



**รายงานผล
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผู้นำกลุ่มชุมชนปฏิบัติ
(คุณอำนวย) 11 กลุ่มงาน
เรื่อง แนวทางการพัฒนาบุคลากรของกลุ่มงาน
โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้**

**วันที่ 28 มิถุนายน 2553 ณ ห้องจัดการความรู้ ชั้น 4
อาคารศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ**

**โดย คณะกรรมการจัดการความรู้มหาวิทยาลัยแม่โจ้
มิถุนายน 2553**

**รายงานผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผู้นำกลุ่มชุมชนปฏิบัติ (คุณอำนวย) 11 กลุ่มงาน
เรื่อง แนวทางการพัฒนาบุคลากรของกลุ่มงานโดยใช้กระบวนการจัดการความรู้
วันที่ 28 มิถุนายน 2553 ณ ห้องจัดการความรู้ ชั้น 4 อาคารศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ**

1. ชื่อโครงการ โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง แนวทางการพัฒนาบุคลากรของกลุ่มงานโดยใช้กระบวนการจัดการความรู้

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้นำกลุ่มชุมชนปฏิบัติ (คุณอำนวย) 11 กลุ่มงานมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการจัดการความรู้และสุนทรียสนทนา
2. เพื่อให้ผู้นำกลุ่มชุมชนปฏิบัติ (คุณอำนวย) 11 กลุ่มงานมีแนวทางในการพัฒนาบุคลากรตามขั้นตอนกระบวนการจัดการความรู้ได้
3. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

3. ความเป็นมาและเนื้อหาโดยย่อ

จากการที่ในปีงบประมาณ 2553 มหาวิทยาลัยแม่โจ้ได้กำหนดให้บุคลากรทุกคนทำการประเมินสมรรถนะตนเองตามสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำกลุ่มงานที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดขึ้น ผลการประเมินโดยภาพรวมพบว่า บุคลากรในกลุ่มงานต่าง ๆ ยังมีผลการประเมินติดลบหรือมีช่องว่าง (Gap) ในบางสมรรถนะแตกต่างกัน จำเป็นจะต้องได้รับการพัฒนาสมรรถนะเพื่อปิดช่องว่างนั้นต่อไป ซึ่งการพัฒนาบุคลากรสามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบ เช่น การเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้จากระบบพี่เลี้ยง (Coaching) การจัดฝึกอบรมภายในหน่วยงาน และการจัดการความรู้โดยเข้าร่วมชุมชนปฏิบัติ (Cop: Community of Practice) เป็นต้น

โดยที่แผนจัดการความรู้มหาวิทยาลัยแม่โจ้ปีงบประมาณ 2553 ได้กำหนดให้มีการพัฒนาบุคลากรโดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ ซึ่งชุมชนปฏิบัติกลุ่มงานต่างๆ ได้มีการดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อยู่แล้ว ดังนั้น หากผู้นำกลุ่มชุมชนปฏิบัติ (คุณอำนวย) 11 กลุ่มงานได้รับการแนะนำเพิ่มเติมถึงแนวทางพัฒนาบุคลากรและปิดช่องว่างสมรรถนะกลุ่มงานโดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ เช่น การออกแบบจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของกลุ่มงานที่ให้ความสำคัญกับขั้นตอนของกระบวนการจัดการความรู้ และการรวบรวมเอกสารและความรู้ที่ได้เป็นคู่มือเพื่อใช้ประโยชน์ เป็นต้น ก็จะทำให้การพัฒนาบุคลากรของกลุ่มงานต่าง ๆ และการปิดช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย

4. ผลผลิตและตัวชี้วัด

ผลผลิต	ตัวชี้วัด	จำนวน
1. มีผู้นำกลุ่มชุมชนปฏิบัติ (คุณอำนวย) 11 กลุ่มงาน ได้รับการฝึกอบรมด้านสุนทรียสนทนาและแนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อปิดช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรในกลุ่มงาน ที่ให้ความสำคัญกับขั้นตอนกระบวนการจัดการความรู้	- จำนวนกลุ่มชุมชนปฏิบัติที่เข้าร่วม	11 กลุ่ม
2. มีการถอดบทเรียนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้นำกลุ่มชุมชนปฏิบัติ (คุณอำนวย) ทั้ง 11 กลุ่ม	- เอกสารรายงานผลองค์ความรู้ที่ได้รับ	1 เล่ม

5. วัน/เวลา /สถานที่

วันที่ 28 มิถุนายน 2553 เวลา 8.30-17.00 น. ณ ห้องจัดการความรู้ ชั้น 4 อาคารศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

6. จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ

แผน จำนวนกลุ่มชุมชนปฏิบัติที่เข้าร่วม จำนวน 11 กลุ่ม

ผล จำนวนกลุ่มชุมชนปฏิบัติที่เข้าร่วม จำนวน 10 กลุ่ม

7. สรุปค่าใช้จ่ายโครงการ

ขอเบิกจากงบประมาณ ปี งบประมาณ 2553

แผน 12,000 บาท

ผล 12,000 บาท

8. สรุปผลการดำเนินงาน

1. ได้มีผู้นำกลุ่มชุมชนปฏิบัติ (คุณอำนวย) จำนวน 10 กลุ่มงาน จำนวนรวม 25 คน เข้าร่วมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในครั้งนี้ โดยขาดเพียงกลุ่มงานนโยบายและแผนเนื่องจากติดราชการอื่น

2. ผู้เข้าร่วมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้รับความรู้และมีความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้นในกระบวนการจัดการความรู้และสุนทรียสนทนา มีแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อปิดช่องว่างสมรรถนะบุคลากรของกลุ่มงาน ตามขั้นตอนกระบวนการจัดการความรู้ได้

3. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้โอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งอาจก่อให้เกิดการสร้างเครือข่ายข้ามกลุ่มงานในอนาคตได้

ปัญหาและอุปสรรค

ห้องที่ใช้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ยังต้องได้รับการปรับปรุงด้านพ้าม่านและเครื่องปรับอากาศเพื่อการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ

9. การถอดบทเรียนการจัดการความรู้

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในครั้งนี้ สรุปและถอดบทเรียนได้ดังนี้

กิจกรรมที่ 1 ฐานกาย

กระบวนการเชิญชวนให้ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้บริหารร่างกายแบบโยคะ เพื่อการดูแลสุขภาพกายควบคู่ไปกับการอยู่กับตนเอง ไม่ให้สมองอยู่ในโหมดปกป้อง



กิจกรรมที่ 2 กล่าวต้อนรับ

กระบวนการแนะนำที่มาและวัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรม กล่าวถึงการให้ความสำคัญของสุขภาพกาย ใจ และความสัมพันธ์ของคนในองค์กร โดยการเชื่อมโยงเรื่องการจัดการความรู้ของตนเอง กลุ่มงานและองค์กรเข้าด้วยกัน



กิจกรรมที่ 3 ความคาดหวัง

กระบวนการขอให้ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เขียนถึงสิ่งที่คาดหวังว่าที่อยากจะให้เกิดขึ้นกับกลุ่มงานและเป้าหมาย สะท้อนภาพจากความคิดลงบนกระดาษ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. 3 เดือนข้างหน้า มองภาพหน่วยงาน มีทีมงาน การทำงานเป็นสุข เครือข่ายเรามีความสุข
Born Before Computer

2. คาดหวังว่าจะรวมกลุ่มเครือข่ายวิทยาศาสตร์ใน ม.แม่โจ้ เพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน ให้ได้ช่องว่างของกลุ่มงานลดน้อยลง หรือหมดไปในอนาคต

มีความรัก สามัคคี เรียนรู้งาน มีระบบพี่เลี้ยง พี่สอนน้อง น้องสอนพี่ กระตุ้นให้ในกลุ่มส่วนใหญ่ ทำหน้าที่ของตนเอง อย่างมีความสุขและรักแม่โจ้

3. มีการพบปะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างสมาชิกด้วยความสมัครใจ สมาชิกมีความรู้สึกกระตือรือร้นและอยากเข้าร่วมกิจกรรมทุกครั้ง

4. คาดหวังให้สมาชิกในกลุ่มมีโอกาสเรียนรู้ร่วมกัน เกิดองค์ความรู้ที่สามารถปฏิบัติงานได้เป็นแนวเดียวกันอย่างถูกต้องและโปร่งใส

5. ความเข้าอกเข้าใจกัน ความรู้สึกเป็นพี่น้องและครอบครัว เกี่ยวกับจินตนาการ

6. การให้ความรู้ในการปฏิบัติงาน (Coaching/KM) เพื่อให้บุคลากร 80% ขึ้นไปได้รับความรู้ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้ ปิดช่องว่าง Gap

