

กิจกรรมกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ KM Facilitator สายวิชาการร่วมกับสายสนับสนุนวิชาการ ครั้งที่ 3

สรุปโดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวรรณ วาณิชย์เจริญชัย

คณะกรรมการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้ ได้จัดกิจกรรมกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ KM Facilitator สายวิชาการร่วมกับสายสนับสนุนวิชาการ เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2555 เวลา 9.00-12.00 น. ณ ห้องประชุม 1103/1-2 คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยกิจกรรมในครั้งนี้เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มสายวิชาการและกลุ่มสายสนับสนุนวิชาการที่ได้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ “KM Facilitator: คุณอำนวยแห่งคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล รุ่นที่ 1 และรุ่นที่ 2” ซึ่งคณะพยาบาลศาสตร์ได้รับเกียรติจากรองศาสตราจารย์ นพ.จิตเจริญ ไชยาคำ รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพและการจัดการความรู้ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน รวมทั้งติดตามผลการนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปใช้ในการดำเนินงานของแต่ละงาน

กิจกรรม Before Action Review (BAR)

ก่อนเริ่มเข้าสู่บรรยากาศของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ วิทยากรได้ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทำ Before Action Review (BAR) ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. คาดหวังอะไร

- วิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และลดระยะเวลาการทำงาน
- ได้รับความรู้ใหม่ ปรับปรุงสิ่งเก่า
- สามารถนำความรู้ที่ได้มาปรับใช้ในงานประจำที่ทำอยู่
- อยากให้เกิด KM
- เกิดกระบวนการ KM ในการทำงาน มีกลไกโดยอัตโนมัติ ไม่ต้องมา set เป็นวาระ
- อยากให้มีความก้าวหน้าของสมาชิก KM คณะฯ มากๆ หลายๆ เรื่อง
- อยากฟังเรื่องราวการทำ KM ที่ประสบความสำเร็จของกลุ่ม
- อยากรู้ว่าคนอื่นๆ ทำงานกันไปถึงไหนแล้ว นำ KM มาใช้แล้วได้ผลอย่างไรบ้าง
- การทำงานประจำจะสะดวก รวดเร็ว และลดระยะเวลาการทำงาน
- มีวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว
- นำ KM มาสร้างสุขในการทำงาน
- สามารถบริหารจัดการงานประจำได้ดียิ่งขึ้น
- ได้แนวทางในการนำ KM ไปใช้ในงานบริหาร และงานบริการวิชาการ

- วิธีการทำงานที่ดี เช่น ระยะเวลา สอดคล้องในการปฏิบัติ มีประสิทธิภาพ ประหยัดทรัพยากร
- เรียนรู้ เทคนิค วิธีการที่ถูกต้องของ KM

2. ที่ผ่านมาหลังการเรียนรู้กับ อ.JJ ได้ทำอะไรในการนำ KM มาเติมเต็มงานประจำ (ยกตัวอย่าง)

- นำกระบวนการ KM มาวิเคราะห์กระบวนการทำงาน และสามารถเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานได้
- ได้นำกลับมาใช้ทบทวนการทำงานของตนเอง พัฒนาสิ่งที่เคยทำ ที่รู้สึกว่าจะไม่ดี ให้ดีขึ้นมา และปรับปรุงงานที่คิดว่าไม่ได้ให้ได้
 - นำมาปรับปรุงงานที่ทำอยู่ เช่น ปรับฐานข้อมูลผู้พักอาศัยในหอพัก ให้สามารถค้นหาข้อมูลได้สะดวก รวดเร็วขึ้น โดยนำข้อมูลมาไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน
 - ยังไม่ได้ดำเนินการ
 - มีการนำมากำหนดประเด็นในภาควิชา เพื่อหาความสนใจร่วมกัน และสิ่งที่จะได้จากการทำ
 - ได้ต่อเนื่องการทำ KM ในงานของคณะกรรมการสร้างเสริมสุขภาพสามแฉกวัดไผ่ดำ มาร่วมกันเขียนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำงานของคณะกรรมการนี้ มานานถึง 9 ปี โดยทำเป็นหนังสือถอดบทเรียน
 - ได้นำ KM มาเติมเต็มงานประจำ ในเรื่อง
 1. การสอนภาคปฏิบัติบนหอผู้ป่วย และ แบ่งปันความรู้ในหัวข้อ clinical teaching ใน web gotoknow
 2. ได้ดำเนินการในฐานะกรรมการ KM ของภาควิชา ซึ่งมีอาจารย์ในภาควิชามาแบ่งปันความรู้ และได้รับความพึงพอใจประมาณ 95% ขึ้นไปในระดับมาก โดยดำเนินการเป็น Facilitator
 3. งานบางอย่าง ยังอยากทำ KM เพิ่ม พบว่าในภาควิชาฯ มีการตื่นตัว และเสนอหัวข้อ KM ที่มาจากภาควิชา
 - พัฒนางานที่ตั้งใจไว้คือ ทำฐานข้อมูลสำหรับการลงทะเบียนออนไลน์ หรือเรียกว่าคลินิกวิจัยออนไลน์ ตอนนี้อยู่ระหว่างการพัฒนาระบบ เท่าที่ทำมาก็พบว่า ความต้องการในการใช้งานของ user อาจมากไปเล็กน้อย ทำให้ออกแบบระบบยากไปเล็กน้อย และเจ้าหน้าที่ยังไม่ชำนาญเรื่องนี้ แต่มีความพยายามมาก ตอนนี้อยู่ระหว่างการพัฒนาโปรแกรม
- นำ KM มาปรับกับการทำ PA รอบที่ผ่านมา เนื่องจากมีการปรับเกณฑ์ใหม่ ทำให้เข้าใจไม่ตรงกันบ้าง รู้/เข้าใจไม่ตรงกัน จึงต้องมีการนัดคุยแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกันบ้าง และสร้างความเข้าใจร่วมกันอย่างถูกต้อง
- นำกระบวนการต่างๆ ที่ได้เรียนรู้มาปรับใช้ในขั้นตอนการทำงาน และวิเคราะห์ปัญหาการดำเนินงาน
- ทำ Flowchart ขั้นตอนการทำงาน
- การรวบรวมองค์ความรู้ในภาควิชา เพื่อจะได้รู้ว่าใครเก่งอะไร จะถ่ายทอดความรู้อะไรให้ใคร
- มีแนวทางการจัดการตัวเอง เพื่อทำงานอย่างมีระบบ
- เรียนรู้ที่จะแบ่งปันองค์ความรู้ ทักษะการทำงาน ทำงานอย่างเป็นระบบมากขึ้น
- ใช้ในการประเมินหน่วยงานอื่น และจัดกิจกรรม KM ในหน่วยงานตนเอง

- นำกระบวนการมาวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงแบบฟอร์ม check list ของงานที่ทำ ส่งผลให้เห็นชัดเจนเรื่อง กระชับเวลา สะดวก และมีประสิทธิภาพ

- สร้างสรรค์ ฐานข้อมูล โดยอยู่ระหว่างดำเนินการ
- แลกเปลี่ยนเรียนรู้ แสดงความคิดเห็นในการพัฒนางานให้ดีขึ้น

3. ข้อเสนอ ข้อใจ อยากให้ทำความเข้าใจเรื่องอะไรในการนำ KM มาเติมเต็มงานประจำ

- นำกระบวนการ KM มาใช้อย่างไร ให้ไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน
- การนำ KM มาใช้ในชีวิตประจำวัน ดีในการพัฒนาตัวเรา อยากให้คนรอบข้างเข้าใจ KM เหมือนเรา เวลาพูดกับเขา เขาจะเข้าใจเหมือนเรา และก็จะทำได้ทำไปด้วยกัน
- มีวิธีการอย่างไรที่จะทำให้เกิด KM ในภาควิชา เพราะหาเวลาว่างตรงกันยากมาก
- การให้ทุกคนมีการเตรียมพร้อมที่จะมาแบ่งปันข้อมูลบนพื้นฐานขององค์ความรู้
- ถ้าเรามีปัญหาในการมานัดพบกันเป็นกลุ่มอย่างที่เคย จะช่วยแก้ไขเรื่องนี้อย่างไร แต่ในกลุ่มบางคนไม่ค่อยสะดวกกับการใช้คอมพิวเตอร์
- อยากทราบว่า การนำ KM มาใช้ให้สำเร็จอย่างไรและจะทำอย่างไรให้คนในองค์กรสนใจและนำมาใช้ทุกงานได้อย่างไม่รู้สึกรู้ว่าเป็นภาระ
- การถ่ายทอดวิทยายุทธด้านการสอน/การวิจัย
- ถ้าต่างคนต่างมีงานประจำมากมาย แล้วจะมี KM เกิดขึ้นในกลุ่มโดยรวมได้หรือไม่ / อย่างไร
- การทำ KM นำไปสู่ LO ได้หรือไม่ ถ้าต้องการให้องค์กรเป็น LO ควรมีตัวบ่งชี้อะไร
- จัดกิจกรรมที่น่าสนใจเพื่อเสริมการเรียนรู้เรื่อง KM ให้ดียิ่งขึ้น

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันกับวิทยากร

ภายหลังการทำกิจกรรม BAR วิทยากรได้กล่าวถึงการนำ KM ในงานประจำ จะมีวิธีการที่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ในทันที นั่นคือการเขียนสิ่งที่เราทำไว้บน blog และเราก็จะสามารถนำสิ่งที่เราเขียนไว้มาใช้ในการพัฒนางาน รวมทั้งสามารถใช้เป็นหลักฐานในการประกันคุณภาพได้ สิ่งที่คณะพยาบาลศาสตร์ได้ทำมาตลอดและมี การถอดบทเรียนทุกครั้ง เป็นสิ่งที่บ่งบอกว่าคณะฯ ได้มีดำเนินการ KM จริง

วิทยากรได้กล่าวถึง พระบรมราโชวาทในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรแก่ผู้สำเร็จการศึกษาจาก มหาวิทยาลัยขอนแก่น ณ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2510 “..เพราะความรู้ความคิดอัน กว้างขวางนั้น หากมิได้ใช้โดยเหมาะสมถูกต้องแล้ว ก็ให้ผลดีได้ไม่มากนัก หรืออาจจะทำให้เกิดผลเสียหายก็เป็นได้ เพราะฉะนั้นทุกคนควรสังวรระวังให้มาก ขอให้ตั้งเจตนาอันมั่นคง ที่จะสร้างสรรค์และอบรมกำลังกายกำลังใจอัน สมบูรณ์ไว้เป็นหลักฐาน เพียรพยายามใช้ความฉลาดรอบคอบและสุจริตวินิจฉัยปัญหาและสถานการณ์ต่างๆ ให้ เป็นไปโดยถูกต้อง นำความรู้ ความคิดของตน ที่มีอยู่มาเชื่อมโยงเข้ากันให้พร้อมเพรียง ประสมประสานความรู้ ความคิดนั้นด้วยเหตุผล และวิจารณ์ญาณ และนำออกใช้ให้ได้ผล กล่าวคือ แก้ไขเปลี่ยนแปลงจุดที่บกพร่อง ส่งเสริม จุดที่ดีให้มั่นคงยิ่งขึ้น” ซึ่งพระบรมราโชวาทนี้สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการทำงานได้เป็นอย่างดี

