

## กิจกรรมกลุ่ม KM Facilitator สายสนับสนุนวิชาการ ครั้งที่ 2

สรุปโดย ผศ.ดร.วรวรรณ วาณิชย์เจริญชัย

น.ส.ชวรินทร์ พรหมโชติ

คณะกรรมการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้ ได้จัดกิจกรรมกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ KM Facilitator สายสนับสนุนวิชาการ เมื่อวันศุกร์ที่ 20 มกราคม 2555 เวลา 13.30-16.00 น. ณ ห้องประชุม 1002-3 คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยกิจกรรมในครั้งนี้เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มสายสนับสนุนวิชาการที่ได้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ “KM Facilitator: คุณอำนวยแห่งคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล รุ่นที่ 1” ณ โรงแรม ฮิลล์ไซด์ คันทรีโฮม กอล์ฟ รีสอร์ท จังหวัดปราจีนบุรี เมื่อวันที่ 17-18 ธันวาคม 2554 ซึ่งคณะพยาบาลศาสตร์ได้รับเกียรติจากรองศาสตราจารย์ นพ.จิตเจริญ ไชยาคำ รองคณบดี ฝ่ายพัฒนาคุณภาพและการจัดการความรู้ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน รวมทั้งติดตามผลการนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปใช้ในการดำเนินงานของแต่ละงาน

ก่อนเริ่มเข้าสู่บรรยากาศของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ วิทยากรได้บรรยายเรื่อง **มาตรฐานการศึกษาของชาติ** ซึ่งประกอบด้วย 3 มาตรฐาน คือ

มาตรฐานที่ 1 คุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ ทั้งในฐานะพลเมืองและพลโลก

มาตรฐานที่ 2 แนวการจัดการศึกษา

**มาตรฐานที่ 3 แนวการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้/สังคมแห่งความรู้**

โดยวิทยากรได้เน้นมาตรฐานที่ 3 ที่ว่า การเรียนรู้ ความรู้ นวัตกรรม สื่อ และเทคโนโลยี เป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาสู่สังคมแห่งความรู้ การส่งเสริมและสร้างกลไกเพื่อให้คนไทยทุกคนมีโอกาสและทางเลือกที่จะเข้าถึงปัจจัย และเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ด้วยรูปแบบและวิธีการที่หลากหลาย โดยการได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วนของสังคม จะนำมาซึ่งการพัฒนาคุณภาพ ประสิทธิภาพ และขีดความสามารถของคนไทยในการพัฒนาประเทศ รวมถึงการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของประเทศ ซึ่งวิทยากรได้กล่าวว่า การจัดการความรู้ไม่ได้เป็นการทำเพราะถูกสั่งการแต่เป็นการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของชาติ จะต้องมีการแสวงหา การสร้าง และการใช้ประโยชน์ ทั้งในส่วนภูมิภาคท้องถิ่นและประเทศ เพื่อสร้างสังคมฐานความรู้ และจะต้องมีการบริหารจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ โดยใช้หลักการวิจัยแบบบูรณาการ หลักการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หลักการสร้างเครือข่าย และหลักการประสานความร่วมมือ รวมพลังอันนำไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ และตัวบ่งชี้ที่ 2.6 ระบบและกลไกการจัดการเรียนการสอน ที่กล่าวว่า ควรมีการจัดการเรียนรู้ที่พัฒนาจากการวิจัย หรือจากกระบวนการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน ซึ่งในเรื่องของการวิจัยนี้ ไม่ใช่เฉพาะการวิจัยของอาจารย์ แต่สิ่งสำคัญคือการวิจัยของสถาบัน ในงานของแต่ละงาน และเมื่อทำวิจัยแล้วเสร็จ ก็จะต้องมีระบบและกลไกสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ในการประชุมวิชาการหรือการตีพิมพ์ในวารสาร แต่โดยทั่วไปแล้วผู้ที่อ่านจะไม่ค่อยเข้าใจ ดังนั้น จึงต้องมีระบบและกลไกการรวบรวม คัดสรร วิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ เพื่อให้เป็นองค์ความรู้ที่คนทั่วไปสามารถเข้าใจได้ และถ่ายทอดความรู้นั้น

สู่บุคลากรภายในสถาบันและเผยแพร่สู่สาธารณชน นอกจากนี้ ผู้บริหารต้องมีการถ่ายทอดความรู้และส่งเสริม/พัฒนาผู้ร่วมงานเพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของสถาบันอย่างเต็มศักยภาพ และทำยี่ที่สุดการทำงานจำเป็นต้องมีการสร้างเครือข่าย เพื่อนช่วยเพื่อน ดังนั้นจึงควรมีการสร้างเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสถาบันและมีกิจกรรมร่วมกัน