7. สายวิชาการ มี Best Practice ทางด้านการเรียนการสอน การสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง การใช้เทคโนโลยี เช่น E-Learning เทคนิคการสอนที่มีประสิทธิผล การวิจัย (การเขียน Proposal แหล่งทุน การเผยแพร่ผลงาน) การวิจัยในชั้นเรียน การบริการวิชาการ นำ Best Practice มาถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน อาจทำเฉพาะเรื่องหรือเป็นกลุ่มย่อย ๆ

8. ทำให้บุคคลที่ติด Gap มีจำนวนลดลง โดยเพิ่มโอกาสให้มีการพัฒนาตนเองมากขึ้น คนที่มีประสิทธิภาพอยู่แล้วก็ให้มีการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง ให้มีความเต็มใจในการบริการ 3 เดือนต่อจากนี้

9. บุคลากรในกลุ่มงานเป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative) บุคลากรในกลุ่มงานเป็นผู้มีความกระตือรือร้น (Active)

10. ประสานงานและรับผิดชอบงานระหว่างหน่วยงานให้มีความสำเร็จสูงสุด มีความสัมพันธ์และมีไมตรีจิตที่ดีต่อกันในหน่วยงาน

11. ให้ผู้ร่วมงานสามารถบริการงานในหน้าที่ที่ตัวเองรับผิดชอบได้ดี อยากให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติอย่างมีความสุข ไม่เบื่อ ท้อแท้ชีวิต

12. ปลุกจิตสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่กำหนดในมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง มีการเปิดหูเปิดตาของตนเอง

13. ทำอย่างไรให้เกิดมีความสัมพันธ์เสมือนพี่สอนน้อง (จิตบริการ) ควรมีการประสานงาน รับผิดชอบ ของหน่วยงานต่าง ๆ ทำงานเป็นทีม สร้างเครือข่ายงานวิจัยเพื่อเป็นการพัฒนา

15. การยอมรับซึ่งกันและกันในเรื่องของงาน/ข้อตกลงร่วมกัน ปฏิบัติเรื่องเดียวกันไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อจัดการความขัดแย้ง มีการประสานงานกันที่ดีในกลุ่มก่อนที่จะให้บริการ

16. ตระหนักรู้ในบทบาทหน้าที่ของตนเอง เพื่อกำหนดทิศทางที่ถูกต้องของกลุ่ม เพื่อสนองต่อผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างไร

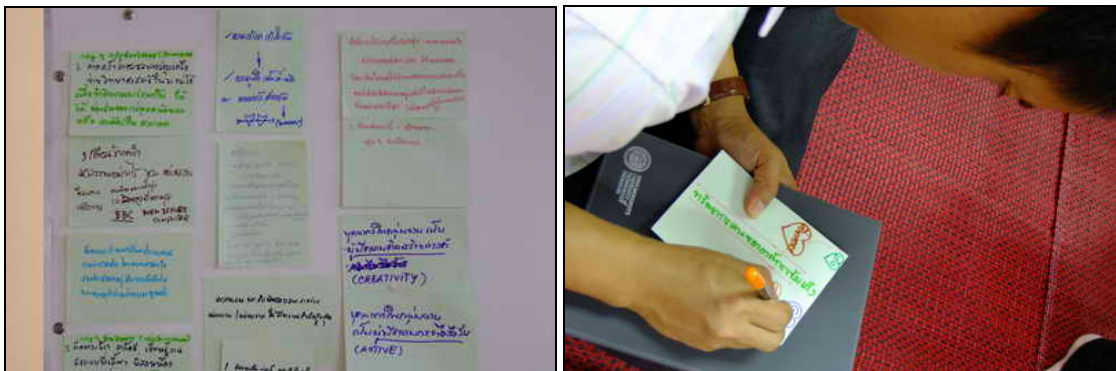
17. ความคาดหวังให้ทรัพยากรคนขององค์กรเข้มแข็ง มีความรู้ความสามารถ เชี่ยวชาญ มีความสามัคคี ทำงานร่วมกันได้ มีการปรึกษาหารือกันภายในหน่วยงาน ลดช่องว่างของ Gap ได้

18. กลุ่มงานกองการเจ้าหน้าที่คิด Gap 2 เรื่อง ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ทักษะในการบริหารงานบุคคล แนวทางดำเนินการ/เป้าหมาย

- ด้านความรู้ ด้านกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ นำกระบวนการ KM มาเป็นเครื่องมือในการจัดการ โดยให้แต่ละงานซึ่งมีความชำนาญในกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ มาถ่ายทอดให้บุคลากร กจน - กลุ่มงานฟัง