วิทยากรยังได้กล่าวอ้างถึงมาตรฐานที่ 3 ซึ่งเกี่ยวข้องกับจัดการความรู้ นั่นคือ แนวการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้/สังคมแห่งความรู้ จะต้องมีการบริหารจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ โดยใช้หลักการวิจัยแบบบูรณาการ หลักการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หลักการสร้างเครือข่าย และหลักการประสานความร่วมมือ รวมพลังอันนำไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ และควรมีการจัดการเรียนรู้ที่พัฒนาจากการวิจัย หรือจากกระบวนการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน วิทยากรได้ยกตัวอย่างการทำวิจัยการเรียนการสอน เช่น การเปรียบเทียบวิธีการสอนแบบต่างๆ ซึ่งมีอยู่ประมาณ 40 วิธี การประเมินผลมีประมาณ 18 วิธี ซึ่งที่ผ่านมามีการใช้การสอบข้อเขียน แต่ใน TQF จะใช้การประเมินสมรรถนะเป็นหลัก และเมื่อทำวิจัยแล้วเสร็จ ก็ต้องมีระบบและกลไกการรวบรวม คัดสรร วิเคราะห์ และสังเคราะห์ความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ เพื่อให้เป็นองค์ความรู้ที่คนทั่วไปสามารถเข้าใจได้ รวมทั้งการพัฒนาความรู้ที่ได้จากการให้บริการทางวิชาการและถ่ายทอดความรู้สู่บุคลากรภายในสถาบันและเผยแพร่สู่สาธารณชน ที่สำคัญผู้บริหารต้องมีการถ่ายทอดความรู้และส่งเสริม/พัฒนาผู้ร่วมงานเพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของสถาบันอย่างเต็มศักยภาพ ท่านได้รับผิดชอบอะไร ท่านมีการถ่ายทอดอย่างไร เราต้องมีการกำหนดประเด็นการทำ KM ที่ชัดเจน กำหนดกลุ่มเป้าหมาย และต้องมีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง

การจัดการความรู้มีหลากหลายวิธี ซึ่งเราต้องเลือกว่าจะอย่างไรตามความเหมาะสม ซึ่งวิทยากรได้เล่าเรื่องการจัดการความรู้ที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นว่า เริ่มต้นจากการที่เลขานุการของแต่ละคณะฯ ประมาณ 18 คณะฯ มาประชุมร่วมกันทุกวันศุกร์ เช่น คุยกันเรื่องวิธีการจัดซื้อพัสดุ ทำอย่างไรถึงจะไม่โดน สตง มาตรวจสอบ ฯลฯ ซึ่งทุกวันนี้ก็ยังคุยกันอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเมื่อทำ KM แล้วก็ต้องมีการเก็บหลักฐานเพื่อการประเมินคุณภาพด้วย นอกจากนี้ วิทยากรได้พูดถึงกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน สถาบันต้องวางแผนจัดกระบวนการประเมินคุณภาพภายในให้เสร็จก่อนสิ้นปีการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของคณะ/สาขา/ภาค/หลักสูตร/คณาจารย์/บุคลากร โดยต้อง Plan= เริ่มกระบวนการตั้งแต่ต้นปีการศึกษา โดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้ามาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน (ก่อน 1 มิถุนายน) หลังจากนั้นวิทยากรได้ให้ผู้เข้าร่วมทำ SWOT เกี่ยวกับการทำ KM ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

SWOT KM-NS-MU1

1. ตัวเรา/งานเรา/หน่วยงานเรา/คณะเรา ทำอะไรได้ดีในการนำการจัดการความรู้ มาเป็นเครื่องมือเสริมการพัฒนา ตน/คน/งาน/องค์กร
 - ทำงานควบคุมงานช่าง และจัดทำโครงการต่างๆ ในงานซ่อมบำรุง
 - ต้องการให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
 - การพัฒนาคน การนำเอาความรู้ การค้นหาความสามารถของคนในงานนำมาเสริมสร้างพัฒนางานให้เป็นหลักการทำงาน การทำให้คนที่ทำอะไรแล้วไม่รู้ว่าตนเองกำลังทำอะไรให้เห็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เป็นไปด้วยความถูกต้อง และดำเนินไปตามทิศทางเดียวกัน
 - การถอดบทเรียนการทำงานคณะกรรมการสร้างเสริมสุขภาพสามแฉกรวัดไฟดำ

2. ยกตัวอย่างเครื่องมือ วิธีการ ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ได้ทำไปแล้วในช่วงต้น

- ถ้าหากมีงานตามภารกิจ / งานที่เป็น job แบบครั้งเดียวเสร็จ เราจะมีการประชุมวางแผนงานกันก่อน โดยส่วนใหญ่จะเป็นการใช้ AAR และ BAR และที่ให้เป็นประจำคือ BAR เนื่องจากงานที่ทำเป็นลักษณะงานการให้บริการแก่อาจารย์ นักศึกษา และบุคคลภายนอก เราจะมีการวางแผนประเมินความพึงพอใจไว้ที่หน่วยงาน และนำผลการประเมินหรือไม่ว่าจะเป็นปัญหาใดๆ ก็ตามที่เราพบมาคุยกันในหน่วยงานว่าจะแก้ปัญหาอย่างไร ซึ่งจะคุยกันเป็นประจำ ช่วยกันเสนอแนวคิดที่เราควรทำอย่างไรเพื่อแก้ปัญหานั้นๆ

