

รายงานผลการจัดการความรู้ เทคโนโลยีสุรนารี ประจำปีงบประมาณ 2554





รายงานผลการจัดการความรู้ เทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ประจำปีงบประมาณ 2554

รายงานผลการจัดการความรู้

เทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ประจำปีงบประมาณ 2554

พิมพ์ครั้งที่ 1

จำนวนตีพิมพ์

จัดพิมพ์และเผยแพร่

พฤศจิกายน 2554

25 เล่ม

งานติดตามตรวจสอบและประเมินผล เทคโนโลยี

อาคารสุรพัฒน์ 1 เลขที่ 111 ถนนมหาวิทยาลัย

ตำบลสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

โทรศัพท์ 0-4422-4815

สารจากผู้อำนวยการเทคโนโลยี



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรชัย โชติษฐยางกูร
ประธานคณะกรรมการจัดการความรู้ เทคโนโลยี

สารจากผู้อำนวยการเทคโนโลยี

ขอแสดงความชื่นชมในความสำเร็จและผลงานของการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ เทคโนโลยี ประจำปี ประจําปีงบประมาณ 2554 ดังปรากฏในรายงานผลงานฉบับนี้ จากผลของความร่วมมือร่วมใจที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยน แบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ต่าง ๆ ของบุคลากร เทคโนโลยีทุกฝ่ายทุกโครงการ โดยมีงานติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลเป็นผู้ประสาน อำนวยความสะดวกตามกระบวนการจัดการความรู้ที่มี “คุณอำนวย” และ “คุณลิขิต” พร้อมทั้งมีคณะทำงานการจัดการความรู้ เทคโนโลยีช่วยเสนอแนะแนวทางการทำงาน

การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการจัดการความรู้เป็นการสรุปบทเรียนนำ ความรู้ประสบการณ์ที่ได้มีการนำเสนอแลกเปลี่ยนกัน ผลงานนี้มีเป้าหมายรวบรวมให้เป็น ระบบและเผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งได้ปฏิบัติมาเป็นปีที่สอง สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ มาตรฐานของการประกันคุณภาพการศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ ของสถาบันอุดมศึกษาโดยทั่วไป

การจัดการความรู้ที่ดีต้องเป็นการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่การเป็นหน่วยงานแห่งการ เรียนรู้ มีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่อย่างเป็นระบบเพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้ พัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้หน่วยงาน พัฒนามีความสามารถในเชิงแข่งขันในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

และท้ายที่สุด ขอเป็นกำลังใจสนับสนุนการทำงานระบบการจัดการความรู้ภายใน เทคโนโลยีให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ร่วมสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย และสังคม บรรลุตามนโยบายคุณภาพรวมเทคโนโลยี คือ รวมบริการวิชาการ ประสานงานที่ ปรีกษา รักษามาตรฐานสากลและเป็นนิคมวิจัยของภูมิภาคที่สมบูรณ์ได้ในที่สุด

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรชัย โชติษฐียงกูร)

ผู้อำนวยการเทคโนโลยี

ประธานคณะทำงานการจัดการความรู้

สารบัญ

	หน้า
1. สารจากผู้อำนวยการเทคโนโลยี	3-4
2. สารบัญ	5-6
3. ข้อมูลทั่วไป	
3.1 บทแนะนำ	7
3.2 แผนดำเนินงาน	8-9
3.3 กลยุทธ์การจัดการความรู้	8-9
3.4 เป้าหมายการจัดการความรู้	10-11
3.5 การค้นหาแนวทางปฏิบัติที่ดี	12-13
4. การถอดบทเรียนแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์	
4.1 เป้าหมาย : พนักงานเทคโนโลยีสามารถให้บริการข้อมูลในเบื้องต้นแก่ลูกค้า	
4.1.1 เปิดตำนานอุทยานผีเสื้อ จากรุ่นสู่รุ่น	
วันที่ 26 มกราคม 2554	15-18
4.1.2 สัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้เตรียมความพร้อมการจัดทำ แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (ประจำปีงบประมาณ 2555-2559) และการประกันคุณภาพการศึกษา	
วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2554	19-23
4.1.3 เข้าร่วมสัมมนาเครือข่ายองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Mini UKM ครั้งที่ 7) ณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	
ช่วงระหว่างวันที่ 17-19 มีนาคม 2554	24-26
4.1.4 ประสบการณ์การถ่ายทอดองค์ความรู้การปลูกมันสำปะหลัง	
วันที่ 28 เมษายน 2554	27-32
4.2 เป้าหมาย : เทคนิคประสานงานตามกลุ่มผู้รับบริการ	
4.2.1 เสน่ห์มัดใจ สไตส์ผีเสื้อ โดยโครงการอุทยานผีเสื้อ	
วันที่ 23 มิถุนายน 2554	33-38
4.2.2 บอกเล่าประสบการณ์ จากวันวานถึงปัจจุบัน โดยฝ่ายปรับเปลี่ยน ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี	
วันที่ 21 กรกฎาคม 2554	39-43
4.2.3 Training courses on demand เล่าที่มา ... โดยแปลและล่าม โดยโครงการหน่วยบริการงานแปลและล่าม วันที่ 26 สิงหาคม 2554	44-48
4.2.4 บอกเล่าเรื่องราว ... ความสำเร็จ โดยฝ่ายบริการวิชาการ	
วันที่ 28 กันยายน 2554	49-53

สารบัญ

หน้า

5. องค์ความรู้ บทความที่เกี่ยวข้อง

- 5.1 สรุปการสัมมนาสมาชิกเครือข่ายองค์กรแห่งการเรียนรู้
เพื่อพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษา ครั้งที่ 7
โดย ส่วนแผนงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี 55-59
- 5.2 เทคนิคการประชุมระดมความคิดแลกเปลี่ยนความรู้ฝังลึก
โดย ศาสตราจารย์ นพ.วิจารณ์ พานิช 60-65
- 5.3 สิ่งดี ๆ ที่เรียกว่า “ยิ่งให้ ... ก็ยิ่งได้รับ”
โดย พี OJ 66-69

6. ประมวลความคิดเห็นบุคคลากร

- 6.1 สอบถามความคิดเห็นจากแบบสอบถาม 71-75
- 6.2 การตั้งกระทู้ความคิดเห็น “แบ่งปันความรู้กับ KM” 76-77

7. ประมวลภาพการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- การประชุมสัมพันธ์ (ก่อน-หลัง) ของการจัดกิจกรรม 79-88
- และภาพทีมงานเบื้องหลังความสำเร็จ KM 89

8. ภาคผนวกเอกสารอ้างอิง ปีงบประมาณ 2554

- 8.1 แผนดำเนินงาน 91
- 8.2 ตารางแผนการทำงาน 92
- 8.3 ข้อมูลการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2553 93-100
- 8.4 โมเดลกระบวนการขับเคลื่อนการจัดการความรู้ 101
- 8.5 คู่มือการใช้งานระบบ KM บนเว็บไซต์เทคโนโลยี 102-108

9. ภาคผนวกเอกสารอ้างอิง ปีงบประมาณ 2555

- 9.1 แผนดำเนินงาน 110
- 9.2 ตารางแผนการทำงาน 111
- 9.3 แผนการจัดการกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 112-114
- 9.4 รายชื่อคณะทำงาน 115

ข้อมูลทั่วไป

3.1 บทแนะนำ

การถ่ายทอดองค์ความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในเทคโนโลยีในปีงบประมาณ 2554 เป็นการถ่ายทอดเรื่องราวการดำเนินงานตามเป้าหมายการจัดการความรู้ ซึ่งในปีนี้ได้รับการปรับเปลี่ยนเป้าหมายให้เหมาะสมตามบริบทของงานภารกิจหลักที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้บริบทเหล่านั้นได้ถูกวางกลยุทธ์แผนงานไว้อย่างเรียงร้อยทำให้เกิดความใกล้ชิดกับองค์ประกอบสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมภายในที่ควรจะเป็น ในช่วงต้นปีงบประมาณเป็นการวางแผนความคิด “รู้เขา รู้เรา” (ตุลาคม 2553 ถึง พฤษภาคม 2554) เป็นการถ่ายทอดเรื่องราวถึงวิธีการดำเนินงานภายในฝ่าย/โครงการ เช่น “เปิดตำนานอุทยานผีเสื้อ จากรุ่นสู่รุ่น” ของโครงการอุทยานผีเสื้อ “การถ่ายทอดองค์ความรู้การปลูกมันสำปะหลัง” ของโครงการศูนย์วิจัยมันสำปะหลัง หรือเป็นกลไกโครงการจัดกิจกรรมสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้ “การเตรียมความพร้อมจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (ปีงบประมาณ 2555 – 2559) และการจัดทำประกันคุณภาพการศึกษา” (จัดขึ้นในวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2554)

เมื่อกลางปีงบประมาณ (มิถุนายน 2554 เป็นต้นไป) ได้ปรับแผนกลยุทธ์โดยมุ่งเน้นเจาะจงเนื้อหาความรู้บนแนวความคิด “เทคนิคการประสานงาน” ได้รับการรวบรวมบทเรียนความรู้ต่าง ๆ ตลอดจน ความคิดเห็นเชิงบวกหรือลบอย่างหลากหลาย เช่น “เสน่ห์มัดใจ สไตส์ผีเสื้อ” ของโครงการอุทยานผีเสื้อ “บอกเล่าประสบการณ์ จากวันวานจนถึงปัจจุบัน” ของฝ่ายปรับเปลี่ยน ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี “Training courses on demand เล่าที่มา โดยแปลและล่าม” ของโครงการหน่วยบริการงานแปลและล่าม และ “บอกเล่าเรื่องราวความสำเร็จ” ของฝ่ายบริการวิชาการ หลังจากที่ได้อ่านบทเรียนความรู้จนจบบทสุดท้าย หากเกิดความรู้ที่แตกตัวโดยการนำเนื้อหาความรู้แต่ละบทเรียนไปศึกษา วิเคราะห์ และเรียนรู้การใช้งานอย่างเหมาะสมก็จะเป็นประโยชน์สำหรับการพัฒนาตนเองและหน่วยงาน ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างให้สังคมเทคโนโลยีเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้

ในปีงบประมาณถัดไปหวังเป็นอย่างยิ่งว่ากิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะสรรค์สร้างแรงบันดาลใจให้กับคนทำงานได้รับสิ่งใหม่ ๆ เกิดขึ้นในการช่วยกันพัฒนาองค์ความรู้ที่มีอยู่ ยกกระดับเป็นนวัตกรรมคลังข้อมูลความรู้ในระยะเวลาอันใกล้นี้ จึงนับได้ว่าระบบการจัดการความรู้ภายในเทคโนโลยีได้ดำเนินการบรรลุนโยบายคุณภาพรวมเทคโนโลยีตั้งเจตนารมณ์วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน

3. ข้อมูลทั่วไป

3.2 – 3.3 แผนดำเนินงานและกลยุทธ์การจัดการความรู้

หลังจากเมื่อปีงบประมาณ 2553 ที่ผ่านมาได้ผลักดันวิธีการสู่ความสำเร็จของกระบวนการบริหารจัดการเปลี่ยนแปลง (CMP) ที่มุ่งเน้นเรื่องของ **พฤติกรรมของคน** ในหน่วยงานให้เกิดความเข้าใจ รับรู้ และยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ปัจจุบัน ตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย เพื่อนำไปสู่การปรับทัศนคติที่ดี ตามแผนกลยุทธ์ **“งานได้ผล คนสุขใจ”** โดยการริเริ่มตั้งแต่จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการเชิญผู้เล่าเรื่องที่มีประสบการณ์ในการดำเนินชีวิต ผ่านเหตุการณ์ที่ประทับใจที่มีความหลากหลาย และเล่าเรื่องถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดีให้กับบุคลากรรุ่นหลังได้รับทราบเพื่อปรับประยุกต์ใช้ให้เข้ากับตนเอง ซึ่งมีทั้งหมด 4 ครั้งผ่านวิธีการเล่าเรื่องถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ 4 หัวข้อเรื่องด้วยกัน

ในปีงบประมาณ 2554 ได้เริ่มกระบวนการหรือวิธีการสู่ความสำเร็จ ของกระบวนการจัดการความรู้ (KMP) ในรูปแบบการจัดการความรู้ภายในหน่วยงานอย่างจริงจังขึ้นตามเป้าหมายการจัดการความรู้ **“พนักงานเทคโนโลยี สามารถให้บริการข้อมูลในเบื้องต้น แก่ลูกค้า”** จึงวางแผนกลยุทธ์สำหรับปีนี้ คือ **“รู้เขา รู้เรา”** เป็นการถ่ายทอดเรื่องราวการดำเนินงานของแต่ละฝ่าย/โครงการตามความสนใจ ซึ่งก็ได้ 4 หัวข้อเรื่องเช่นเดียวกันเมื่อปีงบประมาณที่ผ่านมา นับตั้งแต่ **“เปิดตำนานอุทยานผีเสื้อ จากรุ่นสู่รุ่น”** ของโครงการอุทยานผีเสื้อ **“การถ่ายทอดองค์ความรู้การปลูกมันสำปะหลัง”** ของโครงการศูนย์วิจัยมันสำปะหลัง **“จับน้ำชา เล่าเรื่องแปลและล่าม”** ของโครงการหน่วยบริการงานแปลและล่าม และ **“จัดฝึกอบรมอย่างไรให้มีคุณค่า”** ของฝ่ายบริการวิชาการ

เป็นเรื่องที่น่ายินดีอย่างยิ่ง เมื่อทางทีมงานสอบถามการจัดกิจกรรมคราวใดมักมีผู้สนใจตอบรับการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนความรู้ สำหรับวิธีการที่จะเข้าสู่ความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ (KMP) ทางคณะกรรมการจัดการความรู้ (ชุดเดิม) มีความตั้งใจว่าต้องการรูปแบบค่อยเป็นค่อยไป มุ่งเน้นความมีส่วนร่วมแสดงออกทางความคิดเห็นในบรรยากาศเสมอภาค แต่ทั้งนี้ อาจจำเป็นต้องอาศัยระยะเวลาพอสมควร จึงจะสามารถเห็นผลงานของการดำเนินงานการจัดการความรู้ได้อย่างชัดเจนว่าสามารถตอบโจทย์เป้าหมายการจัดการความรู้ได้มากน้อยเพียงใด

หลังจากที่ได้ปรับเปลี่ยนคณะทำงานการจัดการความรู้ (ชุดใหม่) ได้ปรับเปลี่ยนแผน เป้าหมายการจัดการความรู้และทำให้ต้องยกเลิกแผนการจัดการกิจกรรม (คงเหลือเดิม) 2 ครั้ง คือ “จับน้ำชา เล่าเรื่องแปลและล่าม” ของโครงการหน่วยบริการงานแปลและล่าม และ “จัด ผักอบรมอย่างไรให้มีคุณค่า” ของฝ่ายบริการวิชาการ

จากการเริ่มต้นจัดกิจกรรมภายใต้การวางแผนเป้าหมายใหม่ "เทคนิคประสานงาน ตามกลุ่มผู้รับบริการ" ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2554 เป็นต้นไป อาจจะนับได้ว่าเป็นวิธีการที่ใหม่สำหรับผู้ที่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม กล่าวคือ การปรับเปลี่ยนรูปแบบจัดกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผนวกเข้าสู่วาระการประชุมบุคลากรที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกเดือน แบ่งเวลา ส่วนหนึ่งให้กับการทำกิจกรรม เพื่อให้บุคลากรสามารถเรียนรู้เข้าถึงได้ง่าย

ด้วยข้อจำกัดของเวลาและบรรยากาศของการเรียนรู้ที่สำคัญมากสำหรับการเรียนรู้ ร่วมกันอย่างเสมอภาค แต่นั่นไม่ได้เป็นอุปสรรคทั้งหมดสำหรับทีมงานเสียทีเดียว ซึ่งน้องๆ บุคลากรเทคโนโลยีต่างก็ให้กำลังใจที่ดีและเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ไม่ว่าจะป็นข้อคิดเห็นที่ปรากฏใน แบบสอบถาม ได้รับการแจกให้ทุกครั้งที่มีการจัดกิจกรรมดังกล่าว หรือแม้กระทั่งการแวะมา ทักทายพูดคุยกัน จนทำให้การประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างได้รับความสนใจมากยิ่งขึ้น (จาก ภาพกิจกรรมสวย ๆ เป็นฝีมือของผู้อยู่เบื้องหลังที่ต่างสนับสนุนช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี)

คงเป็นบทเรียนรู้อีกบทหนึ่งทำให้ทีมงานได้รับแง่คิดในมุมมองมากกว่ามุมลบ ซึ่งเป็น ส่วนที่ช่วยสร้างแรงบันดาลใจในการขับเคลื่อน แผนงานกลยุทธ์การจัดการความรู้ภายใน เทคโนโลยีให้มีความหลากหลายยิ่งขึ้น ไม่ซ้ำแบบกัน หรืออาจจะเรียกกว่าเป็นการออกแบบ ทางความคิดที่จะช่วยพัฒนาคนในหน่วยงานได้รับความรู้ และสำคัญที่สุดตรงที่ว่าได้รับการ บริหารจัดการความรู้เป็นระบบมากขึ้น

สำหรับแผนงานในรอบปีงบประมาณ 2555 ยังคงต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง กับ เป้าหมาย “เทคนิคการประสานตามกลุ่มผู้รับบริการ” จนกว่าจะได้รับคำตอบบทสรุปหรือ แนวทางปฏิบัติที่ทุกคนตกลงร่วมกัน แต่อาจจะปรับวิธีการเดินเรื่องการแลกเปลี่ยนเป็นกลุ่ม เป็นทีมงานมากยิ่งขึ้น แทนการถ่ายทอดความรู้เฉพาะเพียงฝ่ายหรือโครงการเดียว ทั้งนี้ เพื่อให้เนื้อหาความรู้มีความหลากหลายมุมมอง



3. ข้อมูลทั่วไป

3.4 เป้าหมายการจัดการความรู้



นับตั้งแต่ปีงบประมาณ 2552 ได้ตั้งเป้าหมายการจัดการความรู้“พนักงานเทคโนโลยีสามารถให้บริการข้อมูลในเบื้องต้นแก่ลูกค้า” ได้รับการดำเนินการรูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ (KMP) และวิธีการสู่ความสำเร็จของกระบวนการบริหารจัดการเปลี่ยนแปลง (CMP) ตามตารางการทำงานการจัดการความรู้ (รูปแบบทางมหาวิทยาลัยโดยส่วนแผนงานเป็นผู้วางรูปแบบ) ดำเนินการตามแผนกลยุทธ์เรื่อยมาจนกระทั่งถึงปีงบประมาณ 2554

เมื่อทางมหาวิทยาลัยโดยฝ่ายวางแผน ได้ขอให้ทุกหน่วยงานทำการรวบรวมข้อมูลสรุปผลการดำเนินงาน เพื่อประกอบการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ในปีการศึกษา 2553 กลับพบว่าผลดำเนินงานที่ผ่านมาไม่ตอบสนองภารกิจหลักของหน่วยงานเท่าที่ควร (เนื่องจากมุ่งเน้นไปทางด้านบริหารจัดการเสียส่วนใหญ่)

จึงเป็นที่มาของ การปรับเปลี่ยนเป้าหมายการจัดการความรู้ในปีงบประมาณ 2554 มติจากที่ประชุมคณะทำงานการจัดการความรู้เทคโนโลยี ครั้งที่ 4/2554 วันที่ 1 มิถุนายน 2554 คือ **“เทคนิคการประสานงานตามกลุ่มผู้รับบริการ”** ผลจากการประชุมครั้งนั้น ให้แต่ละฝ่าย/โครงการหมุนเวียนสลับการถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์เป็นประจำทุกเดือน ผนวกเข้ากับวาระการประชุมบุคลากรเทคโนโลยี และให้มีการเลี้ยงอาหารว่างระหว่างจัด กิจกรรมเพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศรู้สึกผ่อนคลาย มีความเป็นกันเอง ไม่ให้เป็นทางการ มากเกินไปนัก

โดยมีความมุ่งหวังว่า เมื่อได้ระบุเจาะจงเนื้อหาความรู้เป็นเรื่องๆไปจะก่อให้เกิด ประโยชน์ ต่อการรวบรวมองค์ความรู้ในหน่วยงานได้ง่ายและชัดเจนขึ้นจึงเป็นบทสรุป ของ จุดเริ่มต้นของการปรับเปลี่ยนเป้าหมายการจัดการความรู้เป็น **“เทคนิคการประสานงาน ตามกลุ่มผู้รับบริการ”** ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2554 เป็นต้นมา โดยมีการเปิดตัวเริ่มต้นที่ โครงการอุทยานผีเสื้อ ใช้หัวข้อเรื่อง “เสน่ห์มัดใจ สไตล์ผีเสื้อ” จัดขึ้นเมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2554 นอกจากนั้นแล้วทางทีมงานโดยงานติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลซึ่งเป็นเจ้าภาพ หลักถือโอกาสอธิบายที่มาที่ไปของการดำเนินงานการจัดการความรู้ที่ผ่านมา (ตั้งแต่ ปีงบประมาณ 2552) จนกระทั่งการเข้าสู่ปรับเปลี่ยนเป้าหมายใหม่ของการจัดการความรู้ เพื่อให้บุคลากรเข้าใจมีความต่อเนื่องถึงผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ให้สอดคล้องตาม เป้าหมายการจัดการความรู้

3. ข้อมูลทั่วไป

3.5 การค้นหาแนวทางปฏิบัติที่ดี

ทุกครั้งที่มีการดำเนินงานจัดการความรู้ภายในหน่วยงานโดยจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านวิธีการเล่าเรื่องความรู้ประสบการณ์จากผู้มีความรู้ ประสบการณ์ในเรื่องนั้น ๆ ถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้อื่น อาจจำเป็นต้องมีการค้นหาแนวทาง หรือวิธีการนำไปสู่ความสำเร็จได้อย่างไร โดยการเริ่มต้นที่การนำความรู้ที่ได้รับมาทดลองปฏิบัติใช้งานแล้ว ค้นหาข้อสรุป บทเรียน ความรู้ประสบการณ์ต่าง ๆ ช่วยให้การดำเนินงานง่ายขึ้น โดยสามารถนำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น

- การพัฒนาระบบบริหารจัดการคุณภาพรวม (TQM)
- การประเมินตนเองเพื่อเทียบเคียงกับผลงานตนเองที่ผ่านมาที่สำคัญคือ การเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้น เพื่อนำไปสู่การสร้างข้อได้เปรียบกับคู่แข่งชั้นเชิงธุรกิจ (Benchmarking)
- การบริหารจัดการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร (One stop services)
- หรืออื่น ๆ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาหน่วยงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

การค้นหาแนวทางความรู้ตามเป้าหมายการจัดการความรู้ ดังนี้

หัวข้อเรื่อง	ความรู้/เทคนิค/ประโยชน์ที่ได้
1) เปิดตำนานอุทยานผีเสื้อ จากรุ่นสู่รุ่น	1. การถ่ายทอดแนวทางการบริหารจัดการภายในโครงการอุทยานผีเสื้อ ภายใต้นโยบายการเป็นแหล่งเรียนรู้ของชุมชน 2. การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ให้กับกลุ่มเป้าหมาย บุคลากร เทศบาลธานี คณาจารย์ และผู้สนใจโดยทั่วไปทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยทราบกิจกรรมของโครงการ
2) สัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้การเตรียมความพร้อมจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (ปีงบประมาณ 2555-2559) และการประกันคุณภาพการศึกษา	1) การถ่ายทอดนโยบายการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระดับมหาวิทยาลัยลงสู่ระดับหน่วยงาน 2) การถ่ายทอดนโยบายการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระดับหน่วยงานลงสู่ภาคปฏิบัติ ระดับฝ่าย/โครงการ 3) การถ่ายทอดหลักเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาที่ได้รับการปรับปรุง ในปีการศึกษา 2553 4) การปรับเกณฑ์ตัวชี้วัด เพื่อรองรับพัฒนาระบบคุณภาพรวม

หัวข้อเรื่อง	ความรู้/เทคนิค/ประโยชน์ที่ได้
3) สัมมนาเครือข่ายองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Mini UKM ครั้งที่ 7) ณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	1) การแลกเปลี่ยนเทคนิคการสื่อสาร (แบบไม่เป็นทางการ) ใช้สำหรับการประสานงานการจัดทำแผนยุทธศาสตร์แบบมุ่งเน้นผลงานให้ประสบผลสำเร็จ 2) การแลกเปลี่ยนความรู้การจัดทำแผนยุทธศาสตร์แบบมุ่งเน้นผลงาน และการนำไปใช้งานได้อย่างเหมาะสม
4) การถ่ายทอดองค์ความรู้ การปลูกฝังสำปะหลัง	1) การถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานวิจัยการตลาดปลูกพืชไร่การปลูกฝังสำปะหลังให้กับกลุ่มเกษตรกรจังหวัดนครราชสีมา 2) การถ่ายทอดประสบการณ์การให้ความรู้ อบรมบริการวิชาการด้านการปลูกฝังสำปะหลังให้กับกลุ่มเกษตรกรหรือผู้สนใจโดยทั่วไป 3) การถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานปรัชญาการดำเนินชีวิตให้กับบุคลากรรุ่นหลังนำไปปรับใช้กระบวนการทำงานในชีวิตประจำวันปกติ
5) เสน่ห์มัดใจ สไตส์ฟีลล์	1) การถ่ายทอดเทคนิคการประสานงานกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยให้เกิดความร่วมมือเป็นอย่างดีช่วยให้การดำเนินงานแล้วเสร็จทันภายในกำหนดระยะเวลา 2) การถ่ายทอดเทคนิคการรับงานทางโทรศัพท์ ด้วยการนำตารางบันทึกข้อมูลมาช่วยการทำงาน
6) บอกเล่าประสบการณ์ จากวันวาน จนถึงปัจจุบัน (ฝ่ายปรับเปลี่ยน ถ่ายทอดและเทคโนโลยี)	1) การถ่ายทอดเทคนิคของการทำหน้าที่เป็นคนกลางประสานงานสื่อสารระหว่างวิทยากร กับชาวบ้านหรือชุมชนให้เกิดความร่วมมือที่ดี 2) การถ่ายทอดเทคนิคการประสานงานภายในฝ่ายเพื่อให้เกิดทีมงาน ที่มีประสิทธิภาพ
7) Training courses on demand เล่าที่มาโดยแปลและล่าม	1) การถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ 2) การถ่ายทอดความรู้หลักการแปลความเอกสารและการทำหน้าที่เป็นล่ามที่ดี 3) การถ่ายทอดเทคนิคการจัดฝึกอบรมโครงการคลินิกภาษาให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า
8) บอกเล่าเรื่องราว ความสำเร็จ (ฝ่ายบริการวิชาการ)	1) การถ่ายทอดเทคนิคการฝึกอบรมโปรแกรมซอฟต์แวร์บนความต้องการของลูกค้าเป็นหลักจนกระทั่งได้รับรางวัลประกันคุณภาพของผลงาน 2) การถ่ายทอดเทคนิคการฝึกอบรมบนหลักการความร่วมมือทุกขั้นตอนของการทำงาน

4. เนื้อหาของการถอดบทเรียนแลกเปลี่ยนเรียนรู้

เป้าหมายการจัดการความรู้

ตุลาคม 2553 – พฤษภาคม 2554

พนักงานเทคโนโลยีสามารถให้บริการข้อมูลในเบื้องต้นแก่ลูกค้า

มิถุนายน 2554 – กันยายน 2554

เทคนิคการประสานงานตามกลุ่มผู้รับบริการ

4.1.1 เปิดตำนานอุทยานผีเสื้อ จากรุ่นสู่รุ่น วันที่ 26 มกราคม 2554

เป้าหมายการจัดการความรู้

พนักงานเทคโนโลยีสามารถให้บริการข้อมูลในเบื้องต้นแก่ลูกค้า



4.1.1 เปิดตำนานอุทยานผีเสื้อ จากรุ่นสู่รุ่น

โดย อาจารย์ ดร.รุจ มรกต หัวหน้าโครงการอุทยานผีเสื้อ เป็นผู้เล่าเรื่อง
มีเนื้อหาความรู้ดังนี้

ในวันนี้ทางทีมงานติดตามตรวจสอบและประเมินผล เทคโนโลยี ได้เดินทางมา
ล่วงหน้า ณ อุทยานผีเสื้อเวลา 15.30 น. (หลังจากเข้ารับฟังการนำเสนอจุดเด่น จุดด้อยกับ
แนวทางการพัฒนาเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในแต่ละหน่วยงานให้กับทาง
มหาวิทยาลัย ได้รับทราบปัญหาเพื่อหาจุดร่วมในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนางานในลำดับต่อไป)
ในระหว่างที่รอทางทีมงานของคณะผู้ถ่ายทำวิดีโอ โดย ศูนย์นวัตกรรมทางการศึกษา (F7)
นัดเวลาไว้ประมาณ 16.30 น. สำหรับการถ่ายทอดบทเรียนครั้งนี้ผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์
หรือเว็บไซต์เทคโนโลยี นอกเหนือจากต้องจัดทำรูปแบบรายงานคู่มือการจัดการความรู้ ที่ต้อง
ได้รับการรวบรวมบทความการถ่ายทอดความรู้ทุกสิ้นปีงบประมาณ เพื่อเตรียมความพร้อม
สำหรับการชักซ้อม ทำความเข้าใจกับอาจารย์ ดร.รุจ มรกต หัวหน้าโครงการอุทยานผีเสื้อ
และสมาชิกภายในโครงการ ซึ่งน้อง ๆ ในโครงการน่ารักมาก มีอัธยาศัยดี ดูแลรับรองที่ ๆ
เป็นอย่างดี ในขณะที่เดียวกันอาจารย์เองก็ค่อนข้างให้เกียรติกับพวกเราให้ความเป็นกันเองมาก

อาจารย์เข้าใจลักษณะดำเนินงานของการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์
ภายในเทคโนโลยีว่าจุดประสงค์ต้องการฉายภาพการทำงานแต่ละฝ่าย/โครงการ ซึ่งอาจารย์
ได้ถ่ายทอดถึงลักษณะการดำเนินงานภายในโครงการที่ได้รับการวางแผนเป็นอย่างดี
ตัวอย่างเช่น กิจกรรมในวันนี้มีการนำคอนเสิร์ตดนตรีคลาสสิก มีนักกีตาร์ชื่อดังจากประเทศ
ญี่ปุ่น มาจัดผสมผสานให้สอดคล้องกับหัวข้อเรื่องที่จะนำมาแลกเปลี่ยนในครั้งนี้ด้วย (ซึ่งก็สืบ
เนื่องจากครั้งสุดท้ายที่ปิดกิจกรรมในปีงบประมาณ 2553 เมื่อเดือนสิงหาคม 2553 ได้มีดนตรี
กีตาร์คลอเบา ๆ ไปกับการเล่าเรื่องของผู้อำนวยการเทคโนโลยี) นับได้ว่าเป็นการสร้าง
บรรยากาศที่ดี เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มน้อง ๆ ในเทคโนโลยี หรือแม้กระทั่งเป็นการเชื่อม
ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยด้วยกันเองให้มารับทราบการทำงาน
ภายในโครงการว่ามีกิจกรรม หรือโครงการ มีผลงานเด่น ๆ มีอะไรบ้าง

ภายใต้ความท้าทายบริบทนโยบายของมหาวิทยาลัย มีต้องการให้เทคโนโลยีโดยโครงการอุทยานผีเสื้อ เป็นแหล่งเรียนรู้ของชุมชนจัดได้ว่าเป็นนวัตกรรมชั้นเลิศดี ๆ นี้เองอะไรก็ตามที่เราต้องการสื่อสารให้บุคคลภายนอกได้รับทราบถึง บทบาทหน้าที่ การดำเนินงาน หากสามารถนำเทคนิคการบริหารจัดการที่ดีออกมาใช้ให้ถูกกับกาลเทศะ นับได้ว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งทีเดียว มากกว่าการนั่งประชุมที่ดูเหมือนเป็นทางการเกินไป หรือ อีกนัยหนึ่งเป็นการตอบเป้าหมายของระบบการจัดการความรู้ที่ต้องการให้พนักงานเทคโนโลยี รับรู้ข่าวสารสามารถให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ลูกค้าได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ในเรื่องของการสื่อสารบางครั้งมันอาจจะมั่วโงงบางอย่างที่มากางกัน ทำให้การสื่อสารเข้าไม่ถึง ไม่ราบรื่นเท่าใดนักกับการประสานงานระหว่างหน่วยงาน คงจะถึงเวลาแล้ว ชีวะที่ต้องปรับท่าทีใหม่เป็นการลดช่องว่างกันให้น้อยลงเสียที่เมื่อถึงจุด ๆ หนึ่ง เทคโนโลยี คงจะทำหน้าที่เป็นกลไกกลางให้กับมหาวิทยาลัยได้อย่างดี ไม่ว่าจะเป็นการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกซึ่งทางเทคโนโลยีทำได้เป็นอย่างดีอยู่แล้ว เหลือเพียงแต่การปรับกลยุทธ์วิธีการสื่อสาร ที่มีต่อหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ให้เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของเทคโนโลยีให้มากยิ่งขึ้น

การถ่ายทำวิดีโอทัศน์ได้น้อง MT (มณฑิรา จรนิเทศ) เป็นผู้เดินเรื่อง (หรือที่เรียกว่า พิธีกร นั่นเอง) ตั้งแต่การแนะนำการเข้าสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในเทคโนโลยีในปีงบประมาณ 2554 การนำเสนอการดำเนินงานภายในโครงการอุทยานผีเสื้อ การปรับโฉมรูปแบบใหม่ให้มีการนำเสนอผลงานเลือก เฉพาะที่เด่นเป็นที่ต้องการของผู้รับบริการกับการสนองรับนโยบายของทางมหาวิทยาลัย หรือแม้กระทั่งความคาดหวังของผู้บริหารเทคโนโลยีมีความต้องการเห็นการบริหารจัดการภายในโครงการมีทิศทางหรือสอดคล้องรับกับนโยบายของมหาวิทยาลัยในระยะต่อไป