- ด้านทักษะในการบริหารงานบุคคล นำกระบวนการ KSA (K = Knowledge S = Skill A = Attitude) มาใช้โดยเชิญกระบวนการซึ่งได้คุยไว้แล้ว คือ อ.เอกพิชญ์ ชินะขำ มาเป็นกระบวนการ

19. มีโอกาสรวมกลุ่มกัน ร่วมกันคิด สร้างองค์ความรู้ร่วมกัน ทุกคนมีความสุขและพัฒนาตนเองดีขึ้นกว่าเดิมเพราะเอาความรู้ไปใช้ปฏิบัติ



กิจกรรมที่ 4 ระนังและการย้อนอดีต

กระบวนการให้ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เดินรอบห้องอย่างช้า ๆ เชิญชวนให้นึกย้อนถึงภาพความประทับใจในอดีต ให้อยู่กับตนเอง ไม่สบตากัน เดินช้า ๆ สบาย ๆ กระบวนการนำพาความรู้สึกไปยังกิจกรรมที่เคยทำไปในอดีต ได้แก่ วันแรกที่มาทำงาน ชีวิตสมัยมัธยม โรงเรียนแห่งแรก บ้านและสมาชิกครอบครัว



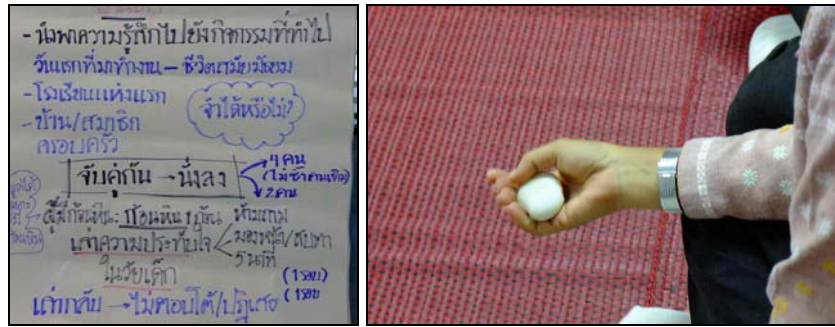
กิจกรรมที่ 5 ก้อนหินพูดได้

กระบวนการให้ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จับคู่สนทนาและแจกก้อนหินให้คู่ละ 1 ก้อน กติกา คือ ผู้ที่ถือก้อนหินในมือจะเป็นผู้เล่าเรื่องความประทับใจในวัยเด็ก ให้เล่าเรื่องจริง ไม่ใส่ไข่ ใช้เวลา 5 นาที คู่สนทนาจะต้องมองตาแต่ห้ามถามคำถามใด ๆ ให้ฟังแบบใช้ใจฟัง ฟังแบบไม่ตัดสิน ฟังให้ตลอด จากนั้นให้คนที่เป็นผู้ฟัง เล่าเรื่องที่ได้อินกลับ ผู้ที่เคยเป็นผู้เล่ากลายเป็นผู้ฟัง ห้ามตอบโต้หรือปฏิเสธ ให้เป็นผู้รับฟังที่ดี แล้วสลับกันเช่นนี้อีก 1 ครั้ง

กระบวนการให้ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จับกลุ่ม 4 คน โดยสมาชิกในกลุ่มห้ามซ้ำกับในครั้งแรก เปลี่ยนกันถือก้อนหินเมื่อจะเป็นผู้พูด เพื่อเปิดพื้นที่ให้ผู้อื่นได้มีโอกาสดู ให้เล่าเรื่องความประทับใจในวัยเด็กจนครบทุกคน ใช้เวลา 10 นาที

หลังจากนั้นให้ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จับกลุ่ม 8 คน โดยสมาชิกห้ามซ้ำกัน และเปลี่ยนกันถือก้อนหินให้เล่าเรื่องความสำเร็จในชีวิตจนครบทุกคน ใช้เวลา 20 นาที





