



"ภายหลังจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 21-7-54"

วันนี้ พี่ OJ ได้ถอดบทเรียนการถ่ายทอดความรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ หัวข้อ...

"บอกเล่าประสบการณ์ จากวันวาน..จนถึงปัจจุบัน " ของทีมงานฝ่ายปรับแปลงฯ ในวัน
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"

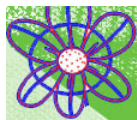
ท่ามกลางบรรยากาศอบอุ่น แสดงถึงความเป็นพี่
ความเป็นน้อง สายใยถึงความรัก มิตรภาพ ที่มีต่อกัน
อย่างแน่นแฟ้น ศึกษารายละเอียดได้ตามไฟล์แนบมา

นี่ OJ ขอขอบคุณ ทุกกำลังใจที่มีต่อกัน ทุกความ
คิดเห็นที่ดีๆ พร้อมเสมอค่ะที่จะปรับปรุง ทุกรูปแบบ
และคิดว่าทุกครั้งนำเสนอออกไป น้องๆ จะต้องได้รับความรู้..
ความสุขและรอยยิ้ม กลับคืนมาอย่างแน่นอน ต้องคอย
ติดตาม & ส่งแรงเชียร์มาด้วยนะคะ...



พี่ OJ สิงหาคม 2554





ภาพกิจกรรม "บอกเล่าประสบการณ์จาก... วันวานจนถึงปัจจุบัน"



การถอดบทเรียนแลกเปลี่ยนความรู้

ประสบการณ์

ภายในเทคโนโลยีธานี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ประจำปีงบประมาณ 2554



โดย ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานการจัดการความรู้ เทคโนโลยีธานี

งานติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล

เทคโนโลยีธานี

ครั้งที่ 5 กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

หัวข้อ “บอกเล่าประสบการณ์ จากวันวาน ... ถึงปัจจุบัน”

โดย ทีมงานฝ่ายปรับเปลี่ยน ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี เป็นผู้เล่าเรื่อง

ในวันที่ 21 กรกฎาคม 2554 ณ ห้องประชุม 202 เทคโนโลยี

การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในวันนี้จัดได้ว่าเป็นครั้งที่สอง นับตั้งแต่มีการเปลี่ยนเป้าหมายการจัดการความรู้เป็น “เทคนิคการประสานงานตามกลุ่มผู้รับบริการ” รวมทั้งพี OJ ได้นำข้อคิดเห็นจากการประเมินผล (แบบสอบถาม) ของการจัดกิจกรรมครั้งที่ผ่านมา เป็นเสียงสะท้อนในการปรับรูปแบบการทำงานใหม่ นับตั้งแต่การจัดสถานที่ในห้องประชุมที่ไม่ให้เหมือนการประชุมมากเกินไป เพื่อให้ห้อง ๆ คลายความกังวล กล้าที่จะแลกเปลี่ยนหรือสอบถามข้อมูลความรู้ได้มากที่สุด หรือเลื่อนเวลาขึ้นมาเป็น ก่อนที่มีการประชุมรายงานผลดำเนินงานฝ่าย/โครงการ ซึ่งพยายามควบคุมเวลาไม่ให้มากจนเกินไป การประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ห้อง ๆ เข้าร่วมกิจกรรมได้มากขึ้นกว่าเดิมเพราะเข้าใจว่าทุกคนต่างมีภารกิจกันอาจจะอยู่ได้ไม่นานนัก แต่ด้วยกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเป็นกิจกรรมที่ต้องเกี่ยวข้องกับห้อง ๆ และมีความต้องการที่จะเห็นห้อง ๆ ได้รับความรู้ไปใช้ได้บ้าง ไม่มากก็น้อย ซึ่งพี OJ ได้เรียนปรึกษาหารือกับผู้อำนวยการมาบ้างแล้ว รวมทั้งลองหยั่งเสียงความคิดเห็นจากห้อง ๆ หลายฝ่าย/โครงการ ก็ขออนุญาตเข้าสู่บทเรียนการถ่ายทอดเล่าเรื่องความรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ของทีมงานฝ่ายปรับเปลี่ยนถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ซึ่งมีสมาชิกในทีมงาน 6 คน ทั้ง 6 Concept (เข้าใจ-รู้ใจ-เปิดใจ-ใส่ใจ-เต็มใจ และจริงใจ) ในหัวข้อเรื่อง “การบอกเล่าประสบการณ์ จากวันวาน... ถึงปัจจุบัน”