นอกจากนี้ ยังได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้เข้าฟังและชมคอนเสิร์ตในครั้งนี้ ตั้งแต่ผู้บริหารไปจนถึงพนักงาน ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน นับตั้งแต่สำนักวิชา เทคโนโลยีการเกษตร ฟาร์มมหาวิทยาลัย ส่วนอาคารสถานที่ และอื่น ๆ อีกหลายหน่วยงาน

การถ่ายทำวิดีโอทัศน์เริ่มที่จะลำบากเมื่อมีจำนวนผู้เข้าชมคอนเสิร์ตทยอยกันมา เป็นจำนวนมากขึ้น แต่ทางทีมงานผู้ถ่ายทำจากศูนย์นวัตกรรมฯ ก็ไม่บ่นเลยซักคำแต่กลับสนุกสนานไปกับกิจกรรมขอถ่ายทำเพิ่มขึ้นตามความต้องการเท่าไรก็ได้ อย่างนี้ชิมันถึงจะได้ใจกับหน่วยงานบริการของมหาวิทยาลัยเห็นความสำคัญของกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้ประโยชน์สามารถต่อยอดกับบริบทของระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี

สุดท้ายคงต้องถือโอกาสกล่าวทิ้งท้ายว่า ไม่มีการทำงานใด ๆ ที่ได้มาอย่างง่ายดาย แต่จำเป็นต้องอาศัยกำลังใจกับทีมงานที่เข้มแข็ง

ที่ OJ 28 มกราคม 2555



4.1.2 สัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้

เตรียมความพร้อมการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี

(ปีงบประมาณ 2555 – 2559) และการประกันคุณภาพการศึกษา

วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2554

เป้าหมายการจัดการความรู้

พนักงานเทคโนโลยีสามารถให้บริการข้อมูลในเบื้องต้นแก่ลูกค้า



4.1.2 เตรียมความพร้อมการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี

(ปีงบประมาณ 2555 – 2559) และการประกันคุณภาพการศึกษา

วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2554 เวลา 13.30 น. ณ ห้องประชุม 214

วิทยาการ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.สิทธิชัย แสงอาทิตย์
รองอธิการบดีฝ่ายวางแผน
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิสิทธิ์ แวงสูงเนิน
ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
3. นายศราวุธ ป้อมสินทรัพย์
หัวหน้าส่วนแผนงาน
4. ดร.อลงกต ยะไวทย์
ศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ

ผู้เข้าร่วมเสวนา

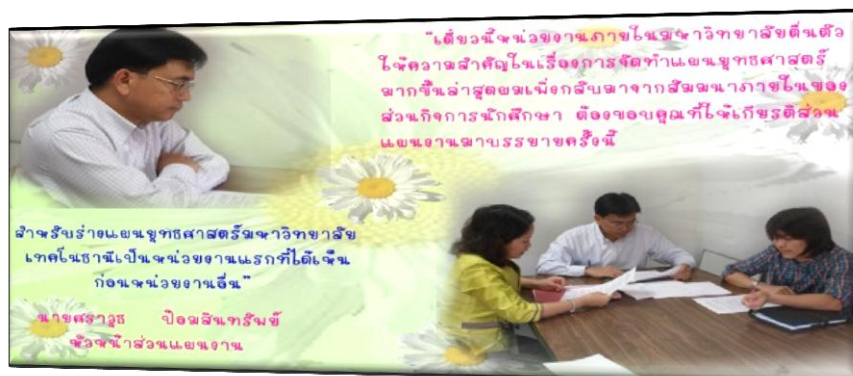
1. อาจารย์ นพ.ลิขิต มาตระกูล
ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการทางการแพทย์ และสาธารณสุข
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารักษ์ ธีรอำพน
ผู้จัดการฟาร์มมหาวิทยาลัย
3. นางศรัณญา ศรีสวัสดิ์นอก
ผู้จัดการสุรสัมมนาคาร
- และ 4. เพื่อนพนักงานจากหน่วยวิสาหกิจเข้าร่วมศึกษาเรียนรู้ร่วมกัน

สืบเนื่องมาจากแผนยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีได้ครบวาระเมื่อสิ้นปีงบประมาณ 2554 นี้ จึงต้องเตรียมจัดทำแผนยุทธศาสตร์กับการพัฒนามหาวิทยาลัย ช่วงระยะ 5 ปี (ปีงบประมาณ 2555-2559) และระยะ 10 ปี (ปีงบประมาณ 2555-2565) ไปพร้อม ๆ กันอีกหลายหน่วยงานซึ่งรวมถึงหน่วยงานเทคโนโลยีด้วย ต่างต้องเตรียมการเร่งกำหนดกรอบทิศทางวางแผนในระยะยาว 5 ปีไปพร้อมกับทางมหาวิทยาลัยด้วย และเป็นเรื่องที่น่ายินดีที่หน่วยงานของพวกเราได้เวลา โอกาสอันเหมาะสมและบุคคลที่เกี่ยวข้องสามารถถ่ายทอดเนื้อหาความรู้ให้กับพวกเราได้และตรงกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

การสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้ได้จัดขึ้นในวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2554 ณ ห้องประชุม 214 อาคารสุรพัฒน์ 1 เป็นถ่ายทอดความรู้จากระดับนโยบายมหาวิทยาลัย ลงสู่ระดับหน่วยงาน โดยทางเทคโนโลยีจัดสัมมนาบุคลากรประจำปี 2554 ในช่วงวันที่ 4 - 6 กุมภาพันธ์ 2554 ณ จังหวัดกาญจนบุรี เป็นถ่ายทอดความรู้นโยบายจากระดับหน่วยงานเทคโนโลยี ลงสู่ภาคปฏิบัติระดับฝ่าย/โครงการ



กิจกรรมสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้ครั้งนี้ได้รับเกียรติจากท่านรองอธิการบดีฝ่ายวางแผน หัวหน้าส่วนแผนงาน นื่อง ๆ ในสังกัดหน่วยงานส่วนแผนงานได้มาถ่ายทอดเรื่องราวองค์ความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ โดยเฉพาะเป็นการถ่ายทอดแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ลงสู่การปฏิบัติระดับหน่วยงาน ซึ่งทางมหาวิทยาลัยได้วางกรอบแนวทาง 5 แนวทางด้วยกันในการที่จะทำให้บรรลุวิสัยทัศน์และเป้าประสงค์ตามภารกิจทั่วทั้งมหาวิทยาลัย โดยเทคโนโลยีรับผิดชอบในภารกิจยุทธศาสตร์ที่ 3 เรื่องการเสริมสร้างขีดความสามารถด้านการปรับปรุง ถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี และการบริการวิชาการเพื่อการเป็นที่พึ่งของสังคม ซึ่งประกอบด้วย 4 มาตรการ 22 แนวทาง ตามเอกสาร (หน้า 36-38) เล่มสีเขียวที่ส่วนแผนงานแจกในระหว่างการสัมมนาแลกเปลี่ยนครั้งนี้



นอกจากนี้เนื้อหาความรู้ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการบริหารคุณภาพให้มีความสอดคล้องกันจึงถือโอกาสให้ความรู้ในเรื่องของการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งได้ทบทวนผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มาถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ดีเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา การจัดทำรายงานประเมินตนเองเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ในปีการศึกษา 2553 นี้ได้มีการปรับเปลี่ยนเกณฑ์มาตรฐานการประเมินคุณภาพของ สกอ. ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของวิธีการเก็บข้อมูลรายงานผลดำเนินงานตามองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ขั้นต่ำ ในการจัดทำรายงานประเมินตนเองของเทคโนโลยี

และได้ถ่ายทอดความรู้ลงรายละเอียดถึงเกณฑ์มาตรฐานใน **องค์ประกอบที่ 5 ด้านบริการวิชาการแก่สังคม ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ระบบและกลไกการบริการวิชาการแก่สังคม** เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ให้เข้ากับหลักเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 5 ข้อ เพื่อใช้ในการเตรียมจัดทำรายงานประเมินตนเอง ในปีการศึกษา 2553



ตารางการจัดกิจกรรมสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้ในวันนี้ได้มีเติมเต็มด้วยเนื้อหาความรู้มากมายได้กล่าวถึงวิธีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (ปีงบประมาณ 2555-2559) และการจัดทำรายงานประเมินตนเองในปีการศึกษา 2553 ตามเกณฑ์มาตรฐานการประเมินคุณภาพของ สกอ. ที่ปรับเปลี่ยนเกณฑ์ใหม่ในปีการศึกษา 2553 นี้ด้วย

ยังได้เพิ่มเติมเนื้อหาองค์ความรู้ในเรื่องของ “การทำความเข้าใจในขั้นตอนจัดทำระบบบริหารจัดการคุณภาพรวม” ซึ่ง ดร.อลงกต ยะไวทย์ จากศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ ผู้ที่มีประสบการณ์การเป็นผู้ตรวจภายในของระบบบริหารคุณภาพ ISO ให้กับเทคโนโลยีจึงพอที่จะคุ้นเคยกับระบบบริหารงานภายในเป็นอย่างดี ซึ่งขณะนี้มีระบบคุณภาพอยู่ถึง 4 ระบบงาน ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ระบบบริหารคุณภาพ ISO ระบบการจัดการความรู้ และระบบบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ทั้งนี้ เพื่อสะดวกต่อการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพดังกล่าว



ดร.อลงกต ยะไวทย์ ศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ

เพื่อจัดทำขึ้นเป็นเล่มคู่มือ ใช้ชื่อว่า “คู่มือระบบบริหารจัดการคุณภาพรวมเทคโนโลยี” และก่อนที่จะมีคู่มือเกิดขึ้นจำเป็นต้องพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อวิธีการทำงานในปัจจุบันว่าประกอบด้วยอะไรบ้าง นับตั้งแต่การทำความเข้าใจถึงวิธีการจัดทำตารางเมตริกซ์ การจัดทำตัวชี้วัดผลงาน (KPI) การรายงานผลดำเนินงานการใช้จ่ายเงินงบประมาณที่ได้รับสนับสนุนจากทางมหาวิทยาลัย เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ขั้นตอนการทำงาน การลดความซ้ำซ้อนของการเก็บข้อมูลเพื่อการรายงานผลให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะมีเวลาเหลือเพียงพอที่จะนำไปพัฒนาระบบงานอื่น ๆ ที่ต้องการได้รับการพัฒนาในระยะต่อไป

โดยงานติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล เทคโนโลยีซึ่งได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ประสานงานการจัดประชุมสัมมนากิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ในครั้งนี้ ได้นำเนื้อหาองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นในกิจกรรมดังกล่าว สรุปผลถ่ายทอดเนื้อหาโดยภาพรวมรายงานเข้าที่ประชุมบุคลากรเทคโนโลยีในวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2554 ที่ผ่านมา ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้องค์กรเทคโนโลยี คลายความกังวลสงสัยไปบ้างเกี่ยวกับวิธีการเก็บข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำไปประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี หรือการจัดทำรายงานประเมินตนเอง ในปีการศึกษา 2553 ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ที่ OJ กุมภาพันธ์ 2554

4.1.3 การเข้าร่วมสัมมนาเครือข่ายองค์กรแห่งการเรียนรู้ Mini UKM ครั้งที่ 7 ณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ช่วงระหว่างวันที่ 17 – 19 มีนาคม 2554

เป้าหมายการจัดการความรู้

พนักงานเทคโนโลยีสามารถให้บริการข้อมูลในเบื้องต้นแก่ลูกค้า



4.1.3 การเข้าร่วมสัมมนาเครือข่ายองค์กรแห่งการเรียนรู้

(Mini UKM ครั้งที่ 7) ณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ช่วงระหว่างวันที่ 17-19 มีนาคม 2554

กิจกรรมครั้งนี้ พี่ OJ ได้รับมอบหมายให้เข้าร่วมในนามของหน่วยงานเทคโนโลยีพร้อมทั้งเป็นตัวแทนคณะทำงานการจัดการความรู้เทคโนโลยี ภายหลังจากทางมหาวิทยาลัยโดยฝ่ายวางแผน สํารวจรายชื่อผู้สนใจแต่ละหน่วยงานเข้าร่วมกิจกรรมครั้งนี้

โดยส่วนตัวแล้ว พี่ OJ หวังว่าสมาชิกในคณะทำงานจะมีความต้องการเข้าร่วมสัมมนาครั้งนี้ อย่างน้อยที่สุดได้เรียนรู้ถึงรูปแบบของกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ว่าเขาทำอย่างไรทำไมต้องมีการสร้างบรรยากาศที่ดีให้เอื้อต่อการเรียนรู้ จะได้เข้าใจเหตุผลว่าทำไมต้องแบ่งปันความรู้ ทำไมกิจกรรม KM ไม่เหมือนกับการอบรมสัมมนาความรู้พบเห็นในรูปแบบทั่วไป



พี่ OJ ได้เลือกหัวข้อที่จะเข้าร่วมสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ ก็คือ “การ
จัดทำแผนยุทธศาสตร์และงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน” เพื่อต้องการศึกษาวิธีการใน
การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่ดีเพื่อที่จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อหน่วยงานได้ในภายหน้าซึ่ง
ได้รับความรู้เพิ่มเติมอีกมากมายโดยเฉพาะ “เทคนิคการทำแผนงานแล้วถูกนำไปใช้งานจริง”
ซึ่งก็พบว่าต้องมีวิธีการสื่อสารที่ดี มี 2 วิธีคือ แบบทางการ และแบบไม่เป็นทางการ โดย
ความเห็นส่วนใหญ่ของกลุ่ม ลงมติเห็นว่าการสื่อสารที่ดีได้รับการตอบสนองและ
ยอมรับ ก็คือ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ คือ มีลักษณะเป็นการสื่อสารแบบพี่แบบน้อง
เป็นการขอความร่วมมือมากกว่าสั่งการ

นอกจากนั้นแล้ว ยังได้พบเห็นบรรยากาศโดยรอบของเมืองมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดินแดนถิ่นอีสานที่แสดงวัฒนธรรมท้องถิ่นได้อย่างงดงาม โดยเฉพาะคณะผู้บริหาร บุคลากร และนักศึกษา ต่างแสดงถึงศักยภาพของการเป็นเจ้าภาพได้อย่างมืออาชีพ สะท้อนถึงวิธีการทำงานภายในเทคโนโลยี ที่พี OJ มีความต้องการเห็นสักวันหนึ่งในระยะเวลาอันใกล้นี้ การทำงานของชาวเทคโนโลยีเป็นแบบมืออาชีพเช่นกัน



สำหรับการจัดกิจกรรมสัมมนาเครือข่ายองค์กรแห่งการเรียนรู้ ครั้งที่ 8 เจ้าภาพครั้งต่อไป คือ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยระบุเนื้อหาความรู้ที่มุ่งเน้นการจัดการความรู้ในเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) เป็นการเฉพาะ

แล้วท้ายที่สุดคงต้องกราบขอบคุณผู้อำนวยการเทคโนโลยีที่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ที่ดี กับเพื่อน ๆ สมาชิกในเครือข่าย Mini UKM ครั้งที่ 7 ณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม แห่งนี้ด้วย

พี OJ 24 มีนาคม 2554

4.1.4 ประสบการณ์การถ่ายทอดองค์ความรู้ การปลูกมันสำปะหลัง วันที่ 28 เมษายน 2554

เป้าหมายการจัดการความรู้

พนักงานเทคนิคสามารถให้บริการข้อมูลในเบื้องต้นแก่ลูกค้า



4.1.4 ประสบการณ์การถ่ายทอดองค์ความรู้

การปลุกปั้นสำปะหลัง

โดย อาจารย์ ดร.อัศจรรย์ สุขธำรง หัวหน้าโครงการศูนย์วิจัยมันสำปะหลัง เป็นผู้เล่าเรื่อง มีเนื้อหาความรู้ ดังนี้

บรรยากาศในวันนี้แม้อากาศค่อนข้างร้อนอบอ้าวแต่น้อง ๆ ก็ยินดีที่จะเข้าร่วมกิจกรรมเป็นอย่างดีสิ่งหนึ่งที่เราคิดว่าเป็นการจูงใจให้หลาย ๆ คนเดินเข้ามาอาจจะเพราะว่าเป็นการตกแต่งสถานที่ ที่ค่อนข้างจะแปลกตาไปจากเดิม ... และสังเกตได้ว่าผู้เข้าฟังครั้งนี้ค่อนข้างสูงวัย มีฐานะ ... ส่วนหนึ่งอาจมาจากการตั้งชื่อหัวข้อเรื่อง (เชิงวิชาการ) ก็ได้

วันนี้ พี่ OJ ได้สวมบทบาทเป็นผู้ดำเนินรายการเอง (ด้วยมีเพื่อนร่วมงานรุ่นน้องคนใหม่เข้ามาร่วมงานซึ่งอาจจะไม่คุ้นเคยเท่าใดนัก) พี่ OJ มีความต้องการเห็นน้อง ๆ ในเทคโนโลยีได้มีส่วนร่วมในกระบวนการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเรียนรู้ประสบการณ์ภายในหน่วยงาน ครั้งนี้ถือว่าเป็นครั้งที่สามในรอบปีงบประมาณ 2554 (ไม่นับครั้งที่ พี่ OJ เข้าร่วมสัมมนาเครือข่ายฯ Mini UKM)

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบโจทย์เป้าหมาย “พนักงานเทคโนโลยีสามารถให้บริการข้อมูลในเบื้องต้นแก่ลูกค้า” และต้องอ้างอิงตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา ในปีการศึกษา 2553 ที่กำหนดเกณฑ์มาตรฐานตาม **ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 ในข้อที่ 1** เรื่อง มีการกำหนดเป้าหมายที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์อย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต และด้านการวิจัย และ **ข้อที่ 5** มีการนำความรู้ที่ได้มาจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบัน หรือที่ผ่านมาเป็นลายลักษณ์อักษร จากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรงที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

ในตอนต้น พี่ OJ ได้เกริ่นนำเรียนถึงแผนงานปีงบประมาณ 2554 **มุ่งเน้นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นของแต่ละฝ่าย/โครงการ** เพื่อให้ น้อง ๆ รับรู้ข้อมูลการดำเนินงานโดยผ่านกลไกกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ... ในครั้งแรก เป็นการแลกเปลี่ยนของโครงการอุทยานผีเสื้อ ใช้ชื่อว่า “เปิดตำนานอุทยานผีเสื้อ จากรุ่นสู่รุ่น” จัดขึ้นเมื่อวันที่ 26 มกราคม 2554 ที่ผ่านมา โดยในครั้งที่สอง เป็นกิจกรรมสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้ในหัวข้อ “การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (ปีงบประมาณ 2555-2559) และการจัดทำประกันคุณภาพการศึกษาภายในเทคโนโลยี” เป็นการถ่ายทอดความรู้ลงสู่ปฏิบัติระดับฝ่าย/โครงการและบุคลากร จัดขึ้นในวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2554

แผนงานจัดกิจกรรมในครั้งต่อไปคงจะเป็นโครงการหน่วยบริการงานแปลและล่าม และฝ่ายบริการวิชาการ และต้องขอขอบคุณทางท่านผู้อำนวยการเทคโนโลยีให้โอกาสและสนับสนุนกิจกรรมเป็นอย่างดี สังเกตได้ว่าแทบจะทุกครั้งที่ท่านเข้าร่วมกิจกรรมเป็นอย่างดี

สำหรับครั้งนี้ใช้ชื่อว่า “ประสบการณ์การถ่ายทอดองค์ความรู้การปลูกมันสำปะหลัง” มีท่านอาจารย์ ดร.อัศจรรย์ สุขธำรง หัวหน้าโครงการศูนย์วิจัยมันสำปะหลัง เป็นผู้เล่าเรื่อง โดยขออนุญาตเข้าสู่บทเรียนการถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ ผ่านวิธีการเล่าเรื่อง ...

และต้องขออนุญาตในการเรียกชื่ออาจารย์แบบสั้น ๆ ว่า “อาจารย์อัค” ซึ่งอาจารย์เล่าประวัติความเป็นมาก่อนที่จะเข้ามาดำรงตำแหน่งหัวหน้าโครงการ ร่วมงานกับเทคโนโลยีว่า ... เดิมอาจารย์เคยเป็นอาจารย์สอนในเม.เกษตรศาสตร์ และทำวิจัยที่ไร่สุวรรณควบคู่กันไป เมื่อเกษียณอายุราชการแล้วจึงได้มาทำงานที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เมื่อปี 2537 และได้ตั้งใจไว้จะไม่ทำงานสายงานบริหาร คือ ต้องคอยทำหน้าที่แก้ปัญหาให้คนอื่นตลอด เหมือนคนทำงานปิดทองหลังพระ และถ้าเป็นไปได้ขอทำอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมและตอบแทนให้กับสังคมบ้าง

นอกจากบทบาทการเป็นอาจารย์สอนในมหาวิทยาลัยแล้วอาจารย์ได้ทำงานวิจัยควบคู่กันไป จากประสบการณ์ที่ผ่านมาอาจารย์อัคเล่าว่า ต้องทำตามความต้องการของเจ้าของทุนว่าต้องการอะไรแล้ววิจัยไปตามนั้น ซึ่งอาจารย์คิดว่ามันไม่ใช่งานวิจัยที่แท้จริงและไม่สามารถใช้ความคิด ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ในตัวอาจารย์เองได้เต็มทั้งร้อยเปอร์เซ็นต์ได้มากนัก จากเหตุผลทั้งสองข้อนี้ อาจารย์อัคจึงมีความตั้งใจว่าจะต้องไม่ให้ประสบการณ์เดิม ๆ ที่ผ่านมาที่เคยเจอเป็นอุปสรรคในการทำลายความฝัน หรืออุดมการณ์ ภายหลังจากที่อาจารย์ได้เกษียณงานมาจึงได้ทำตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อได้มาอยู่ที่นี้ ณ มทส.แห่งนี้ ... จึงเป็นจุดเริ่มต้นที่อาจารย์อัคได้ย่างก้าวเข้ามาสู่ประตูรั้วมหาวิทยาลัยอย่างเต็มภาคภูมิ

จากผลงานชิ้นแรก อาจารย์อัคเล่าว่าได้ทำโครงการพืชและอาหารสัตว์ โครงการปลูกองุ่น โครงการปลูกมะม่วง ซึ่งเป็นความร่วมมือองานวิจัยระหว่าง มทส. กับ ม.ขอนแก่น และได้ร่วมงานกับอาจารย์หลายท่านใน มทส. นับตั้งแต่อาจารย์ไพศาล เหล่าสุวรรณ ในยุคบุกเบิกเริ่มต้น ต่อมาเป็น อาจารย์นันทกร บุญเกิด อาจารย์อัค ยังบอกว่างานวิจัยของที่นี่ติดขัดตรงที่ว่าระยะทางการทำงานร่วมกัน และปัญหาอีกเรื่องหนึ่งก็คือ ชั่วโมงการสอนที่มีมากเกินไปทำให้ไม่มีเวลาในการทำวิจัยและได้ให้ความคิดเห็นว่าถ้าอยากให้มหาวิทยาลัย เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยที่ดีและเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปแล้ว ต้องมีการลดชั่วโมงการสอนลงเพื่อให้มีเวลาในการทำงานวิจัยมากขึ้น

ภายหลังที่อาจารย์ทำโครงการวิจัยมะม่วง มาสักระยะหนึ่งแล้วได้มองเห็นว่ามัน
ล่าปะหลังเป็นพืชไร่ที่เกษตรกรในโคราชปลูกเป็นจำนวนมาก และคิดว่าน่าจะเป็นพืชเศรษฐกิจ
ที่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศได้ ประกอบกับมีเสียงบ่นจากกลุ่มเกษตรกรถึงความ
เสียหายในการปลูกมันล่าปะหลัง เช่น ปลูกแล้วตาย ถ้าไม่ตายก็ได้แต่หัวมันขนาดเล็กทำให้มี
ผลผลิตจำนวนน้อย .. จากเสียงสะท้อนปัญหาของกลุ่มเกษตรกรดังกล่าว จึงเป็นจุดประกาย
ความคิดหรือแรงบันดาลใจของท่าน ที่คิดว่าน่าจะหันมาทำวิจัยเกี่ยวกับมันล่าปะหลังให้จริงจัง
มากกว่านี้ และนี่คือจุดเริ่มต้นที่อาจารย์มาทำวิจัยในโครงการมันล่าปะหลัง เพื่อมีความ
ต้องการว่า ให้เกษตรกรได้นำแนวทางผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปลูกมัน
ล่าปะหลังให้เกิดผลผลิตที่ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา

หลังจากนั้นอาจารย์อัศ ได้ทดลองการปลูกในแปลงทดลองประมาณ 50 ต้น และ
ทดลองใส่ปุ๋ยที่แตกต่างกัน เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของการเจริญเติบโตของปุ๋ยที่ใส่ไปแต่
ละชนิด จึงได้บทสรุปออกมาว่า การปลูกมันล่าปะหลังให้ผลผลิตที่ดีไม่จำเป็นต้องใช้ปุ๋ยจาก
สารเคมีราคาแพงเสมอไป และพบว่าการใช้ปุ๋ยจากธรรมชาติที่แหละดีที่สุด จากนั้นจึงได้
ขยายการปลูกมันล่าปะหลังในพื้นที่ ที่กว้างขึ้นได้ทดลองการปลูกใช้พันธุ์จากจังหวัดระยอง
เป็นพันธุ์จำลอง 4 พันธุ์ พันธุ์ผสมอีก 8 พันธุ์ เมื่อทำการปลูกมันล่าปะหลังแล้วทิ้งสักระยะ
หนึ่ง พบว่าได้ให้ผลผลิตที่ดีคือ มีขนาดหัวมันล่าปะหลังขนาดใหญ่ขึ้นกว่าปกติ ของพันธุ์
จำลองที่ได้มาจากระยอง ซึ่งถือได้ว่าประสบผลสำเร็จในอีกขั้นหนึ่งในการปลูกมันล่าปะหลัง
ที่มีการพัฒนาการในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าการใช้พันธุ์แบบเดิม

อาจารย์เล่าว่า ได้พบผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมาโดยบังเอิญ ซึ่งท่านเองก็กำลัง
สนใจและมีนโยบายการสนับสนุนการปลูกพืชไร่มันล่าปะหลังของชาวเกษตรกร แต่ใน
ขณะเดียวกันท่านเองก็ไม่มั่นใจสักเท่าใดนักว่าจะทำได้เพราะได้เคยมีการทำการทดลอง
มาแล้ว แต่อาจารย์อัศเองได้อธิบายถึงความเป็นไปได้ในสิ่งที่เกิดขึ้น จากประสบการณ์ที่ผ่าน
มาเคยทดลองการปลูกมันล่าปะหลังมาแล้วและอธิบายขั้นตอนอย่างละเอียดและเมื่อท่านผู้ว่าฯ
ได้ฟังแล้วเข้าใจ ถึงขนาดตกลงอนุมัติวงเงินในการทำวิจัย 3 ล้านบาท อาจารย์บอกว่ามันเป็น
สิ่งที่เกินความคาดหมายไว้มาก จากนั้นได้มีการตั้งแผนงานไว้ต้องมีการศึกษาดูงานกับ
เกษตรกร ทำการฝึกอบรมให้กับกลุ่มเกษตรกรทั้ง 3 ตำบลทั้งหมด 90 แห่ง ที่ จะทำการ
ทดลองการปลูกมันล่าปะหลังซึ่งผลตอบรับออกมาค่อนข้างดี

อาจารย์อัศ ได้ยกตัวอย่างถึงผลผลิตสูง เช่น ไร่คุณวิเชียรที่ทำได้ถึง 9.8 ตันต่อไร่ ถือ
ว่าเป็นผลผลิตที่มากขึ้นจากเดิม และส่งผลให้เกษตรกรต่างก็เข้ามาขอศึกษาดูงานอีกเป็น
จำนวนมาก และเมื่อได้นำเทคโนโลยีเข้าช่วยในการพัฒนาการปลูกมันล่าปะหลัง พบว่ามีเงิน
งบประมาณคงเหลือและในปีนั้นสามารถขายมันล่าปะหลังได้อีก 3 แสนบาท

จากที่ได้เล่ามาถึงยอดจำนวนผลผลิตที่ได้รับ จึงมีความเชื่ออย่างหนึ่งว่า ... จะขอผลักดันโครงการให้เป็นส่วนหนึ่งของการจัดตั้งสถาบันวิจัยที่มีชื่อเสียงให้ได้ โดยเฉพาะในเรื่องของการวิจัยมันสำปะหลังทั้งในและต่างประเทศ จึงได้เดินทางมาติดต่อกับผู้อำนวยการเทคโนโลยี เพื่อขอจัดตั้งเป็นศูนย์รวมในการฝึกอบรมถ่ายทอดและพัฒนางานวิจัยมันสำปะหลัง และนี่คือ การเข้ามาทำงานโครงการวิจัยมันสำปะหลังกับเทคโนโลยี

อาจารย์ได้พูดถึงเทคนิคในการทำวิจัยหรือการทำงานอื่น ๆ ว่า

1. ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ มีเป้าหมายที่ชัดเจน
2. ต้องมีแหล่งเงินทุน งบประมาณสนับสนุนในการดำเนินการ
3. ต้องได้คนที่มีศักยภาพ มีความรู้ความสามารถ มีความพร้อมในการทำงาน
4. ต้องมีกลยุทธ์วิธีการที่จะสามารถเข้าไปแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ได้ มีเทคนิคการเพิ่มผลผลิต เช่น มีการใช้หินปูนเข้าไปใช้ในกระบวนการผลิต
5. ต้องเป็นที่พึ่งพาของสังคมได้ คือ เป็นที่ ๆ คนอื่นเข้ามาขอคำปรึกษา
6. ทำอะไรต้องทำให้ได้จริงอย่างต่อเนื่อง มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยการผลิตเพื่อลดต้นทุน
7. มีความยั่งยืนและพัฒนาไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่
8. ให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อม

หลังจากที่อาจารย์อัศ เล่าเรื่องการปลูกมันสำปะหลังที่อาจารย์ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มกำลัง รวมถึงความภาคภูมิใจตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ที่อาจารย์สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคจากการทำงานต่าง ๆ มาได้สำเร็จ จนเกิดความภูมิใจนั้น อาจารย์ได้เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมครั้งนี้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น มุมมอง ทักษะต่าง ๆ ในสิ่งที่อาจารย์ได้เล่ามาทั้งหมด

ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของปัญหาโรคเพลี้ยแมลงเป็นศัตรูการปลูกมันสำปะหลัง ที่กำลังระบาดหนัก ซึ่งก็ได้ทางอาจารย์รุจ หัวหน้าโครงการอุทยานผีเสื้อได้แลกเปลี่ยนความรู้คือล่าสุดได้ประชุมทางวิชาการกับจังหวัด ซึ่งทางจังหวัดให้ความสำคัญถึงขนาดต้องสั่งการมอบหมายให้ทุกอำเภอต้องเข้าร่วมประชุมครั้งนี้

หรือการนำพืชที่มีอายุสั้น เช่น พืชสวนครัว ที่ใช้เทคนิคการปลูกและเลี้ยงดูอย่างที่นักปราชญ์ชาวบ้าน เรียกกันว่า เกษตรประณีตของพี่สถาพร ช้อนสุข ผู้เชี่ยวชาญด้านเกษตรประณีต ในการนำเมล็ดพันธุ์พืชดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็น ถั่ว ข้าวโพด มาปลูกแทรกกระหว่างแปลงทดลองการปลูกมันสำปะหลัง หรือว่าจะเลี้ยงสัตว์ ไก่ เป็ด หรือวัว ควนคู่กันไปซึ่งเป็นการผสมผสานได้อย่างลงตัว

สุดท้ายอาจารย์อัศ ได้กล่าวทิ้งท้ายฝากไว้ให้กับน้อง ๆ เทคโนโลยีได้นำประสบการณ์ที่ได้เล่ามาทั้งหมดนี้ไปปรับใช้ในกระบวนการทำงานการดำเนินชีวิตปกติ (ซึ่งอาจารย์ออกตัวว่าอาจจะไม่ใช่แบบอย่างที่ดีนัก) อาจารย์กล่าวแบบสั้น ๆ ว่า

1. ต้องมีวิธีการคิดแบบนอกรอบ หาวิธีการบริหารจัดการไว้หลาย ๆ รูปแบบ
 2. ต้องมีจุดยืน ทำอย่างต่อเนื่องไม่ละทิ้งความฝัน
 3. ไม่วิพากษ์วิจารณ์คนอื่น ในขณะที่ยังไม่ได้รับบทพิสูจน์ที่ดี
 4. คิดที่จะทำอะไรสักอย่างหนึ่ง ให้กับสังคม
- และ 5. ต้องมี “คุณธรรม” ควบคู่กับหลักการทำงาน

จากการเล่าเรื่องของ อาจารย์ ดร.อัศจรรย์ สุขธำรง ซึ่งได้รับการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ที่ผ่านมายาวนาน ให้กับน้อง ๆ เทคโนโลยีคงจะได้รับประโยชน์ อาจารย์ได้กล่าวชื่นชมถึงกิจกรรมในวันนี้ว่า ... เป็นการสร้างเวทีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่ดี ที่น้อยหน่วยงานที่จะให้ความสำคัญได้เท่ากับเทคโนโลยี (ต้องยกความดีให้กับผู้อำนวยการ) ถือได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงที่ดีในการที่จะพัฒนาหน่วยงานและบุคลากรในภายหน้า และขอบคุณทุกท่าน ที่เสียสละเวลามารับฟังความรู้ ที่ดูเหมือนออกเป็นเชิงวิชาการ และขอบคุณที่มาร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ซึ่งอาจารย์ได้กล่าวทิ้งท้ายไว้ ...