### กิจกรรม During Action Review (DAR)

วิทยากรได้ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมตอบประเมิน DAR ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

#### 1. หลังจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การเป็นคุณอำนวยแห่งคณะพยาบาลศาสตร์ ท่านได้มีการนำ “เครื่องมือ KM” ไปใช้ในงานที่รับผิดชอบของท่านอย่างไรบ้าง

- สรุปการอบรมเชิงปฏิบัติการ “KM Facilitator” ประมาณ 1 หน้ากระดาษ และส่งให้เพื่อนร่วมงานใน E-mail ของแต่ละคน พร้อมทั้งส่งให้คณะกรรมการ KM
- การควบคุมอารมณ์ พยายามเป็นผู้ฟังที่ดีต่อผู้ร่วมงาน/ผู้บังคับบัญชา
- เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองได้มากขึ้น
- ให้มีการแสดงความคิดเห็น และวิธีการปรับปรุงในการทำงาน
- ให้มีการแสดงทัศนคติในงานที่ตนรับผิดชอบอยู่
- ได้ปรับเปลี่ยนแบบประเมินจากกระดาษ A4 ไปทำใน Google Document เปลี่ยนจากเอกสารเป็นลิงค์

เพื่อตอบแบบสอบถามแทน

- พยายามลดขั้นตอนการทำงาน
- จัดหมวดหมู่การทำงาน
- แก้ไขปัญหาต่างๆ ภายในงาน
- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
- ได้นำเครื่องมือ BAR, AAR, Dialogue มาใช้ ในกรณีของการจัดสัมมนาหลักสูตร หรือจัดพิธีการต่างๆ

หรือจูงใจ เชิญชวนให้บุคลากรในงานให้มีความตื่นตัวในการทำ KM

- BAR, AAR
- ได้ใช้ AAR มากขึ้น ในการจัดกิจกรรมแต่ละครั้ง เพื่อการพัฒนากิจกรรมในครั้งต่อไปให้ดีขึ้น
- มีการใช้ Dialogue มากขึ้น คือการรับฟังผู้อื่นด้วยความรู้สึกอยากฟังจริงๆ
- นำ BAR, AAR กลับมาใช้ในหน่วยงานก่อน
- ทำหน้าที่เป็นคุณอำนวยเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนในเรื่องที่เกี่ยวกับเกณฑ์การให้คะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความยุติธรรมและโปร่งใส
- เตรียมถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ที่ชำนาญให้ผู้ร่วมงาน
- ยังไม่ได้นำมาใช้ เพราะพอกลับมาที่คณะก็ต้องมาทำงานประจำ ยังคงใช้วิธีการทำงานแบบเดิม คือทำตามขั้นตอนที่มหาวิทยาลัยกำหนด ไม่เข้าใจ โทรถามหรือเปิดคู่มือ แต่มีแผนจะจัดทำสรุปประเด็นปัญหาของงานแนวทางแก้ไข และผลที่ได้รับ

- นำไปเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน
- การนำความรู้มาถ่ายทอดเพื่อนร่วมงาน
- นำไปใช้เป็นเครื่องมือเวลาเกิดปัญหาขึ้นเวลาทำงาน
- นำมาถ่ายทอดให้เพื่อนร่วมงานได้รับทราบ
- นำมาวิเคราะห์และทบทวนกิจกรรมหรืองานที่ถือเป็นการนำ KM มาพัฒนางาน แล้วเขียนโครงการ
- เผยแพร่ความรู้ที่ได้รับ เล่าประสบการณ์ให้เพื่อนร่วมงาน และชี้ให้เห็นถึงการถ่ายทอดความรู้
- มีการไปถ่ายทอดให้คนในหน่วยงานฟัง ถึงเรื่องที่ได้ไปสัมมนา และให้ทุกคนเสนอแนวคิดหรือกระบวนการ KM ในหน่วย ซึ่งก็ทำให้พอได้แนวคิด/กิจกรรมที่จะมาพัฒนางานบ้าง
- นำไปแก้ไขปัญหาในที่ทำงานเรื่องช่างซ่อมระหว่างช่างกับเจ้าหน้าที่ เพื่อลดเวลาในการทำงานซ้ำในปัญหาเดิม
- นำ KM ไปใช้ในการแก้ปัญหาการดำเนินงานตามภาระงานที่รับผิดชอบให้แล้วเสร็จทันเวลา
- นำกระบวนการ KM ไปใช้ในหน่วยงาน ทำให้เกิดการพัฒนาระบบการทำงานให้สั้นลง