เริ่มต้นจาก คนแรก “น้องนิต” (ณัฐนิตย์ ป่วนปาน) กับ Concept

“เข้าใจ” น้องนิตเล่าว่า การทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับบุคคลภายนอก โดยเฉพาะต้องเป็น **ตัวกลางระหว่างวิทยากรกับชาวบ้าน จำเป็นต้องสื่อสารให้เข้าใจและลงตัวทั้งสองฝ่าย** พยายามคิดว่าการเอาใจเขามาใส่ใจเรา การอาศัยความอดทน และที่สำคัญคือ ความเข้าใจ ว่าเพราะเหตุผลใดที่วิทยากรต้องสื่อสารออกมาเป็นแบบนี้ และทำไมชาวบ้านต้องเข้าใจหรือใช้คำพูดตอบโต้กลับไปแบบนั้นด้วย ซึ่งได้น้องนิตนี้แหละทำหน้าที่เป็น **กาวใจที่ดี** ระหว่างบุคคลทั้งสองฝ่าย

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

คนที่ 3 “น้องนุช” (นงลักษณ์ ศรีสวย) กับ Concept **“เปิดใจ”** ในการรับหน้าที่ประสานงานกับบุคคลภายนอกที่เป็นผู้ว่าจ้างให้ดำเนินการโครงการใหม่ต้นน้ำ น้องนุชเล่าว่า ส่วนใหญ่จะประสานงานทางโทรศัพท์กับผู้ประสานงานอีกทั้ง 4 จังหวัดที่ร่วมงานกันในโครงการดังกล่าว แต่มีเพียง 1 จังหวัดเท่านั้นที่ไม่เข้าใจ คิดว่ามีการเลือกปฏิบัติ จึงมีเสียงหงุดหงิดต่อว่าด้วยความไม่เข้าใจกัน น้องนุชบอกว่าต้องใช้ความอดทน **ตั้งสติกลับมาก่อน และเปิดใจ** พูดคุยอธิบายด้วยข้อมูลที่ถูกต้องนั้นเป็นอย่างไร และพยายามเข้าใจว่าเพราะเหตุใดผู้ประสานจังหวัดนั้นต้อง

แสดงอาการหงุดหงิด ใช้คำพูดออกมาแบบนั้น แต่จะไม่ได้ตอบกลับ ด้วยเพราะได้รับการ “เปิดใจ” กันทั้งสองฝ่ายแล้ว

คนที่ 4 “น้องเริง” (ลำดวน ศรีมาน) กับ Concept “**ใส่ใจ**” น้องเริงเป็นบุคคลหนึ่งที่ได้รับคำชมเชยกลับมาเสมอว่าเป็นผู้ดูแลวิทยากร/ชาวบ้าน/เกษตรกร ในโครงการคลินิกเทคโนโลยีได้ดีคนหนึ่ง **น้องเริงบอกว่าที่ได้รับคำชมกลับมาเป็นเพราะคิดว่าต้องดูแลเอาใจใส่ ถือเป็นหน้าที่ ที่สำคัญมากสำหรับน้องเริงทีเดียว** น้องเริงยังบอกว่าการประสานงานของตนเองไม่ใช่จะราบรื่นก็มีอุปสรรคกลับมาเหมือนกัน แต่ไม่คิดว่าเป็นปัญหาใหญ่ที่ไม่สามารถแก้ไขได้ ทุกครั้งที่กลับเข้าตึกจะนำปัญหากลับมาแก้ไขอยู่เสมอ กระตือรือร้นที่จะหาข้อมูลเพื่อให้อาจารย์นั้นหมดไป หรือเบาบางลงได้ น้องเริงอธิบายด้วยน้ำเสียงที่แจ่มใส บอกว่าโดยพื้นฐานตนเองเป็นคนขี้ลืมไม่จดจำเรื่องที่ไม่เป็นสาระ อาจเป็นเพราะส่วนนี้หรือเปล่าที่ทำให้ตนเองดูรำเริงได้ตลอดเวลาและสนใจที่จะดูแล เอาใจใส่กับผู้ที่ร่วมงานด้วยตลอดเวลา

คนที่ 5 “พีโก้” (อนัญญา เทพบุตร) กับ Concept “**เต็มใจ**” ลักษณะงานส่วนใหญ่ต้องติดต่อกับบุคคลภายนอกกับผู้ใหญ่ที่มีตำแหน่งจึงต้องอาศัยการวางตัว การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันไม่ให้เกิดความขุ่นข้องหมองใจระหว่างผู้ที่เข้ามาร่วมงานในโครงการ 32 อำเภอ 32 ดอกเตอร์ พีโก้เล่าว่าเทคนิคดี ๆ ไม่มีอะไรมากเพียงแต่ระลึกอยู่เสมอว่า **การทำงานที่ได้รับมอบหมายมาต้องเต็มใจ เต็มที่ ที่จะทำให้กับมันก่อนเสมอ** ดูแลเรื่องการเดินทางไม่ให้พลาดการนัดหมายตารางการลงพื้นที่ให้ลงตัว พยายามทำตัวให้ว่าง จะไม่ปฏิเสธในการลงพื้นที่ อีกอย่างต้องเรียนรู้ข้อมูลเกี่ยวกับข่าว มทส.ว่าขณะนี้กำลังดำเนินการอะไรบ้างจะได้เตรียมตอบข้อคำถามได้ เพื่อให้เกิดความประทับใจในการทำงานของคน มทส. สุดท้ายพีโก้บอกว่าการที่คนเราคิดเสมอว่าต้องเต็มใจ พอใจ ยินดีที่จะทำงาน ไม่ขัดแย้งกับสิ่งที่เรากำลังจะทำ ก็จะทำให้งานนั้นออกมาสำเร็จได้ด้วยดีทุกครั้ง