- ประชุมวางแผนร่วมกันในการถอดบทเรียน เพื่อจัดทำเป็นหนังสือ กำหนดประเด็นของแต่ละบท มอบหมายหน้าที่คนถ่ายทอดสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการให้บริการวิชาการในการทำงานของคณะกรรมการสร้างเสริมสุขภาพสามแฉกวัดไผ่ดำ มาประชุมเพื่อแบ่งปันและฟังความคิดเห็นจากเพื่อนๆ นำคำแนะนำมาปรับปรุงเรื่องราวในการเขียนให้เป็นองค์ความรู้ของกลุ่มจริงๆ

SWOT KM-NS-MU2

ตัวเรา/งานเรา/หน่วยงานเรา/คณะเรา ทำอะไรไม่ได้ดี หรือทำไม่ได้ หรือทำไม่เป็น ในการนำการจัดการความรู้ มาเป็นเครื่องมือเสริมการพัฒนา ตน/คน/งาน/องค์กร

- ต้องการให้แต่ละคนนำความรู้ออกมาแนะนำเสนอ
- ต้องการเครื่องมือมาเสริมความรู้และการพัฒนาคนในหน่วยซ่อม
- ยังขาดความเข้าใจกันและกัน ยังมีคนที่ยึดติดอยู่กับสิ่งเดิมๆ และไม่ยอมรับฟังสิ่งที่คนในหน่วยจะถ่ายทอด หรือฟังบ้างแต่ไม่ปฏิบัติ อาจจะเป็นเพราะผู้ถ่ายทอดไม่มีความสามารถพอ
- คิดว่าเนื่องจากคนในหน่วยงานที่เราอยู่ ยังไม่เคยได้รับการอบรม KM บางครั้งอาจจะยังไม่ทราบว่าเครื่องมืออีกมากที่จะสามารถนำมาพัฒนาคน/งานได้ อยากให้ทุกคนเข้าใจก่อน
- การนำสิ่งที่เขียนมาแบ่งปัน และพูดคุยกันในกลุ่ม ช่วงหลังกรรมการไม่ค่อยมีเวลาที่จะมาพบกัน พูดกันถ่ายทอดกันตามนัดหมาย มีสมาชิกน้อยลงเรื่อยๆ สุดท้ายก็มีการแบ่งปันเรื่องราวกันน้อยลง แต่ deadline การทำหนังสือหมดลงก็จำเป็นต้องนำลงตีพิมพ์ ทำให้การถ่ายทอดเรียนรู้ตาม process บางเรื่องขาดหายไป

SWOT KM-NS-MU3

โอกาสในการนำการจัดการความรู้ มาเป็นเครื่องมือเสริมการพัฒนา ตน/คน/งาน/องค์กร มีบ้างหรือไม่ในประสบการณ์ของเรา

- โอกาสมีไม่มากนัก
- ไม่ค่อยมีความร่วมมือ
- โอกาสมีบ้าง หากคนในหน่วยต้องการจะพัฒนา
- โอกาสคิดว่ามี ทำได้ตลอด แต่ไม่มีประสบการณ์ เพราะไม่ได้ทำแบบจริงจัง รวมทั้งอยากจะเห็นต้นแบบที่อื่นๆ อีก อาจได้ idea มากขึ้น

- มีโอกาสสูงมากในการทำงานได้ทุกงาน เพราะสามารถดำเนินการ KM ในการประชุมของกรรมการ ประจำเดือนได้

SWOT KM-NS-MU4

ข้อจำกัดในการนำการจัดการความรู้ มาเป็นเครื่องมือเสริมการพัฒนา คน/คน/งาน/องค์กร มีบ้างหรือไม่ในประสบการณ์ของเรา

- เวลาในการดำเนินการจัดการความรู้ไม่ค่อยมี
- คนในหน่วยยังไม่เข้าใจ KM สักเท่าไร
- บางครั้งไม่ได้รับความสนใจจากคนในหน่วยงาน บางคนอยากจะทำ แต่ไม่มีใครช่วย (บางเรื่องต้องใช้ข้อมูลและความร่วมมือจากคนอื่น รวมทั้งเวลาด้วย) คนรอบข้างไม่เห็นความสำคัญของ KM ยังไม่เห็นประโยชน์ อยากให้ทุกคนได้มีโอกาสอบรม/รับฟังเรื่องนี้บ้าง อยากให้คนอื่น ๆ และตัวเองได้เห็น Best Practice ที่ชัดเจน เพื่อเป็นกำลังใจในการนำ KM มาพัฒนางาน

- คิดว่าไม่มี ถ้าสมาชิกทุกคนมีความตั้งใจร่วมกันที่จะทำ KM ร่วมกัน เรื่อง KM นี้ๆ ย่อมทำได้โดยไม่มีข้อจำกัด

กิจกรรม Passion plan (สัญญาใจ)

หลังจากนั้น วิทยากรได้ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทำ Passion plan (สัญญาใจ) ถึงแผนการดำเนินงานที่ทำอยู่ และแผนงานที่จะทำต่อไปในอนาคต ซึ่งแต่ละงานได้นำเสนอแผนงานในงานของตนเอง ดังนี้

1. งานส่งเสริมและพัฒนางานวิจัย

นางสาวศรีสุดา คล้ายคล่องจิตร ได้เล่าว่าได้มีการนำ KM มาใช้ในการทำงานประจำ โดยสิ่งที่กำลังทำอยู่ตอนนี้จะเป็นเรื่องของการทำงานระบบลงทะเบียนออนไลน์ในคลินิกวิจัย ซึ่งอยู่ระหว่างการดำเนินการ และมีการทำ KM ในเรื่อง PA มีการคุยกันเรื่อง PA ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงและตัวชี้วัด ก็ได้มีการพูดคุยและทำความเข้าใจร่วมกัน ซึ่งทำให้เข้าใจมากขึ้น และคิดว่าการคุยกันบ่อยๆ จะทำให้ความรู้สึกร่วมกันในการทำงานดีขึ้นด้วย