พี ๐๓

2 พฤษภาคม 2554



4.2.1 เสน่ห์มัดใจ สไตส์ผีเสื้อ

วันที่ 23 มิถุนายน 2554

เป้าหมายการจัดการความรู้

เทคนิคการประสานงาน ตามกลุ่มผู้รับบริการ



4.2.1 “เสน่ห์มัดใจ สไตส์ผีเสื้อ”

โดย ทีมงานโครงการอุทยานผีเสื้อ ผู้เล่าเรื่อง

ในวันที่ 23 มิถุนายน 2554 ณ ห้องประชุม 202 เทคโนโลยี

ในวันนี้คงเป็นวาระพิเศษอีกวาระหนึ่ง .. เนื่องจากว่าได้รับการปรับเปลี่ยนรูปแบบและเป้าหมายการจัดการความรู้ใหม่เป็น “เทคนิคการประสานงานตามกลุ่มผู้รับบริการ” นอกจากนี้ ยังได้รับความเห็นชอบให้บรรจุกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผนวกเข้าที่ประชุมบุคลากรเทคโนโลยี ที่มีการจัดประชุมเป็นประจำทุกเดือน แต่คงรูปแบบกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไว้ กล่าวคือ ให้มี “คุณอำนวย” ทำหน้าที่อำนวยความสะดวก/บริหารจัดการให้หัวข้อเรื่องที่มีการแลกเปลี่ยนอยู่ในประเด็นความรู้ เพื่อให้สอดคล้องตรงตามเป้าหมายการจัดการความรู้ และมี “คุณลิขิต” ทำหน้าที่คอยสรุปเนื้อหา ถอดบทเรียนและเผยแพร่ความรู้ ก่อนที่จะเริ่มกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่ OJ ขออนุญาตที่ประชุมสรุปผลการดำเนินงานที่ผ่านมามาตั้งแต่ปีงบประมาณ 2552 จนถึงปีงบประมาณ 2554 ก่อนที่มีการปรับเปลี่ยนเป้าหมายการจัดการความรู้ใหม่ ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และผลการดำเนินงาน นอกจากนี้ได้แจ้งแผนกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้ง 4 ครั้ง เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2554 ถึงเดือนกันยายน 2554 โดยผู้เล่าเรื่องหมุนเวียนกันเพื่อให้บุคลากรภายในเทคโนโลยีแสดงความคิดเห็นได้มากขึ้นและที่สำคัญคือ การให้บุคลากรเกิดการตระหนักถึงกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สร้างสรรค์ผลงานต่อยอดการดำเนินงานภาพรวมของเทคโนโลยีอย่างเป็นระบบและมีทิศทางมากยิ่งขึ้น

การเปิดตัวเป้าหมายใหม่ โดยมีทีมงานของโครงการอุทยานผีเสื้อเป็นผู้เล่าเรื่อง ถึงแม้ว่าหัวหน้าโครงการอุทยานผีเสื้อ (อาจารย์ ดร.รุจ มรกต) เคยร่วมงานกับกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาแล้วครั้งหนึ่ง เมื่อวันที่ 26 มกราคม 2554 ที่ผ่านมากในหัวข้อ “เปิดตำนานอุทยานผีเสื้อ จากรุ่นสู่รุ่น” แต่สำหรับครั้งนี้เป็นการเล่าเรื่องเทคนิคการประสานงานจากผู้แทนของทีมงานโครงการอุทยานผีเสื้อและได้น้อง ๆ (ได้รับการคัดเลือกมาแล้ว) มาเล่าเรื่อง 2 คน คือ น้องอ้อม (เทรพัทธ์ สัจจรา) และน้องป้อย (ปัทมา บุญทิพย์) เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศไม่ให้เกิดความเครียดจนเกินไป (เนื่องจากว่าได้ใช้ห้องประชุมเป็นเวทีแห่งการแลกเปลี่ยน) ส่วนทางพี่ OJ ได้ทักทายกล่าวนำมาก่อนนับตั้งแต่ การแนะนำตัวภายในทีมงานโครงการอุทยานผีเสื้อมีใครบ้างแต่ละคนทำหน้าที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างไร โดยเฉพาะน้องอ้อมและน้องป้อย ต่างมีประสบการณ์จากที่ไหนดมาก่อนที่จะเริ่มงานกับเทคโนโลยี รวมทั้งแรงบันดาลใจการตั้งชื่อหัวข้อ “เสน่ห์มัดใจ สไตส์ผีเสื้อ” ซึ่งก็ทราบมาว่า หมายถึง การพูดคุย การประสานงานดึงดูด/จูงใจให้เกิดความร่วมมือในรูปแบบของโครงการอุทยานผีเสื้อ หากใช้คำว่า “เทคนิค” เกรงว่าจะเป็นทางการมากเกินไป เมื่อได้แนะนำถึงที่มาที่ไปมาพอสมควรแล้วจึงได้เริ่มเข้าสู่บทเรียน ...

โดยน้องอ้อมได้ยกตัวอย่างถึงแนวทางการประสานงานกับพี่ ๆ ทางส่วนอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัย เนื่องจากว่าอาคารอุทยานผีเสื้อได้ก่อสร้างมาเป็นเวลานานอาจมีส่วนที่ชำรุดทรุดโทรมลงบ้างตามกาลเวลา จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงซ่อมแซมให้คงความสวยงามไว้อย่างต่อเนื่อง น้องอ้อมเล่าว่า ในช่วงของการประสานงานช่วงแรก มีอุปสรรคมากกับการติดต่อกับพี่ ๆ ส่วนอาคารสถานที่ ล่าช้ามากในแต่ละขั้นตอน บางครั้งถึงขนาดแอบน้อยใจว่า...ทำไมจึงไม่ได้รับการเหลียวแลจากทางมหาวิทยาลัยบ้างแต่ในขณะเดียวกันได้กลับมาทบทวนและเริ่มเปลี่ยนแนวทางการประสานงานกับพี่ ๆ ส่วนอาคารสถานที่โดยลองใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะมีหางเสียงเสมอ โดยเฉพาะได้ปฏิบัติตามขั้นตอนและกฎระเบียบของพี่ ๆ ส่วนอาคารสถานที่เป็นอย่างดี ปรากฏว่าได้รับการร่วมมือเป็นอย่างดีจึงเป็นบทสรุปที่ว่าเราต้องมีความคิดเสมอว่า ... จากการที่เราได้รับความมืออย่างดีต้องคิดว่าไม่ใช่เป็นหน้าที่ของเขาหรือคนใดคนหนึ่งแต่เพียงฝ่ายเดียว แต่หากเป็นหน้าที่ของพวกเขา ดังจะเห็นได้จากเมื่อพี่ ๆ ส่วนอาคารสถานที่มาซ่อมแซมอาคารให้ ... ได้เข้าไปดูแลถามไถ่ดูแลพี่ ๆ เขาเป็นอย่างไรบ้างเหมือนเป็นการให้ความสนใจและมีส่วนร่วมในการซ่อมแซมครั้งนี้ด้วยกัน ทำให้เกิดความเป็นกันเองมากขึ้น และได้รับความร่วมมือให้งานสำเร็จลุล่วงเกิดผลตอบรับในทางบวกมากยิ่งขึ้น ...



มาทางด้านน้องป้อยบ้างได้ยกตัวอย่างการประสานงานการติดต่อรับโทรศัพท์กับลูกค้าที่เป็นกลุ่มคุณครูและนักเรียนตามโรงเรียนต่าง ๆ น้องป้อยได้ให้แนวทางว่าในช่วงแรกเป็นการติดต่อทางจดหมายและแผ่นพับที่จัดส่งไปตามโรงเรียนต่าง ๆ สหกรณ์ออมทรัพย์ครู

และหน่วยงานทางราชการต่าง ๆ ต่อมาเมื่อทางโรงเรียนได้รับจดหมายเกิดความสนใจได้ติดต่อกลับมายังโครงการอุทยานผีเสื้อ ซึ่งส่วนใหญ่ใช้การติดต่อทางโทรศัพท์เพื่อสอบถามข้อมูล กิจกรรมเกี่ยวกับนักเรียนและระยะเวลาในการเข้าชมศึกษาดูงาน เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้กลับไปเสนอผู้อำนวยการ/ผู้บริหารในโรงเรียนอีกครั้งก่อน ซึ่งทางโครงการอุทยานผีเสื้อได้แบ่งหน้าที่กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่คอยรับเรื่อง เมื่อก่อนเป็นพี่อ้อมแต่ปัจจุบันได้รับมอบหมายให้เป็นน้องป้อยซึ่งน้องป้อยแล้วว่าได้ **สร้างแบบฟอร์มและตารางการรับข้อมูลเบื้องต้นจากทางโรงเรียนต่าง ๆ ที่ติดต่อเข้ามาเพื่อมิให้ข้อมูลตกหล่น** นับตั้งแต่กรอกชื่อโรงเรียนนักเรียนอยู่ชั้นปีใด เบอร์โทรศัพท์ของคุณครูที่สามารถติดต่อกลับได้ และกิจกรรมที่จะขอเข้าร่วมชมศึกษาดูงานเป็นอย่างไร เพื่อให้ได้ข้อมูลในการเตรียมงานวางแผนการจัดกิจกรรมได้ครบถ้วน โดยเฉพาะตาราง/แบบฟอร์มช่วยให้ทุกคนในโครงการอุทยานผีเสื้อ สามารถรับข้อมูลกับทางโรงเรียนมาติดต่อได้ทุกคน ...หรือหากในกรณีที่เจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่งไม่อยู่สามารถทำงานแทนกันได้ นอกจากนี้ น้องป้อยยังแล้วว่า ปัญหาหนึ่งที่มีมาอย่างต่อเนื่อง ก็คือ ความไม่สะดวกในการติดต่อเดินทางมาถึงมหาวิทยาลัยแล้ว **ไม่สามารถหาสถานที่อาคารอุทยานผีเสื้อพบ** เป็นการสร้างความลำบากการเดินทางมาของคุณครูอย่างมาก บางครั้งแสดงอาการหงุดหงิด แต่ก็ต้องคอยคิดว่าต้องแบ่งเบาอาการหงุดหงิดลงได้ด้วยการใช้คำพูดอย่างใจเย็น อธิบายด้วยเหตุและผลทำให้คุณครูเกิดความรู้สึกที่ดีขึ้นและคิดว่าทำอย่างไรให้คุณครูเหล่านี้กลับมาติดต่อกับเราอีกให้ได้ กลับมาชมอุทยานผีเสื้ออีกครั้ง ซึ่งก็สอดคล้องกับ **ค่านิยมของหัวหน้าโครงการ ที่ว่า ... “ยิ้มง่าย สบายทัก รักผู้มาติดต่อ ขออะไรก็ให้ใจต้องเย็น คิดว่าเป็นเพื่อนกัน” ...** เมื่อคิดอย่างนี้แล้วทำให้เรารู้สึกดีขึ้น สบายใจขึ้นมาเป็นอย่างมาก และคิดว่าเป็นเสน่ห์มัดใจอย่างหนึ่งในการประสานงานของพวกเรา

พร้อมทั้งทาง พี่ OJ ได้สรุปแนวทางปฏิบัติที่ดี ให้กับน้อง ๆ บุคลากรเทคโนโลยีเข้าร่วมกิจกรรมครั้งนี้ว่า เทคนิค หรือเสน่ห์มัดใจของทีมงานโครงการอุทยานผีเสื้อ เช่น

ทางด้านการประสานงานกับส่วนอาคารสถานที่ ก็คือ

1. การเลือกใช้คำพูดที่ดี สุภาพ มีหางเสียง
2. มีความจริงใจแสดงความมีน้ำใจเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน

และ 3. ไม่ถือว่าเป็นหน้าที่ของคนใดคนหนึ่งโดยเฉพาะ

ส่วนการติดต่อทางโทรศัพท์ ที่สำคัญจำเป็นต้องมี ...

1. ใช้น้ำเสียงที่นุ่มนวล

และ 2. การให้ข้อมูลที่ชัดเจนซึ่งสำคัญมาก ได้มีเครื่องมือในการติดต่อทางโทรศัพท์ก็คือ ตารางนัดหมาย ซึ่งจะช่วยให้มากในการติดต่อทางโทรศัพท์

ระหว่างนั้น ... พี่ OJ ได้เชื่อมโยงถึงการรายงานผลดำเนินงานและแผนงานที่แต่ละฝ่าย/โครงการ เป็นประจำทุกเดือนว่า ...เทคนิคการประสานที่มีเสน่ห์มัดใจให้กับผู้รับบริการ ทำให้ KPI สามารถตอบโจทย์เป้าหมายแผนงานทำให้ผลงานเกิดขึ้นได้มาก/น้อยเพียงใด ซึ่งน้องอ้อมได้เล่าว่า การทำงานของโครงการอุทยานผีเสื้อได้ทำงานไปเรื่อย ๆ ตามแผนงานที่วางไว้ (ไม่ได้คิดเป็นพิเศษหรือว่าจะไร้มากมาย) แต่เมื่อมาดูข้อมูลสถิติผลงานแต่ละปีเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉลี่ยแล้วเกือบ 10,000 คนแทบทุกปีก็ต้องขอขอบคุณทาง พี่ OJ ที่ช่วยชี้แนะแนวทางการบริหารจัดการที่ดีอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการนำเทคนิคที่ดี ๆ มาผสมผสานใช้งานให้ลงตัว ซึ่งส่งผลให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้แสดงข้อมูลสถิติผลงานแต่ละปีไว้เมื่อสักครู่นี้คะ ... เมื่อทางทีมงานโครงการอุทยานผีเสื้อได้เล่าเรื่อง พร้อมยกกรณี ตัวอย่างการประสานงานตามรูปแบบของตัวเองไปแล้วนั้น พี่ OJ ได้สรุปแนวทางปฏิบัติที่ดีพร้อมทั้งพยายามเชิญชวนให้น้องๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นในช่องทางเทคโนโลยีมากขึ้นซึ่งได้รับการพัฒนาการติดต่อ KM ด้วยการสร้างเว็บบล็อกหัวข้อ “**แบ่งปันความรู้กับ KM**” ในหัวข้อ “**เทคนิคการประสานงานครั้งแรกให้ประสบผลสำเร็จ**” ซึ่งช่องทางดังกล่าวจะช่วยให้น้อง ๆ ที่ไม่ค่อยมีเวลาได้แสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนมุมมองระหว่างกันได้ตลอดเวลา ...

ในระหว่างนั้น ได้มีน้อง ๆ ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเช่น ความไม่สะดวกในการเดินทางของคุณครูเพื่อติดต่ออาคารอุทยานผีเสื้อ ด้วยการนำสื่อเทคโนโลยี GPS ติดตั้งกับรถยนต์ (เป็นแผนที่เดินทาง) จะช่วยในการเดินทางง่ายขึ้น จะเห็นได้ว่าได้รับความรู้ที่เพิ่มขึ้นอีกเรื่องหนึ่งได้รับการขยายผลไปสู่อีกเรื่องหนึ่งได้อย่างน่าทึ่งที่สุด



สำหรับกิจกรรมในวันนี้ แม้ว่าจำนวนน้อง ๆ เข้าฟัง/ร่วมแสดงความคิดเห็นมีจำนวนน้อย (เป็นการจัดกิจกรรมหลังจากฝ่าย/โครงการ ประชุมรายงานผลและแผนงานเสร็จสิ้นลง) แต่สำหรับพี่ OJ คิดว่า ... นี่คือการเริ่มต้นที่ดีสำหรับก้าวแรกในเวทีการประชุมบุคลากรมีความเชื่ออยู่อย่างหนึ่งอย่างน้อยที่สุดน้อง ๆ ได้รับทราบแล้วว่า มี KM เกิดขึ้นในหน่วยงานของเรา แล้ว KM นั้นได้สร้างคุณค่าความรู้ เทคนิคที่ดี ๆ อย่างมากมายหากน้อง ๆ ได้เข้าร่วมอย่างต่อเนื่อง

พี่ OJ ต้องขอบคุณผู้อำนวยการเทคโนโลยี ได้เปิดโอกาสให้มีเวทีแห่งนี้เกิดขึ้นและเชื่อว่าน้อง ๆ ทุกคนคงจะติดตามกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบนี้ต่อไปเรื่อย ๆ

พี่ OJ

27 มิถุนายน 2554



4.2.2 บอกเล่าประสบการณ์จากวันวาน ... จนถึงปัจจุบัน ของทีมงานฝ่ายปรับเปลี่ยน ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี วันที่ 21 กรกฎาคม 2554

เป้าหมายการจัดการความรู้

เทคนิคการประสานงาน ตามกลุ่มผู้รับบริการ



4.2.2 “บอกเล่าประสบการณ์ จากวันวาน ...จนถึงปัจจุบัน”

โดย ทีมงานฝ่ายปรับเปลี่ยน ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ผู้เล่าเรื่อง

ในวันที่ 21 กรกฎาคม 2554 ณ ห้องประชุม 202 เทคโนโลยี

การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในวันนี้จัดได้ว่าเป็นครั้งที่สอง นับตั้งแต่มีการเปลี่ยนแปลงเป้าหมายการจัดการความรู้เป็น “เทคนิคการประสานงานตามกลุ่มผู้รับบริการ” รวมทั้งพี่ OJ ได้นำข้อคิดเห็นจากการประเมินผล (แบบสอบถาม) ของการจัดกิจกรรมครั้งที่ผ่านๆ มา เป็นเสียงสะท้อนในการปรับรูปแบบการทำงานใหม่ นับตั้งแต่การจัดสถานที่ในห้องประชุมที่ไม่ให้เหมือนการประชุมมากเกินไป เพื่อให้ห้อง ๆ คลายความกังวล กล้าที่จะแลกเปลี่ยนหรือสอบถามข้อมูลความรู้ได้มากที่สุด หรือเลื่อนเวลาขึ้นมาเป็น ก่อนที่มีการประชุมรายงานผลดำเนินงานฝ่าย/โครงการ ซึ่งพยายามควบคุมเวลาไม่ให้มากเกินไป การประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ห้อง ๆ เข้าร่วมกิจกรรมได้มากขึ้นกว่าเดิมเพราะเข้าใจว่าทุกคนต่างมีภารกิจกันอาจจะอยู่ได้ไม่นานนัก แต่ด้วยกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเป็นกิจกรรมที่ต้องเกี่ยวข้องกับห้อง ๆ และมีความต้องการที่จะเห็นห้อง ๆ ได้รับความรู้ไปใช้ได้บ้าง ไม่มากก็น้อย ซึ่งพี่ OJ ได้เรียนปรึกษาหารือกับผู้อำนวยการมาบ้างแล้ว รวมทั้งลองหาลองเสียงความคิดเห็นจากห้อง ๆ หลายฝ่าย/โครงการ ก็ขออนุญาตเข้าสู่บทเรียนการถ่ายทอดเล่าเรื่องความรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ของทีมงานฝ่ายปรับเปลี่ยนถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ซึ่งมีสมาชิกในทีมงาน 6 คน ทั้ง 6 Concept (เข้าใจ-รู้ใจ-เปิดใจ-ใส่ใจ-เต็มใจ และจริงใจ) ในหัวข้อเรื่อง “การบอกเล่าประสบการณ์ จากวันวาน...ถึงปัจจุบัน”

เริ่มต้นจากคนแรก “น้องนิด” (ณัฐนิชย์ ป่วนปาน) กับ Concept “เข้าใจ” น้องนิดเล่าว่าการทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับบุคคลภายนอก โดยเฉพาะต้องเป็น **ตัวกลาง** ระหว่าง วิทยากรกับชาวบ้าน จำเป็นต้องสื่อสารให้เข้าใจและลงตัวทั้งสองฝ่าย พยายามคิดว่าการเอาใจเขามาใส่ใจเรา การอาศัยความอดทนและที่สำคัญคือ ความเข้าใจว่าเหตุผลใดที่วิทยากรต้องสื่อสารออกมาเป็นแบบนี้และทำไมชาวบ้านต้องเข้าใจหรือสื่อสารออกมาเป็นแบบนี้ด้วย ซึ่งได้น้องนิดนี้แหละทำหน้าที่เป็น **หัวใจที่ดี** ระหว่างบุคคลสองฝ่าย

ต่อมาคนที่ 2 “น้องฝน” (พรพิรุณ มาตา) กับ Concept “รู้ใจ” ในการรับหน้าที่ประสานงานเกี่ยวกับเอกสารภายในฝ่ายกับหน่วยงานภายนอก เช่น **ส่วนสารบรรณและนิติการ มทส.** น้องฝนเล่าว่าในการสืบค้นหาเอกสารเพื่อหาข้อมูลว่าเอกสารฉบับนี้อยู่ที่ชั้นตอนใด และต้องรู้ว่าควรที่จะไปประสานงานกับพี่ ๆ ทาง สสน. **ได้เมื่อเวลาใด ช่วงจังหวะใดที่เหมาะสม** เพื่อมิให้เกิดอาการหงุดหงิดและให้การประสานงานนั้นราบรื่นมากที่สุด

คนที่ 3 “น้องนุช” (นางลักษณ์ ศรีสวย) กับ Concept “เปิดใจ” ในการรับหน้าที่ประสานงานกับบุคคลภายนอกที่เป็นผู้ว่าจ้างให้ดำเนินการโครงการใหม่ต้นน้ำ น้องนุชเล่าว่า ส่วนใหญ่จะประสานงานทางโทรศัพท์กับผู้ประสานงานอีกทั้ง 4 จังหวัดที่ร่วมงานกันในโครงการดังกล่าว แต่มีเพียง 1 จังหวัดเท่านั้นที่ไม่เข้าใจ คิดว่ามีการเลือกปฏิบัติ จึงมีเสียงหงุดหงิดต่อว่าด้วยความไม่เข้าใจกัน น้องนุชบอกว่าต้องใช้ความอดทน **ตั้งสติกลับมาก่อน และเปิดใจพูดคุยอธิบายด้วยข้อมูลที่ถูกต้องนั้นเป็นอย่างไร** และพยายามเข้าใจว่าเพราะเหตุใดผู้ประสานงานจังหวัดนั้นต้องแสดงอาการหงุดหงิด แต่ไม่ได้ตอบกลับด้วยเพราะได้รับการ “เปิดใจ” กันทั้งสองฝ่ายแล้ว

คนที่ 4 “น้องเริง” (ลำดวน ศรีมาน) กับ Concept “ใส่ใจ” น้องเริงเป็นบุคคลหนึ่งที่ได้รับคำชมเชยกลับมาเสมอว่าเป็นผู้ดูแลวิทยากร/ชาวบ้าน/เกษตรกร ในโครงการคลินิกเทคโนโลยีได้ดีคนหนึ่ง **น้องเริงบอกว่าที่ได้รับคำชมกลับมานั้นเป็นเพราะคิดว่าต้องดูแลเอาใจใส่ ถือเป็นหน้าที่สำคัญมากสำหรับน้องเริงทีเดียว** น้องเริงยังบอกว่าการประสานงานของตนเองไม่ใช่จะราบรื่นก็มีอุปสรรคกลับมาเหมือนกัน แต่ไม่คิดว่าเป็นปัญหาใหญ่ที่ไม่สามารถแก้ไขได้ ทุกครั้งที่กลับเข้าตึกจะนำปัญหากลับมาแก้ไขอยู่เสมอ กระตือรือร้นที่จะหาข้อมูลเพื่อให้ปัญหานั้นหมดไป หรือเบาบางลงได้ น้องเริงอธิบายด้วยน้ำเสียงที่แจ่มใส บอกว่าโดยพื้นฐานตนเองเป็นคนขี้ลืมไม่จดจำเรื่องที่ไม่เป็นสาระ อาจเป็นเพราะส่วนนี้หรือเปล่าที่ทำให้ตนเองดูร่าเริงได้ตลอดเวลาและสนใจที่จะดูแล เอาใจใส่กับผู้ที่ร่วมงานด้วยตลอดเวลา

คนที่ 5 “พีโก้” (อัญญา เทพบุตร) กับ Concept “เต็มใจ” ลักษณะงานส่วนใหญ่ต้องติดต่อกับบุคคลภายนอกกับผู้ใหญ่ที่มีตำแหน่งจึงต้องอาศัยการวางตัว การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันไม่ให้เกิดความขุ่นข้องหมองใจระหว่างผู้ที่เข้ามาร่วมงานในโครงการ 32 อำเภอ 32 ดอกเตอร์ พีโก้เล่าว่าเทคนิคดี ๆ ไม่มีอะไรมากเพียงแค่ระลึกอยู่เสมอว่า **การทำงานที่ได้รับมอบหมายมาต้องเต็มใจ เต็มที่จะทำให้กับมันก่อนเสมอ** ดูแลเรื่องการเดินทางไม่ให้พลาดการนัดหมายจัดตารางการลงพื้นที่ให้ลงตัว พยายามทำตัวให้ว่างจะไม่ปฏิเสธในการลงพื้นที่ อีกอย่างต้องเรียนรู้ข้อมูลเกี่ยวกับข่าว มทส.ว่าขณะนี้กำลังดำเนินการอะไรบ้างจะได้เตรียมตอบข้อคำถามได้ เพื่อเกิดความประทับใจในการทำงานของคน มทส. สุดท้ายพีโก้บอกว่าการที่คนเราคิดเสมอว่าต้องเต็มใจ พอใจ ยินดีที่จะทำงาน ไม่ขัดแย้งกับสิ่งที่เรากำลังจะทำ ก็จะทำให้งานนั้นออกมาสำเร็จได้ด้วยดีทุกครั้ง

และคนสุดท้าย คือ “พีเจียบ” (อรสา นาคำเจริญ) รก.หน.ฝ่ายปรับเปลี่ยนถ่ายทอดเทคโนโลยี กับ Concept “จริงใจ” พีเจียบเชื่อว่าเทคนิคการประสานงานที่ดีของฝ่ายปรับเปลี่ยนฯ นอกจากที่เสนอไปว่า ... เข้าใจ – รู้ใจ – เปิดใจ – ใส่ใจ – เต็มใจ แล้ว ยังต้องมีความจริงใจด้วยการประสานงานทุกครั้งถึงจะได้ใจเขากลับมา ความอดทน **การปรับทัศนคติ** **การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี** ให้เข้ากับทุกสภาพแวดล้อมที่กำลังเผชิญอยู่ ด้วยการกลับมาทบทวนการทำงาน ปัญหาอุปสรรคที่พบเจอในการลงพื้นที่แต่ละครั้ง และสิ่งที่ต้องแก้ไขคืออะไร เพื่อให้การวางแผนทำงานในวันข้างหน้าที่จะต้องพบและเจออุปสรรคให้น้อยที่สุด และที่สำคัญคือ การรู้จักคำว่าให้การให้อภัย ก็จะทำให้การประสานงานราบรื่น

นอกจากนี้ผู้อำนวยการยังกล่าวชื่นชม ถึงวิธีการทำงานของฝ่ายปรับเปลี่ยนฯ ที่ผ่านมานับตั้งแต่การปฏิบัติตัวที่ดีกับชุมชน การสร้างความเข้าใจ การถ่ายทอดองค์ความรู้เทคโนโลยีกับเครือข่ายชุมชน ตลอดจนการนำองค์ความรู้มาใช้ในการแก้ปัญหาให้กับท้องถิ่น สามารถเป็นฝ่ายหลักที่สร้างรายได้ให้กับหน่วยงานในแต่ละปีไม่น้อยเลยทีเดียว



สุดท้าย พี OJ ได้สรุปเนื้อหาบทเรียน ประสบการณ์ที่ทีมงานฝ่ายปรับเปลี่ยนฯ ได้ถ่ายทอดมาทั้งหมด เทคนิคที่ได้รับในวันนี้ คือ

1. การประสานงานที่มีความลงตัวระหว่างวิทยากร กับชาวบ้าน ที่มีพื้นฐานความรู้ที่แตกต่างกัน ใช้หลักการอย่างง่ายคือ “ใจ” ทั้งหมดในการช่วยให้การประสานใจราบรื่น
2. การแสดงออกของทีมงานฝ่ายปรับเปลี่ยนฯ ถึงการทำงานเป็นทีมเป็นสำคัญ ความสามัคคี แบ่งปัน ความเอื้ออาทรแสดงถึงความเป็นพี เป็นน้องสานสัมพันธ์ระหว่างการทำงานให้กระชับยิ่งขึ้น



ขอขอบคุณทุกความคิดเห็น ที่สำคัญคือการให้กำลังใจกับทีมงานKM แรงใจ แรงเชียร์มีอยู่มากมาย ที่พี่ OJ ซาบซึ้งใจอย่างยิ่ง เนื่องจากต้องทำงานท่ามกลางภาวะกดดันรอบตัว ที่มีความปรารถนาดีอยากเห็นกิจกรรมดี ๆ ตอบรับกับการจัดการความรู้บุคลากรเทคโนโลยีออกมาลงตัวที่สุดท่ามกลางบรรยากาศของความเป็นกันเองให้มากที่สุดค่ะ

พี่ OJ ฝากไว้ถึงการติดตามกันในครั้งต่อไปว่าจะมีวิธีการหรือรูปแบบอย่างไรซึ่งพี่ OJ สัญญาค่ะว่าทุกครั้งที่ในการนำเสนอเทคนิคที่ดี ๆ จะมีรูปแบบที่แตกต่างกันไปตามลักษณะงาน/เนื้อหาของงานของแต่ละฝ่าย/โครงการได้รับ และทุกครั้งจะต้องได้รับความรู้ ความสุข รอยยิ้ม กลับคืนมาอย่างแน่นอนค่ะ ... ต้องคอยติดตามกัน ... นะคะ

พี่ OJ
25 กรกฎาคม 2554

4.2.3 Training courses on demand เล่าที่มา โดยแปลและล่าม

วันที่ 26 สิงหาคม 2554

เป้าหมายการจัดการความรู้

เทคนิคการประสานงาน ตามกลุ่มผู้รับบริการ



4.2.3 “Training Courses on Demand เล่าที่มา ...โดยแปลและเล่า”

โดย ทีมงานโครงการหน่วยบริการงานแปลและเล่า ผู้เล่าเรื่อง
ในวันที่ 26 สิงหาคม 2554 ณ ห้องประชุม 202 เทคโนโลยี

วันนี้คงจะเป็นอีกวันหนึ่ง ... ที่พวกเราทางทีมงาน KM และน้อง ๆ เทคโนโลยี ต่างก็เฝ้า
รอคอยที่จะเข้าร่วมกิจกรรมดี ๆ อย่าง “การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในเทคโนโลยี”
ถึงแม้ว่าบรรยากาศแบบครึ้มฟ้าครึ้มฝนและอยู่ในฤดูกาลของการคุมสอบประจำภาคเรียนที่
1/2554 (ทำให้จำนวนบุคลากรบางส่วนขาดหายไปเนื่องจากต้องปฏิบัติหน้าที่) ก็ตามที่ถออะ
โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นการเล่าเรื่องของโครงการหน่วยบริการงานแปลและเล่า และทาง
ทีมงาน KM ถือว่าได้รับเกียรติเป็นอย่างยิ่ง จากหัวหน้าโครงการ อาจารย์ ดร.ธีรวิทย์
ภิญโญณัฐกานต์ ที่จะเป็นผู้เล่าเรื่องหลักและให้ทางทีมงาน น้องพรทิพย์ (ผึ้ง) และน้องณิกษ์
ชาพร (แก้ว) เป็นผู้เล่าเสริม อาจารย์ให้เหตุผลอย่างน่าฟังว่า ... ทีมงานเป็นส่วนที่สำคัญใน
การผลักดันขับเคลื่อนให้งานออกมาสำเร็จและต้องการให้ทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรมครั้งนี้
พร้อม ๆ กัน

อาจารย์มาตามเวลานัดหมายพอดีตกลงกับทางทีมงาน KM และมาพร้อม ๆ กับ
ทีมงานของอาจารย์เอง น้องผึ้ง และน้องแก้ว อาจารย์มาพร้อม ๆ กับเสียงและท่าทีที่ให้ความ
เป็นกันเองซึ่งคงจะช่วยให้น้อง ๆ หลาย ๆ คนคลายความกังวลบางอย่างลงได้ ว่ามิใช่
เป็นการมานั่งฟังคำบรรยายหรือเข้าร่วมประชุมวิชาการมากจนเกินไปนัก

หลังจากที่ประธานที่ประชุม คือ ท่านผู้อำนวยการเทคโนโลยีพร้อมแล้ว พี่ OJ ซึ่งทำ
หน้าที่ “คุณอำนวย” ได้ถือโอกาสอธิบายเบื้องต้นเล่าที่มาที่ไปของการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยน
เรียนรู้ และภายหลังจากได้ปรับเปลี่ยนเป้าหมายการจัดการความรู้ใหม่แล้วถึงสองครั้ง (ครั้งแรก
“เสน่ห์มัดใจ สไตส์ผีเสื้อ” ของโครงการอุทยานผีเสื้อ ครั้งที่สอง “บอกเล่าประสบการณ์ จาก
วันวานถึงปัจจุบัน” ของฝ่ายปรับเปลี่ยน และถ่ายทอดเทคโนโลยี) นอกจากนี้ได้สรุปความรู้ที่
ได้รับ (เกี่ยวข้องกับเทคนิคประสานงาน) ในแต่ละครั้งให้ผู้ที่มาใหม่ได้รับทราบและเพื่อให้เกิด
ความต่อเนื่องด้วย

อาจารย์ธีรวิทย์ ได้เริ่มต้นที่การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่อาจารย์เคยบอกว่า อาจารย์สนใจได้ศึกษาเรียนรู้ ผ่านข้อมูลทางมหาวิทยาลัย Harvard รวมถึงศึกษาเรียนรู้มาบ้างพอสมควร และในวันนี้ได้มีโอกาสเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ ที่ตนเองสะสมประสบการณ์มาอย่างยาวนานให้กับน้อง ๆ เทคโนโลยีธานีได้รับทราบและศึกษาเรียนรู้ถึง 2 หัวข้อหลัก ๆ ก็คือ

1. ความหมายของการจัดการความรู้ และ
2. ภาวะผู้นำ

เพื่อว่าจะช่วยขยายความในส่วนที่ตนเองสงสัย หรือการนำไปใช้ให้ถูกต้อง ซึ่งอาจารย์ได้ขยายความรู้ไว้ ดังนี้

1. ความหมายของการจัดการความรู้ :