และคนสุดท้าย คือ “พีเจ๊ียบ” (อรสา นาจำเจริญ) รก.หน.ฝ่ายปรับ

แปลงถ่ายถอดเทคโนโลยี กับ Concept “**จริงใจ**” พีเจ๊ียบเล่าว่าเทคนิคการประสานงานที่ดีของฝ่ายปรับเปลี่ยนฯ นอกจากที่เสนอไปว่า ... เข้าใจ - รู้ใจ - เปิดใจ - ใส่ใจ - เต็มใจ แล้ว ยังต้องมีความจริงใจด้วยการประสานงานทุกครั้งถึงจะได้ใจเขากลับมา ความอดทน **การปรับทัศนคติ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี ให้เข้ากับทุกสภาพแวดล้อมที่กำลังเผชิญอยู่** ด้วยการกลับมาทบทวนการทำงาน ปัญหาอุปสรรคที่พบเจอในการลงพื้นที่แต่ละครั้ง และสิ่งที่ต้องแก้ไขคืออะไร เพื่อให้การวางแผนทำงานในวันข้างหน้าที่จะต้องพบและเจออุปสรรคให้น้อยที่สุด และที่สำคัญคือ **การรู้จักคำว่า การให้อภัย** ก็จะทำให้การประสานงานราบรื่น

นอกจากนี้ผู้อำนวยการยังกล่าวชื่นชมถึงวิธีการทำงานของฝ่ายปรับเปลี่ยนฯ ที่ผ่านมา นับตั้งแต่การปฏิบัติตัวที่ดีกับชุมชน การสร้างความเข้าใจ การถ่ายถอดองค์ความรู้เทคโนโลยีกับเครือข่ายชุมชน ตลอดจนการนำองค์ความรู้มาใช้ในการแก้ปัญหาให้กับท้องถิ่น สามารถเป็นฝ่ายหลักที่สร้างรายได้ให้กับหน่วยงานในแต่ละปีไม่น้อยเลยทีเดียว

สุดท้าย พี OJ ได้สรุปเนื้อหาบทเรียน ประสบการณ์ที่ทีมงานฝ่ายปรับเปลี่ยนฯ

ได้ถ่ายทอดมาทั้งหมด นับตั้งแต่ ที่มาที่ไปของการกำหนดเป้าหมายการจัดการความรู้ เนื้อหาการประสานงานอย่างไรให้ใส่ใจของกลุ่มลูกค้าของทีมงานฝ่ายปรับเปลี่ยนฯ

และกล่าวขอบคุณ ทุกคน ... ที่เข้าร่วมกิจกรรมสร้างสรรค์ดี ๆ อย่างนี้

ขอบคุณทุกความคิดเห็น **ที่สำคัญคือ การให้กำลังใจกับทีมงาน KM แรงใจ แรงเชียร์มีอยู่มากมาย** ที่พี OJ ซาบซึ้ง เนื่องจากต้องทำงานท่ามกลางภาวะกดดันรอบตัว ที่มีความปรารถนาดีอยากเห็นกิจกรรมดี ๆ ตอบรับกับการจัดการความรู้บุคลากรเทคโนโลยีออกมาลงตัวที่สุด ท่ามกลางบรรยากาศของความเป็นพี เป็นน้องให้มากที่สุดคะ

พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ ... ถึงการจัดกิจกรรมครั้งหน้า ... เป็นของ

“ฝ่ายบริการวิชาการ”ก็ต้องติดตามกันต่อไปว่า จะมีวิธีการ รูปแบบอย่างไร ซึ่ง พี่ OJ สัญญาว่าจะว่า ทุกครั้งในการนำเสนอเทคนิคที่ดี ๆ จะมีรูปแบบที่แตกต่างกันไปตามลักษณะงาน/เนื้อหาของงานของแต่ละฝ่าย/โครงการได้รับ **และทุกครั้งจะต้องได้รับความรู้ ความสุขเสียงหัวเราะ กลับคืนมาอย่างแน่นอนค่ะ ...**

ต้องคอยติดตามกันนะคะ ...

พี่ OJ 25 กรกฎาคม 2554