นางสาวเบญจวรรณ คุ่มพงษ์พันธ์ ได้เล่าให้ฟังว่า ในงานจะมีอยู่ 2 คนก็จะมีการพูดคุยเกี่ยวกับงานกันเป็นประจำ เวลามีปัญหา ก็จะช่วยกันแก้ปัญหา และจะเขียนเป็น FAQ เพื่อที่จะเอาขึ้นเว็บไซต์ต่อไป

นายวีระชัย คุ่มพงษ์พันธ์ ได้เล่าให้ฟังว่า ทำงานที่ IRB เป็นหลัก มีเจ้าหน้าที่คนเดียว เรามีการประเมินจากผู้มารับบริการ และพบว่ามีปัญหาในเรื่องของการสื่อสาร และเรื่องเวลาค่อนข้างมาก เราก็เลยคิดว่าจะหาทางแก้ปัญหาโดยคิดว่าการจัดทำฐานข้อมูลซึ่งจะทำให้เราสามารถทำงานได้ง่ายขึ้น และกรณีที่เจ้าหน้าที่ลา นักศึกษา มาติดต่ออาจารย์ที่มานั่งอยู่ก็จะไม่สามารถตอบคำถามได้ ก็เลยจะจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานขึ้นมา ซึ่งอยู่ระหว่างการดำเนินการ

2. งานบริการการศึกษา

นางสาวกาญจนา คงวารี ได้เล่าให้ฟังว่า งานที่ทำเป็นงานที่ต้องติดต่อกับอาจารย์และนักศึกษาค่อนข้างมาก โดยเฉพาะเรื่องเรื่องการขอข้อมูลเครื่องมือวิจัย ซึ่งขณะนี้กำลังอยู่ในระหว่างการจัดทำฐานข้อมูลเครื่องมือวิจัยอยู่นอกจากนี้ ที่งานยังได้มีการประชุมกันทุกสัปดาห์ เพื่อคิดว่าตอนนี้มีปัญหาอะไร และมีวิธีการแก้ไขปัญหอย่างไร อย่างเช่นกรณีที่นักศึกษามาติดต่อแล้วคนที่รับเรื่องไม่อยู่ คนที่เหลือก็จะไม่รู้เรื่อง ทำงานต่อให้ไม่ได้ ก็เลยมีการประชุมเล่าเรื่องที่รับมาให้ทุกคนฟัง และแจ้งว่าขณะนี้ดำเนินการถึงไหนแล้ว รวมทั้งติดเรื่องไว้บนบอร์ดด้วย ดังนั้นเมื่อนักศึกษามาติดต่อ ก็จะสามารถดำเนินการต่อได้ทันทีเลย

นางสาวมลฤดี สิงห์ศิลป์ ได้เล่าว่ากำลังทำฐานข้อมูลวิทยากรภายนอกอยู่ เนื่องจากเราต้องเก็บข้อมูลความเชี่ยวชาญของวิทยากรไว้ เวลาที่มีใครขอมา เราก็จะมีข้อมูลให้ แต่ขณะนี้งานค่อนข้างมาก ทำให้งานยังดำเนินการไปได้น้อย ก็ทำเพียงแค่ว่าเก็บรวบรวมและหาข้อมูลไว้ก่อน

วิทยากรได้กล่าวเสริมถึงเรื่องของการทำ Morning talk, Lunch talk, Afternoon talk, Tea talk, Weekly talk ฯลฯ ซึ่งเราสามารถทำได้

3. งานบริหารจัดการ: อาคาร สถานที่ และยานพาหนะ

นายสิริชัย เสือส่อสิทธิ์ ได้เล่าให้ฟังว่า ตนเองทำงานเกี่ยวกับการซ่อมบำรุง ในช่วงเช้า Morning talk ก็จะมีการพูดคุยกันว่า งานของเรามีอะไร และมีอะไรที่ยังค้างค้างบ้าง และพยายามปรับความเข้าใจในหน่วยงานให้เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน และต่อไปก็จะให้เขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งกำลังอยู่ในช่วงของการดำเนินการ

4. งานประชาสัมพันธ์และพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร

นางสาวเขมิกา กลิ่นเกษร ได้เล่าให้ฟังว่า ครั้งที่แล้วหลังจากที่ได้มีการประชุมกันก็ได้มีการสรุป Flow chart ออกมา เราคุยกันถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน มีงานอะไรบ้าง จะแยกเป็นงานประจำ และงานเชิงรุก มีการวางแผนการดำเนินงานเพื่อให้งานเป็นระบบมากขึ้น ปัญหาของเราล่าช้า ได้วิเคราะห์งานแล้วพบว่า เกิดจากการได้รับข้อมูลที่ล่าช้าและไม่สมบูรณ์ มีงานด่วนมาแทรกงานประจำ ซึ่งทางเราก็ได้หาทางแก้แล้ว ได้มีการสรุปข้อมูลออกมาเป็นตาราง ในเรื่องเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ การถ่ายภาพ และได้จัดทำแบบฟอร์มให้ผู้มาขอใช้บริการบันทึก และก็มีการบันทึกว่าใครมาขอใช้บริการแบบด่วน ด่วนที่สุด และเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลเพื่อหาแนวทางแก้ไข แต่สิ่งที่ยังประสบปัญหาก็คือ การที่ผู้ใช้บริการไม่ยอมขึ้นมารอกแบบฟอร์ม หรือการส่งข้อมูลทาง e-mail หลังจากเลิกงานไปแล้ว ซึ่งไม่มีใครทราบว่าต้องไปถ่ายภาพในวันรุ่งขึ้นตอนเช้า ซึ่งทางเราก็ได้เก็บบันทึกข้อมูลไว้แล้ว และแนวทางแก้ไขของเราก็คือจะประชาสัมพันธ์เรื่องการส่งข้อมูลผ่านระบบ NSTV และในงานเชิงรุกก็เริ่มจัดทำ NSPR ซึ่งนายอนุกุล ม่วงโมรี ได้กล่าวเสริมเรื่อง ระบบ NSPR ไว้ว่าการที่ได้พัฒนาระบบ NSPR เนื่องจากปัญหาของการที่ผู้ใช้บริการต้องขึ้นมารอกแบบฟอร์มขอใช้บริการที่ชั้น 6 และผู้ใช้บริการไม่ว่างมารอกแบบฟอร์ม ก็เลยทำระบบนี้ขึ้นมาเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถรอกแบบฟอร์มจากที่ไหนก็ได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถส่งข่าวได้อย่างรวดเร็ว และระบบนี้ก็จะมีระบบการแจ้งว่าทางงานได้รับข้อมูลแล้ว และได้ดำเนินการอะไร