อาจารย์เล่าว่าการจัดการความรู้มีมานานแล้ว มีการพัฒนาจาก KM (Knowledge Management) มาเป็น KFM (Knowledge Flow Management) แทน ที่ประเทศที่พัฒนาแล้วจะมุ่งเน้นและให้ความสำคัญที่การจัดการการไหลเวียนของข้อมูล นอกจากนี้อาจารย์ยังบอกว่า ทุกคนต้องเป็น Learning every one คือ ทุกคนต้องเป็นผู้ที่ใฝ่หาความรู้ ใฝ่ที่จะเรียนรู้ร่วมกัน ไม่ใช่ต่างคนต่างเรียนรู้จะไม่เกิดผลดี และในที่สุดเมื่อทุกคนทำได้ก็จะนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) และการเรียนรู้ที่ดีนั้นต้องมีการกำหนดเป้าหมายของการเรียนรู้อย่างชัดเจน ซึ่งก็สอดคล้องกับเป้าหมาย KM เทคโนโลยีธานี “เทคนิคการประสานงานตามกลุ่มผู้รับบริการ”

2. ภาวะผู้นำ :

อาจารย์เล่าว่าการบริหารจัดการสมัยมุ่งเน้นที่ “ภาวะผู้นำ” (Leadership) ทุกคนสามารถพัฒนาตนเองได้ ไม่ใช่เฉพาะบทบาทของหัวหน้าเพียงผู้เดียวเท่านั้น อาจารย์บอกว่ ลักษณะของการมีภาวะผู้นำที่ดี ประกอบด้วย 6 ข้อ

1. สามารถมองเห็นภาพโดยรวมทั้งองค์กรได้ (เหมือนคนที่ยืนอยู่ในมุมสูงของตึก)
2. สามารถบอกได้ว่าอะไรคือสิ่งที่ทำทลายที่คาดว่าจะทำได้และทำได้ดี หรือการกำหนดวิสัยทัศน์ที่จะไปถึงในอนาคตได้
3. การส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรทั้งองค์กร โดยมีการแบ่งภาระหน้าที่ความรับผิดชอบรับผิดชอบตามความรู้ความสามารถ ตามความถนัดของแต่ละบุคคลในองค์กร เพื่อให้งานนั้นสามารถขับเคลื่อนไปได้
4. บรรยากาศภายในองค์กรต้องเอื้อต่อการทำงาน และการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงต้องสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร
5. ต้องมีวุฒิภาวะที่ดีในการใช้เหตุและผลช่วยการตัดสินใจแก้ปัญหา และรักษาเป้าหมายอย่างเป็นระบบและมีความชัดเจน
6. ส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ รับฟังความคิดเห็นอย่างกว้างขวางและเปิดเผย

นอกจากนั้นแล้วอาจารย์ได้บอกเล่าถึงวิธีการการแปล ว่า... เบื้องต้นต้องเป็นผู้มีพื้นฐานทักษะความรู้ทางด้านภาษา 2 ภาษา และรู้หลักการในการแปลความหมาย อาจารย์บอกว่าการแปลภาษาสิ่งที่สำคัญและยากที่สุดคือ การแปลความหมายเชิงวัฒนธรรม เพราะในบางเรื่องเราไม่สามารถแปลความหมายได้ตามตัวอักษร หากเรามีความรู้พื้นฐานในเชิงวัฒนธรรมในแต่ละสังคมได้เท่าทันจะช่วยให้การแปลความหมายสื่อออกมาในทิศทางที่ดี การแปลความต้องรักษาคุณภาพที่ดี คือ ไม่แปลขาด หรือแปลเกินจากบทความ ต้องรักษาความหมายดั้งเดิมไว้ การแปลความต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ในเวลาเดียวกัน และที่สำคัญต้องคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นสร้างความเสียหายหรือไม่มากหรือน้อยเพียงใด



ในระหว่างนั้น อาจารย์ได้ให้ทีมงานเสริมการเล่าเรื่องไม่ว่าจะเป็นโครงสร้างการบริหารงานภายในโครงการ การดำเนินงานตามแผนงานโดยเฉพาะในปีงบประมาณ 2554 ได้มีโครงการ “คลินิกภาษา” ซึ่งเป็นที่มาของการตั้งหัวข้อเรื่องในวันนี้ คือ “Training Courses on Demand” เทคนิคของโครงการคลินิกภาษา หลักการอย่างง่าย ๆ ก็คือ ให้นึกถึงภาพระหว่างคนไข้มาพบที่คลินิกหรือสถานพยาบาล แล้วเจอนางพยาบาลเพื่อตรวจอาการให้ทราบถึงอาการคนไข้ในเบื้องต้นมาก่อน จากนั้นจึงพามาพบกับนายแพทย์เพื่อทำการรักษาเยียวยาให้ถูกต้องกับลักษณะของอาการเจ็บไข้

ด้วยข้อจำกัดด้านเวลาในการจัดการประชุมบุคลากรเทคโนโลยีจึงทำให้เวลาในการแบ่งปันความรู้มีไม่มากนัก ... ทางทีมงาน KM คงต้องขอบคุณทุกคนที่สละเวลาเข้าร่วมกิจกรรมในวันนี้โดยเฉพาะอย่างยิ่ง โครงการหน่วยบริการงานแปลและล่าม ... ที่ได้มาสร้างบรรยากาศและการเล่าเรื่องถึง เทคนิคดี ๆ ไม่ว่าจะเรื่องการจัดการความรู้ ภาวะผู้นำ ทักษะการแปลความ ตลอดจนการดำเนินงานภายในโครงการและที่สำคัญก็ คือเทคนิคการประสานงาน จนนำไปสู่การตั้งชื่อหัวข้อการเล่าเรื่องในวันนี้“Training Courses on Demand เล่าที่มาโดยแปลและล่าม”

หวังว่าพวกเราทุกคนได้รับ คำตอบ ... จากการแข่งขันความรู้กับ KM เกี่ยวกับเทคนิคประสานงาน คือ

1. เทคนิคสำคัญ คือ ยึดความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ทุกครั้งที่จัดกิจกรรมอบรมหรือดำเนินการใดก็ตาม เหมือนกับการตั้งชื่อหัวข้อเรื่องในวันนี้ คือ Training course on demand
2. ความรู้เกี่ยวกับการแปลความให้ได้คุณภาพ ก็คือ การรักษาเนื้อหาคงเดิม ไม่แปลขาดหรือแปลเกิน และต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อความเสียหายที่ตามมาภายหลัง ส่วนเทคนิคเฉพาะทางก็คือ ต้องเรียนรู้วัฒนธรรมของภาษาประเทศนั้น ๆ จะช่วยให้การแปลความได้ตรงและคงความหมายเดิมไว้ได้

พี OJ 31 Aug 2011



4.2.4 บอกเล่าเรื่องราว ...ความสำเร็จ

โดยฝ่ายบริการวิชาการ

วันที่ 28 กันยายน 2554

เป้าหมายการจัดการความรู้

เทคนิคการประสานงาน ตามกลุ่มผู้รับบริการ



4.2.4 “บอกเล่าเรื่องราว ...ความสำเร็จ” โดยฝ่ายบริการวิชาการ

โดย นายไพรัตน์ ฤทธิประเสริฐ หัวหน้าฝ่ายบริการวิชาการ ผู้เล่าเรื่อง

ในวันที่ 28 กันยายน 2554 เวลา 09.30 น. ณ ห้องประชุม 202 เทคโนโลยี

ระยะนี้คงจะเป็นช่วงปลายฝน ... ต้นหนาว ซึ่งตลอดทั้งสัปดาห์ที่ผ่านมาครึ้มฟ้าครึ้มฝน มาโดยตลอด แต่สำหรับวันนี้อากาศท้องฟ้าแจ่มใสเป็นพิเศษ คงจะฤกษ์ยามดีในการทำกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในเทคโนโลยี สำหรับครั้งนี้เป็นครั้งสุดท้ายของการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในปีงบประมาณนี้ (ปีงบประมาณ 2554) ด้วย แต่ที่ทีมงาน KM ยังคงมีกำลังใจที่ดีอยู่อย่างมากมายไม่ว่าจะมีผู้ให้การสนับสนุนเหลือทีมถึง 2 ตัวด้วยกัน (เลื้อยขาวปกแดง สวายน่ารัก สมวัย) ซึ่งบ่งบอกถึงความรักความปรารถนาดี นอกจากนั้น ยังมีผู้ใจดีที่มาร่วมแบ่งปันอาหารว่างอย่างผลไม้ ส้มโอ รสหวานชื่นใจกำลังดี (จากโครงการหน่วยบริการห้องปฏิบัติการ) ผสมผสานกับขนมคุกกี้ที่แสนอร่อยล้ำของทางเราเป็นผู้จัดเตรียมเพียงพอ ไม่มากไม่น้อย สำหรับผู้มาเข้าร่วมกิจกรรมครั้งนี้เหมือนช่วงรู้ใจไปหมดแทบทุกอย่าง ... อาหารว่างที่เตรียมมาหมดไปในชั่วพริบตาไปพร้อม ๆ กับแบบสอบถามที่แจกทุกครั้งที่มีการจัดกิจกรรม ... อย่างนี้สิ ถึงจะสนุกไปกับการทำงานเพียงแค่เห็นภาพความกระตือรือร้น ... เสียงหัวเราะ ภาพกระเช้าเย้าหยออย่างสนุกสนานของผู้ร่วมกิจกรรม แล้วยังมีการแบ่งปันระหว่างกันอีก ไม่ใช่แค่การแบ่งปันความรู้เท่านั้นนะ แต่เรายังสามารถแบ่งปันอย่างอื่นได้อีกด้วย โอ้โฮ .. เหนือการคาดหมายมาก ๆ ต้องบอกว่าเริ่มทำได้ไม่ถึงปี (นับจากมิถุนายน 2554 ... เพียง 4 เดือน 4 ครั้งเท่านั้นเอง) เริ่มเห็นผลในทิศทางดีขึ้นมากทีเดียว ขอขอบคุณมาก ๆ ... กับทุกกำลังใจที่มีต่อกันเสมอมา เข้าสู่เนื้อหาบทเรียน ... “บอกเล่าเรื่องราว ความสำเร็จ” โดยนายไพรัตน์ ฤทธิประเสริฐ หัวหน้าฝ่ายบริการวิชาการเป็นผู้ถ่ายทอดเรื่องราว ความรู้ ...

หลังจากที่ทางท่านผู้อำนวยการได้มาถึงที่ประชุมแล้วท่านได้เริ่มกล่าวเปิดนำโดยส่งมอบหน้าที่ต่อให้งานติดตามตรวจสอบและประเมินผล ซึ่งใช้นามสมมติว่า พี่ OJ เป็นผู้ดำเนินการ (หรือทำหน้าที่เป็นคุณอำนวย) วันนี้ พี่ OJ ได้กล่าวทักทายแล้วเกริ่นนำสรุปเนื้อหาบทเรียนความรู้เชิงเทคนิคของ 3 ครั้งที่ผ่านมาโดยย่อ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพร้อมและต่อเนื่องของเนื้อหาจะได้ง่ายต่อการทำความเข้าใจและการเรียนรู้ในครั้งนี้ด้วย

ในครั้งนี้ทางทีมงาน KM ได้คัดสรรหาภาพสวย ๆ เป็นภาพเส้นทางถนนเข้าไปสู่ภูเขาปกคลุมด้วยหิมะบนนั้นปกด้วยธงเทคโนโลยี ภายใต้ธงเทคโนโลยี มีคำว่า “เทคนิคการประสานงาน” เพื่อให้ทุกคนเกิดการเรียนรู้ สื่อจินตภาพ นั้นหมายความว่าบนเส้นทางอันยาวไกลกว่าจะถึงจุดหมายได้ **ต้องเกิดจากความร่วมมือ ร่วมใจของทุกคน** ไม่ใช่แค่ทีมงาน KM เท่านั้นเป็นการต่อยอดถึงเป้าหมายความสำเร็จของการจัดการความรู้ในครั้งนี้ด้วย พี่ OJ ได้เชื่อมโยงถึงแนวทางการจัดการความรู้ ตั้งแต่การประชาสัมพันธ์ออกไป นับตั้งแต่การเปิดคำถามกับน้อง ๆ ถึงความพร้อมที่จะเปิดรับการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ กับเหตุการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นั้น

และได้นำเข้าสู่บทเรียน “บอกเล่าเรื่องราว ความสำเร็จ” นับตั้งแต่การตั้งจุดประสงค์ เป้าหมายของ 2 โครงการที่อยู่ในการทำกับดูแลภายในฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนและโครงการพัฒนานักซอฟต์แวร์ เพื่อให้เชื่อมโยงไปสู่ผลงานที่ประสบความสำเร็จ จากการใช้เทคนิคที่ดีช่วยการทำงานเป็นอย่างดี จนเกิดรางวัลประกันคุณภาพการทำงานด้านการอบรมเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ (GIMP) ดีเด่นของภาคตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งได้รับรางวัลจากกระทรวง ICT



ซึ่งทางคุณไพรัตน์ได้เล่าว่า การดำเนินงานทุกอย่างได้ตั้งต้นอยู่บนพื้นฐานความเข้าใจ ในสิ่งที่เราได้รับมอบหมายมาก่อนจากนั้นกำหนดเป้าหมายโจทย์ต้องการของลูกค้าคืออะไร โดยมีการนำลูกค้า (หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) เข้ามาจับบทบาทมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นทุกขั้นตอน กระบวนการจัดการฝึกอบรม โดยใช้หลักการที่ว่า “ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมประโยชน์” และยังคงเสริมด้วยแรงจูงใจที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการตั้งรางวัล ชื่อเสียง หรือคุณค่าที่จะได้รับ นอกจากนี้ได้ขยายความถึง กระบวนการจัดการฝึกอบรมว่า คำนี้ถึงทรัพยากรที่มีอย่างจำกัด รูปแบบการอบรมตลอดจนวิทยากร ซึ่งได้ใช้หลักการมีส่วนร่วมที่ดีเข้ามา นับตั้งแต่การนำคุณครูอาจารย์มาฝึกอบรมให้เกิดความรู้ทักษะงานทางโปรแกรม ซอฟต์แวร์ เพื่อให้คุณครูได้เรียนรู้ซึมซับกระบวนการเทคโนโลยีที่ดีก่อน และจะเป็นการถ่ายที่จะนำไปถ่ายทอดความรู้ให้กับเด็กนักเรียนอีกชั้นหนึ่งซึ่งก็มีความใกล้ชิดคุ้นเคยมากกว่า

และนี่เองเป็น “เทคนิค” อย่างง่ายที่ได้ผลเกินคุ้ม ส่วนแนวทางการทำให้เกิดผลงานที่ประสบผลสำเร็จจนกระทั่งได้รับรางวัลกลับมา คุณไพรรัตน์เล่าว่าเกิดจาก ...

1. หน่วยงานที่สนับสนุนงบประมาณให้
2. การสนับสนุนจากผู้บริหารเทคโนโลยี
3. กระบวนการขั้นตอนฝึกอบรมได้รับแนวความคิดจากระบบบริหารคุณภาพ ISO
4. ความร่วมมือของทีมงานในฝ่ายบริการวิชาการ
5. ได้ทีมวิทยากรที่มีคุณภาพ เป็นการนำบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ

หลากหลายจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในและนอกมหาวิทยาลัย เช่น สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ สาขาคอมพิวเตอร์ หน่วยงาน MIS ศูนย์นวัตกรรมฯ หรือแม้กระทั่งการใช้หลักการความร่วมมือส่วนร่วมจากคุณครูอาจารย์ที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนั้น คุณไพรรัตน์ยังได้ให้แง่คิดเกี่ยวกับกระบวนการระบบบริหารคุณภาพ ISO ที่มีส่วนสำคัญช่วยให้การทำงานภายในฝ่ายบริการวิชาการได้เป็นอย่างดี ตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผนงาน กระบวนการทำงานที่ไม่ซับซ้อน มีแบบฟอร์มเข้ามาช่วยให้ง่ายขึ้นจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของการประเมินผล และมองว่าการทำงานที่ไม่มีเอกสารรองรับการทำงานนั้นจะทำให้ไม่เป็นขั้นตอนไม่สามารถตรวจสอบภายหลังได้ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้และคิดว่าเป็นข้อดีของการมีระบบ ISO มาใช้ในการทำงาน

ในระหว่างนั้นได้มีผู้อำนวยการเทคโนโลยี ท่านได้ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นแนวทางกระบวนการทำงานที่มีคุณภาพที่ดีแล้วต้องไม่ลืมว่าการประเมินผลโครงการ ตลอดจน การสอบถามความต้องการของผู้รับบริการต่าง ๆ ก็มีส่วนสำคัญที่จะช่วยให้งานมีคุณภาพดีขึ้น

นอกจากนั้น มีน้อง ๆ ผู้ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เกี่ยวกับในระยะเวลาข้างหน้าอันใกล้นี้ ทางฝ่ายบริการวิชาการจะมีทิศทางการพัฒนางานด้านการอบรมทางด้านโปรแกรมซอฟต์แวร์อย่างไร โดยคุณไพรรัตน์เล่าว่า โปรแกรมที่ว่านี้ เช่น Open source ให้กับภาคอุตสาหกรรมในการช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายไม่ทำให้สูญเสียบุคลากรระหว่างประเทศ ขณะนี้มีหลายหน่วยงานได้นำโปรแกรมมาใช้แล้ว รวมถึงคำถามแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาลต้องการนำเทคโนโลยีมาให้กลุ่มสถานศึกษาได้ศึกษา เรียนรู้ตั้งแต่ประถมหนึ่ง ซึ่งทางคุณไพรรัตน์บอกว่าเป็นวิธีการหนึ่งที่ทำให้เด็กนักเรียนมีความทันสมัย เรียนรู้กับสื่อเทคโนโลยีได้ง่ายและรวดเร็วขึ้นตอบรับกับการเปิดประเทศในกลุ่มประเทศอาเซียนมากยิ่งขึ้นหากสามารถนำมาใช้กับระบบ e-Learning ก็เป็นการพัฒนาระบบงานด้านการอบรมโปรแกรมซอฟต์แวร์ได้อีกทางหนึ่งด้วย



พี่ OJ ได้เปิดโอกาสให้น้อง ๆ ได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการความรู้ (KM) โดยการป้อนคำถามถึงความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินการของระบบการจัดการความรู้ (KM) โดยจะนำความคิดเห็นที่เกิดขึ้นเหล่านี้นำมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้น ซึ่งน้อง ๆ ในที่ประชุมก็ได้แสดงความคิดเห็น โดยสรุปดังนี้

1. ต้องให้ทุกคนเกิดความเข้าใจ และยอมรับจากการทำกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ก่อน
2. ต้องทำให้เกิดการมีส่วนร่วม โดยไม่คิดว่าเป็นภาระหน้าที่หรือถูกบังคับให้มาร่วมแลกเปลี่ยนความรู้

จะทำให้ทุกคนต้องการที่จะเข้ามาแสดงความคิดเห็นร่วมแลกเปลี่ยนความรู้ โดยที่รู้สึกดีให้ความร่วมมือต่อกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

พี่ OJ มองว่ากิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นกิจกรรมของพวกเราทุกคน และแน่นอนต้องไม่ใช่เป็นของคนใดคนหนึ่ง (หรือ เป็นของพี่ OJ คนเดียว) ซึ่งทางท่านผู้อำนวยการเทคโนโลยีได้วางนโยบายไว้อย่างลึกซึ้ง อาศัยช่วงจังหวะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะสังเกตเห็นได้อย่างง่าย ๆ ก็คือกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มบุคลากร **ให้เกิดการซึมซับ เรียนรู้และเข้าใจแบบค่อยเป็นค่อยไป** และที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ **การนำเข้าสู่ที่ประชุมบุคลากร** นั้นหมายถึง ให้ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างกว้างขวาง รวมทั้งการผูกโยงให้เป็นเรื่องของบุคลากร ชาวเทคโนโลยี เป็นการให้พวกเราทุกคนได้เกิดการเรียนรู้ทางอ้อมแล้วละ ... เพียงแต่เป็นช่วงแรก ๆ ในระยะเริ่มต้นเท่านั้นที่มีเพียงบางคนรู้สึกอึดอัดไม่ชินกับกิจกรรมนี้ และจะถือโอกาสนำความคิดเห็นเหล่านี้มาปรับปรุงกระบวนการทำงานในโอกาสต่อไป

และที่สุดของกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้คงจะได้ให้พวกเราชาวเทคโนโลยีได้เกิดการเรียนรู้ทำความเข้าใจ เทคนิคการประสานงาน อย่างค่อยเป็นค่อยไป พร้อมทั้งได้กล่าวขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาเข้าร่วมกิจกรรมในครั้งนี้

พี่ OJ 3 ตุลาคม 2554

5. องค์ความรู้ บทความที่เกี่ยวข้อง

5.1 สรุปการสัมมนาสมาชิกเครือข่ายองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน
การศึกษาระดับอุดมศึกษาครั้งที่ 7

โดย ส่วนแผนงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

5.2 เทคนิคการประชุมระดมความคิดแลกเปลี่ยนความรู้ฝังลึก

โดย ศาสตราจารย์ นพ.วิจารณ์ พานิช

5.3 สิ่งดี ๆ ที่เรียกว่า “ยิ่งให้ ... ก็ยิ่งได้รับ”

โดย พี OJ

5. องค์ความรู้ บทความที่เกี่ยวข้อง

5.1 สรุปการสัมมนาสมาชิกเครือข่ายองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษา ครั้งที่ 7 (ช่วงวันที่ 17-19 มีนาคม 2554) โดย ส่วนแผนงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี



กิจกรรมสร้างคุณอำนวย (Facilitators) แห่ง Mini_UKM ครั้งที่ 1 รุ่นที่ 1/2554
และกิจกรรมมือใหม่หัดขับ จับ KM มาเป็นเครื่องมือเติมเต็มงานประจำ

วันพฤหัสบดีที่ 17 มีนาคม พ.ศ. 2554

ณ สโมสรบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

การเข้าร่วมโครงการองค์การการเรียนรู้ เพื่อพัฒนามาตรฐานการศึกษา
ระดับอุดมศึกษา ครั้งที่ 7 (1/2554) ณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หรือ Mini UKM 7 โดย
กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ดีของมหาวิทยาลัยต่างๆ เช่น มหาวิทยาลัยแม่
ฟ้าหลวง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มหาวิทยาลัยนครพนม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มหาวิทยาลัยขอนแก่น และ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วันพฤหัสบดีที่ 17 มีนาคม พ.ศ. 2554

กิจกรรม

1. กิจกรรมสร้างคุณอำนวย (Facilitators) แห่ง Mini_UKM ครั้งที่ 1 รุ่นที่
1/2554 วิทยากร คือ รองศาสตราจารย์ นพ. จิตเจริญ ไชยาคำ

กลุ่มนี้ คือ คนที่เคยเข้ารับการอบรมด้านการจัดการความรู้ มาก่อนแล้ว บุคลากร
มทส. ที่เข้าร่วมมีจำนวน 6 คน คือ 1. นางสาวลฎาภา รัตนจารุ 2. นางชดช้อย รวยสูงเนิน
3. นางสาวพรรณวลัย เชิญกลาง 4. นางสาววราลี อิมวิเศษ 5. นายชินพัฒน์ ทิพย์ศรีบุญ
และ 6. นางสาวจุไรรัตน์ วิสัยดี

วิทยากรได้ให้ผู้ที่เข้าร่วมได้กรอกข้อความลงในแบบ “BAR ถอดบทเรียน เพื่อเตรียมตัวเป็น
คุณอำนวย Mini_UKM Best Practice + How to + Key Success Factor เพื่อการ
เรียนรู้” เพื่อจะได้ทราบเป้าหมายในการนำการจัดการความรู้มาใช้ในหน่วยงาน ประเด็นที่ต้องการ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสพการณ์ด้าน KM โดยเฉพาะประเด็นที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
จากนั้นวิทยากรกล่าวถึงความสอดคล้องของการประกันคุณภาพการศึกษากับการจัดการ
ความรู้ โดยจะมีตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง 3 ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 ระบบและกลไกการจัดการ
เรียนการสอน ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 ระบบและกลไกการจัดการความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์
และตัวบ่งชี้ที่ 7.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ และให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการเป็น
คุณอำนวย จากนั้นให้แยกกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อถอดบทเรียนในช่วงบ่าย

2. กิจกรรมมือใหม่หัดขับ จับ KM มาเป็นเครื่องมือเติมเต็มงานประจำ

วิทยากร คือ ศาสตราจารย์ นพ.วุฒิชัย ธนาพงศธร

กลุ่มนี้ คือ คนที่ยังไม่เคยเข้าร่วมเครือข่ายด้านการจัดการความรู้ บุคลากร มทส.ที่เข้าร่วมมีจำนวน 4 คน คือ 1. นางศิริรัตน์ เนาว์วงษ์ 2. นางสาวอรรรณ จรุงจิตตภินันท์ 3. นางสาวจิณห์นิภา ปราสาทหินพิมาย และ 4. นายบ้อ บุญรอด

วันศุกร์ที่ 18 มีนาคม พ.ศ. 2554

ช่วงเช้า การบรรยายพิเศษ เรื่อง “KM กับคุณภาพอุดมศึกษา”

วิทยากร คือ ศาสตราจารย์ นพ. วิจารณ์ พานิช

วิทยากรได้บรรยายคุณภาพอุดมศึกษาในช่วงศตวรรษที่ 21 สังคม/โลก เปลี่ยน เด็ก เปลี่ยน ทักษะที่ต้องการในการดำรงชีวิต เปลี่ยน ส่งผลให้การเรียนรู้ การสอน ต้องเปลี่ยนไป ครูต้องไม่เน้นการสอน เน้นออกแบบการเรียนรู้ เน้นสร้างแรงบันดาลใจ เน้นการเป็นโค้ช ที่ไม่ใช่ผู้สอน ทักษะเพื่อชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้แก่

สาระวิชาหลัก • ภาษาแม่ และภาษาโลก • ศิลปะ • คณิตศาสตร์ • เศรษฐศาสตร์ • วิทยาศาสตร์ • ภูมิศาสตร์ • ประวัติศาสตร์ • รัฐ และความเป็นพลเมืองดี **หัวข้อสำหรับศตวรรษที่ 21** • ความรู้เกี่ยวกับโลก • ความรู้ด้านการเงิน เศรษฐศาสตร์ ธุรกิจ และการเป็นผู้ประกอบการ • ความรู้ด้านการเป็นพลเมืองดี • ความรู้ด้านสุขภาพ • ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม **ทักษะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม** • ความริเริ่มสร้างสรรค์และนวัตกรรม • การคิดอย่างลึกซึ้งและการแก้ปัญหา • การสื่อสารและการร่วมมือ **ทักษะชีวิตและอาชีพ** • ความยืดหยุ่นและปรับตัว • การริเริ่มและเป็นตัวของตัวเอง • ทักษะสังคม และสังคมข้ามวัฒนธรรม • การเป็นผู้สร้างหรือผลิต (productivity) และความรับผิดชอบเชื่อถือได้ (accountability) • ภาวะผู้นำและความรับผิดชอบ (responsibility) **ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี** • ความรู้ด้านสารสนเทศ • ความรู้เกี่ยวกับสื่อ • ความรู้ด้าน ICT

โดยโรงเรียนและครูต้องจัดระบบสนับสนุนการเรียนรู้ต่อไปนี้

- มาตรฐานและการประเมิน ในยุคศตวรรษที่ 21
- หลักสูตรและการเรียนการสอนสำหรับศตวรรษที่ 21 • การพัฒนาครูในศตวรรษที่ 21
- สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนในศตวรรษที่ 21

ดังนั้น วิธีจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 • ใช้ PBL • Team Learning • Studio-Type Room • นำเสนอต่อเพื่อนร่วมชั้น และ..... • ครู/อาจารย์เป็นโค้ช facilitator • พ่อแม่ คนในชุมชน/ในระบบบริการสุขภาพ

“.....ต้องเรียนโดยฝึกฝน ที่เป็นการฝึกฝนจากโจทย์จริง ชีวิตจริง และการฝึกฝนร้อยละ 90 เป็นการปฏิบัติ ที่เรียกว่า PBL (Project-Based Learning) โดยที่จะต้องปฏิบัติร่วมกันเป็นกลุ่มหรือเป็นทีม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันผ่านการปฏิบัติ (interactive learning through action) และอีกส่วนหนึ่งของการฝึกฝน (ประมาณร้อยละ 10) เป็นการทบทวนความเข้าใจจากการปฏิบัติ ที่เรียกว่า reflection หรือภาษา KM เรียกว่า AAR **ซึ่งกระบวนการ reflection หรือ AAR จะเกิดความรู้ความเข้าใจกว้างขวางเชื่อมโยงและลึกซึ้งได้ “คุณอำนวย” (facilitator) ที่มี “ความสามารถสูง”** สามารถดูรายละเอียด ได้จาก http://gotoknow.org/blog/thaikm/tag/21st_Century_Skills

ทั้งนี้ วิทยาการได้กล่าวถึงวิธีการต่างๆ ในประเด็น ต้องช่วยครู/อาจารย์ ทักษะการเป็นครู ส่งเสริมอาจารย์ งานวิจัยที่รับใช้สังคมไทย นักศึกษาเรียนด้วย PBL ในภาคชีวิตจริง SSS การตีพิมพ์ผลงานวิจัยรับใช้สังคม นักศึกษาเรียนด้วย PBL ในภาคชีวิตจริง **สรุป** ยุคการศึกษาเป็น Creative Enterprise • ต้องการ creativity สำหรับสร้าง innovation • KM คือเครื่องมือชนิดหนึ่งที่ต้องเอาไปใช้อย่างอัตโนมัติ – KM Inside

ช่วงสาย-บ่าย แลกเปลี่ยนเรียนรู้กลุ่มย่อยผ่านเรื่องเล่าเร้าพลัง จำนวน 7 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 การเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

กลุ่มที่ 2 การวิจัยในชั้นเรียน

กลุ่มที่ 3 การพัฒนาหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

กลุ่มที่ 4 การบริการที่ประทับใจสำหรับเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน

กลุ่มที่ 5 การพัฒนาหน่วยงานสู่การเป็นองค์กรการเรียนรู้

กลุ่มที่ 6 การบริหารความเสี่ยง

กลุ่มที่ 7 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน

วิทยาการ ศ. นพ. วุฒิชัย ธนาพงศธร รศ. นพ. จิตเจริญ ไชยาคำ

และรศ. กัลณกา สาธิตธาดา

เป็นกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แยกกลุ่มตามความสนใจ โดยบุคลากร มทส. เข้าร่วม ในกลุ่มที่ 4-7 เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้หาแนวปฏิบัติที่ดี พร้อมเลือกตัวแทนแต่ละกลุ่มนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีในวันเสาร์ที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2554 เวลา 09.00 –11.00 น.