## 2. ท่านได้นำ KM มาเติมเต็มมาตรฐานที่สามของอุดมศึกษาอย่างไร

- จัดอบรมแนะนำ และฝึกการใช้ฐานข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์
- จัดอบรม แนะนำ และฝึกปฏิบัติการใช้ฐานข้อมูล E-Journal
- มีการนัดคุยกับคนภายในหน่วยงาน “Morning Talk”
- พยายามเรียนรู้เรื่องราวใหม่ๆ อยู่เสมอ และพัฒนาปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ
- นำมาพัฒนางานเดิมให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล
- มีการคิดที่จะนำความรู้ในงานไปใช้ในการทำวิจัย (R2R)

## 3. เครื่องมือเสริม KM ที่ท่านมีประสบการณ์ โดยได้ทดลองใช้เครื่องมือข้างล่างอย่างไร

- BAR เริ่มนำงานต่างๆ ที่ทำอยู่เข้าระบบ (ใช้ IT มาช่วย)
- BAR นำมาใช้ในการสัมมนา จัดพิธีการต่างๆ พูดคุย ปรีกษาหารือกันก่อน
- BAR พูดคุยกับทีมคอยลงมือปฏิบัติการตั้งแต่ละภารกิจ
- BAR ประเมินผู้ที่จะเข้าร่วมกิจกรรมถึงความคาดหวังของการจัดกิจกรรม
- BAR นำมาประยุกต์ใช้ในการเตรียมปฏิบัติงานในทุกๆ วัน
- BAR มีการเตรียมตัวหาความรู้ก่อนเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อกระตุ้นและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกิจกรรม
- BAR ก่อนจะทำงานนั้นๆ จะมาคุยและวางแผนกันไว้ก่อน
- BAR ใช้ในการพูดคุยกันก่อนการทำงาน มีการวางแผนกัน แต่จะเกิดขึ้นเพราะมีงานเฉพาะกิจเข้ามา
- AAR กำลังดำเนินการอยู่ (เพิ่งเริ่มทำ)
- AAR เมื่อเสร็จสิ้นภารกิจ ก็มาคุยกันถึงปัญหาอุปสรรค เพื่อแก้ไขปรับให้ดีขึ้นต่อไป
- AAR ทีมงานทุกคนพูดคุยกันถึงปัญหา อุปสรรค ผลสำเร็จของงานที่แต่ละคนรับผิดชอบ

- AAR ใช้ประเมินว่ากิจกรรมของเราบรรลุเป้าหมายหรือไม่ และปัญหาอุปสรรคคืออะไร แล้วจะมีวิธีการแก้ไขอย่างไร

- AAR ประยุกต์ใช้ในการประเมินหลังการปฏิบัติงานในทุกๆ วันของตนเอง
- AAR มีการทบทวนกระบวนการทำงาน เพื่อหาแนวทางการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดในการทำงานในระบบ

ต่อไป

- AAR การทำ AAR ภายหลังจากจัดกิจกรรม
- AAR กลับมาจัดทำโครงการและจัดการความรู้ เรียบเรียงเป็นรูป และเล่าประสบการณ์
- AAR ทำการสรุปภาพรวมของงานที่ได้ทำไปแล้ว ว่าเกิดอะไรขึ้นบ้าง เช่น มีปัญหาตรงไหน งานเป็นไปตาม

วัตถุประสงค์หรือไม่

- AAR หลังจากการทำงานมีบางครั้งที่พบปัญหา ก็จะมาคุยกันถึงปัญหา/แนวทางแก้ไข แต่ก็ไม่ได้ทำบ่อยๆ
- AAR นำผลการปฏิบัติงานทุกครั้งไปประเมินเพื่อพัฒนางานทุกครั้ง
- ALR ทบทวนกิจกรรมต่างๆ ว่าเป็นไปตามที่คาดหวังหรือไม่ และต้องการอะไรในระหว่างกิจกรรมก็ตั้งตวง

ให้มากที่สุด

- Dialogue พูดคุยแลกเปลี่ยนปัญหาที่พบในการทำงานของแต่ละคน เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหา
- Dialogue โนมิน่าว ให้กำลังใจกับบุคลากรในงาน
- Dialogue รับฟังด้วยใจที่เปิดกว้าง
- Dialogue อุดหนุน ตั้งใจฟังผู้อื่น
- SST เล่าถึงความสำเร็จของทั้งตัวเองและผู้อื่น เพื่อเป็นตัวอย่าง
- Blog/FB กลับมาเขียน blog เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ใน web gotoknow
- Blog/FB อ่าน และเขียนประสบการณ์ ความประทับใจลงใน FB
- Blog/FB เปิด blog เพื่อเข้าไปเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ต่างๆ และแชร์ประสบการณ์ของตนเอง
- Blog/FB นำประสบการณ์ที่พบและทำในชีวิตประจำวันไปบอกเล่าใน FB
- CoP พยายามนำคนในหน่วยมาร่วมกันแก้ไขปัญหาในระบบงาน (เพิ่งเริ่มทำ)
- CoP ชุมชนนักปฏิบัติ HR ของมหาวิทยาลัย แลกเปลี่ยนประสบการณ์ วิธีการทำงาน ปัญหาอุปสรรคต่างๆ