ไปบ้างแล้ว ซึ่งช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการได้ ซึ่งตอนนี้ยังขาดเรื่องของการทำคู่มือการใช้งาน และการประชาสัมพันธ์ให้ใช้ระบบดังกล่าว

นางสาวณัฐริกา ผางแก้ว ได้กล่าวเสริมว่า เกี่ยวกับเรื่องของการส่งข้อมูลทาง E-mail หลังจากเลิกงานไปแล้ว และจะต้องไปถ่ายภาพในวันรุ่งขึ้นตอนเช้า ซึ่งคิดว่าเป็นปัญหาในเรื่องของการสื่อสาร เพราะการส่งข้อมูลทาง e-mail เพียงอย่างเดียวและไม่มีการโทรแจ้ง เราที่เป็นคนทำงานจะไม่รู้เลยว่าจะต้องทำอะไร ดังนั้นขอเพียงแค่นี้ให้คุณ แค่นี้แจ้ง เราก็จะมีข้อมูลมาดำเนินการได้

วิทยากรได้กล่าวเสริมว่า Flow chart ที่นำมา ทำได้ดีมาก แต่อยากให้เสริมเพิ่มเติม ในเรื่องของ output, outcome, และ customer voice จะทำให้งานดีขึ้น

5. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

นายวัชรินทร์ ครอบหาเวช ได้กล่าวว่า KM ที่ทำสืบเนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีหน้าที่ต้องแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ตลอดเวลา ก็เลยมาประชุมกันในงานว่าเราจะแก้ไขกันอย่างไร เพราะในตอนนี้มีเพียงโปรแกรมเมอร์เพียงคนเดียวที่สามารถแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ได้ จึงทำให้เกิดความล่าช้า ก็เลยคิดว่าน่าจะช่วยแบ่งเบาภาระ โดยทุกครั้งที่ไปแก้ปัญหาคอมพิวเตอร์ พอกลับมาก็จะมีการบินที่กว่ามีปัญหอะไรบ้าง และได้ใช้วิธีการแก้ปัญหาอย่างไรไว้ทุกครั้ง ปัญหาไหนที่แก้ไขไม่ได้ก็จะจดบันทึกไว้ก่อน แล้วรอให้โปรแกรมเมอร์มาช่วยแก้ไข และปัญหาที่เก็บไว้ทั้งหมด เราก็จะรวบรวมไว้แล้วนำมาเขียนเป็นบทความ/วิดีโอคลิปวิธีการแก้ปัญหาเบื้องต้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ในงานได้พัฒนาตนเองในการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ด้วย และในอนาคตก็วางแผนไว้ว่าจะรวบรวมข้อมูลเหล่านี้ขึ้นเว็บไซต์ เพื่อให้คนที่มีความรู้เหมือนกันสามารถใช้ข้อมูลเพื่อแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

นางสาวขวัญใจ เนียมพิทักษ์ ได้กล่าวเสริมเพิ่มเติม ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลมาตั้งแต่การประชุมครั้งก่อนหน้า ซึ่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวรรณ วาณิชยเจริญชัย ได้เป็นคนจุดประกายและพยายามผลักดันและกระตุ้นจนพวกเราได้จัดทำขึ้นมาด้วยการทำงานกันเป็นทีม สุดท้ายเป้าหมายของพวกเราจะทำให้เกิดการใช้คนให้ตรงงาน พวกเราอ่อนด้อยในเรื่องของการแก้ปัญหาคอมพิวเตอร์ก็จะเรียนรู้จากผู้ที่เกี่ยวข้องชาญ เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาได้ดีขึ้น สิ่งนี้คือการเชื่อมโยง KM ที่พวกเราทำกัน

6. งานทรัพยากรบุคคล

นางสาวสิริลักษณ์ หยองอนุกุล ได้เล่าให้ฟังว่า ที่งานก็มีการประชุมเพื่อพูดคุยกันถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน และสิ่งที่กำลังดำเนินการอยู่ก็คือการจัดทำฐานข้อมูลของงานทรัพยากรบุคคล เนื่องจากปัญหาหนึ่งที่เกิดขึ้นในงานคือ เวลาที่บุคลากรในคณะฯ มาขอข้อมูล แล้วงานทรัพยากรบุคคลไม่สามารถตอบโจทย์ได้ทันเวลา ซึ่งในขณะนี้อยู่ระหว่างการประสานงานกับงาน IT ในเรื่องของการออกแบบ ส่วนที่งานทรัพยากรบุคคลก็อยู่ระหว่างการรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ครอบคลุมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะช่วยให้ทำงานได้ดีขึ้น