ช่วงเย็น (17.00–18.00 น.) วางแผนปฏิบัติการ Business meeting Mini_UKM 7 (ตัวแทน

มหาวิทยาลัยเครือข่ายเข้าร่วมทบทวนของเก่า วางแผนของใหม่ มหาวิทยาลัยละ 2 คน)

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มหาวิทยาลัยนครพนม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ที่ประชุมได้หารือการวางแผนปฏิบัติการร่วมกัน สรุปได้ดังนี้

1. การจัดครั้งต่อไป เจ้าภาพคือ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
2. หัวปลาที่จะกำหนด เน้น การพัฒนาหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ โดยอาจจะมีประเด็นย่อยๆ ทั้งนี้ หัวปลาอื่นๆให้นำมาต่อยอดถัดจากการจัดครั้งต่อไป (หลังจากมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเป็นเจ้าภาพ)
3. การจัดกิจกรรม มือใหม่ มือเก่า ควรให้มีการทบทวน โดยพัฒนามือเก่าเพื่อให้สามารถให้ความรู้ต่อมือใหม่ต่อไปได้ มือเก่าที่มาไม่ได้มีการเตรียมการ ควรจะมีการต่อยอดในมหาวิทยาลัยของตนเองแล้วเอามานำเสนอสรุปให้ฟัง เหมือนว่าได้มีการพัฒนาต่อยอดอย่างไรไปแล้วบ้าง ส่วนมือใหม่บางที่มาแล้ว ไม่รู้ว่าต้องทำอะไร
4. มหาวิทยาลัยสารคามจะทำการจัดการความรู้ต่อ เนื่องจากมีผลที่ดีต่อมหาวิทยาลัยอย่างชัดเจน แต่เจ้าภาพก็ค่อนข้างจะใช้งบประมาณเยอะ

วันเสาร์ที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2554

ช่วงเช้า

ตัวแทนจากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง (เจ้าภาพครั้งที่ 6) นำเสนอผลการดำเนินงานต่อยอดจากการสัมมนา

ตัวแทนกลุ่มนำเสนอผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แนวปฏิบัติที่ดีทั้ง 7 กลุ่ม

บทสรุปของหัวข้อ "วิธีการขับเคลื่อนหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้" คือ



5. องค์ความรู้ บทความที่เกี่ยวข้อง

5.2 เทคนิคการประชุมระดมความคิดแลกเปลี่ยนความรู้ฝังลึก
โดย ศาสตราจารย์ นพ.วิจารณ์ พานิช



“เทคนิคการประชุมระดมความคิดแลกเปลี่ยนความรู้ฝังลึก”

โดย ศาสตราจารย์ นพ.วิจารณ์ พานิช

ความรู้หลักที่เป็นเป้าหมายของการจัดการความรู้ฝังลึก (tacit knowledge) ซึ่งเป็นความรู้ที่จับต้องยากหรือไม่ได้เลยแลกเปลี่ยนยาก ในบางครั้งแม้เจ้าตัวก็ไม่ว่าตนมีความรู้นั้น จึงต้องมีวิธีการแลกเปลี่ยนความรู้ฝังลึกนี้ในสถานการณ์ความรู้ และในการประชุมระดมความคิด

วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ฝังลึก ซึ่งผูกพันอยู่กับประสบการณ์หรือการปฏิบัติ วิธีที่ดีที่สุดคือทำให้ดู หรือฝึกหัดด้วยกัน วิธีนี้เหมาะกับความรู้ที่เป็นทักษะด้านการลงมือทำ แต่ในกรณีของการปฏิบัติที่ไม่ใช่การใช้มือหรือร่างกาย แต่เป็นการดำเนินการผ่านขั้นตอนที่ซับซ้อน หลายขั้นตอน โดยคนหลายคน วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ฝังลึกที่ใช้กันมากในปัจจุบัน คือ การเล่าเรื่อง Storytelling ซึ่งถือเป็นเทคนิคหนึ่งของการจัดการความรู้

เทคนิคการประชุมโดยใช้การเล่าเรื่อง (Storytelling)

เป้าหมายที่สำคัญของการเล่าเรื่อง คือ ให้ผู้มีความรู้จากการปฏิบัติ ปลดปล่อยความรู้ที่ซ่อนอยู่ในส่วนลึกของหัวใจ (ความเชื่อ) ในส่วนลึกของสมอง (ความคิด) และในส่วนลึกของร่างกาย (การปฏิบัติ) ออกมาเป็นคำพูดและหน้าตา ท่าทาง (non subconscious & conscious) ย้ำว่าเรามีเป้าหมายให้เกิดการสื่อสารโดยใช้จิตสำนึกและจิตใต้สำนึก ดังนั้น ถ้าฝึกปฏิบัติจนมีวิธีการและขั้นตอนของการเล่าเรื่อง มีดังต่อไปนี้

1. กำหนด “หัวข้อปลา” ให้ชัด ซึ่งหมายถึง เป้าหมายของการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ดังตัวอย่าง การประชุมในสถานการณ์ความรู้ของชาวนา จ.พิจิตร เมื่อเดือนธันวาคม 2547 “หัวข้อปลา” คือ การทำนาแบบธรรมชาติ ไม่ใช่สารเคมี
2. กำหนดให้กลุ่มเป็นกลุ่มเล็ก ไม่เกิน 10 คน เพื่อให้มีความรู้สึกใกล้ชิดเป็นกันเอง ไม่เป็นทางการ สร้างความรู้สึกอิสระได้ง่าย ความรู้สึกแบบนี้เอื้อต่อการเล่าเรื่องอย่างมีพลัง ทำให้ความรู้ฝังลึกและซ่อนอยู่มิตชิดจนตัวเองก็ไม่ว่าตนรู้ ถูกปลดปล่อยออกมาได้ง่ายขึ้น
3. สมาชิกกลุ่ม เป็น “ตัวจริง” ซึ่งหมายความว่า เป็นผู้ปฏิบัติงานเพื่อการบรรลุ “หัวข้อปลา” ที่ตกลงกันด้วยตนเอง
4. ถ้าเป็นไปได้ จัดแบ่งกลุ่มให้สมาชิกกลุ่มประกอบด้วย คนที่มีความแตกต่างกัน เช่น คิดต่างกัน ทำงานต่างหน่วยงาน อยู่คนละอำเภอ เรียนหนังสือคนละสาขา เป็นต้น เนื่องจากในการประชุมกลุ่มนี้ เราต้องการใช้พลังของความแตกต่างหลากหลาย

5. มีการเลือก หรือแต่งตั้ง **ประธานกลุ่ม** ทำหน้าที่ **ดำเนินการประชุมและสรุปประเด็นเป็นระยะ ๆ** และเลือก **เลขานุการกลุ่ม** ทำหน้าที่ **จดประเด็น และบันทึกขุมความรู้** (Knowledge Assets) เพื่อการบรรลุหัวปลา
6. สมาชิกกลุ่ม เล่าเรื่องเกี่ยวกับ **ความสำเร็จของตน** ตาม “หัวปลา”
7. สมาชิกกลุ่มคนอื่น ๆ ช่วยกัน “**สกัด**” หรือ “**ถอด**” ความรู้เพื่อการบรรลุหัวปลา ออกมา และให้เลขานุการกลุ่มเขียนขึ้นกระดาน flip chart ให้ได้เห็นทั่วกัน และแก้ไขตกแต่งได้ง่าย
8. มี “**คุณอำนวย**” Group Facilitator ทำหน้าที่คอย**ช่วยเหลือให้การประชุมราบรื่น** สร้างบรรยากาศของความชื่นชม ความคิดเชิงบวก การซักถามด้วยความชื่นชม ให้สมาชิกกลุ่มได้หมุนเวียนการเล่าเรื่องถ้วนหน้ากัน ไม่มีคนใดคนหนึ่งผูกขาดการพูด คอยช่วยตั้งคำถาม “ทำไมจึงเป็นเช่นนั้น” “คิดอย่างไรจึงทำเช่นนั้น” เพื่อช่วยให้ความรู้เพื่อการปฏิบัติถูกปลดปล่อยออกมาและคอยกระตุ้นให้สมาชิกกลุ่มช่วยกัน “**สกัด**” หรือ “**ถอด**” ความรู้เพื่อการบรรลุหัวปลา ออกมาและมีผู้บันทึกไว้
9. การเล่าเรื่อง **ให้เล่าเพียงประเด็นเดียวต่อหนึ่งเรื่อง** และเล่าสั้น ๆ เล่าตามความเป็นจริง ไม่ตีไข่ใส่สี เล่าให้เห็นตัวคนหรือตัวละคร เห็นพฤติกรรมหรือการกระทำ เห็นความคิดหรือความเชื่อที่อยู่เบื้องหลัง เล่าให้เห็นชีวิตและความสัมพันธ์ที่อยู่ในเรื่อง เล่าให้มีชีวิตชีวา เห็นภาพพจน์ เห็นสภาพแวดล้อมหรือบริบทของเรื่อง
10. ในการเล่าเรื่อง ต้องเล่าแบบให้ **ข้อมูลดิบ ที่ไม่ผ่านการตีความของผู้เล่า** คือ เล่าเหตุการณ์ไม่ใช่เล่าความเข้าใจของผู้เล่า ที่ได้จากเหตุการณ์ ไม่ใช่เล่าการตีความของผู้เล่า ถือว่าเรื่องเล่าเป็นข้อมูลดิบ สำหรับให้สมาชิกกลุ่มผลัดกันตีความ เพื่อดึง “**ความรู้**” เพื่อการบรรลุหัวปลาออกมา

การเล่าเรื่องจะประสบความสำเร็จมากน้อย ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ

คือ ผู้เล่า ผู้รับฟัง และบรรยากาศขณะเล่า ผู้เล่ามีอารมณ์แจ่มใส มีความรู้สึกเอื้ออาทร ต่อกลุ่มผู้ฟัง มีความรู้สึกที่ผู้ฟังเป็นกัลยาณมิตร มีจิตใจพร้อมที่จะให้ มีความภูมิใจในความสำเร็จที่ตนกำลังเล่า เป็นผู้ประสบเหตุการณ์ในเรื่องที่เล่าด้วยตนเอง คิดทบทวนเรื่องราวที่จะเล่ามาเป็นอย่างดี และมีทักษะในการเล่าออกมาจากใจ คือ **เล่าแบบไม่ตีความ จะมีความสามารถเล่าเรื่องออกมาได้อย่างทรงพลัง** โดยที่ “เรื่องราว” จะไม่ใช่แค่ออกมาเป็นคำพูดเท่านั้น จะแสดงออกในหน้าตา แววตา ท่าทาง น้ำเสียง และการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด รวมทั้ง “ความเงิบ” เป็นช่วง ๆ ด้วย (ถ้ามี) โปรดสังเกตว่าสภาพจิตอันเป็นกุศล เป็นจิตที่มีพลัง สามารถทำหน้าที่แบ่งปันความรู้ที่ลึกและซับซ้อนได้ดีกว่าสภาพจิตธรรมดา ๆ ผู้รับฟังที่เป็น “ผู้ฟังอย่างตั้งใจ” ที่เรียกว่า active listening จะช่วยส่งกระแสจิตไปกระตุ้นให้ผู้เล่าเกิดอารมณ์ในการเล่า ทำให้สามารถเล่าออกมาจากใจได้ลึกยิ่งขึ้น คำถามที่แสดงความสนใจและชื่นชม (appreciative inquiry) จะช่วยกระตุ้นอารมณ์สร้างสรรค์เช่นเดียวกัน และยังจะช่วยทำให้การเล่าเรื่องครบถ้วนมากขึ้น ในกรณีที่มีการเล่าเรื่อง มีการข้ามขั้นตอน ผู้อำนวยการความสะดวกในการประชุม (group facilitator) อาจช่วยถามว่า “ทำไมจึงทำเช่นนั้น” “คิดอย่างไรจึงทำสิ่งนั้น” ก็จะช่วยให้ความรู้สึกนึกคิดในขณะเกิดเหตุการณ์ถูกเล่าออกมา บรรยากาศของการประชุมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการเล่าเรื่อง ห้องประชุมที่ให้ความสงบ รับฟังเสียงจากการเล่าได้ดี มีที่จดบันทึก บรรยากาศเป็นอิสระ ผ่อนคลาย ไม่ตกอยู่ใต้อำนาจใด ๆ บรรยากาศที่มีความเป็นกัลยาณมิตรเอื้ออาทรต่อกันจะช่วยให้การสื่อสาระ ในการเล่าเรื่องมีคุณภาพสูงกระจ่างชัดและลึก



วิธี “สกัด” ความรู้จากการปฏิบัติ

ความรู้จากการปฏิบัติเป็นความรู้ฝังลึกอยู่ในคน หรืออยู่ในความสัมพันธ์ระหว่างคน ในหลายกรณีนำมาแบ่งปัน หรือแลกเปลี่ยนกันได้ยาก บันทึกเป็นเอกสารยิ่งทำได้ยาก จึงต้องมีวิธีการ หรืออุบายสำหรับให้ความรู้ในการปฏิบัติออกมาเป็นคำพูด หรือตัวหนังสือ วิธีการหนึ่งก็คือ **การเล่าเรื่อง** (storytelling) ดังกล่าวแล้ว โดยที่การเล่าเรื่องนี้ดำเนินการในการประชุมกลุ่มย่อยที่มีสมาชิกไม่เกิน 10 คน

การเล่าเรื่องทำให้ความรู้ในการปฏิบัติ และความรู้เพื่อการปฏิบัติถูกแปลงออกมาเป็นคำพูด ในรูปของเรื่องราวที่มีบรรยากาศและสภาพแวดล้อม (context) จำเพาะ สำหรับให้ผู้ฟังตีความได้โดยอิสระ คาดหวังว่าผลการตีความของผู้ฟังแต่ละคนจะมีทั้งส่วนที่เหมือนและส่วนที่ไม่เหมือนกับการตีความของคนอื่น เมื่อนำผลการตีความนั้นมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในกลุ่ม ก็จะสามารถบันทึกขุมความรู้ที่เป็นความรู้เพื่อการปฏิบัติ เพื่อการบรรลุ “หัวใจปลา” ได้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในส่วนของการตีความไม่เหมือนกัน จะนำไปสู่การยกระดับความรู้ (Knowledge Leverage) โดยอัตโนมัติ

เมื่อผู้เล่าเรื่องแต่ละคนเล่าเรื่องเสร็จ ประธานขอให้สมาชิกกลุ่มตีความว่าเรื่องดังกล่าวบอกอะไรเกี่ยวกับความรู้ เพื่อการบรรลุ “หัวใจปลา” ที่เป็นความรู้เพื่อการปฏิบัติ เมื่อผู้ตีความคนที่ 1 เสนอการตีความของตน เลขานุการเขียนขึ้นกระดาน flip chart ทำเช่นนี้ไปเรื่อย ๆ จนสมาชิกกลุ่มตีความครบทุกคน ก็ช่วยกันสรุปขุมความรู้จากการเล่าเรื่องดังกล่าว ให้สมาชิกกลุ่มหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนกันเล่าเรื่องและให้สมาชิกคนอื่นช่วยกันตีความสกัดขุมความรู้จนครบคน แล้วอาจขึ้นรอบใหม่จนสมควรแก่เวลา จึงร่วมกันสังเคราะห์จากรายการขุมความรู้จัดเป็นหมวดหมู่ได้เป็น **แก่นความรู้** (Core Competence) เพื่อการบรรลุ “หัวใจปลา” ที่กำหนดทั้งขุมความรู้และแก่นความรู้นี้จะต้องได้รับการจดบันทึกไว้อย่างดี

ในวาระการนำเสนอผลการระดมความคิดของกลุ่มย่อยต่อที่ประชุมใหญ่ ผู้เข้าร่วมประชุมจะได้เห็นทั้งความเหมือน การเติมเต็ม และความต่างของผลการประชุมกลุ่ม ส่วนที่เป็นความต่างควรนำมาทำความเข้าใจร่วมกัน จะพบว่าเหตุที่ต่างเพราะต่างกลุ่มมีความเข้าใจหรือประสบการณ์เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม หรือบริบทต่างกัน นำไปสู่ความรู้ที่ยกระดับขึ้นจากความเข้าใจบริบทของเรื่องราวนั้น ๆ หากมีเวลามากพออาจจัดให้มีคณะทำงานไปสรุปและสังเคราะห์ภาพรวมของ **ขุมความรู้** (Knowledge Assets) และ **แก่นความรู้** (Core Competence) เพื่อการบรรลุ “หัวใจปลา” ที่กำหนด เอามานำเสนอต่อที่ประชุมใหญ่เพื่อตกแต่งและบันทึกไว้ใช้งานต่อไป

ในชีวิตจริงเมื่อได้ขุมความรู้และ แก่นความรู้ จากการประชุมระดมความคิด สมาชิกแต่ละคนจะนำความรู้เหล่านั้นไปทดลองใช้ในกิจการงานของตน แล้วเก็บข้อมูล สังเกต และบันทึก ผลของการทดลองปฏิบัติ นำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิก ความรู้ก็จะถูกยกระดับผ่านการปฏิบัติขึ้นเรื่อย ๆ และกิจการงานก็จะบรรลุผลดีขึ้นเรื่อย ๆ เช่นเดียวกัน

ในการประชุมเพื่อ “สกัด” หรือ “ถอด” ความรู้ดังกล่าว **บรรยากาศที่เท่าเทียมและเป็นอิสระสำคัญอย่างยิ่ง** เพราะจะช่วยให้การเล่าเรื่องและการเสนอข้อคิดเห็น หรือการตีความเรื่องเล่า ดึงหรือสกัดความรู้ออกมาจากรื่องเล่า ดำเนินไปอย่างเป็นธรรมชาติเป็นการพูดออกมาจากใจ ไม่ผ่านการกลั่นกรองด้วยความเกรงอาวุโส เกรงว่าคำพูดหรือความเห็นของตนจะผิดหลักทฤษฎี ฯลฯ ซึ่งเป็นอุปสรรคปิดกั้นความคิดสร้างสรรค์อันเป็นบ่อเกิดของนวัตกรรม

โปรดสังเกตว่า**ความสำเร็จจากรื่องเล่าขึ้นอยู่กับ 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายเล่า กับฝ่ายรับ** คล้าย ๆ กับการสื่อสารทางวิทยุขึ้นอยู่กับทั้งเครื่องส่งและเครื่องรับ และเมื่อรับสารแล้วก็ต้องมีการตีความอย่างดี การสื่อสารนั้นจึงจะประสบความสำเร็จ



5. องค์ความรู้ บทความที่เกี่ยวข้อง

5.3 สิ่งดี ๆ ที่เรียกว่า “ยิ่งให้ ... ก็ยิ่งได้รับ”

โดย พี่ OJ



สิ่งดี ๆ ที่เรียกว่า ... “ยิ่งให้ ก็ยิ่งได้รับ”

โดย พี่ OJ

วันนี้มีโอกาสเขียนบทความองค์ความรู้ถ่ายทอดเรื่องราวเกี่ยวข้องกับการทำงาน “การจัดการความรู้” ภายในเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับการตั้งหัวข้อเรื่อง “ยิ่งให้ ก็ยิ่งได้รับ” นับตั้งแต่ได้รับคำสั่งมอบหมายภาระงานเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2553 เป็นต้นมานั้น ได้เริ่มบทบาทของการเป็น “คุณอำนวย” (ที่มีบทบาทสำคัญในกระบวนการ KM) อย่างจริงจังมากขึ้นในการทำกิจกรรมเกี่ยวกับการเล่าเรื่อง แลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ของชาวเทคโนโลยีในเดือนมีนาคม 2553 (ซึ่งก่อนหน้านั้นทำหน้าที่กำกับแนวทางการบริหารจัดการ KM หรืออยู่เบื้องหลังการดำเนินงาน ตั้งแต่ปี 2551-2552) คงจะเรียกได้ว่าเป็นการสานฝันที่มีอยู่ (อาจเป็นเพราะการตัดสินใจของบุคลากรรุ่นบุกเบิกของมหาวิทยาลัย ด้วยต้องการเห็นความก้าวหน้าระบบงานเกิดขึ้นในองค์กรของเรา) หวังว่าเทคโนโลยีได้มีการสะสมองค์ความรู้ที่มีอยู่อย่างเป็นระบบเสียที ไม่กระจัดกระจาย ติดตามตัวบุคคลเหล่านั้นที่เดินจากเทคโนโลยีไปทุกครั้ง บอกตรง ๆ ว่า เสียตายวันเวลา ... เสียตายงบประมาณ กว่าจะปั้นดินให้เป็นดาวได้ต้องใช้พลังกำลังมหาศาลซึ่งขึ้นอยู่กับการสะสมองค์ความรู้อย่างเป็นระบบแทบทั้งสิ้น

KM เป็นเรื่องยากและใหม่มาก ๆ สำหรับน้อง ๆ หลายคนในเทคโนโลยีการทำงาน KM ต้องเจอเรื่องราวเหตุการณ์อุปสรรคที่เข้ามาไม่ซ้ำแบบต้องแก้ไขเป็นครั้ง ๆ ไปกว่าจะถึงวันนี้ พี่ OJ เพิ่งจะค้นพบสิ่งที่ KM ควรทำ คืออะไร ... นับตั้งแต่การปรับรื้อกระบวนการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ... เริ่มต้นด้วยการหาภาพสวย ๆ สื่อสารแทนถ้อยคำจากนั้นได้ มุ่งเน้นถ้อยคำที่ดึงดูดน่าสนใจ (อาจไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์เท่าใดนัก) เชิญชวนให้น้อง ๆ รับทราบและเข้าใจไปเรื่อย ๆ .. สุดท้ายต่อยอด KM ด้วยการสร้างแบรนด์ให้กับ KM การให้น้อง ๆ จดจำ การสื่อด้วยภาพของ “คุณอำนวย” P/R ไปในตัว หรือ ด้วยการสื่อสารจิตวิทยาแฝงด้วยความเข้าใจ เอื้ออาทรและอย่างต่อเนื่อง (ขอย้ำว่า..อย่างต่อเนื่อง เพราะเข้าใจว่าการทำงานใด ๆ จะให้ได้ผลสำเร็จต้องอาศัยเวลา ความต่อเนื่องเท่านั้น) ไม่ว่าจะเป็นการสรุปบทเรียนความรู้หลังจากจัดกิจกรรมเสร็จสิ้นลง ใช้ภาษาง่าย ๆ ไม่เป็นทางการ หรือแม้กระทั่งการนำสื่อเทคโนโลยีด้วยการสร้างคอลัมน์ “แบ่งปันความรู้กับ KM” (เป็นการสร้างช่องทางประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายขึ้นด้วยการตั้งกระทู้ให้น้อง ๆ แสดงความคิดเห็นได้ง่ายขึ้น) คงจะเป็นเทคนิคอย่างง่ายตรงประเด็นความหมายการจัดการความรู้ และตรงใจน้อง ๆ ไปพร้อม ๆ กัน ... การประชาสัมพันธ์ KM แทบจะทุกครั้งแอบรู้สึกภูมิใจเล็ก ๆ กับผลงานการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ... แต่พี่ OJ ก็ยังระลึกอยู่เสมอว่าต้องพัฒนาปรับปรุงกันไปเรื่อย ๆ อย่างไม่มีที่สิ้นสุด ...

ที่ OJ ขออนุญาตเข้าเนื้อหาอย่างเป็นทางการของคำว่า “**ยิ่งให้ ก็ยิ่งได้รับ**” กับการพัฒนาบุคลากรเทคโนโลยี (Development & Employee Engagement)

ถ้าจะเปรียบเสมือนการบริหารทรัพยากรบุคคล เมื่อได้ทั้งคนเก่งและคนดีเข้ามาทำงานให้กับหน่วยงานแล้ว สิ่งสำคัญก็คือ H/R ต้องรักษาและจูงใจให้คนเก่งเหล่านั้น**สนใจ เต็มใจ มุ่งมั่น** ที่จะผลิตผลงานที่ตัวเองและหน่วยงานมีความภาคภูมิใจ

ความรู้สึกที่มุ่งมั่น ผูกพันต่อพันธกิจและพร้อมที่จะทุ่มเทพลังทางความคิด สติปัญญา เพื่อสร้างความสำเร็จนั้น หรือที่เรียกกันว่า “**Employee Engagement**” ซึ่งเมื่อใดที่พวกเรามีความรู้สึกเช่นนี้แล้ว ย่อมจะส่งผลนำไปสู่การสร้างผลงานที่สูงขึ้น

บางครั้งอาจมีการตั้งคำถามเกิดขึ้นว่า ทำไมต้องมีการพัฒนาบุคลากร (ย้อนกลับไปที่เมื่อปี 2551 โครงสร้างการบริหารงานภายใน ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ประกอบด้วย 3 งานหลัก ๆ ซึ่งหนึ่งในนั้นก็มี “งานพัฒนาบุคลากร” ด้วย) ... แล้วการพัฒนาบุคลากรทำไมจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะมีส่วนหนึ่งของการสร้างความผูกพันของตนกับหน่วยงาน

คำตอบง่าย ๆ ก็คือ ต้องทำให้รู้สึกที่หน่วยงาน**ได้ให้โอกาสกับการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง** ช่วยให้เขามี**อาวุธทางปัญญาในการคิด และสร้างสรรค์ผลงาน**ที่ก่อให้เกิด**ความภาคภูมิใจ** หรือว่าการ**ได้รับความรู้ที่ทันสมัยจะสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง** ต้องทำให้เห็นประโยชน์จากตรงนี้ก่อน จะทำให้รู้สึก**มุ่งมั่น**ใจในการทำงานที่ท้าทายได้เป็นอย่างดี

โดยรวมแล้วการได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถจากหน่วยงาน ทำให้เห็นว่าบุคลากรเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของหน่วยงาน และให้รู้สึกที่ตัวเองก็ประสบความสำเร็จ และมีความก้าวหน้าไปพร้อม ๆ กับการเติบโตของหน่วยงานด้วย

ดังนั้น จะเห็นว่าหน่วยงานควรที่จะส่งเสริมให้เกิด**บรรยากาศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง** (ตามหลักของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ KM) ซึ่งการพัฒนาบุคลากรมีความหลากหลายรูปแบบวิธีการ ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้แบบเป็นการสอนในชั้นเรียน การอบรมประชุมสัมมนาต่าง ๆ และรูปแบบที่เลี้ยง Coaching จากผู้บังคับบัญชาหรือผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง



หรือที่สำคัญเป็นการเรียนรู้แบบ KM การเรียนรู้จากแหล่งข้อมูลคลังความรู้ ให้สามารถเข้าไปค้นหาหรือศึกษาความรู้ที่รวบรวมไว้ หรือเรียนรู้จากการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ เพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริงและทันต่อเหตุการณ์อีกด้วย



มีคำพูดกล่าวอย่างงดงามแฝงด้วยปรัชญา กล่าวไว้ว่า “องค์กรใด ยิ่งให้พนักงานพัฒนาความรู้ ความสามารถมากเท่าไร พนักงานก็ยิ่งเก่งขึ้นและคืนกลับมาเป็นความสำเร็จขององค์กรมากเท่านั้น” ... จึงเป็นที่มาของ คำว่า “ยิ่งให้ ... ก็ยิ่งได้รับ”

6. ประมวลผลความคิดเห็นบุคคลากร

- 6.1 สอบถามความคิดเห็นจากแบบสอบถาม
- 6.2 การตั้งกระทู้ความคิดเห็น “แบ่งปันความรู้กับ KM”

6.1 สอบถามความคิดเห็นจากแบบสอบถาม

หัวข้อ “ประสบการณ์การถ่ายทอดองค์ความรู้ การปลูกมันสำปะหลัง”

ผู้เล่าเรื่องโดย อาจารย์ ดร.อัศจรรย์ สุขธำรง หัวหน้าโครงการศูนย์วิจัยมันสำปะหลัง เทคโนโลยี

วันที่ 28 เมษายน 2554 เวลา 10.00 น. ณ อาคารสุรพัฒน์ 1

วัตถุประสงค์ : เพื่อต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรงที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 14 ชุด (ร้อยละ 100) ได้รับคืน 12 ชุด (ร้อยละ 85) และไม่ได้รับคืน 2 ชุด (ร้อยละ 15) สรุปผล ดังนี้

1. สิ่งที่ท่านอยากบอกหรือเล่าสู่กันฟังในวันนี้คือ

- การจัดกิจกรรมครั้งนี้ทำให้ได้ความรู้เกี่ยวกับการปลูกมันสำปะหลังยิ่งขึ้นและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

- อาจารย์ผู้ถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ แนะนำแนวทางการทำงานอีกรูปแบบหนึ่งได้เป็นอย่างดี

- บรรยากาศควรมีความเป็นกันเอง เพื่อที่จะให้ผู้เข้าร่วมกล้าที่จะสอบถาม หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้มากขึ้น

- สถานที่จัดกิจกรรม บรรยากาศรอบข้างมีเสียงดังไปหน่อยทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมขาดสมาธิ ในการทำกิจกรรม

2. ความรู้ บทเรียน หรือประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนครั้งนี้ คือ

- ได้ความรู้เกี่ยวกับชนิดของมันสำปะหลัง

- ได้ทราบถึงวิธีการปลูกมันสำปะหลังให้ได้ผลผลิตที่ดีและเหมาะสม

- ได้ทราบถึงวิธีการปลูกมันสำปะหลัง ผสมผสานกับพืชชนิดอื่นได้และยังทำให้ผลผลิตทางการเกษตรเพิ่มขึ้นอีก

- ได้ความรู้เกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันในสังคมและการทำงานกับคนอื่น

- ได้กระบวนการและวิธีการแก้ไขปัญหาในการทำงาน

3. สามารถนำความรู้ไปขยายผลต่องานอื่น ๆ ได้

- สามารถแนะนำแหล่งความรู้เกี่ยวกับการปลูกมันสำปะหลังแก่เกษตรกร

- สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการปลูกพืชชนิดอื่น ๆ ได้

- สามารถนำความรู้ที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรม ไปใช้กับการทำงานได้ เช่น ต้องทำงานด้วยความตั้งใจจริง มีความอดทนในการทำงาน จึงจะประสบผลสำเร็จ และการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ

หัวข้อ “เสน่ห์มัดใจ สไตลส์ผีเสื้อ”

ผู้เล่าเรื่องโดย ทีมงานโครงการอุทยานผีเสื้อ วันที่ 23 มิถุนายน 2554 ณ ห้องประชุม 202 เทคโนธานี

วัตถุประสงค์ : เพื่อต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ ทักษะ ของผู้มีประสบการณ์ตรงที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 30 ชุด ได้รับคืน 14 ชุด คิดเป็นร้อยละ 40 และไม่ส่งคืน 26 ชุด คิดเป็นร้อยละ 60สรุปผล ดังนี้

1. สิ่งที่ท่านอยากบอกหรือเล่าสู่กันฟังในวันนี้คือ

1.1 บรรยายภาคโดยทั่วไป, เนื้อหา, ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยน

- เป็นทางการเกินไปน่าจะปรับให้เป็นกันเองจะได้แลกเปลี่ยนกันมากกว่านี้
- อยากให้ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนกล้าที่จะสอบถาม แลกเปลี่ยนความรู้/เทคนิคต่าง ๆ มากกว่านี้
- ได้ทราบเทคนิคที่เป็นเสน่ห์ในการทำงาน ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก

1.2 ผู้เล่าเรื่อง, ผู้ดำเนินรายการ

- องค์ความรู้ในตัวผู้เล่ามีมากผู้ดำเนินรายการควรสร้างคำถามมากขึ้น
- ผู้ดำเนินรายการน่าจะขงประเด็นให้ผู้แบ่งปันเกิดความน่าสนใจมากกว่านี้
- ชอบสไลด์แกน และประทับใจผู้ที่มาเล่า ประสบการณ์ดี ๆ อย่างมาก

2. ความรู้ บทเรียน หรือแนวปฏิบัติที่ดีได้รับจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนครั้งนี้

- เป็นประสบการณ์ที่นำไปใช้หรือเชื่อมโยงกับคนอื่น ๆ ได้
- เป็นกิจกรรมที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์กับทุกหน่วยงาน
- การประสานงานที่ดีช่วยให้การทำงานราบรื่น ให้เกิดความไว้วางใจ และยินดีให้บริการ
- ได้รู้แนวทาง วิธีการ เทคนิคและมารยาทในการประสานงานให้เกิดประสิทธิผลได้อย่างดี
- เป็นเทคนิคที่ดีทำให้การติดต่อประสานงานง่ายขึ้น
- ได้เทคนิคการพูดเพื่อขอร้องให้ผู้อื่นช่วยเหลือ
- การเตรียมข้อมูลใช้ในการประสานงาน หรือให้ผู้อื่นรับงานแทนได้
- ได้ทราบการพูดติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่โครงการอุทยานผีเสื้อ
- เทคนิคการประสานงาน การติดต่อสื่อสาร ต้องทำด้วยใจ
- สไลด์แกนของอ.ดร.รุจ มรกต และเทคนิคการประสานงาน
- เทคนิคการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างสร้างสรรค์

3. สามารถนำความรู้ไปขยายผลต่องานอื่น ๆ ได้

3.1 ปรับใช้กับภายใน (งานตนเอง)

- สามารถนำมาปรับใช้กับตนเองได้
- ทุกหน่วยงานสามารถนำเทคนิคการด้านการประสานงานไปใช้และปรับเปลี่ยนให้ตรงกับงานของตนเองได้
- การติดต่อประสานงานโดยการนำแนวคิดมาประยุกต์ใช้และปรับให้เป็นสไตลส์ของตนเอง สามารถนำไปใช้ในการทำงานได้อย่างเต็มที่ในด้านสไลด์แกนของอ.ดร.รุจ มรกต

3.2 ปรับใช้กับภายนอก (ลูกค้า, หน่วยงานภายนอก)

- สามารถนำเทคนิคประสานงานมาช่วยการติดต่อสอบถามข้อมูล
- สามารถนำประยุกต์ใช้กับการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกต่าง ๆ ได้
- การพูดเพื่อติดต่อกับลูกค้า ควรพูดจาไพเราะอ่อนหวานและใจเย็น
- สามารถนำไปใช้ประสานงานติดต่อ กับส่วนงานภายใน มทส.