และร่วมกันแก้ไขปัญหาต่างๆ

- CoP มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

#### 4. ประเด็นที่ต้องการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับอ. JJ คือ

- ให้คนในองค์กร เปิดใจยอมรับซึ่งกันและกัน เสมอภาค
- ทำอย่างไรจะทำให้คนในองค์กรเปิดตา เปิดหู เปิดใจ มากกว่านี้
- จะพัฒนาหน่วยงานที่มีผู้ปฏิบัติงานอยู่ ที่แต่ละคนอายุงานมากแล้ว ไม่ค่อยจะปฏิบัติตาม
- ทำอย่างไรให้ลูกน้องเห็นคุณค่าของการทำ KM อยากช่วยคณะ แต่ไม่ทราบจะทำอย่างไร

- KM ที่กลืนเข้ากับงานประจำนั้น คิดว่าบุคลากรอาจจะปฏิบัติหรือทำได้ยากกว่า KM เป็นส่วนหนึ่งในงาน ซึ่งตรงนี้ อ. JJ จะให้คำปรึกษาอย่างไร
- วิธีการ/มาตรการในการกระตุ้นให้คนสนใจ/ใส่ใจที่จะบันทึกความรู้หรือสิ่งที่เกิดขึ้นต่างๆ
- การทำให้คนอื่นมองโลกในแง่ดีหรือคิดบวก ทำอย่างไร รวมทั้งการพูดถึงคนอื่นในทางบวก ไม่ใส่ร้ายกัน
- จะทำอะไรให้ผู้บริหารเข้าใจ และยอมรับความผิดพลาดของตัวเอง โดยไม่มีอคติ และผลกระทบต่อผู้ที่ได้รับความเห็นหรือวิจารณ์ และมีวิธีการอะไรให้ผู้บริหารเข้าถึงพนักงานทุกระดับ
- ทำอย่างไรถึงจะได้รับความร่วมมือ ให้ทำกิจกรรมสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีจากผู้เข้าร่วมกิจกรรม
- ทำอย่างไรให้คนเห็นความสำคัญของ KM มากกว่านี้
- อาจารย์มีประสบการณ์กับการจัดการภาระงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ทันกับเวลาที่มี ขอคำแนะนำอาจารย์ด้วยค่ะ
- อาจารย์มีวิธีสร้างความสุขจากการทำงานอย่างไร

## 5. อื่นๆ ที่อยากจะบอก/เล่า/บ่น คือ

- ต้องการให้จัดกิจกรรมสัมพันธ์ให้มากขึ้น
- จะนำ KM มาใช้ในหน่วย แต่คนในหน่วยไม่ให้ความร่วมมือ
- ยังจัดสรรเวลาให้กับตัวเองไม่ค่อยได้ ทำแต่งงานเฉพาะหน้าให้เสร็จทันเวลา ลูกน้องในงานไม่ค่อยให้ความสนใจ พูดให้ฟังก็รับฟังแต่ไม่ค่อยจะปฏิบัติ ซึ่งคิดว่าตัวเองไม่เหมาะกับการเป็นคุณอำนวย เห็นใจมากจริงๆ
- งานประจำเยอะ ไม่มีเวลาพูดคุยกับคนอื่น (รวมถึงการเขียนใน blog)
- งานในหน้าที่มีมาก จนรู้สึกว่าคุณภาพชีวิตตกต่ำ แต่ยังคิดจะทุ่มเทให้กับงานอยู่ แม้จะไม่ได้ค่า O.T.
- จะทำอะไรให้คนในคณะเห็นใจกัน เข้าใจกัน ไม่ค่อยจ้องจับผิดกัน เข้าใจว่าใครมีหน้าที่ทำอะไร ไม่คิดว่าฉันทำงานมากกว่าเธอ ฉันเหนื่อยกว่าเธอ ดูเธอสบายจัง มันทำให้บรรยากาศของที่ทำงานไม่น่าอยู่
- จริงๆ อยากให้คนในหน่วยทุกคนได้เข้ามาเรียนรู้ด้วยกัน (เจ้าหน้าที่ทุกคนในคณะเลย) เพราะบางครั้งคนที่ไม่ได้เข้า เขาจะมองว่ามันเป็นสิ่งที่คนได้รับการอบรมต้องทำ และมันก็ยังไม่เกิด เพราะคนที่มาอบรมก็มีภาระงานประจำมาก มีแต่งานด่วน งานประจำ งานตามภารกิจใหม่เข้ามามากมาย หากคนทั้งหน่วยได้มา อาจจะมีคนได้ idea อะไรใหม่ๆ บ้าง
- งานในหน้าที่รับผิดชอบมีมากกว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ ทำให้ทำงานไม่ทัน คิดโครงการแล้วไม่มีคนทำงาน
- งานประจำที่รับผิดชอบมีมาก รวมทั้งงานอื่นๆ ที่มอบหมายก็เยอะ ในภาวะกดดันเช่นนี้ เราจะทำให้ตัวเองและเพื่อนร่วมงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี (มีความสุข) ในการทำงานอย่างไร (ทำงานอย่างไรให้ทันกำหนดเวลา และถูกใจผู้บังคับบัญชา)
- ในม.บูรพา มีการทำ PA (Performance Agreement) ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือไม่ ถ้ามีเกณฑ์มาตรฐานการให้คะแนนเข้มข้นไหมค่ะ
- เครียด รู้สึกว่าทำอะไรไม่เสร็จสักอย่าง
- งานเยอะมาก ทำไม่ทันแล้ว