7. งานพิพิธภัณฑ

นางสาวอัญชลี เพลินมาลัย ได้กล่าวว่า เนื่องจากงานพิพิธภัณฑเป็นงานใหม่ ดังนั้นจึงยังไม่มีการจัดเก็บหนังสือ เอกสารที่เป็นระบบ ดังนั้นจึงวางแผนการทำฐานข้อมูลเอกสารจดหมายเหตุที่เก็บไว้ตามตู้ต่างๆ ซึ่งปัจจุบันได้ดำเนินการไปแล้ว เพียงแต่อย่างยังไม่ได้ทำเป็นฐานข้อมูล online ซึ่งจะทำให้เราสามารถค้นหาข้อมูลได้ง่ายขึ้น และเวลาที่มีนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มาดูงานพิพิธภัณฑก็จะมีการแจกแบบประเมินที่เป็นกระดาษ ซึ่งตอนนี้ก็ได้ลองเปลี่ยนมาใช้เป็นการประเมินผ่านเว็บด้วย Google Document ซึ่งพบว่านักศึกษาไม่ให้ความร่วมมือในการตอบเท่าที่ควร

8. งานหอพัก

นางสาวสุวิวัฒนา อภิมนตรีบุตร ได้เล่าให้ฟังว่า ได้วางแผนจะทำฐานข้อมูลผู้พักอาศัย เราจะมีข้อมูลนักศึกษาส่วนหนึ่ง และอยากจะเชื่อมโยง ซึ่งอาจจะต้องขอให้ IT ช่วย

9. ภาควิชาการพยาบาลอายุรศาสตร์

อาจารย์ ดร.ศรินรัตน์ ศรีประสงค์ ได้เล่าให้ฟังว่า ได้มีการใช้ KM หลายๆ ด้านทั้งในด้านการเรียนการสอน โดยเป็น Facilitator ให้กับผู้เรียนในการขึ้นฝึกภาคปฏิบัติ ให้นักศึกษาไปดูคนไข้และตรวจร่างกายคนไข้โดยที่ยังไม่ต้องอ่าน chart ส่วนตัวอาจารย์ก็ไป Facilitate ด้วย ในกรณีที่นักศึกษามีคำถามก็จะให้คำแนะนำ ก็พบว่านักศึกษาได้ใช้ทักษะในการตรวจร่างกายที่ดี นอกจากนี้ก็ยังได้เคยเข้าไปที่ gotoknow ก็ได้ความรู้เกี่ยวกับประสบการณ์ในการตั้งคำถามกับนักศึกษาว่า นักศึกษาชั้น ward มาเพื่อต้องการอะไร เพื่อให้นักศึกษาได้คิด รวมถึงการสอนในวิชาประเด็นและแนวโน้ม โดยชี้ให้นักศึกษาเห็นประเด็นว่าแนวโน้มการใช้การจัดการความรู้ในวิชาชีพการพยาบาลเป็นอย่างไร ซึ่งนักศึกษาต้องวิเคราะห์และวิจารณ์ได้ และในฐานะที่เป็นกรรมการ KM ของภาควิชา และได้อบรม KM Facilitator แล้ว ก็ได้จัดการความรู้ในภาควิชาโดยให้อาจารย์มาแลกเปลี่ยนความรู้ที่อาจารย์มีส่วนร่วม และคนในภาควิชาที่เริ่มต้นตัว ซึ่งต่อไปก็อาจจะเอาปัญหาด้านการเรียนการสอนมาพูดคุยกัน ซึ่งก็ได้รับความร่วมมือดี

วิทยากรได้กล่าวเสริมว่า อาจารย์เป็น Facilitate ในภาควิชา และในการเรียนการสอนด้วย มีการใช้กระบวนการเรียนรู้ที่ให้นักศึกษาได้เรียนรู้ด้วยตนเอง การอ่านจาก chart ที่คนอื่นเขียนมา ก็จะไม่รู้ว่าหมายถึงอะไร แต่ถ้านักศึกษาได้ไปถามก็จะได้เรียนรู้จากประสบการณ์ตรงที่เรียกว่า Action Learning

10. ภาควิชาการพยาบาลรากฐาน

รองศาสตราจารย์ ดร.วินัส ลิฬหกุล ได้กล่าวว่า ได้มีการพัฒนาการวิจัยของภาควิชา แต่อาจารย์มีเวลาน้อย รวมถึงการมีความหลากหลายในภาควิชา ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริหาร ผู้สูงอายุ และทักษะพื้นฐาน ตนเองก็ได้รวบรวมงานวิจัยของภาควิชา ทำให้ได้ข้อมูลและหา Theme การวิจัยของภาควิชา และมีการประชุมพูดคุยกัน ซึ่งส่วนใหญ่จะจัดแบบเป็นทางการ โดยมีกระบวนการเริ่มต้นจากการสัมมนา เพื่อหา Theme วิจัย และเริ่มหาแนวทางว่าจะเดินไปทางไหน และมีการเชิญวิทยากรมาบรรยายเพื่อสร้างกรอบการวิจัยให้กับพวกเรา และให้

อาจารย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกันและบอกว่าจะเข้ามามีส่วนร่วมในส่วนไหนของการวิจัยของภาควิชา ทำให้เรามีทิศทางของการพัฒนา Theme วิจัยของภาควิชาที่ชัดเจนขึ้น