หัวข้อ “บอกเล่าประสบการณ์จากวันวาน จนถึง...ปัจจุบัน”

ผู้เล่าเรื่อง ทีมงานฝ่ายปรับเปลี่ยนและถ่ายทอดเทคโนโลยี วันที่ 21 กรกฎาคม 2554 เวลา 9.30 – 11.00 น.
ณ ห้องประชุม 202 เทคโนโลยี

วัตถุประสงค์ : เพื่อต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

จากจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 34 ชุด ได้รับกลับคืนจำนวน 22 ชุด คิดเป็นร้อยละ 65 และไม่ส่งกลับคืนจำนวน 12 ชุด คิดเป็นร้อยละ 35 **สรุปผล ดังนี้**

1. ความรู้ บทเรียน หรือแนวปฏิบัติที่ดี ได้รับจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนครั้งนี้ คือ

- การทำงานต้องทำด้วยใจ
- ความเข้าใจและความจริงใจในการทำงาน
- การติดต่อประสานงานที่ดีจะต้องมีความจริงใจ เต็มใจ ใส่ใจ เปิดใจ เข้าใจ รู้ใจ จึงจะเกิดผลและมีประสิทธิภาพ
- ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่ดีในการทำงาน การแก้ไขปัญหาทั้งในการประสานงานกลับกลุ่มเป้าหมายและกับวิทยากร หรือผู้เชี่ยวชาญที่เราประสานงานด้วย
- ได้รับรู้ประสบการณ์ที่หลากหลายและแนวทางแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- ได้รู้ถึงเทคนิคการประสานงานในรูปแบบต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
- ได้ Share ความรู้เกี่ยวกับการประสานงานในรูปแบบต่างๆ
- ได้ทราบถึงแนวทางการดำเนินงานของฝ่ายปรับเปลี่ยนฯ
- ได้รับทราบเทคนิคการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ รวมถึงประชาชนทั่วไป
- การ “เอาใจเขา มาใส่ใจเรา” เป็นพื้นฐานในการอยู่ร่วมกันทั้งในด้านการงานและการอยู่ร่วมกันของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะต้องมีความจริงใจก่อน คือการเอาใจเข้าไปใส่กับงาน ได้รู้ ปัญหาต่างๆ จากการปฏิบัติงานของฝ่ายปรับเปลี่ยน และถ่ายทอดเทคโนโลยี รวมถึงวิธีแก้ปัญหาในการทำงาน การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ ประสบการณ์ในการทำงานต่างๆ
- การแสดงความจริงใจ จากใจจริงด้วยการมองใจเขาใจเรา ถือเป็นเทคนิคการประสานงานที่สำคัญอย่างหนึ่ง
- การประสานงานที่ดีต้องมีความอดทนและรับฟัง
- การติดต่อประสานงานไม่ว่ากิจกรรมใด ต้องใช้ “ใจ” ในการทำงาน
- การประสานกับบุคคลภายในเทคโนโลยี การประสานงานกับงานด้านการเกษตร อาจารย์ และวิทยากร

2. สามารถนำความรู้ที่ได้จาก ข้อ 1 ไปขยายผลต่องานอื่นๆ ได้ เช่น

- นำไปเป็นแนวทางในการประสานงานมาใช้ทั้งโดยตรงและทางโทรศัพท์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
- นำความรู้ที่ได้ไปแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในเหตุการณ์ที่ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ในงานที่มีการบริการและประสานงานที่คล้ายๆ กัน เช่น การจัดอบรมต่างๆ
- นำไปใช้ในการปรับตัวให้เข้ากับการทำงาน
- นำมาปรับใช้กับการทำงานที่ต้องปฏิบัติงานจริง
- นำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการประสานงานในด้านต่างๆ
- เพิ่มความเข้าใจกับผู้มาติดต่อให้มากขึ้น รวมถึงผู้ร่วมงานด้วย
- เพิ่มความรักในงานที่ทำ พัฒนาต่อเนื่องและถ่ายทอดประสบการณ์ให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับช่วงงานต่อได้ดี และเข้าใจสิ่งปรับตัวให้มากขึ้น
- สามารถนำวิธีการแก้ปัญหา เช่น การรีบแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วนและไม่นิ่งนอนใจ มาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับการปฏิบัติงานได้
- นำมาใช้ในการติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานของเรา

หัวข้อ “Training Courses on demand เล่าที่มาโดยแปลและล่าม”

ผู้เล่าเรื่อง ทีมงานโครงการหน่วยบริการงานแปลและล่าม วันที่ 26 สิงหาคม 2554 เวลา 9.30 – 10.30 น.
ณ ห้องประชุม 202 เทคโนธานี

วัตถุประสงค์ : เพื่อต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง
จากจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 25 ชุด ได้รับกลับคืนจำนวน 5 ชุด คิดเป็นร้อยละ 20 และไม่ส่งกลับคืนจำนวน 20 ชุด คิดเป็นร้อยละ 80

สรุปผล ดังนี้

1. ความรู้ บทเรียน หรือแนวปฏิบัติที่ดี ได้รับจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนครั้งนี้ คือ
 - เป็นการเล่าเรื่องที่ทำให้ความรู้ในภาพรวมกว้างๆ คนทุกระดับสามารถนำไปปรับใช้ได้
 - ได้เรียนรู้เกี่ยวกับกระบวนการแปลและล่าม หลักการใช้ภาษากระบวนการจัดการที่เป็นระบบ เป็นขั้นตอน
 - ได้ทราบถึง KM, Leadership, โครงสร้างการทำงานของแปลและล่าม วิธีการทำงานและปัญหาที่พบ
 - ได้รับความรู้และแนวคิดใหม่ ของ KM
 - ได้รับความรู้และเทคนิคใหม่ ๆ ในการแปลภาษาและการทำงาน
2. สามารถนำความรู้ที่ได้จาก ข้อ 1 ไปขยายผลต่องานอื่นๆ ได้ เช่น
 - ช่วยทำให้กระบวนการจัดเก็บเอกสารมีระบบและขั้นตอน
 - นำไปใช้เป็นหลักการในการทำงานต่อไป
 - นำไปปรับใช้กับงานที่ได้รับผิดชอบ

หัวข้อ “บอกเล่าเรื่องราว ความสำเร็จ”

ผู้เล่าเรื่อง นายไพรัตน์ ฤทธิประเสริฐ หัวหน้าฝ่ายบริการวิชาการ

วันที่ 28 กันยายน 2554 เวลา 9.30 – 10.30 น. ณ ห้องประชุม 202 เทคโนโลยี

วัตถุประสงค์ : เพื่อต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

จากจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 25 ชุด ได้รับกลับคืนจำนวน 13 ชุด คิดเป็นร้อยละ 52 และไม่ส่งกลับคืนจำนวน 12 ชุด คิดเป็นร้อยละ 48 **สรุปผล ดังนี้**

1. ความรู้ บทเรียน หรือแนวปฏิบัติที่ดี ได้รับจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนครั้งนี้ คือ

- การประสานงานแบบเข้าถึงหน่วยงานใหญ่ หน่วยงานย่อยและระดับภูมิภาค
- แนวทางการทำงานอย่างไรให้ประสบความสำเร็จ
- การมีส่วนร่วมจากบุคคลในหลายๆด้านที่ทำให้เกิดความสำเร็จได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้บริหาร พนักงาน ฯ
- เทคนิคการประสานงานแบบมีส่วนร่วม คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การมีส่วนร่วมผลักดันการให้บริการเพื่อช่วยพัฒนาด้านการศึกษาของเยาวชนในพื้นที่
- ความสำเร็จ ได้มาจาก การร่วมกันคิด ร่วมกันทำ โดยทุกๆ ฝ่าย ได้ประโยชน์ร่วมกัน ต้องระดมทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่าโดยมีปัจจัยสนับสนุน เช่น SIPA, การทำ ISO, บุคคลากร
- การทำงานแบบมีส่วนร่วมและการวางแผน ของผู้ร่วมงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
- การสร้างเป้าหมายของงานแต่ละจุด
- การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่รอบด้าน
- ทุกกิจกรรมจะต้องมีการวางแผนและดูความต้องการของลูกค้าว่าต้องการอะไร
- การมีทีมงานที่ดีและทุกฝ่ายให้ความร่วมมือ จะทำให้งานออกมาสำเร็จและมีคุณภาพ
- ถ้าเราร่วมมือประสานงานกันจะก่อให้เกิดงานต่างๆ ประสบความสำเร็จ
- ทำให้มีความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ปัญหาอุปสรรค การแก้ไขปัญหาต่างๆ ของแต่ละฝ่ายใน ทธ.
- การวางแผนปฏิบัติงานที่ดี การประสานงานและการเตรียมงานที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จหรือมีความผิดพลาดน้อย
- แนวทางการปฏิบัติไปสู่ความสำเร็จ
- การที่เรามี ISO ทำให้การทำงานมีระบบมากยิ่งขึ้นและมีเป้าหมายที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. สามารถนำความรู้ที่ได้จาก ข้อ 1 ไปขยายผลต่องานอื่นๆ ได้ เช่น

- สามารถนำรู้มาใช้ในการจัดทำ Open source และ e – learning
- การประสานงานให้เกิดความถูกต้องทั้งผู้ให้ทุนและผู้เชี่ยวชาญ
- นำมาใช้กับงานที่รับผิดชอบอยู่
- ร่วมกันระดมความคิดเห็นภายในหน่วยงานและนำไปปฏิบัติอย่างมีระเบียบแบบแผน
- ประยุกต์ใช้กับการทำงานประจำ
- นำไปวางแผนในการทำงานของตนเอง
- การร่วมมือกันในที่ทำงาน
- การประสานงานที่ดี จะเป็นประโยชน์ต่องาน
- เทคนิคการวางแผน การประสานงานที่ดี
- การนำเทคนิคการวางแผนการประสานงานไปใช้ในงาน
- นำไปพัฒนาการทำงานที่ปฏิบัติอยู่
- การจัดการวางแผนและประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่ดี และการวางแผนเป้าหมายที่วางไว้ให้บรรลุผลกิจกรรมที่ทำอยู่

6.2 การตั้งกระทู้ความคิดเห็น “แบ่งปันความรู้กับ KM”

แบ่งปันความรู้ “เทคนิคการประสานงานครั้งแรกให้ประสบผลสำเร็จ”



เทคนิคการประสานงานครั้งแรกให้ประสบผลสำเร็จ

จะเห็นได้ว่าการเล่าเรื่องจากความสำเร็จ ความภูมิใจเล็ก ๆ ที่เกิดขึ้นได้ทุกวันของคนทำงาน เป็นการถ่ายทอดความรู้ฝังลึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนออกมา ผ่านทางการเล่าเรื่องอย่างมีชีวิตชีวา แล้วจึงค่อย ๆ ทำการสกัดความรู้ที่ฝังลึกเหล่านั้น ให้นำมาเป็นความรู้ที่ชัดเจน ก่อเกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ ๆ อย่างไม่มีวันจบสิ้น

ในประเด็นนี้หัวข้อ “เทคนิคการประสานงานครั้งแรกให้ประสบผลสำเร็จ” นั้น ทำอย่างไร (How to) ที่จะทำให้งานที่เราติดต่อสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยเฉพาะเป็นการติดต่อครั้งแรก เข้าใจว่าเทคนิคของแต่ละคนนั้น ไม่เหมือนกันแต่อาจจะมีส่วนที่คล้ายกันบ้าง และคิดว่าเมื่อไรที่เราทำอะไรก็ตามแล้วสำเร็จ มันเกิดความรู้สึกภูมิใจแล้วอยากบอกต่อ อยากถ่ายทอดความรู้สึกที่ดี ๆ ให้เพื่อน ๆ ร่วมงานได้รับทราบกัน

แล้วน้อง ๆ เพื่อน ๆ ร่วมงานในเทคนิคนี้ล่ะคะ มีความคิดเห็นเป็นอย่างไร ออกจากฟังความเห็นเทคนิคประสานงานที่ดี ๆ ของน้อง ๆ เพื่อน ๆ แบ่งปันความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์บ้างคะ เพื่อว่าบางหน้าใครที่แวะเวียนเข้ามาติดต่อจะสามารถนำไปใช้งานของตนเองได้เร็วพื้ งบประมาณที่ดี ๆ ที่ทุกคนช่วยกันบอกต่อหรือถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ที่ดี ๆ ไว้อย่างดีเลยคะ

พี 0J มีนาคม 2554

แบ่งปันความรู้ “ประโยชน์ของการเล่าเรื่อง”



แบ่งปันความรู้
แลกเปลี่ยนประสบการณ์

ประโยชน์ของการเล่าเรื่อง หรือ Storytelling

การเล่าเรื่อง เป็นเครื่องมือที่นิยมนำมาใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเป็นระบบ การเล่าเรื่องจากความสำเร็จ ความสำเร็จเล็กๆ ที่เกิดขึ้นได้ทุกวันของคณะทำงาน เป็นการถ่ายทอดความรู้ที่ฝังลึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนออกมา ผ่านทางการเล่าเรื่องอย่างมีชีวิตชีวา แล้วจึงค่อย ๆ ทำการสกัดความรู้ที่ฝังลึกเหล่านั้น ให้นำมาเป็นความรู้ที่ชัดเจน ก่อเกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ ๆ อย่างไม่สิ้นสุด

เหตุผลที่ “การเล่าเรื่อง” เป็นเครื่องมืออันทรงพลัง อย่างที่กล่าวไว้ส่วนหนึ่งเกิดจาก ขั้นตอนและกระบวนการ “เล่าเรื่อง” ที่ได้รับการคัดสรรมาเป็นอย่างดี เชื่อมต่อการดึงเอาความรู้ของผู้ปฏิบัติงานออกมา แต่อีกส่วนหนึ่งนั้น เกิดจาก ...

- ผู้ฟัง : ฟังอย่างตั้งใจ ไม่ถือคติ
- ผู้เล่า : เล่าเรื่องได้อย่างชัดเจน จนกระทั่งผู้ฟังสามารถนึกภาพตามได้

ทำให้สามารถดึงความรู้ที่ฝังลึก ๆ ที่ซ่อนอยู่ในตัวคนทำงานเหล่านั้นออกมาได้ โดยเฉพาะเมื่อรวมตัวช่วยกัน หลาย ๆ คนช่วยกัน

เรื่องเล่า เกี่ยวกับการทอปลา มีทฤษฎีเดิมเขียนไว้ว่า ต้องทอปลาขณะน้ำขึ้นร้อนจัด

คำถาม คือ

- น้ำขึ้นร้อนจัดเป็นอย่างไร ?
- ต้องใช้เทอร์โมมิเตอร์วัดหรือไม่ ?

เมื่อทำการเล่าเรื่อง หรือ Storytelling มาเป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งนี้ อาจพบว่า ผู้เล่าอาจจะเล่าว่า ...

“จะต้องนำปลาลงกระทะ เมื่อน้ำขึ้นเดือดปุด ๆ และ ผู้เข้าร่วมบางคนเสริมว่า น้ำปลากระทะเมื่อสังเกตเห็นได้จากควันจาง ๆ ลอยขึ้นมาจากกระทะ” เป็นต้น

สุดท้ายเมื่อต้อง ร่วมกันสกัดความรู้ได้ผลสรุปออกมาว่า ควรนำปลาออกดีในกระทะเมื่อน้ำขึ้นร้อนจัดสังเกตได้จากน้ำขึ้นเดือดปุด ๆ หรือ มีควันจาง ๆ ลอยขึ้นมา

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความรู้ชัดเจนเดิมยังคงมีอยู่และได้ความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น ทำให้ผู้เข้าร่วมสามารถนำความรู้ใหม่ไปปฏิบัติงานได้จริง

ปี ๐๓ 5 เมษายน ๒๕๕๔

7. ประมวลภาพการจัดกิจกรรม

7.1 ภาพกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

7.2 ภาพการประชุมสัมพันธ (ก่อน – หลัง)

7.3 ภาพทีมงานเบื้องหลังความสำเร็จ KM

ประกอบด้วย

ครั้งที่ 1 เปิดตำนานอุทยานผีเสื้อ จากรุ่นสู่รุ่น

วันที่ 26 มกราคม 2554

ครั้งที่ 2 สัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้การเตรียมความพร้อมจัดทำแผนยุทธศาสตร์
ระยะ 5 ปี (2555–2559) และประกันคุณภาพการศึกษาเทคโนโลยี

วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2554

ครั้งที่ 3 สัมมนาเครือข่ายองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Mini UKM)

ครั้งที่ 7 ณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ช่วงระหว่างวันที่ 17–19 มีนาคม 2554

ครั้งที่ 4 ประสพการณ์การถอดถอดองค์ความรู้การปลูกมันสำปะหลัง

วันที่ 28 เมษายน 2554

ครั้งที่ 5 เสน่ห์มัดใจ สไตส์ผีเสื้อ

วันที่ 23 มิถุนายน 2554

ครั้งที่ 6 บอกเล่าประสบการณ์จากวันวาน จนถึงปัจจุบัน

ฝ่ายปรับเปลี่ยน ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี

วันที่ 21 กรกฎาคม 2554

ครั้งที่ 7 Training courses on demand เล่าที่มาโดยแปลและล่าม

วันที่ 26 สิงหาคม 2554

ครั้งที่ 8 บอกเล่าเรื่องราว ความสำเร็จ โดยฝ่ายบริการวิชาการ

วันที่ 28 กันยายน 2554

ประมวลภาพกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ครั้งที่ 1 “เปิดตำนานอุทยานผีเสื้อ จากรุ่นสู่รุ่น”

ณ วันที่ 26 มกราคม 2554



ครั้งที่ 2 “สัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้การเตรียมความพร้อม
จัดทำแผนยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพ” ณ วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2554



ครั้งที่ 3 “สัมมนาเครือข่ายองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Mini UKM ครั้งที่ 7)”
ณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ช่วงเวลา วันที่ 17-19 มีนาคม 2554



ครั้งที่ 4 “ประสบการณ์การถ่ายทอดองค์ความรู้ การปลูกมันสำปะหลัง”
ณ วันที่ 28 เมษายน 2554



ครั้งที่ 5 “เสน่ห์มัดใจ สไตลส์ผีเสื้อ”

ณ วันที่ 23 มิถุนายน 2554



ครั้งที่ 6 “บอกเล่าประสบการณ์ จากวันวาน .. จนถึงปัจจุบัน”

ณ วันที่ 21 กรกฎาคม 2554



ครั้งที่ 7 “Training courses on demand เล่าที่มา โดยแปลและล่าม”
ณ วันที่ 26 สิงหาคม 2554



ครั้งที่ 8 “บอกเล่าเรื่องราว..ความสำเร็จ”
ณ วันที่ 28 กันยายน 2554



การประชาสัมพันธ์

“เปิดตำนานอุทยานผีเสื้อ จากรุ่นสู่รุ่น”



“การเตรียมความพร้อมจัดทำแผนยุทธศาสตร์ (2555-2559) และการประกันคุณภาพการศึกษา”



“สัมมนาเครือข่ายของคณาจารย์แห่งการเรียนรู้ (Mini UKM ครั้งที่ 7)”



การประชุมสัมพันธ

“ประสบการณ์การถ่ายทอดองค์ความรู้ การปลูกมันสำปะหลัง”

โดย อาจารย์ ดร.อัศจรรย์ สุขธำรง หัวหน้าโครงการศูนย์วิจัยมันสำปะหลัง
วันที่ 28 เมษายน 2554

พบปะกิจกรรมสร้างสรรค์๓ ให้กับชาวภาคเหนือ และภาค
KM Sharing day 28 เมษายน 2554 10.00 น. เป็นต้นไป
ณ ห้องทำงานโครงการวิจัยมันสำปะหลัง ชั้น 2 สุพรรณ 1

“ประสบการณ์การถ่ายทอด องค์ความรู้การปลูกมันสำปะหลัง”



โดย อาจารย์ ดร. อัศจรรย์ สุขธำรง ผู้เล่าเรื่อง
หัวหน้าโครงการศูนย์วิจัยมันสำปะหลังและผลิตภัณฑ์
อาจารย์ ดร.เรณู ชำเลิศ สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร
คุณเสถียร ชื่นสุข ผู้เชี่ยวชาญเกษตรประณีต: เข้าร่วมเสวนา
และพี่ OJ ทีมงาน KM: ผู้ดำเนินรายการ

ข่าวสารความเคลื่อนไหว KM

พี่ OJ ได้ติดตามเรื่องการเล่าเรื่อง ของ อาจารย์ ดร.อัศจรรย์ สุขธำรง
หัวหน้าโครงการศูนย์วิจัยมันสำปะหลัง ในหัวข้อ “ประสบการณ์การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้
การปลูกมันสำปะหลัง” ในวันพฤหัสบดี 28 เมษายน 2554 ที่ผ่านมานี้ หลาย ๆ ท่านที่ได้แวะ
เข้าร่วมกิจกรรม ก็คงจะจำกันได้ พี่ OJ ได้ติดต่อประเด็นที่น่าสนใจ...

“... ความเสียหายในการปลูกมันสำปะหลัง เช่น ปลูกแล้วตาย ถ้าไม่ตายก็ได้แต่หัวมันขนาดเล็ก
ทำให้ผลผลิตต่ำลงเรื่อย... จากเสียงสะท้อนปัญหาของกลุ่มเกษตรกร จึงเป็นจุดประกาย
ความคิดหรือแรงบันดาลใจ ที่อาจารย์ต้องหันมาศึกษาทำการวิจัยมันสำปะหลังอย่างจริงจังมากขึ้น”
หรือ

“...อาจารย์ อิศ ได้กล่าวถึงทำอย่างไรบ้าง ๆ ในประสบการณ์ที่
เล่ามาที่จะพัฒนาปรับใช้ในกระบวนการทำงาน การดำเนินงานวิจัยปกติ
กล่าวแบบสั้น ๆ ว่า... ต้องมีวิธีการคิดแบบนอกกรอบวิจัย
ไม่อิงกรอบวิจัย คนอื่นจนกว่ามันจะไม่ได้ คิดที่จะทำอะไรสักอย่าง
ในเรื่องนี้กับสังคม และต้องมีคุณธรรม ควบคู่กับการทำงาน”
ซึ่งเรื่อง ๆ สามารถคลิก อ่านรายละเอียดได้ตาม File
ที่แนบมานี้ค่ะ

พี่ OJ 2 พ.ค. 2554



การประชุมสัมพันธ

“เสน่ห์มัดใจ สไตส์ผีเสื้อ”

โดย ทีมงานโครงการอุทยานผีเสื้อ

วันที่ 23 มิถุนายน 2554



เสน่ห์มัดใจ สไตส์ผีเสื้อ..
ครั้งแรก กับงานเปิดตัวเป้าหมายใหม่

KM

ขอเชิญชาวเทคโนโลยีธานี ร่วมแลกเปลี่ยนความรู้
ประสบการณ์ กับ เป้าหมาย “เทคนิคการประสานงาน
ตามกลุ่มผู้รับบริการ” วันพฤหัสบดี ที่ 23 มิถุนายน 2554 เวลา 9.30 น. เป็นต้นไป
พบกับ.....เทคนิคดีๆ นี่มีอยู่มากมาย

แล้วพบกับคณะ
พี่ OJ
ทีมงาน KM



ประชุมสัมพันธ :

“ภายหลังจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้”

พี่ OJ ได้ตอบหาเรียนการถ่ายทอดเล่าเรื่อง หัวข้อ “เสน่ห์มัดใจ สไตส์ผีเสื้อ” จากทีมงานโครงการอุทยานผีเสื้อ ผู้เล่าเรื่อง ในวันพฤหัสบดีที่ 23 มิถุนายน 2554 ณ เวทีการประชุมบุคลากรเทคโนโลยีธานี ห้อง 202 ที่ผ่านมานี้ มีเทคนิคที่ดี ๆ มากมายที่น้อง ๆ ควรทราบ อาทิ ... จากทากรที่เราได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีต้องคิดเสมอว่าไม่ใช่หน้าที่ของเราหรือของใครคนใดคนหนึ่งแต่เพียงฝ่ายเดียว แต่หากเป็นหน้าที่ของเราเราต่างหาก ... หรือ แต่ต้องคิดว่าจะช่วยแบ่งเบาอาการหงุดหงิดลดลงได้ด้วยคำพูดอย่างไรเย็น อธิบายด้วยเหตุและผลให้คุณครูเกิดความรู้สึที่ดีขึ้น และคิดว่าจะทำอย่างไร ให้คุณครูเหล่านี้กลับมา ... ตามคำนิยามของหัวหน้าโครงการที่ให้ว่า “ยิ้มง่าย ร่าเริงมาติดต่อกัน ขออะไรก็ให้ ใจต้องเย็น คิดว่าเป็น ศิษย์ารายละเอียดตามไฟล์ที่แนบมา น้อง ๆ ... นั้นมีอยู่มากมาย คอยติดตามกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านการเล่าเรื่องในครั้งต่อไป แล้วพบกันนะคะ ...

พี่ OJ กรกฎาคม 2554



การประชุมสัมพันธ

“บอกเล่าประสบการณ์ จากวันวาน .. จนถึงปัจจุบัน”

โดย ทีมงานฝ่ายปรับเปลี่ยน ถ่ายทอดและเทคโนโลยี

วันที่ 21 กรกฎาคม 2554



"ภายหลังจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 21-7-54"

วันนี้ พี่ OJ ได้ถอดบทเรียนการถ่ายทอดความรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ หัวข้อ...
"บอกเล่าประสบการณ์ จากวันวาน..จนถึงปัจจุบัน " ของทีมงานฝ่ายปรับเปลี่ยนฯ ในวันที่
พฤหัสบดีที่ 21 ก.ค. 54 ณ เวทีการประชุมบุคลากร ทช. ห้อง 202 ที่ผ่านมา มีเทคนิค
มากมาย ประสานงานอย่างไร ให้โดนใจ..กับ 6 Concept
ที่ว่า.. "เข้าใจ-รู้ใจ-เปิดใจ-ใส่ใจ-เต็มใจ-จริงใจ"
ท่ามกลางบรรยากาศอบอุ่น แสดงถึงความเป็น
ความเป็นน้อง สายใยถึงความรัก มิตรภาพ ที่มีต่อกัน
อย่างแน่นแฟ้น ศึกษารายละเอียดได้ตามไฟล์แนบมา
พี่ OJ ขอขอบคุณ ทุกกำลังใจที่มีต่อกัน ทุกความ
คิดเห็นที่ดีๆ น้อมรับและจะปรับปรุง ทุกรูปแบบ
และคิดว่าทุกครั้งนำเสนอออกไป น้องๆ จะต้องได้รับความรู้..
ความสุขและรอยยิ้ม กลับคืนมาอย่างแน่นอน ต้องคอย
ติดตาม & ส่งแรงเชียร์มาด้วยนะคะ...

พี่ OJ สิงหาคม 2554

การประชาสัมพันธ์

“Training courses on demand เล่าที่มา โดยแปลและล่าม”

โดย ทีมงานโครงการหน่วยบริการงานแปลและล่าม

วันที่ 26 สิงหาคม 2554

ไปรอดทราบ...
แบ่งปัน KM มีคำตอบให้
Training Courses on demand
เล่าที่มา... โดยแปลและล่าม

ในวันศุกร์ที่ 26 สิงหาคม 2554
เวลา 09.30 น. ณ ห้อง 202

ร่วมแบ่งปัน ดีใจใจ ที่อ้อมเอม
พี ๐๘

Knowledge management

“ภายหลังจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 26 Aug 2011”



Training Courses on Demand เล่าที่มาโดยแปลและล่าม
...น้องๆ หลายคนคงได้รับคำตอบกันไปบ้างแล้วนะคะ หลังจาก
ที่ได้มีการแบ่งปันความรู้เทคนิคประสานงานจากโครงการคลินิกภาษา...
การแปลความหมายที่ลึกซึ้งถึงแก่นความรู้ของภาษา ต่างวัฒนธรรม
การเรียนรู้จากองค์ความรู้ที่ได้รับอย่างมากมาย...น้อง ๆ สามารถเข้า
ไปศึกษาเรียนรู้ได้ตาม File ที่แนบมา



ช่วงนี้อากาศเปลี่ยนแปลงบ่อยน้อง ๆ ต้องคอยระวัง
สุขภาพกันบ้างนะคะ เชื่อว่าจะได้แวะเวียนกันมาทักทาย
ให้ความคิดเห็น แลกเปลี่ยนประสบการณ์กันตามคอลัมน์
“แบ่งปันความรู้กับ KM” นะคะ...

พี ๐๘ กันยายน 2554



การประชุมสัมพันธ

“บอกเล่าเรื่องราว ... ความสำเร็จ”

โดย นายไพรัตน์ ฤทธิประเสริฐ หัวหน้าฝ่ายบริการวิชาการ
วันที่ 28 กันยายน 2554

คุณพร้อมหรือยัง.....
เปิดรับการเรียนรู้.....เทคนิคการประสานงาน
“บอกเล่าเรื่องราว....ความสำเร็จ”
โดย ฝ่ายบริการวิชาการ

บันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ

ในวันพุธที่ 28 กันยายน 2554 เวลา 9.30 น. ณ ห้อง 202

เต็มเต็มอั่งละน็ด กั้นเลอะคะ
พี 03

ภายหลังจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 28/9/2554
“บอกเล่าเรื่องราว...ความสำเร็จ”
โดย ฝ่ายบริการวิชาการ

“รางวัลของผลงาน OIMP” ช่อมพิสูจนคุณค่าองการทำงานจัดฝึกอบรมและนำมาซึ่ง
ความภาคภูมิใจองชาวเทคโนโลยี นันช่อมบ่งบอกถึง “เทคนิคการประสานงานที่ดี”
ผ่านการถ่ายทอดในหัวข้อ “บอกเล่าเรื่องราว...ความสำเร็จ” โดยฝ่ายบริการวิชาการ
ในวันที่ 28 กันยายน 2554 ที่ผ่านมา น้อง ๆ สามารถศึกษารายละเอียดได้ที่แบบมา
พี 03 อกจากจะฝากไว้ว่า...คงจะเป็นบทพิสูจนบทหนึ่งแล้ววว่า หากพวกเราเติมเต็ม
ความรู้ เปิดรับกับสิ่งใหม่ ๆ เกิดขึ้น

กับการเรียงหน้าสุดเวลา...หนทางช่อมมาฝึก
เกินเป้าหมาย และขอเป็นส่วนหนึ่งของกำลังใจ
ไว้กับน้อง ๆ ชาวเทคโนโลยีทุกท่าน...
แล้วพบกันใหม่ ปีหน้า (ปีงบประมาณ 2555) ค่ะ

พี 03
ตุลาคม 2554

แซวขำๆ..ทีมงานเบื้องหลังความสำเร็จ KM



หวานๆ เท่ๆ
พิธีกรเสียงใส



จัดสถานที่เนียบๆ..
ไม่ใช่ใครที่ไหน



อ๊ะ...ผมนะเสียงหล่อ
ยังโสด (ทัศนูปกรณ์) ครับ



ภาพ P/R สวยใส
ฝีมือ IT อินทรน

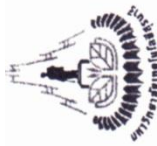


สบายๆ (ได้..ค่ะ)
สไตล์ติดตาม



8.ภาคผนวก

เอกสารอ้างอิงปีงบประมาณ 2554



แผนการดำเนินงาน การจัดการความรู้ เทคโนโลยี (KM Technopolis)
ประจำปีงบประมาณ 2554

หมายเลขเอกสาร

SD:TN0-1-11

แก้ไขครั้งที่ 00
วันที่บังคับใช้ 13 กันยายน 2553

กิจกรรม	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554											หมายเหตุ			
	พ.ศ. 2553					พ.ศ. 2554									
	ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.		ก.ย.		
1. ทบทวนเป้าหมายการจัดการความรู้ ปีพ.ศ.2553 เพื่อสรุปประเด็นปัญหา/อุปสรรค	↕														
2. แจกแจงดำเนินงาน กำหนดข้อตกลง ร่วมกัน ตีรวัดผลในการจัดการความรู้ผ่านที่ ประชุมคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง	↕												↕		
3. เข้าร่วมประชุมแลกเปลี่ยนความรู้อย่าง ต่อเนื่อง	↓												↑		
4. จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เสริมสร้าง ความเข้าใจ ตระหนักถึงความสำคัญของ ระบบจัดการองค์ความรู้	↓												↑		
5. ติดตามประเมินผลดำเนินงานการจัดการ องค์ความรู้ให้กับบุคลากรรับทราบข้อมูลทั่วถึง โดยการวัดผลประมวลค่าความเข้าใจเป็น อัตราร้อยละ					X					X				X	
6. ทบทวน แก้ไข ปรับปรุง เพื่อหาแนวทางให้ ความรู้/เทคนิคต่างๆ ให้อยู่กับองค์กร						X								X	

Amr.
(นางมณฑิรา จรนิเทศ)
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
เลขานุการคณะทำงาน

Pen Omsri.
(นางสาวอรอรอน จรุงจิตตอกินันท์)
ปฏิบัติหน้าที่ หัวหน้างานติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
ประธานคณะทำงาน

Dr.
(ผศ. ดร.ฉัตรชัย โชติชูชาญกุล)
ผู้อำนวยการเทคโนโลยี
ที่ปรึกษาคณะทำงาน

ตารางแผนการทำงาน "การจัดการความรู้" ประจำปีงบประมาณ 2554

ที่	วิธีการสู่ความสำเร็จ KMP	53					54					วิธีการสู่ความสำเร็จ CMP		
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.		ส.ค.	ก.ย.
1	บุคลากรมีแผนการทำงาน สามารถจัดทำข้อมูลระบุขอบเขต วัตถุประสงค์ และผลการดำเนินงานเป็นไปตามแผน				1									(A) การจัดการรวมถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ โดยการเรียนรู้จากผู้มีความรู้ ประสบการณ์มาถ่ายทอด เพื่อให้เกิด
2	มีขั้นตอนการทำงานชัดเจน (Work Flow) ระบบ ISO มีการถ่ายทอด ความรู้จากกรอบการแลกเปลี่ยนระบบพี่เลี้ยง เพื่อให้เกิดการ สร้างขึ้นและแสวงหาความรู้ได้ง่ายขึ้น								2					- ความเข้าใจ รับรู้ และเกิดการยอมรับการเปลี่ยนแปลงเหมาะสม ต่อสถานการณ์ และบทบาทหน้าที่ที่ความรับผิดชอบที่ได้รับ มอบหมาย
3	มีการสร้างคู่มือรวบรวมความรู้ ประสบการณ์ จัดเก็บเป็นเล่ม และ จัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลการจัดการความรู้บนเว็บไซต์เทคโนโลยีสถาน													- การรับฟังความคิดเห็น ปรับปรุงความเข้าใจเกิดทัศนคติที่ดีเชิงบวก
4	กำหนดให้งานติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล รวบรวมความคิดเห็น ต่าง ๆ ที่บุคลากรเสนอผ่านทางที่ประชุมบุคลากร ที่ประชุม คณะทำงาน หรือเว็บไซต์แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อประมวลผล วิเคราะห์ กลั่นกรอง ต่าง ๆ สรุปเป็นแนวทางการ เพื่อให้บริการเป้าหมาย/ แผนงานที่วางไว้								4					- ความเข้าใจประโยชน์ของการจัดการความรู้
5	คู่มือรวบรวมความรู้ ประสบการณ์และฐานข้อมูลการจัดการ ความรู้บนเว็บไซต์ เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น													(B) การประชาสัมพันธ์ สื่อสาร ผ่านที่ประชุมต่าง ๆ ผ่านป้าย ประชาสัมพันธ์ และทางเว็บไซต์
6	การจัดกิจกรรม/การสร้างเวทีการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ต่าง ๆ (ตามแผนโครงการ KM)													(C) จัดสถานที่/เวทีการแลกเปลี่ยนภายในหน่วยงานให้เกิด บรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้
7	การถ่ายทอดความรู้ผ่านเวทีที่ประชุมบุคลากรและกิจกรรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้													(D) การถ่ายทอดความรู้ผ่านเวทีที่ประชุมบุคลากร และกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้
8	บุคลากรสามารถเรียนรู้จากกาปฏิบัติงานจริง รับข่าวสาร หรือ หรือข้อมูลจากกาการทำงานและสามารถให้บริการต่อลูกค้าได้													(E) การประเมินผลใช้แบบสอบถามความคิดเห็นทุกครั้งที่มีการจัด กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และจากสัมภาษณ์บุคลากรเทคโนโลยีสถาน
														(F) มีการประมวลผลจากข้อมูลผลดำเนินงานโดยมุ่งเน้น ผลสัมฤทธิ์ จากการค้าดำเนินงานของฝ่าย/โครงการ ที่สามารถดำเนินงาน บรรลุผลตามแผนที่วางไว้เป็นหลัก โดยมีการประกาศค่า ขมเขย หรือมอบประกาศนียบัตร ผ่านที่ประชุมบุคลากรและ ที่ประชุมคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง

หมายเหตุ :  แทน แผนกระบวนการจัดการความรู้ (KMP)  แทน กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (CMP)



เทคโนโลยี นวัตกรรม วิจัย บริการ มหาวชิราวุธเทคโนโลยีสุรนารีรวมบริการวิชาการ ประสานงานแก้ปัญหา รักษาระบบมาตรฐานสากล

บริการด้านการศึกษา บริการด้านเกษตร บริการด้านอุตสาหกรรม / ผู้ประกอบการ บริการด้านสิ่งแวดล้อม บริการด้านพลังงาน บริการด้านสุขภาพ CSR สิ่งใหม่ ติดต่อเรา

- เมนูหลัก**
- ▶ หน้าแรก
 - ▶ เกี่ยวกับเทคโนโลยี
 - ▶ บุคลากร
 - ▶ ภาพกิจกรรม
 - ▶ หน่วยงานภายใน
 - ▶ สถานข้อมูลเทคโนโลยี
 - ▶ กระดานสนทนา
 - ▶ ระบบประกันคุณภาพ
 - ▶ ISO9001:2008
 - ▶ KM เทคโนโลยี
 - ▶ การบริหารความเสี่ยง
 - ▶ 5ส เทคโนโลยี
 - ▶ สอัครมรออนไลน์
 - ▶ ข้อมูลประกอบรายงานการประเมินตนเอง

ปฏิทินกิจกรรม

« < กันยายน 2011 > »

อา.	จ.	อ.	พ.	พฤ.	ศ.	ส.
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	1

Login

ชื่อผู้ใช้

รหัสผ่าน

จำข้อมูลการเข้าสู่ระบบ

- ลืมรหัสผ่าน?
- ลืมชื่อเข้าใช้งาน?
- ลงทะเบียน

Visitors

Today: 82

Yesterday: 145

This Week: 717

Last Week: 1049

This Month: 2245

Last Month: 7256

Total: 150441

ผู้ใช้งานขณะนี้

>> ผู้ใช้งานขณะนี้

ข้อมูลการจัดการความรู้เทคโนโลยี ประจำปีการศึกษา 2553

เขียนโดย จิราภา เจริญจรยากุล

ข้อมูลการจัดการความรู้ เทคโนโลยี ประจำปีการศึกษา 2553

สืบเนื่องจากคณะกรรมการบริหารจัดการความรู้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีได้ประชุมหารือการกำหนดประเด็นหัวข้อและเป้าหมายการจัดการความรู้ที่จับต้องได้ สาขา สาขาวิชาวิจัยและผลิตฯ และเทคโนโลยีฯ เพื่อเตรียมความพร้อมในการประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2553 ใจด้วยวันที่ 7.2 การพัฒนาสถาบันผู้สอนวิชาชีพ สรูปและพัฒนาการดำเนินงาน ดังนี้

- 1.สำรวจการดำเนินงานเรื่องเรื่องจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง โดยมีการเชิญบุคลากรภายในภายนอกที่มีผลงานดีเด่นมาถ่ายทอดความรู้ เคล็ดลับ หรือวิธีการแก่ การจัดนิทรรศการ ประชุมนิพนธ์ฯ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- 2.ใจด้วยสาขา กำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมาย ของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยที่เน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ที่เข้มแข็งปฏิบัติที่สื่อทางวิจัยต้องมีการดำเนินการ (ในกรณีที่มีหลายประเด็นความรู้ ใจด้วยปีการศึกษา 2553 ใจด้วยการจัดนำดีความประเด็นความรู้)
- 3.ตามเกณฑ์มาตรฐานของตัวบ่งชี้ที่ 7.2 การพัฒนาสถาบันผู้สอนวิชาชีพ ได้ส่งข้อมูลการจัดการความรู้ คณะกรรมการมีมติว่าเงินที่ ใจใจ 3.5 และ ใจด้วย ได้ส่งข้อมูลการจัดการความรู้ คณะกรรมการมีมติว่าเงินที่ ใจด้วยเรื่อง...