## กิจกรรม Passion plan (สัญญาใจ)

หลังจากนั้น วิทยากรได้ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทำ Passion plan (สัญญาใจ) ถึงแผนการดำเนินงานที่จะทำต่อไปในอนาคต ซึ่งแต่ละงานได้นำเสนอแผนงานในงานของตนเอง ดังนี้

### 1. งานประชาสัมพันธ์และพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร

นางสาวเขมิกา กลิ่นเกษร ได้เล่าให้ฟังว่า สิ่งที่ได้กลับมาภายหลังการอบรม ก็คือการได้เครื่องมือในการทำงาน งานประชาสัมพันธ์ ได้มีการประชุมเพื่อวางแผนการดำเนินงานทั้งในงานประชาสัมพันธ์ฯ เอง และประชุมร่วมกับงานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยประเด็นที่พูดคุยกันจะเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน พร้อมกับหาแนวทางแก้ไข ปัญหา สิ่งทำงานประชาสัมพันธ์ฯ ได้เริ่มทำไปแล้วก็คือ การจัดทำระบบส่งข้อมูลประชาสัมพันธ์ (NSPR) ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถส่งข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์ทาง NSTV ผ่านทางระบบดังกล่าวได้ ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งในขณะนี้ได้จัดทำระบบ NSPR เสร็จเรียบร้อยแล้ว กำลังอยู่ในระหว่างการจัดทำคู่มือการใช้งาน และสิ่งที่จะทำต่อไปคือ การจัดทำสมุดบันทึกการถ่ายภาพ และการจัดทำปฏิทินปฏิบัติงานในระบบออนไลน์

### 2. งานบริการการศึกษา

นางสาวกาญจนา คงวารี ได้เล่าให้ฟังว่า หลังจากกลับมาจากการอบรมแล้ว ได้มาเล่าให้เพื่อนในงานที่ไม่ได้เข้ารับการอบรมฟัง และร่วมกันคิดว่าในงานจะมีกระบวนการดำเนินงานอย่างไรต่อไป ซึ่งในขณะนี้ได้คิดจะทำระบบจัดเก็บเครื่องมือวิจัยอิเล็กทรอนิกส์ (วิทยานิพนธ์) เนื่องจากมีนักศึกษามาติดต่อเพื่อขอเครื่องมือดังกล่าวไปใช้ค่อนข้างมาก ซึ่งวิธีการที่คิดไว้คือ การนำเครื่องมือที่มีอยู่มา scan เป็นไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ แล้วสร้างไฟล์ที่มีการทำ hyperlink ซึ่งเมื่อคลิกเข้าไปก็จะสามารถเปิดไฟล์เครื่องมือชุดนั้นได้ทันที โดยให้นักศึกษาเป็นผู้ค้นหาด้วยตนเอง ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ลงได้