รองศาสตราจารย์ จันทนา รณฤทธิวิชัย ได้กล่าวว่า ในฐานะที่เป็นหัวหน้าภาควิชา นั้น จะพยายามทำ KM ในเนื้อหาของภาควิชา เพราะ KM เป็นเรื่องที่สำคัญ เป็นเรื่องที่อยู่ในการประกันคุณภาพ และในยุทธศาสตร์ ก็เลยพยายามทำกิจกรรมโดยให้อยู่ในเนื้อหาของอาจารย์ และให้มีความร่วมมือกันในการทำทุกครั้ง แต่ปัญหาคือในภาควิชามีความหลากหลาย ทั้งในงานบริหาร ผู้สูงอายุ และทักษะพื้นฐาน ดังนั้นเวลาทำอะไรก็ตามในบางเรื่องก็ จะไม่มีความพร้อมกันในการทำ KM ดังนั้นก็เลยพยายามที่จะกำหนดวันเวลาที่ชัดเจนว่าจะทำเรื่องใด และเมื่อใด เพื่อจะให้ได้ความร่วมมือที่จะจัดสรรเวลาพร้อมๆ กัน และสิ่งหนึ่งที่ได้ทำ KM มาแล้ว 3 ปี ก็คือการทำความเข้าใจร่วมกันในการใช้แบบประเมินทักษะพื้นฐานที่ใช้ประเมินผู้เรียน เพื่อให้การประเมินของอาจารย์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

11. ภาควิชาการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์

รองศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ จินตนาติก ได้เล่าให้ฟังว่า ตนเองเคยทำงานอยู่กับน้องๆ ในกลุ่มงานพัฒนา ซึ่งก็ทำ KM กันแบบลูกทุ่งๆ ก็เลยเกิดความรู้สึกชอบ KM เพราะพอได้คุยกันเป็นประจำทำให้เกิดความเข้าใจว่าแต่ละคนทำงานอะไรกัน และพอถึงเวลาก็จะมาช่วยกัน รู้ว่าใครจะช่วยอะไรใครได้บ้าง ณ ปัจจุบัน ตนเองกลับมาทำงานที่ภาควิชาแล้ว มีงาน 1 ชิ้นที่ทำมานานถึง 9 ปี ก็เลยคิดว่าน่าจะมีการถอดบทเรียนงานตรงนี้ออกมา เราได้เรียนรู้อะไรบ้าง และสุดท้ายก็จะทำออกมาเป็นหนังสือ อีกเรื่องที่ยากจะแบ่งปันก็คือ ประธาน KM ของภาควิชา ได้มีการจัด KM ทุกเดือน และมีคนลืขิดว่าสรุปแล้วเราได้เรียนรู้อะไรในแต่ละครั้ง แต่ปัญหาที่พบคือ KM ที่ทำ ไม่ได้ทำเป็น series ก็เลยคิดว่าต่อไปคงจะทำในเรื่องของการพัฒนา Theme วิจัยของภาควิชาขึ้นมา

12. ภาควิชาการพยาบาลสาธารณสุขศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงใจ รัตนธัญญา ได้เล่าให้ฟังว่า ที่ภาควิชามีคณะกรรมการ KM เช่นกัน โดยจะมีการกำหนดประเด็นของการทำ เช่น เรื่องวิจัย ที่ภาควิชามีอาจารย์ที่เก่งในเรื่อง Participatory Research ก็จะมีเชิญให้มาเล่าให้อาจารย์ในภาควิชาฟัง และมีใครไปได้ทุนวิจัยที่ไหนมาก็จะมาเล่าให้ฟังกัน ซึ่งมีคนเข้าน้อย ในตอนหลังได้มีการเปลี่ยนวิธีการใหม่ ให้คิดเรื่องที่ตนเองอยากจะเล่า และจากการสังเกตพบว่าบรรยากาศของการทำ KM มีผลต่อการเล่ามาก เราทำก่อนการประชุมภาควิชาโดยจะพูดคุยเรื่องทั่วไปก่อน และประมาณครึ่ง ชม. ก่อนการประชุมภาควิชา ก็จะให้เล่า ใครอยากเล่าเรื่องอะไรก็ได้ โดยมีกติกาว่าอย่า blame กัน ซึ่งก็ทำให้บรรยากาศดีขึ้น ซึ่งตอนนี้เป็นเวลากว่า 1 ปีแล้วที่ทำมา อาจารย์ก็จะมาลงว่าจะเล่าเรื่องอะไรกัน เรื่องเล่าเยอะขึ้น สำหรับในเรื่องการจัดการเรียนการสอน นักศึกษามีการลงชุมชน ก็ให้นักศึกษามาประชุมกันว่าได้เรียนรู้อะไรและมีการถอดบทเรียนกัน ในส่วนของการบริการวิชาการ คณะฯ มีการให้บริการวิชาการในชุมชน ก็จะมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ในชุมชน การทำโครงการต่างๆ ก็จะทำให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม และให้เขาถอดบทเรียนด้วยว่าได้เรียนรู้อะไร แต่ปัญหาคือพอถอดบทเรียนจบ ข้อมูลก็จะอยู่เฉพาะที่ชุมชน ที่คณะฯ เองไม่ได้มีการถอดบทเรียนของคณะฯ ซึ่งคงจะต้องเริ่มต้นทำแล้ว

ท้ายกิจกรรม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวรรณ วาณิชเจริญชัย ได้กล่าวขอบคุณวิทยากรที่กรุณามาเป็นวิทยากรให้กับบุคลากรของคณะพยาบาลศาสตร์ ซึ่งวิทยากรได้กล่าวย้ำเสมอว่า การเริ่มต้นการจัดการความรู้ ต้องเริ่มต้นจากการจัดการความรู้สักที่ดีๆ ต่อกัน ซึ่งดิฉันเชื่อว่าถ้าเรามีความรู้สักที่ดีๆ ต่อกัน ก็จะทำให้เราเกิดความไว้วางใจและอยากที่แบ่งปันซึ่งกันและกัน ซึ่งจะทำให้เราได้ประโยชน์จากสิ่งที่เราแบ่งปันกันมากขึ้น