รายละเอียดตามเอกสารแนบ

01 พฤษภาคม 2554

ดูรายละเอียดเพิ่มเติม

Attachments:

- PRKM
- แบบฟอร์มข้อมูลการจัดการความรู้

แก้ไขล่าสุด ใน วันศุกร์ที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๕๔ เวลา ๑๔:๕๗ น.

เพิ่มคอมเมนต์ใหม่

ชื่อ (จำเป็นต้องกรอก)

อีเมล (จำเป็นต้องกรอก)

เว็บไซต์

1000 คำอักษรที่เหลือ

ส่งอีเมลเตือนฉันเมื่อมีคอมเมนต์ใหม่

รีเฟรช

:: HOT NEWS ::

คุณเห็นด้วยหรือไม่...กับการจัดตั้งโรงเรียนสุรนารีวิวัฒน์

คลิกที่นี่เพื่อออกความเห็น

อ่านเพิ่มเติม

งานสารบรรณส่งหนังสือแจ้งเรียนทางอีเมล

ตั้งแต่นี้เป็นต้นไป งานสารบรรณ

ขอเชิญร่วมลงนามถวายพระพรออนไลน์ 12 สิงหาคมหาราชินี

ขอเสนอแนะ/ติชม

แบ่งปัน

ความรู้ที่ KM

SUT Daily News

ข่าวรายวัน มทส.

จองห้องออนไลน์

ROOM BOOKING



STI CORNER SUT



บันทึกข้อความ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

หน่วยงาน งานติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล เทคโนโลยี โทรศัพท 4815 โทรสาร 4814
ที่ ศธ 5634 (1) / 356 วันที่ 11 พฤษภาคม 2554
เรื่อง ขอส่งข้อมูลการจัดการความรู้เทคโนโลยี ประจำปีการศึกษา 2553

เรียน รองอธิการบดีฝ่ายวางแผน

ประธานคณะกรรมการบริหารจัดการความรู้ มทส.

ตามที่คณะกรรมการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ได้ขอให้ข้อมูลการจัดการความรู้ประจำหน่วยงาน ในรอบปีการศึกษา 2553 (พฤษภาคม 2553 – เมษายน 2554) โดยจัดลำดับความสำคัญเป็นประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ พันธกิจของมหาวิทยาลัย รายละเอียดตามบันทึกที่ ศธ 5602(7)/พ ว 51 ลงวันที่ 28 เมษายน 2554 นั้น พันธกิจที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี คือ ด้านการบริหารจัดการ และด้านการบริการวิชาการ และปรับเปลี่ยนถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ดังสรุปข้อมูลตามแบบฟอร์มที่แนบมาพร้อมนี้ จำนวน 1 ชุด

ทั้งนี้ หากต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติม หรือมีข้อสงสัยประการใดได้มอบหมายให้คุณอรวรรณ จรุงจิตอภินันท์ งานติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล เทคโนโลยี โทรศัพท 4815 โทรสาร 4814

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการ จักขอบคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรชัย โชติษฐยางกูร)
ผู้อำนวยการเทคโนโลยี



รวมบริการวิชาการ ประสานงานที่ปรึกษา รักษาระบบมาตรฐานสากล

เทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี TEL. (044) 224815, 224875 FAX (044) 224814

วันที่จัดพิมพ์ 25/05/10

ผู้จัดทำเอกสาร นางสาวอรวรรณ จรุงจิตอภินันท์

แหล่งบันทึกข้อมูลG:บริหาร 1-บันทึก20ปี.doc

Page 21 of 28



Certificate No. NQ785/04

แบบฟอร์มข้อมูลการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2553

(1 พฤษภาคม 2553 – 30 เมษายน 2554)

เทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

1. การกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบันอย่างน้อยทางพันธกิจ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการบริหารจัดการ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice)

ประเด็นความรู้

การบริหารจัดการ	การบริการวิชาการและปรับปรุงถ่ายทอดฯ
1. การสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้ การถ่ายทอดนโยบายเกี่ยวกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (ปีงบประมาณ 2555-2559) และการประกันคุณภาพภายในที่ดี วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2554 ณ ห้องประชุม 214 อาคารสุรพัฒน์ 1 เทคโนโลยี	1. เปิดตำนานอุทยานผีเสื้อ จากรุ่นสู่รุ่น : อ.ดร.รุจ มรกต ผู้เล่าเรื่อง วันที่ 26 มกราคม 2554 ณ อุทยานผีเสื้อ เทคโนโลยี
2. ข้อคิดนักพัฒนา : ผู้อำนวยการเทคโนโลยี ผู้เล่าเรื่อง วันที่ 25 สิงหาคม 2553 ณ อุทยานผีเสื้อ เทคโนโลยี	2. ประสบการณ์การถ่ายทอดองค์ความรู้ การปลูกมันสำปะหลัง : อ.ดร.อัศจรรย์ สุขธำรง ผู้เล่าเรื่อง วันที่ 28 เมษายน 2554 ณ อาคารสุรพัฒน์ 1
3. การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ : อ.ดร.พงษ์ชัย จิตตะมัย ผู้เล่าเรื่อง วันที่ 27 พฤษภาคม 2553 ณ อาคารสุรพัฒน์ 1	

เป้าหมายการจัดการความรู้

การบริหารจัดการ	การบริการวิชาการและปรับปรุงถ่ายทอดฯ
1.1 การถ่ายทอดนโยบาย ให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (ประจำปีงบประมาณ 2555-2559) และการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2553 จากระดับมหาวิทยาลัยลงสู่ระดับหน่วยงานเทคโนโลยี โดยเชิญรองอธิการบดีฝ่ายวางแผน ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ หัวหน้าส่วนแผนงาน และคุณอลงกต ยะไวทย์ ศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ พร้อมทั้งเชิญหน่วยงานวิสาหกิจ 3 แห่ง เข้าร่วมเสวนาแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ด้วย ในวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2554 1.2 การถ่ายทอดนโยบาย ให้ความรู้การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (ประจำปีงบประมาณ 2555-2559) และการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2553 จากระดับหน่วยงานลงสู่ระดับปฏิบัติ (บุคลากรเทคโนโลยี) โดยการจัดสัมมนาคณาจารย์ประจำปีงบประมาณ 2554	1.1 การเล่าเรื่องการดำเนินงานโครงการอุทยานผีเสื้อ ภายใต้งานภารกิจหลักด้านบริการวิชาการ สอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัย ต้องการให้เทคโนโลยี เป็นแหล่งเรียนรู้ของชุมชน และการบูรณาการให้เข้ากับการเรียนการสอนกับหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย เช่น สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร ฟาร์มมหาวิทยาลัย 1.2 การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ให้บุคลากรเทคโนโลยีคณาจารย์ ผู้สนใจจากหน่วยงานภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารทั่วถึงกัน

การบริหารจัดการ	การบริการวิชาการและปรับเปลี่ยนถ่ายทอดฯ
<p>ในช่วงระหว่างวันที่ 4-6 กุมภาพันธ์ 2554 ณ จังหวัดกาญจนบุรี สามารถเข้าใจนโยบายและวัตถุประสงค์การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในภายนอก การกำหนดกลยุทธ์ เป้าหมายตัวชี้วัดผลงานแต่ละโครงการภายใต้งานพันธกิจที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัย</p> <p>1.3 บุคลากรเทคโนโลยี เข้าใจและสามารถนำแผนปฏิบัติการไปใช้งานได้จริง ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานภายในของแต่ละโครงการ</p>	
<p>2.1 ต้องการให้บุคลากรเทคโนโลยีเข้าใจหลักการแนวความคิดการพัฒนาตนเอง พัฒนาผู้อื่น พัฒนาองค์กรอย่างไร ที่จะทำให้การทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขในองค์กร</p> <p>2.2 สามารถนำหลักการแนวความคิดปรับใช้ในกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี</p>	<p>2.1 การถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานวิจัยการทดลองปลูกพืชไร่ การปลูกมันสำปะหลัง ให้กับกลุ่มเกษตรกรจังหวัดนครราชสีมา</p> <p>2.2 การถ่ายทอดประสบการณ์การให้ความรู้ อบรมบริการวิชาการด้านการปลูกมันสำปะหลัง ให้กับกลุ่มเกษตรกรจังหวัดนครราชสีมา หรือผู้ที่สนใจ</p> <p>2.3 การถ่ายทอดประสบการณ์การทำงาน ปรึกษาการดำเนินชีวิต ให้บุคลากรรุ่นหลัง เทคโนโลยี นำไปปรับใช้ในกระบวนการทำงาน เช่น การดำเนินงานอย่างจริงจังและต่อเนื่องควบคู่กับคุณธรรม การคิดแบบนอกกรอบ การทำอะไรให้กับสังคมและสิ่งแวดล้อม</p>
<p>3.1 ต้องการให้บุคลากรเทคโนโลยีเข้าใจถึงสภาพการทำงานปัจจุบัน ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มีหลักกระบวนการคิด การจัดลำดับความสำคัญ การแก้ไขปัญหาอย่างมีสติและอย่างมีเหตุผล</p> <p>3.2 นำหลักการแนวความคิดปรับใช้ในกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี</p>	

2. กำหนดกลุ่มบุคลากรเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการบริหารจัดการ อย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1

การบริหารจัดการ	การบริการวิชาการและปรับเปลี่ยนถ่ายทอดฯ
1.1 บุคลากรเทคโนโลยี 1.2 ผู้สนใจจากหน่วยงานภายในและภายนอก	1.1 บุคลากรเทคโนโลยี 1.2 ผู้สนใจจากหน่วยงานภายในและภายนอก
2.1 บุคลากรเทคโนโลยี 2.2 ผู้สนใจจากหน่วยงานภายในและภายนอก	2.1 บุคลากรเทคโนโลยี 2.2 ผู้สนใจจากหน่วยงานภายในและภายนอก
3. บุคลากรเทคโนโลยี	

3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด

การบริหารจัดการ	การบริการวิชาการและปรับเปลี่ยนถ่ายทอดฯ
<p>การสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้ การถ่ายทอดนโยบายเกี่ยวกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (ปีงบประมาณ 2555-2559) และการประกันคุณภาพภายในที่ดี วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2554 ณ ห้องประชุม 214 อาคารสุรพัฒน์ 1 เทคโนโลยี</p> <p>วิทยากรถ่ายทอด : รองอธิการบดีฝ่ายวางแผน ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ หัวหน้าส่วนแผนงาน และคุณอลงกต ยะไวทย์ จากศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ</p> <p>ผู้เข้าร่วมกิจกรรม : ผู้บริหารและบุคลากร ประจำหน่วยงานวิสาหกิจ เช่น ฟาร์มมหาวิทยาลัย สุรสมมนาการ และศูนย์แพทย์บริการ 24 ชม.</p> <p>แนวปฏิบัติที่ดี : 1. บุคลากรเทคโนโลยีทราบนโยบายหลักการแผนยุทธศาสตร์ พันธกิจ มหาวิทยาลัย มอบหมายให้</p> <p>2. บุคลากรเทคโนโลยี เข้าใจและสามารถนำแผนปฏิบัติการไปใช้งานได้จริง ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานภายในของแต่ละโครงการให้สอดคล้องตามแผนงานที่วางไว้</p>	<p>1. เปิดตำนานอุทยานผีเสื้อ จากรุ่นสู่รุ่น : อ.ดร.รุจ มรกต ผู้เล่าเรื่อง วันที่ 26 มกราคม 2554 ณ อุทยานผีเสื้อเทคโนโลยี</p> <p>ผู้เข้าร่วมกิจกรรม : รองอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไปคณบดีสำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร หัวหน้าสาขาผลิตพืช และผู้จัดการฟาร์มมหาวิทยาลัย</p> <p>แนวปฏิบัติที่ดี : 1. บุคลากรเทคโนโลยีรับทราบนโยบายภายใต้การบริหารงานภายในโครงการอุทยานผีเสื้อ การเป็นแหล่งเรียนรู้ของชุมชน</p> <p>2 การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้บุคลากรเทคโนโลยีคณาจารย์ ผู้สนใจจากหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารทั่วถึงกัน</p>
<p>2. ข้อคิดนักพัฒนา : ผู้อำนวยการเทคโนโลยี ผู้เล่าเรื่อง วันที่ 25 สิงหาคม 2553 ณ อุทยานผีเสื้อ เทคโนโลยี</p> <p>ผู้เข้าร่วมกิจกรรม : นางสาวจุไรรัตน์ วิสัยดี ผู้แทนจากส่วนแผนงาน</p>	<p>2. ประสบการณ์การถ่ายทอดองค์ความรู้ การปลูกมันสำปะหลัง : อ.ดร.อัศจรรย์ สุขอึ้ง ผู้เล่าเรื่อง วันที่ 28 เมษายน 2554 ณ อาคารสุรพัฒน์ 1</p> <p>ผู้เข้าร่วมกิจกรรม : นายสถาพร ช้อนสุข ผู้เชี่ยวชาญเกษตรประณีต</p>

<p>แนวปฏิบัติที่ดี : 1. บุคลากรเทคโนโลยีเข้าใจหลักการแนวความคิดการพัฒนาตนเอง พัฒนาผู้อื่น พัฒนาองค์กรอย่างไร ที่จะทำให้การทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขในองค์กร</p> <p>2. บุคลากรเทคโนโลยีสามารถนำหลักการแนวความคิดปรับใช้ในกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี</p>	<p>แนวปฏิบัติที่ดี : 1. การถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานวิจัยการทดลองปลูกพืชไร่ การปลูกมันสำปะหลัง ให้กับกลุ่มเกษตรกรจังหวัดนครราชสีมา</p> <p>2. การถ่ายทอดประสบการณ์การให้ความรู้ อบรมบริการวิชาการด้านการปลูกมันสำปะหลัง ให้กับกลุ่มเกษตรกรจังหวัดนครราชสีมา หรือผู้ที่สนใจ</p> <p>3. การถ่ายทอดประสบการณ์การทำงาน ปรัชญาการดำเนินชีวิต ให้บุคลากรรุ่นหลัง เทคโนโลยี นำไปปรับใช้ในกระบวนการทำงาน เช่น การดำเนินงานอย่างจริงจังและต่อเนื่องควบคู่กับคุณธรรม การคิดแบบนอกกรอบ การทำอะไรให้กับสังคมและสิ่งแวดล้อม</p>
<p>3. การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ : อ.ดร.พงษ์ชัย จิตตะมัย ผู้เล่าเรื่อง</p> <p>วันที่ 27 พฤษภาคม 2553 ณ อาคารสุรพัฒน์ 1</p> <p>แนวปฏิบัติที่ดี : 1. บุคลากรเทคโนโลยีเข้าใจถึงสภาพการทำงานปัจจุบัน ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มีหลักกระบวนการคิด การจัดลำดับความสำคัญ การแก้ไขปัญหาอย่างมีสติและอย่างมีเหตุผล</p> <p>2. การนำหลักการแนวความคิดปรับใช้ในกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี</p>	

4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี มาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)

4.1 รวบรวมความรู้เผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษร ในปีงบประมาณ 2553

- คู่มือระบบการจัดการความรู้เทคโนโลยี การรวบรวมบทเรียน การถ่ายทอดแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ประจำปีงบประมาณ 2553

- ฐานข้อมูลระบบการจัดการความรู้เทคโนโลยี บนเว็บไซต์เทคโนโลยี

4.2 รวบรวมความรู้เผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษร ในปีงบประมาณ 2554

- ฐานข้อมูลระบบการจัดการความรู้เทคโนโลยี บนเว็บไซต์เทคโนโลยี

ปีงบประมาณ 2553 หรือช่วง พ.ศ. 2553-ก.ย. 2553	ปีงบประมาณ 2554 หรือช่วง ต.ค. 2553-เม.ย. 2554
การบริหารจัดการ	การบริการวิชาการและปรับแปลงถ่ายทอดฯ
<p>การสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้ การถ่ายทอดนโยบายเกี่ยวกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (ปีงบประมาณ 2555-2559) และการประกันคุณภาพภายในที่ดี วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2554 ณ ห้องประชุม 214 อาคารสุรพัฒน์ 1 เทคโนโลยีธานี</p> <p>วิทยากรถ่ายทอด : รองอธิการบดีฝ่ายวางแผน ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ หัวหน้าส่วนแผนงาน และคุณอลงกต ยะไวทย์ จากศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ</p> <p>ผู้เข้าร่วมกิจกรรม : ผู้บริหารและบุคลากร ประจำหน่วยงานวิสาหกิจ เช่น ฟาร์มมหาวิทยาลัยสุรสัมมนาจารย์ และศูนย์บริการทางการแพทย์ 24 ชม. และบุคลากรเทคโนโลยีธานี</p>	<p>1. เปิดตำนานอุทยานผีเสื้อ จากรุ่นสู่รุ่น : อ.ดร.รุจ มรกต ผู้เล่าเรื่อง วันที่ 26 มกราคม 2554 ณ อุทยานผีเสื้อเทคโนโลยีธานี</p> <p>ผู้เข้าร่วมกิจกรรม : รองอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไปคณบดีสำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร หัวหน้าสาขาผลิตพืช ผู้จัดการฟาร์มมหาวิทยาลัย และบุคลากรเทคโนโลยีธานี</p>
<p>2. ข้อคิดนักพัฒนา : ผู้อำนวยการเทคโนโลยีธานี ผู้เล่าเรื่อง วันที่ 25 สิงหาคม 2553 ณ อุทยานผีเสื้อ เทคโนโลยีธานี</p> <p>ผู้เข้าร่วมกิจกรรม : นางสาวจุไรรัตน์ วิสัยดี ผู้แทนจากส่วนแผนงาน และบุคลากรเทคโนโลยีธานี</p>	<p>2. ประสบการณ์การถ่ายทอดองค์ความรู้ การปลูกมันสำปะหลัง : อ.ดร.อัศจรรย สุชธำรง ผู้เล่าเรื่อง วันที่ 28 เมษายน 2554 ณ อาคารสุรพัฒน์ 1</p> <p>ผู้เข้าร่วมกิจกรรม : นายสถาพร ช้อนสุข ผู้เชี่ยวชาญเกษตรประณีต และบุคลากรเทคโนโลยีธานี</p>
<p>3. การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ : อ.ดร.พงษ์ชัย จิตตะมัย ผู้เล่าเรื่อง วันที่ 27 พฤษภาคม 2553 ณ อาคารสุรพัฒน์ 1</p> <p>ผู้เข้าร่วมกิจกรรม : บุคลากรเทคโนโลยีธานี</p>	

5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบัน หรือปีการศึกษาที่ผ่านมา ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

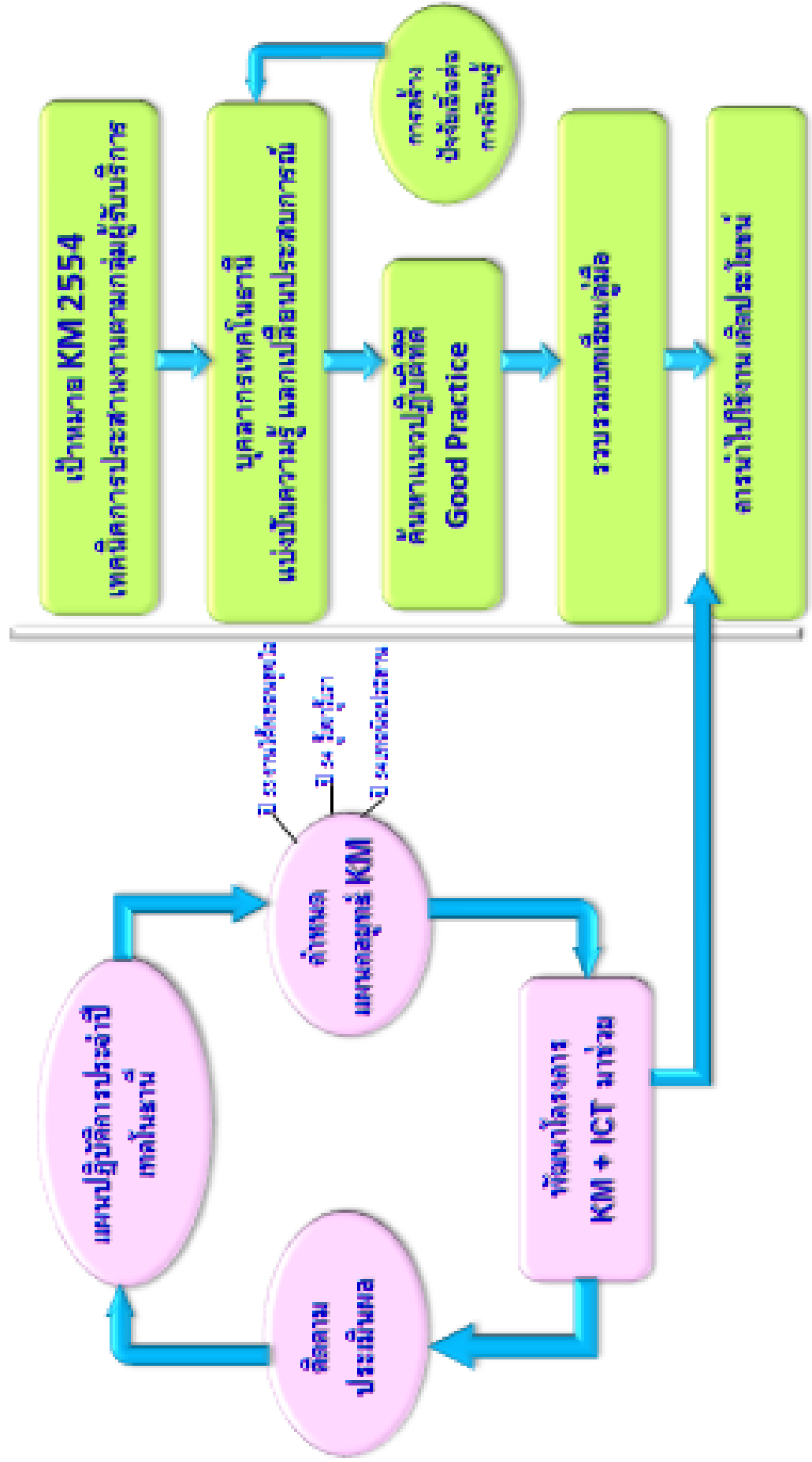
5.1 จากการสำรวจความคิดเห็น จากแบบสอบถาม

- กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ วันที่ 27 พฤษภาคม 2553
- กิจกรรมประชุม/สัมมนา : สัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้การจัดการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (2555-2559) และการประกันคุณภาพการศึกษา เทคโนโลยีธานี วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2554
- กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : ประสบการณ์การถ่ายทอดองค์ความรู้การปลูกมันสำปะหลัง วันที่ 28 เมษายน 2554

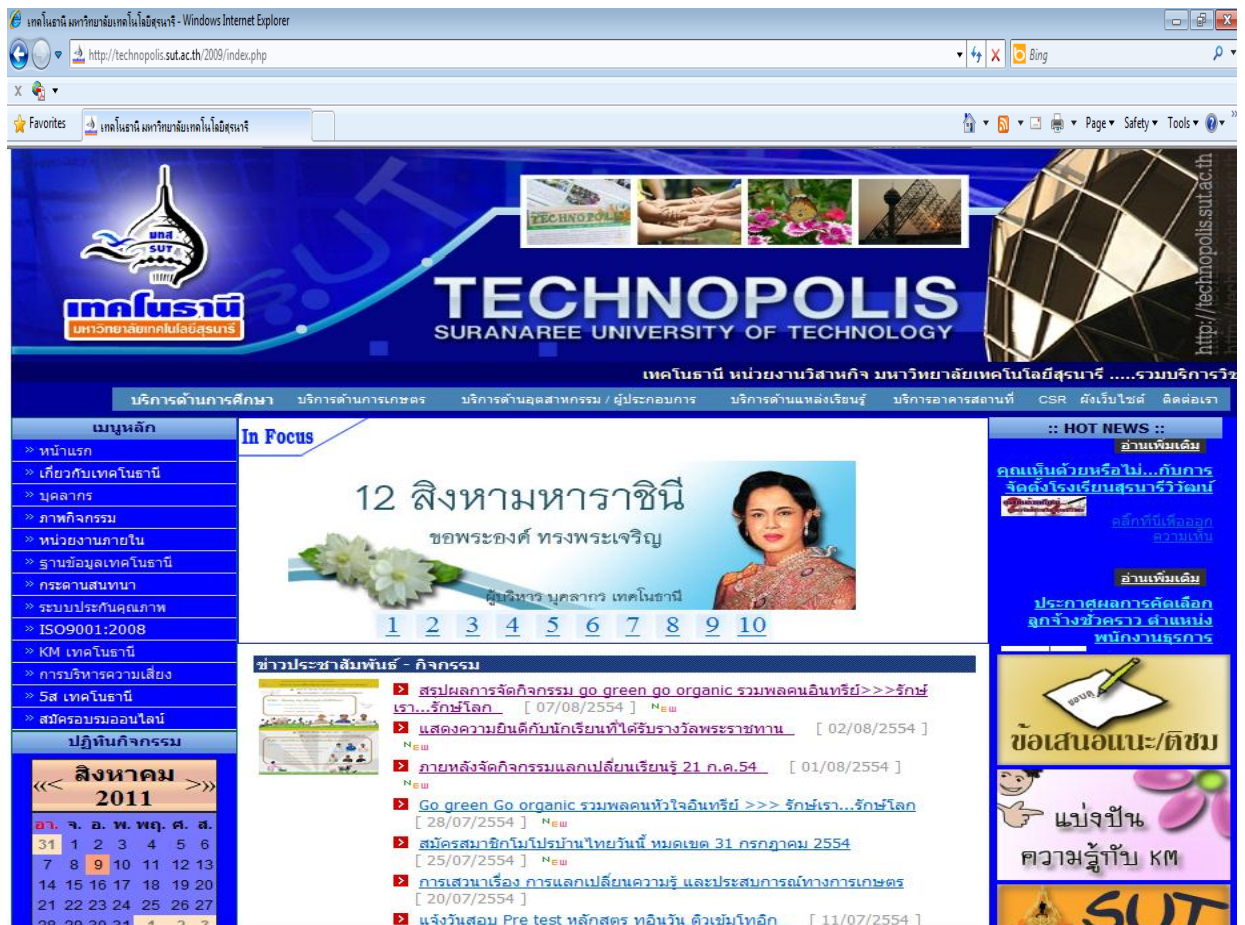
5.2 จากการสำรวจความคิดเห็น การตั้งกระดานเว็บบล็อกเทคโนโลยีธานี

- เทคนิคการประสานงานครั้งแรกให้ประสบผลสำเร็จ (มีนาคม 2554)
- ประโยชน์ของการเล่าเรื่อง Storytelling KM (เมษายน 2554)

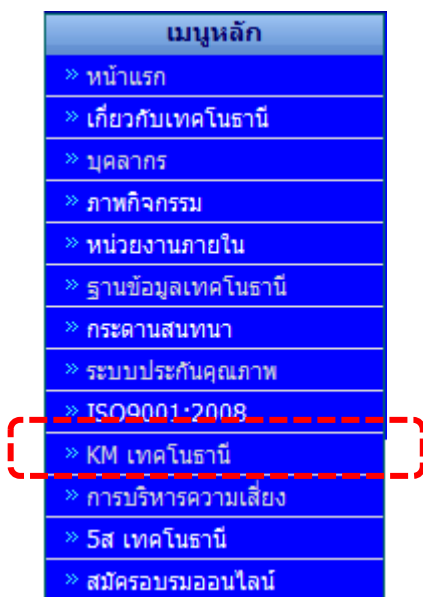
กระบวนการขับเคลื่อนการจัดการความรู้ เทคโนโลยี



1. เข้าเว็บไซต์ [http:// technopolis.sut.ac.th](http://technopolis.sut.ac.th)



2. เข้าที่เมนูหลัก คลิ๊กที่ KM เทคโนโลยีเพื่อเข้าหน้าเว็บไซต์ การจัดการความรู้(KM) จะปรากฏ หน้าเว็บไซต์ ตามรูปภาพ 2.1



2

เมนูหลัก

- หน้าแรก
- เกี่ยวกับเทคโนโลยี
- บุคลากร
- ภาพกิจกรรม
- หน่วยงานภายใน
- ฐานข้อมูลเทคโนโลยี
- กระดานสนทนา
- ระบบประกันคุณภาพ
- ISO9001:2008
- KM เทคโนโลยี

» การบริหารความเสี่ยง

» 5ส เทคโนโลยี

» สมีครบรอบออนไลน์

ปฏิทินกิจกรรม

สิงหาคม 2011

อา.	จ.	อ.	พ.	พฤ.	ศ.	ส.
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3

Login

ชื่อผู้ใช้

รหัสผ่าน

จำข้อมูลการเข้าสู่ระบบ

เข้าสู่ระบบ



เกี่ยวกับ KM เทคโนโลยี (Introduction)

1. ความหมาย
 2. คณะทำงาน
 3. แผนงาน
 4. การติดตามประเมินผล (แบบสอบถาม)
 5. การประเมินผลผู้รับบริการ (2)
- การประชาสัมพันธ์

"ภายหลังจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 21-7-54"

วันนี้ มี OJ ได้ถอดบทเรียนการถ่ายทอดความรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ หัวข้อ.. "บอกเล่าประสบการณ์ จากวันวาน..จนถึงปัจจุบัน " ของทีมงานฝ่ายปรับแปลงฯ ในวันพฤหัสบดี 21 ก.ค. 54 ณ เวทีการประชุมบุคลากร ทช. ห้อง 202 ที่ผ่านมาก มีเทคนิคมากมาย ประสานงานอย่างไร ให้โดนใจ..กับ 6 Concept ที่ว่า.. "เข้าใจ-รู้ใจ-เปิดใจ-ใส่ใจ-เต็มใจ-จริงใจ"

ท่ามกลางบรรยากาศอบอุ่น แสดงถึงความเป็นหนึ่ง
ความเป็นน้อง สายใยถึงความรัก มิตรภาพ ที่มิต้องกัน
อย่างแน่นแฟ้น ศึกษารายละเอียดได้ตามใจแล้วแบบ
นี้ OJ ขอขอบคุณ ทุกกำลังใจที่มีต่อกัน ทุกความ
คิดเห็นที่ดีๆ นวัตกรรมจะปรับปรุง ทุกรูปแบบ
และคิดว่าทุกครั้งนำเสนอออกไป นื่องๆ จะต้องได้รับความรู้..
ความสามัคคีและรอยยิ้ม กลับคืนมาอย่างแน่นอน ต้องคอย

กิจกรรมผลการดำเนินงาน

1. รายงานการประชุมคณะทำงาน
ปีงบประมาณ 2553
ปีงบประมาณ 2554
2. คู่มือ/รายงานถอดบทเรียน แลกเปลี่ยนความรู้
ปีงบประมาณ 2553
ปีงบประมาณ 2554
3. แบ่งปันความรู้กับ KM (การสังเคราะห์)
ปีงบประมาณ 2554

Hot News

ตั้งแต่วันที่...
ไป งานสารบรรณ
เทคโนโลยี จะจัด
ส่งข่าวหนังสือแจ้งเวียนแก่พนักงาน
เทคโนโลยีทุกคนทางอีเมล

ดูเพิ่มเติม

ดูเพิ่มเติมด้วยวิธี...กับการ
จัดตั้งโรงเรียนสตรีศรีวิไล

คลิกที่นี่เพื่อดู
รายละเอียด

ข้อเสนอแนะ/ติชม

แบ่งปัน
ความรู้กับ KM

SUT Daily News
ข่าวรายวัน มทส.

