกเพื่อเตือนความจำ ว่าวิธีการใดบ้างที่คุณได้เคยนำมาแก้ปัญหาแล้ว

อย่างไรก็ตาม คุณต้องเข้าใจว่าคำถามตอบหรือวิธีแก้ปัญหาที่ได้จากการทำ AAR คงไม่ใช่คำตอบสุดท้ายสำหรับงานของคุณ เพราะเมื่อเวลาเปลี่ยนไป บริบทเปลี่ยนไป ย่อมทำให้เกิดปัญหาใหม่ได้ตลอดเวลา ซึ่งวิธีการแก้ปัญหาย่อมเปลี่ยนแปลงไปด้วย

ที่มา : [www.si.mahidol.ac.th/KM/webboard/wa\\_files/0\\_3851\\_1.pdf](http://www.si.mahidol.ac.th/KM/webboard/wa_files/0_3851_1.pdf), กรกฎาคม 2555