นางกอบกุล เล่าहितกุล หัวหน้างานบริการการศึกษา ได้เล่าให้ฟังว่า หลังจากกลับมาจากการอบรมแล้ว ได้มีการพูดคุยกับบุคลากรในงานบริการการศึกษา โดยนำเครื่องมือ KM มาใช้ เช่น BAR, AAR, Dialogue และได้นำความรู้ที่ได้รับจากการอบรม KM Facilitator มาใช้ ได้แก่ การเป็นคุณอำนวยต้องมีวิธีการโน้มน้าวคนอย่างไรให้เกิดความรู้สึกตื่นตัว และกระตุ้นให้ร่วมมือกันทำงาน ซึ่งจริงๆ แล้ว ในงานก็ได้ทำมาตลอดอยู่แล้ว เพียงแต่ไม่ทราบว่าสิ่งเหล่านี้คือ เครื่องมือของ KM

นางสาวสุชลิตา ยืนนาน ได้เล่าให้ฟังว่า หลังกลับจากการอบรมแล้ว ได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม มีการสรุปสิ่งที่ได้จากการอบรม ซึ่งโดยปกติแล้วเมื่อกลับจากการอบรมก็จะสรุปสิ่งที่ได้จากการอบรมให้กับเพื่อนร่วมงานที่มีความสนใจได้อ่าน สิ่งที่เป็นการพัฒนางานที่ตนเองได้ทำไปแล้วนั้น ก็คือ การใช้ google document ในการแก้ปัญหาการกรอกข้อมูลประวัติของนักศึกษาหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทาง เนื่องจากที่ผ่านมาจะให้นักศึกษากรอกข้อมูลลงในกระดาษ และเจ้าหน้าที่เป็นผู้บันทึกข้อมูล ซึ่งมักจะมีข้อผิดพลาด ดังนั้นจึงได้จัดทำแบบฟอร์มเพื่อให้นักศึกษาสามารถกรอกข้อมูลได้ด้วยตนเองผ่านทาง google document ซึ่งวิธีการดังกล่าวสามารถแก้ปัญหาได้

### 3. งานประกันคุณภาพ

นางสาวดารานิตย์ กิ่งวัน ได้เล่าให้ฟังว่า หลังกลับจากการอบรม ในงานได้ร่วมกันคิดที่จะจัดทำโครงการฐานข้อมูลเกณฑ์คุณภาพ คณะพยาบาลศาสตร์ เนื่องจากมีปัญหาการได้รับข้อมูลล่าช้า ได้รับข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มภาระงานแก่ผู้เกี่ยวข้องด้วย ดังนั้นจึงคิดที่จะทำฐานข้อมูลเกณฑ์คุณภาพเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้เตรียมตัวกรอกข้อมูลไว้ล่วงหน้า เพื่อจะได้ไม่เกิดความซ้ำซ้อนในการกรอกข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนตรงตามความต้องการ ไม่ให้เป็นการเพิ่มภาระงานแก่ผู้เกี่ยวข้อง และเพื่อให้หน่วยงานต่างๆ สามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลนี้ด้วย

### 4. งานคลังและพัสดุ

นายอนุกุล สาเจริญ ได้เล่าให้ฟังว่า งานประจำเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อและการจ่ายพัสดุ ปัญหาที่พบคือ การจัดซื้อไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ การจ่ายของล่าช้า ดังนั้น มีความพยายามจะแก้ไขปัญหาดังกล่าว ส่วนนี้ และนางมนัสนันท์ รุจิศักดิ์เดโช ได้เล่าให้ฟังว่า ได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันกับบุคลากรในงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานดังกล่าว โดยจะดำเนินการรวบรวมปัญหาที่หน่วยงานต่างๆ โทรมาสอบถามบ่อยๆ ว่ามีปัญหาอะไรบ้าง แนวทาง/วิธีการแก้ปัญหาของงาน รวมถึงผลกระทบของปัญหาหากปัญหานั้นๆ เกิดขึ้น เพื่อจะได้ป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำอีก

### 5. งานหอพัก

นางสาวสุวัฒนา อภิมนต์บุตร ได้เล่าให้ฟังว่า ได้วางแผนจะทำฐานข้อมูลผู้พักอาศัย เพื่อจะได้มีข้อมูลที่มักถูกสอบถามบ่อยๆ เช่น จำนวนผู้พักอาศัยในแต่ละเดือน การจ่ายเงินค่าหอพักของผู้อาศัย ฯลฯ

### 6. งานพัฒนานักศึกษา

นางสาวชญญา แสงจันทร์ ได้เล่าให้ฟังว่า หลังจากกลับจากการอบรมแล้ว ได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงาน ทำให้เห็นปัญหาคือ งานจะมีการติดต่อกับนักศึกษาบ่อย ซึ่งทำให้อยากทราบความพึงพอใจของนักศึกษา จึงได้จัดทำแบบสอบถามขึ้นมาเพื่อสอบถามนักศึกษา และเพื่อเป็นการลดปัญหาการทำงานของบุคลากร จึงได้นำ Google Document เข้ามาใช้ โดยมีวิธีการคือ โพสต์ไว้ใน facebook ของนักศึกษา และประธานกลุ่ม ซึ่งที่ผ่านมามีนักศึกษาเข้ามาตอบประมาณ 300 คน ซึ่งถือว่าประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง

### 7. เลขาฯ

นางอริยา ธัญญาพิช ได้เล่าให้ฟังว่า หลังจากกลับมาจากการอบรม ได้มีความพยายามที่จะผลักดันให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มสายสนับสนุนวิชาการ โดยฝากให้ผู้ที่เข้าอบรมได้แบ่งปันความรู้/ประสบการณ์ให้ผู้ที่ไม่ได้เข้าอบรมฟังว่าได้เรียนรู้อะไรมาบ้าง ในส่วนบทบาทของตนเองนั้น คิดว่าจะทำหน้าที่เป็นคุณอำนวยให้เกิดกิจกรรมต่างๆ ด้านการจัดการความรู้ขึ้นมา และเป็นคุณประสานระหว่างสายสนับสนุนกับสายวิชาการ

วิทยากรได้ให้ข้อคิดเพิ่มเติมว่า การพูดคุยแต่ปัญหา เราก็จะได้แต่ปัญหา จึงควรเปลี่ยนมาคุยในเรื่องของ best practice บ้าง เพราะการคิดแต่เชิงปัญหาอย่างเดียว จะทำให้รู้สึกท้อแท้ และหดหู่

## 8. งานทรัพยากรบุคคล

นางกรรณา คุ่มพร้อม ได้เล่าให้ฟังว่า หลังจากอบรมแล้ว ได้รับความรู้เรื่อง KM มาก ซึ่งสิ่งที่นำมาใช้คือการมี morning talk ทุกวันจันทร์ตอนเช้ากับรองคณบดีฝ่ายบริหาร หลังจากนั้นก็จะคุยกับบุคลากรในงานต่อเพื่อติดตามงานที่ค้าง สิ่งที่ได้คิดว่าจะทำ คือ การประเมินผลงาน /สมรรถนะหลัก เพราะที่ผ่านมาจะเป็นการประเมินโดยใช้กระดาษ เลยได้คิดวางแผนว่าจะทำการประเมินแบบ online ซึ่งจะใช้ในรอบการประเมินที่จะถึงนี้ และอีกเรื่องที่ได้คิดจะทำคือ การจัดทำฐานข้อมูล เนื่องจากงานทรัพยากรมีหน้าที่ตอบข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพ ซึ่งข้อมูลที่เก็บอยู่ ณ ปัจจุบัน ไม่ได้เก็บไว้ในฐานข้อมูล จึงคิดที่จะจัดทำฐานข้อมูลขึ้นมา

วิทยากรได้เสนอแนะว่า ให้คุยเรื่องการทำ Innovation บ้าง การทำ successor plan เพื่อสร้าง successor ขึ้นมา การที่เราทำแต่งงาน routine ก็จะกลายเป็นเสมียน ควรทำงานอย่างอื่นด้วย

## 9. งานห้องสมุด

นางสาวยุพิน ยังสวัสดิ์ ได้เล่าให้ฟังว่า หลังจากอบรมแล้ว ได้มาถ่ายทอดให้บุคลากรในหน่วยทราบว่า KM คืออะไร และสิ่งที่ได้ก็คือ ทำให้ตนเองรู้จักควบคุมอารมณ์มากขึ้น พยายามเป็นผู้ฟังที่ดี ส่วนโครงการที่จะทำต่อยอดคือ จัดฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติการใช้ฐานข้อมูลต่างๆ ให้นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีที่ 1 ซึ่งมีความจำเป็นต่อนักศึกษามาก โดยจะจัดอบรมเป็นกลุ่มๆ ตัวชี้วัดที่ตั้งไว้คือ การวัดความพึงพอใจ

วิทยากรได้ตั้งคำถามเพื่อให้เกิดว่า เคยถามนักศึกษาหรือไม่ว่าอยากจะให้อบรมเรื่องอะไร และได้แนะนำว่า ควรจะศึกษาพฤติกรรมก่อนและหลังการอบรมด้วยว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร ซึ่งสามารถทำเป็นงานวิจัยได้