จองห้องออนไลน์
ROOM BOOKING

SUT Camp

รูปภาพ 2.1

3. คลินิกที่ข้อความในแต่ละหัวข้อ เมื่อต้องการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของเทคโนโลยีในแต่ละเรื่อง เช่น ต้องการรู้ความหมายของการจัดการความรู้ ก็ให้ใช้เมาส์คลิกที่ **ความหมาย** เป็นต้น

4. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ประกันคุณภาพรวม(7.2) สามารถคลิกเข้าไปศึกษาได้ 5 หัวข้อ ดังนี้ 1. เกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพ 2. ข้อมูลการจัดการความรู้ 3. รายงาน P DCA การเฝ้าระวังติดตามระบบบริหารคุณภาพ 4. รายงานผลดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ และ 5. การเปลี่ยนเป้าหมายการจัดการความรู้ ตามรูปภาพ 4.1

The screenshot shows a website interface. On the left is a vertical menu with blue buttons labeled 'เมนูหลัก' (Main Menu) containing items like 'หน้าแรก' (Home), 'เกี่ยวกับเทคโนโลยี' (About Technology), 'บุคลากร' (Personnel), 'ภาพกิจกรรม' (Activities), 'หน่วยงานภายใน' (Internal Units), 'ฐานข้อมูลเทคโนโลยี' (Technology Database), 'กระดานสนทนา' (Discussion Board), 'ระบบประกันคุณภาพ' (Quality Assurance System), 'ISO9001:2008', 'KM เทคโนโลยี' (Technology KM), 'การบริหารความเสี่ยง' (Risk Management), '5ส เทคโนโลยี' (5S Technology), and 'สมัครชมออนไลน์' (Online Registration). The main content area has a blue header 'ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ประกันคุณภาพรวม (7.2)' and text 'เขียนโดย จิราภา เจริญจรรยากุล'. Below is a list of five links: 1. [เกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2553](#), 2. [ข้อมูลการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2553](#), 3. [รายงาน P D C A \(EFM:TN.....\)](#), 4. [รายงานผลดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2553 \(Download KM ส่วนแผนงาน\)](#), and 5. [การเปลี่ยนเป้าหมายการจัดการความรู้](#). An orange arrow points to the first link. At the bottom, it says 'แก้ไขล่าสุด ใน วันศุกร์ที่ ๐๘ กรกฎาคม ๒๕๕๔ เวลา ๑๓:๒๒ น.'. On the right is a 'HOT NEWS' sidebar with a blue header and a yellow background, containing text about 'พนักงานธุรการ' (Administrative Staff) and 'งานสารบรรณ' (Official Correspondence), with a 'ขอเสนอแนะ/ติชม' (Suggestions/Feedback) button at the bottom.

รูปภาพ 4.1

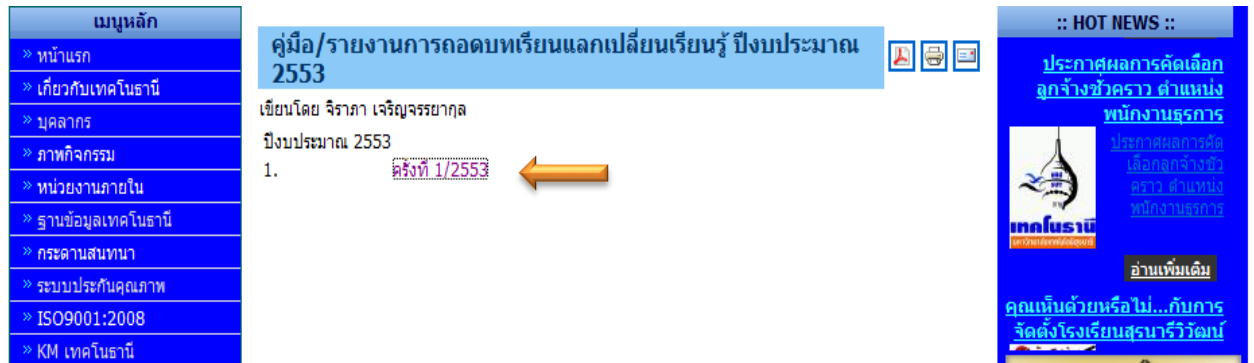
5. หากต้องทราบถึงมติที่ประชุมในแต่ละครั้งที่มีการประชุมเพื่อหารือถึงแนวทางการพัฒนาการจัดการความรู้ของเทคโนโลยี **สามารถเข้าไปที่** รายงานการประชุมคณะทำงาน **ในแต่ละครั้งได้ตามรูปภาพ 5.1**

The screenshot shows a website interface similar to the previous one. The main content area has a blue header 'รายงานการประชุมคณะทำงาน ปีงบประมาณ 2554' and text 'เขียนโดย จิราภา เจริญจรรยากุล' and 'ปีงบประมาณ 2554'. Below is a list of four links: 1. [ครั้งที่ 1/2554](#), 2. [ครั้งที่ 2/2554](#), 3. [ครั้งที่ 3/2554](#), and 4. [ครั้งที่ 4/2554](#). An orange arrow points to the first link. The 'HOT NEWS' sidebar on the right contains text about 'ส่งข่าวหนังสือแจ้งเวียนแก่พนักงานเทคโนโลยีทุกคนทางอีเมล' (Distribute news to all technology staff via email) and a 'อ่านเพิ่มเติม' (Read more) button.

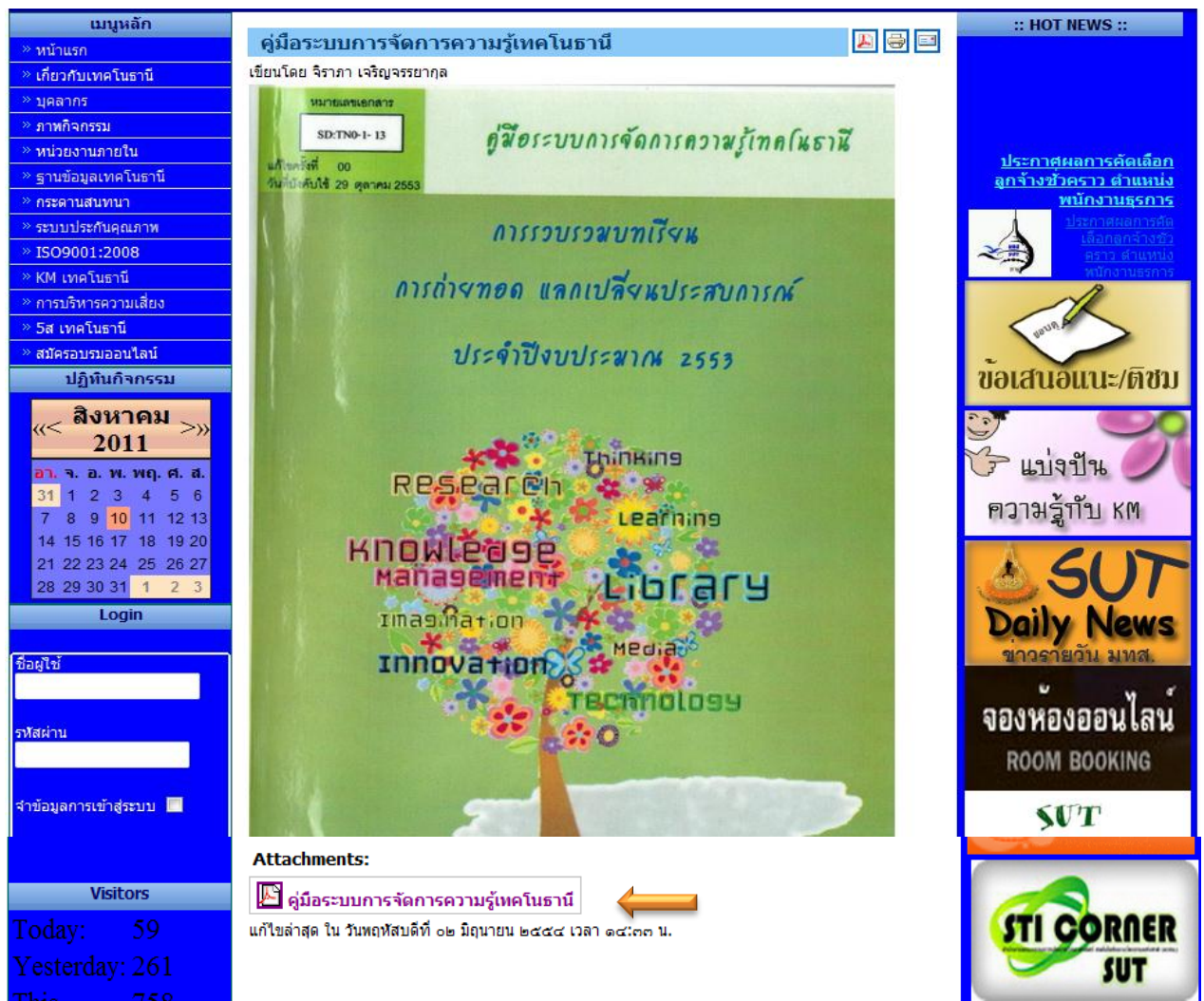
รูปภาพ 5.1

6. เป็นการถอดบทเรียน แลกเปลี่ยนความรู้ จากการเล่าเรื่องถึงประสบการณ์ต่างๆ ของผู้เล่าแต่ละท่าน ในแต่ละครั้งที่มีการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ ออกมาให้เป็นอย่างดี ความรู้แก่ผู้ที่เข้ามาศึกษาและสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานหรือในเรื่องอื่นๆ ได้ ตามรูปภาพ 6.1.1-6.1.2, 6.2.1-6.2.2

6.1 เป็นการถอดบทเรียน แลกเปลี่ยนความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2553 ได้รวบรวมเป็นรูปเล่มไว้ในเว็บไซต์ ซึ่งสามารถเข้าอ่านหรือปริ้นออกมาเพื่อเก็บไว้ศึกษาได้ตามรูปภาพ 6.1.1-6.1.2



รูปภาพ 6.1.1



รูปภาพ 6.1.2

6.2 เป็นการถอดบทเรียน แลกเปลี่ยนความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2554 เข้าไปศึกษาได้ ตัวอย่างเช่น ต้องการศึกษาการเล่าประสบการณ์การถ่ายทอดองค์ความรู้การปลูกมัน

7. แบ่งปันความรู้กับ KM (การตั้งกระทู้) เป็นหน้าเว็บที่มีไว้ให้ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ ได้มีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับการจัดการความรู้ ของเทคโนโลยี ซึ่งผู้ที่เข้ามาเว็บไซต์สามารถเข้าไปตั้งกระทู้เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้ 2 ทาง คือ

1. เข้าเมนูหลัก – KM หัวข้อที่ 3 แบ่งปันความรู้กับ KM ตามรูปภาพที่ 2.1
2. เข้าตรงแบ่งปันความรู้กับ KM ด้านขวามือของหน้าเว็บไซต์ ตามรูปภาพ 7.1

และสามารถบันทึกข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้ตามตัวอย่างในรูปภาพที่ 7.2



รูปภาพ 7.1

7

เมนูหลัก

- หน้าแรก
- เกี่ยวกับเทคโนโลยี
- บุคลากร
- ภาพกิจกรรม
- หน่วยงานภายใน
- ฐานข้อมูลเทคโนโลยี
- กระดานสนทนา
- ระบบประกันคุณภาพ
- ISO9001:2008
- KM เทคโนโลยี
- การบริหารความเสี่ยง
- 5S เทคโนโลยี
- สมัครชมรมออนไลน์

ปฏิทินกิจกรรม

« สิงหาคม »
2011

อา.	จ.	อ.	พ.	พฤ.	ศ.	ส.
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3

Login

มือผู้ใช้

รหัสผ่าน

จำข้อมูลการเข้าสู่ระบบ

เข้าระบบ

- ลืมรหัสผ่าน?
- ลืมชื่อเข้าใช้งาน?
- ลงทะเบียน

Visitors

Today: 120
Yesterday: 438
This Week: 558
Last Week: 1404
This Month: 1962

เทคนิคการประสานงานครั้งแรกให้ประสบความสำเร็จ

เขียนโดย จิราภา เจริญจรรยากุล

เทคนิคการประสานงานครั้งแรกให้ประสบความสำเร็จ



คลิกเพื่อดูภาพขยาย

Attachments:

เทคนิคการประสานงานครั้งแรกให้ประสบความสำเร็จ

แก้ไขล่าสุด ใน วันอังคารที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๕๔ เวลา ๑๐:๐๓ น.

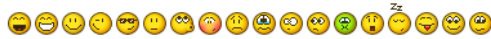
คอมเมนต์คอมเมนต์

#1 อรวรรณ จรุงจิตอภิรักษ์ ๒๕๕๔-๐๖-๒๒ ๑๕:๑๖M
เทคนิคการประสานงานที่ดีต้องใส่ใจมาก่อน เห็นความสำคัญของการประสานงาน เข้าใจบริบท เนื้อหา
งานที่ได้รับจะไปประสานงานให้ตรงกันก่อน ... จึงจะประสบความสำเร็จ (ในวันใดขั้นแรก)

รีเฟรชรายการคอมเมนต์
ติดตามคอมเมนต์ในรูปแบบ RSS feeds

เพิ่มคอมเมนต์ใหม่

ชื่อ (จำเป็นต้องระบุ)
 อีเมล (จำเป็นต้องระบุ)
 เว็บไซต์



ดีจัง นอกจากได้ความรู้แล้วยังสามารถนำ
ไปแนวทางการทำงาน ได้อีกด้วย

1000 คำค้นหาที่เหลือ

ส่งอีเมลเตือนฉันเมื่อมีคอมเมนต์ใหม่



รีเฟรช

Bnbs7



รูปภาพ 7.2

:: HOT NEWS ::

ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป งานสารบรรณเทคโนโลยีจะจัดส่งข่าวหนังสือเวียนแก่พนักงานเทคโนโลยีทุกท่านทางอีเมล

อ่านเพิ่มเติม

ประกาศผลการคัดเลือกลูกจ้างชั่วคราว ตำแหน่งพนักงานธุรการ

ประกาศผลการคัดเลือกจ้างชั่วคราว



ข้อเสนอแนะ/ติชม

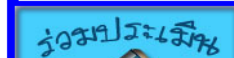
แบ่งปัน
ความรู้กับ KM



จองห้องออนไลน์
ROOM BOOKING



ฐานข้อมูล ศูนย์วิจัย
บันลือพลังและผลิตภัณฑ์



9.ภาคผนวก

เอกสารอ้างอิงปีงบประมาณ 2555

แผนดำเนินงานระบบการจัดการความรู้ เทคโนโลยี
ประจำปีงบประมาณ 2555

กิจกรรม	พ.ศ.2554				พ.ศ.2555				หมายเหตุ			
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.		มิ.ย.	ก.ค.	ก.ย.
1. กำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมาย การจัดการความรู้พร้อมทั้งกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะ เพื่อกำหนดได้เป็นแผนดำเนินงาน												
2. แจกแผนดำเนินงาน เป้าหมายการจัดการความรู้ตัวชี้วัดผลดำเนินงานผ่านที่ประชุมเกี่ยวข้อง เพื่อให้บุคลากรรับทราบ เข้าใจ และให้ความร่วมมือ												
3. จัดกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์อย่างสม่ำเสมอเพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี และเผยแพร่ความรู้สู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบเผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษร.												
4. มีการติดตามประเมินผลดำเนินงานตามแผนเป็นประจำปีอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับจากประเด็นความรู้และทักษะ												
5. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากกลุ่มบุคลากรและที่ประชุมเกี่ยวข้องมาปรับใช้ในการวางแผนงานในรอบปีถัดไป												

[Signature]
(นางสาวมัทธการ ทวีแปลง)
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
คณะทำงานและเลขานุการ

[Signature]
(นางสาวอรรฉรณ จรุงจิตภินันท์)
ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างานติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล
รองประธานคณะทำงาน

[Signature]
(ผศ.ดร.ฉัตรชัย โชติษฐยางกูร)
ผู้อำนวยการเทคโนโลยี
ประธานคณะทำงาน




เทคโนโลยีธานี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คณาจารย์ นักการทำงาน “การจัดการความรู้” ประจำปีงบประมาณ 2555

ที่	วิธีการสู่ความสำเร็จ KMP	2555						วิธีการสู่ความสำเร็จ CMP		
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.		เม.ย.	พ.ค.
1	บุคลากรทราบเป้าหมาย การจัดการความรู้และมีแผนการทำงาน สามารถจัดทำข้อมูลรอบเขตวัตถุประสงค์ และผลการดำเนินงาน เป็นไปตามแผน							(A) การจัดการความรู้ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ โดยการเรียนรู้จากผู้มีความรู้ ประสบการณ์มาถ่ายทอด เพื่อให้เกิด - ความเข้าใจ รับรู้ และเกิดการยอมรับการเปลี่ยนแปลง เหมาะต่อสถานการณ์ และบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ที่ได้รับมอบหมาย - การรับฟังความคิดเห็น ปรับปรุงความเข้าใจเกิดทัศนคติที่ดี		
2	มีขั้นตอนการทำงานชัดเจน(Work Flow)ระบบ ISO มีการถ่ายทอด ความรู้จากกรอบการแลกเปลี่ยนระบบที่เสี่ยง เพื่อให้เกิดการสร้างและแสวงหาความรู้ได้ง่ายขึ้น							เชิงบวก		
3	มีการสร้างคู่มือรวบรวมความรู้ ประสบการณ์จัดเก็บเป็นเล่มและ จัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลการจัดการความรู้บนเว็บไซต์เทคโนโลยีธานี							- ความเข้าใจถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้		
4	กำหนดให้งานติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล รวบรวมความคิดเห็นต่าง ๆ ที่บุคลากรเสนอผ่านทางที่ประชุมบุคลากร ที่ประชุม คณะทำงาน หรือเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อประมวลผล วิเคราะห์ ถอดกรอบ ต่างๆ สรุปเป็นแนวทาง เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย/แผนงาน ที่วางไว้							(B) การประชาสัมพันธ์ สื่อสาร ผ่านที่ประชุมต่าง ๆ ผ่านป้าย ประชาสัมพันธ์ ทางเว็บไซต์และอื่นๆ		
5	คู่มือรวบรวมความรู้ ประสบการณ์และฐานข้อมูลการจัดการความรู้ บนเว็บไซต์ เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น							(C) จัดสถานที่/เวทีการแลกเปลี่ยนภายในหน่วยงานให้เกิด บรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้		
6	การจัดการกิจกรรม/การสร้างเวทีการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ต่าง ๆ (ตามแผนโครงการ KM)							(D) การถ่ายทอดความรู้ผ่านเวทีที่ประชุมบุคลากร และกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้		
7	การถ่ายทอดความรู้ผ่านเวทีที่ประชุมบุคลากรและกิจกรรมการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้							(E) การประเมินผลใช้แบบสอบถามความคิดเห็นทุกครั้งที่มีการ จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และจากสัมภาษณ์บุคลากร เทคโนโลยีธานี		
8	บุคลากรสามารถเรียนรู้จากกรณีปฏิบัติงานจริง นำความรู้ไปใช้ให้เกิด ประโยชน์ตามเป้าหมายการจัดการความรู้หรือองค์ความรู้ต่าง ๆ ภายในหน่วยงานได้							(F) มีการประมวลผลจากข้อมูลผลดำเนินงานโดยมุ่งเน้น ผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานของฝ่าย/โครงการ ที่สามารถ ดำเนินงานบรรลุผลตามแผนที่วางไว้เป็นหลัก โดยมีการประกาศ กล่าวยกย่อง หรือมอบประกาศนียบัตรอื่นๆ ผ่านที่ประชุมบุคลากร และที่ประชุมคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง		

หมายเหตุ :  แทน แผนกระบวนการจัดการความรู้ (KMP)

 แทน กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (CMP)



แผนงานการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เทคโนโลยี ประจำปีงบประมาณ 2555

แผนงานการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เทคโนโลยี ประจำปีงบประมาณ 2555



Technopolis

ส่ง: 19 กันยายน 2011 2:43 PM

ถึง: Chatchai Jothiyangkoon; Orasa Najumroen; ora_najumroen@hotmail.com; Landuan Sriman; Pornpiroon Mata; ppr.mata@hotmail.com; Nonglak Srisuay; nuht@windowslive.com; Ananya Thepphabud; tipparat89@gmail.com; nattanitpuanpan@hotmail.com; Chookead Sanmai; Pairat Ritprasert; ritpairat@hotmail.com; Salyapong Wongsomboon; Titaya Korbua; Panita Samattapapong; Sunisa Khaisommut; Kittiphum Ngamvong; Prasert B.P Sunnearn; Chaveewan Nantanavanich; Preecha Nahuanin; Chayanat Sirisitikul; Rapeeporn Sripukdee; activity; Kwanta Wongsamart; kwan_fat@hotmail.com; Monthira Jornnitest; evolutionnut24@gmail.com; Rut Morakote; butterfly; arthropoda_30828@hotmail.com; dhirawit99@yahoo.com; Pornpip Chumchaitrakool; pilot_p@hotmail.com; Chalermpon Benjakoom; Lumprai Srithamma; Sujitra Jokkratoke; Utika Soiraya; Suchada Udomporn; Rungahrun Charunsak; Somboon Nokphromphanao; Kittima Sampaonon; solong_beer@hotmail.com; mo-mo-taro@windowslive.com; chutimon_chooputsa@hotmail.com; Phongchai Jittamai; naphattamon@gmail.com; Kanjana Kaobao; Siriwan Nawong; Ekachai Boonrotsak; mayakol@hotmail.com; Sutheeraphan Kongroi; kinoola12@hotmail.com; vanida_019@hotmail.com; itap; mullika@g.sut.ac.th; paphakorn@g.sut.ac.th; charu_kul@g.sut.ac.th; sriprom@g.sut.ac.th; dolrawee@g.sut.ac.th; pmahaboon@g.sut.ac.th; Preechaya Rattananusorn; pakkaporn_sin@g.sut.ac.th; sukanya_11@g.sut.ac.th; manrat@g.sut.ac.th; kulsiri@g.sut.ac.th; surajit@g.sut.ac.th; lek_jung@hotmail.com; Metee Prasomsup; Araya Tantawattana; thansukan@hotmail.com; gimini_666@hotmail.com; Malee Tangsatidkulchai; sunmong@hotmail.com; Sunthorn Srisura; P.Khraikaew Noparattana; Pimpaphat Sudprasert; Supattra Romkratok; Supreecha Kamlie; Anajak Pontrakam; vatanavongs@yahoo.com; y_narathip@hotmail.com; park.tip@hotmail.com; Noppakun Kasantikul; Rawiwan Bunsopa; Orawan Jarungjitapinon; Natcharika Sanaphan; suwaput@g.sut.ac.th; naphut@g.sut.ac.th; Somnuck Kerdsook; Malai Boonmayam; malaitik@hotmail.com; Kenika Yomsamit; mirinda_koy@hotmail.com; Napapron B.p.soungnean; Bunditha Kongkaew; Sakolsupa Kooksanthia; Jirapha Jaroenjanyakul; Mussakarn Taweepiang; Suphakan Sripho; Technopolis

สิ่งที่แนบมา: KM06095411.pdf (43 กิโลไบต์)



TECHNOPOLIS

SURANAREE UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

http://technopolis.sut.ac.th

เทคโนโลยี นวัตกรรม วิสาหกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีรวมบริการวิชาการ ประสานงานที่ปรึกษา ศึกษาระบบมาตรฐานสากล

บริการด้านการศึกษา
บริการด้านเกษตร
บริการด้านอุตสาหกรรม / ผู้ประกอบการ
บริการด้านสิ่งแวดล้อม
บริการอาคารสถานที่
CSR
พัฒนาระบบ
ติดต่อเรา

เมนูหลัก

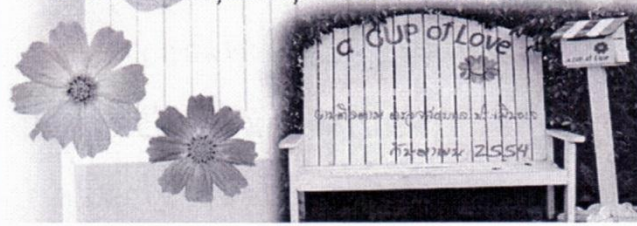
- ▶ หน้าแรก
- ▶ เกี่ยวกับเทคโนโลยี
- ▶ บุคลากร
- ▶ ภาพกิจกรรม
- ▶ หน่วยงานภายใน
- ▶ ฐานข้อมูลเทคโนโลยี
- ▶ กระดานสนทนา
- ▶ ระบบประกันคุณภาพ
- ▶ ISO9001:2008
- ▶ KM เทคโนโลยี
- ▶ การบริหารความเสี่ยง
- ▶ 5ส เทคโนโลยี
- ▶ สนิทรมออนไลน์
- ▶ ข้อมูลประกอบรายงานการประเมินตนเอง

แผนงานการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เทคโนโลยี ประจำปีงบประมาณ 2555

เขียนโดย จิราภา เจริญจรยาภกุล

ขอแจ้งแผนงานการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในปีงบประมาณ 2555 ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามมติที่ประชุมคณะกรรมการคุณภาพรวมเทคโนโลยี ครั้งที่ 5/2554 วันที่ 22 สิงหาคม 2554 และได้บรรจุผลวัตถุประสงค์ตามแผนงาน

จึงขอความร่วมมือในการแสดงออก แสดงพลังความคิด ความรู้ และประสบการณ์ของทุกท่านที่มีอยู่เพื่อประโยชน์ต่อหน่วยงานและชาวเทคโนโลยี (โอกาสนี้ ขอขอบคุณมาจังกทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี



ดูรายละเอียดเพิ่มเติม
แก้ไขล่าสุด ใน วันจันทร์ที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๕๔ เวลา ๑๔:๕๖ น.

:: HOT NEWS ::


งานสารบรรณ ส่งหนังสือแจ้งเรียนทางอีเมล

ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป งานสารบรรณเทคโนโลยีจะจัดส่งข่าวหนังสือแจ้งเรียนแก่พนักงานเทคโนโลยีทุกคนทางอีเมล

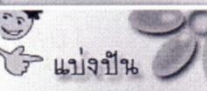
ส่วนเพิ่มเติม

คุณเห็นด้วยหรือไม่...กับการจัดตั้งโรงเรียนสุรนารีวิวัฒน์

ขอเชิญร่วมลงนามถวายพระพรออนไลน์ 12 สิงหาคมหาราชินี




ข้อเสนอแนะ/ติชม






แบ่งปัน

ความรู้ที่ KM



ห้องออนไลน์ ROOM BOOKING

ปฏิทินกิจกรรม

« < กันยายน 2011 > »

อา.	จ.	อ.	พ.	พฤ.	ศ.	ส.
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	1

Login

ชื่อผู้ใช้

รหัสผ่าน

จำข้อมูลการเข้าสู่ระบบ

เข้าสู่ระบบ

- ลืมรหัสผ่าน?
- ลืมชื่อเข้าใช้งาน?
- ลงทะเบียน

Visitors

Today: 82
 Yesterday: 76
 This Week: 82
 Last Week: 922
 This Month: 2532
 Last Month: 7092
 Total: 148900

ผู้ใช้งานขณะนี้

>> ผู้ใช้งานขณะนี้

แผนงานการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เทคโนโลยี

ประจำปีงบประมาณ 2555

เดือน	เนื้อหาแลกเปลี่ยน	ผู้เล่าเรื่อง หลัก	ผู้ร่วมแบ่งปัน
ตุลาคม 2554	งานอบรม การจัดทำค่ายด้านการศึกษา(ครู,นักเรียน)	โครงการศูนย์การเรียนรู้ของชุมชน	1. ฝ่ายบริการวิชาการ 2. โครงการอุทยานผีเสื้อ
พฤศจิกายน 2554	งานบริการวิชาชีพ (กลุ่มคณาจารย์ มทส.)	โครงการหน่วยบริการทางห้องปฏิบัติการ	1. โครงการสนับสนุนพัฒนาเทคโนโลยีอุตสาหกรรมไทย 2.โครงการอุทยานวิทยาศาสตร์
ธันวาคม 2554	งานที่ปรึกษา (กลุ่มอุตสาหกรรมเอกชน)	โครงการสนับสนุนพัฒนาเทคโนโลยีอุตสาหกรรมไทย	1.ฝ่ายปรับปรุงและถ่ายทอดเทคโนโลยี 2.โครงการอุทยานวิทยาศาสตร์ 3.โครงการหน่วยบริการทางห้องปฏิบัติการ
มกราคม 2555	งานที่ปรึกษา (กลุ่มธุรกิจ / เอกชน)	โครงการอุทยานวิทยาศาสตร์	1.โครงการหน่วยบริการทางห้องปฏิบัติการ 2. โครงการสนับสนุนพัฒนาเทคโนโลยีอุตสาหกรรมไทย
กุมภาพันธ์ 2555	ทางโทรศัพท์	โครงการห้องเรียนวิทยาศาสตร์	1.โครงการศูนย์การเรียนรู้ของชุมชน 2.โครงการอุทยานผีเสื้อ 3.โครงการหน่วยบริการงานแปลและล่าม
มีนาคม 2555	ทางเอกสารหรือ Mail	โครงการเมืองจระจกจำลอง	1.โครงการศูนย์การเรียนรู้ของชุมชน 2.โครงการอุทยานผีเสื้อ
เมษายน 2555	ทางตรง (บุคคล)	สำนักงานผู้อำนวยการเทคโนโลยี	1. ฝ่ายบริการวิชาการ 2. ฝ่ายปรับปรุงและถ่ายทอดเทคโนโลยี
พฤษภาคม 2555	สรุปทเรียนความรู้ที่ได้รับ เพื่อค้นหาแนวทางการปฏิบัติที่ดีพิจารณาบรรลุเป้าหมายการจัดการความรู้หรือไม่อย่างไร	งานติดตามตรวจสอบและประเมินผล เทคโนโลยี	1. ฝ่ายบริการวิชาการ 2. ฝ่ายปรับปรุงและถ่ายทอดเทคโนโลยี 3.สำนักงานผู้อำนวยการเทคโนโลยี
มิถุนายน 255	ทบทวน/กำหนดเป้าหมายการจัดการความรู้	ผู้อำนวยการเทคโนโลยี	1.คณะทำงานระบบการจัดการความรู้เทคโนโลยี 2.ฝ่าย/โครงการ

หมายเหตุ: ผลผลิตที่ประชุมคณะทำงานระบบบริหารจัดการคุณภาพรวม เทคโนโลยีครั้งที่ 5/2554

วันที่ 22 สิงหาคม 2554 โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ตอบสนองเป้าหมายการจัดการความรู้ “เทคนิคประสานงานตามกลุ่มผู้รับบริการ
2. กำหนดให้ฝ่าย/โครงการหมุนเวียนกันเป็นผู้เล่าเรื่องหลักและให้มีผู้ร่วมแบ่งปันในเนื้อหาที่สอดคล้องกันเพื่อเน้นความเป็นทีมงานมากยิ่งขึ้น

คณะกรรมการจัดการความรู้ เทคโนโลยี



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นัตราชัย โชติยธูขางกูร
ประธาน



นางสาวอรรพรรณ จรุงจิตกอนันท์
รองประธาน



นางนพคุณ กสานติกุล
คณะกรรมการ



นางฉวีวรรณ นันท์ชนะวานิช
คณะกรรมการ



นายไพรัตน์ ฤทธิประเสริฐ
คณะกรรมการ



นางสาวพรทิพย์ เชื่อมชัยตระกูล
คณะกรรมการ



นางสาวهيرพัทธ สุจิรา
คณะกรรมการ



นางสาวอรสา นัจำเริญ
คณะกรรมการ



นางสาวจรรวรรณ วีระเศรษฏกุล
คณะกรรมการ



นางสาวกาญจนา ชำวเมา
คณะกรรมการ



นางสาวมัศการ ทวีเปลง
คณะกรรมการและเลขานุการ

ภายิต-คำคม KM

Knowledge resides in the users and not in the collection.

ความรู้อยู่ในผู้ใช้ ไม่ใช่อยู่ในแหล่งรวมความรู้

KM is a Journey, not a destination.

การจัดการความรู้เป็นการเดินทาง ไม่ใช่เป้าหมายปลายทาง

A little knowledge that acts is worth
more than much knowledge that is idle.

ความรู้เพียงเล็กน้อยเพื่อปฏิบัติมีค่ามากกว่าความรู้มหาศาลที่อยู่เฉย ๆ

Knowledge is a key asset, but it is often tacit and private.

ความรู้เป็นสินทรัพย์สำคัญ แต่บ่อยครั้งความรู้เป็นสิ่งฝังลึกและเป็น
สินทรัพย์ส่วนบุคคล

Knowledge is not what you know, but is what you do.

ความรู้ไม่ใช่เพียงการรู้ แต่เป็นการกระทำ

Shift from error avoidance to error detection and correction

จงเปลี่ยนจากการหลีกเลี่ยงความผิดพลาด

ไปสู่การค้นหาความผิดพลาดและแก้ไข

หัวใจของการจัดการความรู้

Knowledge is Power

ความรู้คือพลัง

Successful knowledge transfer involves neither computers nor documents but rather in interactions between people.

(Thomas H Davenport)

ความสำเร็จของการถ่ายทอดความรู้ไม่ใช่อยู่ที่คอมพิวเตอร์ หรือ เอกสาร แต่อยู่ที่การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนด้วยกัน

The great end of knowledge is not knowledge but action

จุดหมายปลายทางสำคัญ ของความรู้มิใช่ที่ตัวความรู้ แต่อยู่ที่การนำไปปฏิบัติ

Now the definition of a manager is somebody who makes knowledge productive

นิยามใหม่ของผู้จัดการ คือ ผู้ซึ่งทำให้ความรู้ผลิตดอกออกผล



นโยบายคุณภาพ

รวมบริการวิชาการ ประสานงานที่ปรึกษา รักษาระบบมาตรฐานสากล

111 ถนนมหาวิทยาลัย ตำบลสุนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000 โทรศัพท์ 0-4422-4815 โทรสาร 0-4422-4814

E - mail: th@sut.ac.th [www.http://techopolis.sut.ac.th](http://techopolis.sut.ac.th)