## 10. งานส่งเสริมและพัฒนางานวิจัย

นางสาวเบญจวรรณ บุญณรงค์ ได้เล่าให้ฟังว่า ปกติในหน่วยงานจะมีการประชุม morning talk อยู่เป็นประจำ งานแรกที่ได้คิดจะทำคือ การแก้ปัญหาเรื่องคลินิกวิจัย โดยปกติคลินิกวิจัยจะให้บริการแก่นักศึกษาอาทิตย์ละ 2 ครั้ง ซึ่งพบว่ามือนักศึกษาเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ต้องเสียเวลาในการกรอกข้อมูล จึงคิดจะทำโปรแกรมการลงทะเบียนขึ้นมา เพื่อช่วยให้การดำเนินงานรวดเร็วขึ้น

## 11. งานบริหารจัดการ: อาคาร สถานที่ และยานพาหนะ

นายสิริชัย เสือส่อสิทธิ์ ได้เล่าให้ฟังว่า ตนเองทำงานเกี่ยวกับการซ่อมบำรุง ได้มีความพยายามปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยให้ผู้ใช้บริการส่งใบซ่อมเป็นกระดาษ ซึ่งไม่ใช่วิธีการโทรศัพท์ตาม เพื่อที่จะทำให้สามารถติดตามการดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบมากขึ้น ซึ่งวิธีการดังกล่าวรวมถึงการเบิกของด้วย

วิทยากรได้เล่าให้ฟังถึงบริษัทแห่งหนึ่ง การซ่อมจะใช้วิธีการเดินทางไปหาผู้ใช้บริการว่ามีอะไรที่ต้องซ่อมบ้าง และเมื่อซ่อมเสร็จแล้วจึงค่อยเขียนใบแจ้งซ่อมในภายหลัง ซึ่งถือเป็นวิธีการทำงานที่ดี และทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจมาก

## 12. งานบริการวิชาการ

นายฐิติวัชร พึ่งเงิน ได้เล่าให้ฟังว่า หลังจากอบรมแล้วยังไม่ได้นำ KM มาใช้เท่าที่ควร แต่สิ่งที่คิดไว้ว่าจะทำคือ การจัด morning talk เพื่อติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงาน และคิดว่าจะทำขั้นตอน (Flow chart) ของการส่งวารสาร เพื่อให้ผู้ที่มาติดต่องานได้ทราบว่าต้องดำเนินการอะไรบ้าง



ท้ายกิจกรรม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวรรณ วาณิชยเจริญชัย ได้กล่าวขอบคุณวิทยากรที่กรุณามาเป็นวิทยากรให้กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของคณะพยาบาลศาสตร์ และได้กล่าวว่า เรื่องการจัดการความรู้ในคณะฯ ถือเป็นเรื่องที่สำคัญ ซึ่งทางคณะกรรมการฯ พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือ เพราะอยากให้เกิดการพัฒนาคุณภาพงานในทุกๆ งาน เพื่อให้การทำงานมีคุณภาพมากขึ้น และสิ่งที่สำคัญอีกสิ่งหนึ่งคือ การสร้างเครือข่าย ดังนั้น งานทุกงานจะเป็นเครือข่ายซึ่งกันและกัน เพื่อช่วยเหลือกันให้การทำงานประสบความสำเร็จอันนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไปในอนาคต

### รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวรรณ วาณิชยเจริญชัย
2. นางอริยา ธัญญพิช
3. นางกอบกุล เลาทิตกุล
4. นางสาววรบูรณ์ เหลืองรุ่งเรือง
5. นางสาวสุชลิตา ยีนนาน
6. นางสาวกาญจนา คงวารี
7. นางจรินทิพย์ อุดมพันธ์รัก
8. นางสาวชญญา แสงจันทร์
9. นางสาวสุวัฒนา อภิมนต์บุตร
10. นางสาวสุรางค์ ศิโรโรตม์สกุล
11. นางนิภาภัส อินทรกำแหง
12. นางสาวยุพิน ยังสวัสดิ์
13. นางสาวศรีสุดา คล้ายคล่องจิตร
14. นางสาวเบญจวรรณ บุญณรงค์
15. นางสาวรุ่งนภา อัครกุลชาติ
16. นายฐิติวัชร พึ่งเงิน
17. นางสาวดารานิตย์ กิ่งวัน
18. นางสาวชวรินทร์ พรหมโชติ
19. นางสาวกรรณา คุ่มพร้อม
20. นางสาวสิริลักษณ์ หยองอนุกุล
21. นางมนัสนันท์ รุจิกศักดิ์เดโช
22. นายอนุกุล สาเจริญ
23. นายสิริชัย เสือส่อสิทธิ์
24. นางสาวขวัญใจ เนียมพิทักษ์
25. นางสาวณัฐริกา ผางแก้ว
26. นางสาวเขมิกา กลิ่นเกษตร
27. นายอนุกุล ม่วงโมรี