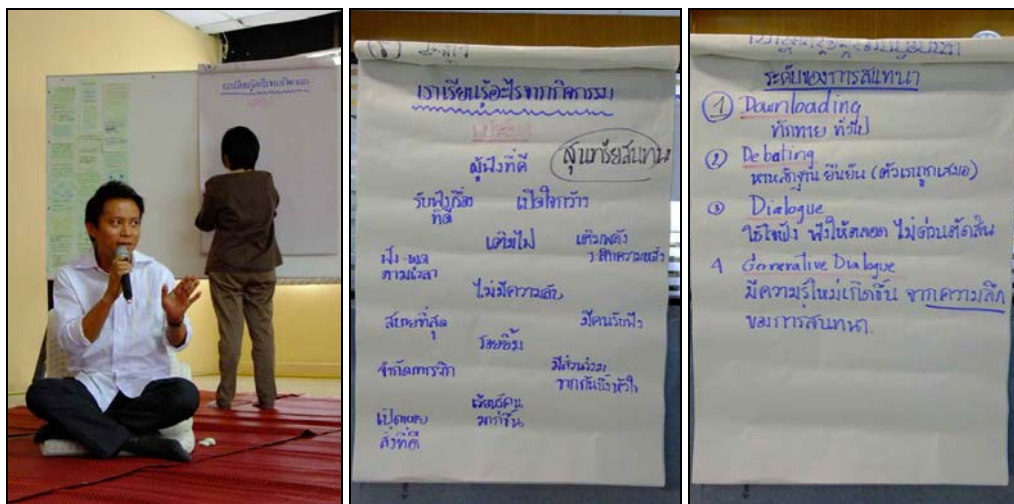
กระบวนการเชิญชวนให้ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นั่งเงียบ ๆ หายใจเข้าออกลึก ๆ ยาว ๆ ใคร่ครวญนึกถึงกิจกรรมการเล่าเรื่องในวัยเด็ก ความสำเร็จที่ภาคภูมิใจ ได้อะไรจากการเรียนรู้บ้าง แล้วให้ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทุกคนละ 1 ประโยค ซึ่งสรุปได้ดังนี้

ได้เป็นผู้ฟังที่ดี การเปิดใจกว้าง รับฟังความคิดเห็นรับฟังเรื่องที่ดี เป็นผู้ฟังและผู้พูดที่ดี เติมพลังระลึกความหลัง การฟังและพูด การพูดแบบไม่มีลบลมคมใน เติมพลังให้ตนเอง เป็นวันจันทร์ที่สบายที่สุด รอยยิ้มที่ประทับใจ มีโอกาสจำและเล่าเรื่องในอดีตให้คนอื่นฟัง การมีส่วนร่วมออกจากใจ การสกดความรู้สึกในเวลาจำกัด ประทับใจในภูมิหลัง เรียนรู้ที่จะรู้จักกันมากขึ้น เปิดเผยความลับที่ดี ๆ

กระบวนการได้ชี้ให้เห็นระดับของการสนทนาดังนี้

- | | |
|------------------------|--|
| 1. Downloading | ทักทาย ทั่วไป |
| 2. Debating | หาหลักฐาน ยืนยัน (ตัวเราถูกเสมอ) |
| 3. Dialogue | ใส่ใจฟัง ฟังให้ตลอด ไม่ด่วนตัดสิน |
| 4. Generative Dialogue | มีความรู้ใหม่เกิดขึ้นจากความลึกของการสนทนา |





กิจกรรมที่ 6 การผ่อนคลายและขอบคุนร่างกาย (Body Scan)

กระบวนการให้ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่อนคลายกับพื้น โดยอาจจะนอนหงายหรือนอนตะแคงก็ได้ตามความถนัด เชิญชวนให้ผ่อนคลาย อยู่กับตัวเอง ขอบคุนร่างกายและธรรมชาติ ช่วยทำให้ร่างกายผ่อนคลาย และเตรียมร่างกายให้พร้อมในการเปิดพื้นที่เรียนรู้



กิจกรรมที่ 7 ถอดบทเรียนการจัดการความรู้จากภูมิปัญญาชาวบ้าน อ.เขาชัยสน

ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ชมวิดีโอทัศน์เรื่อง “การฟื้นฟูภูมิปัญญาและขยายผลองค์ความรู้ให้เป็นทางเลือกในการดูแลสุขภาพชุมชนของหมอพื้นบ้านอ.เขาชัยสน จ.พัทลุง” เมื่อจบแล้วกระบวนการชวนสรุปบทเรียน โดยให้ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แสดงความคิดเห็นในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1. การจัดการความรู้เป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร : การนวดพื้นบ้าน แพทย์แผนไทย เพื่อหาหนทางให้ประชาชนในพื้นที่ดูแลตนเอง ด้วยภูมิปัญญาการแพทย์พื้นบ้าน
2. ใครเป็นผู้จัดการความรู้ : คุณอำนวยคือทีมวิจัย คุณกิจคือชาวบ้าน Best Practice คือหมอพื้นบ้าน
3. ทำไมจึงต้องจัดการความรู้ : หมอไม่เพียงพอ เป็นการจัดการความรู้ให้เป็นระบบเพื่อไม่ให้สูญหาย

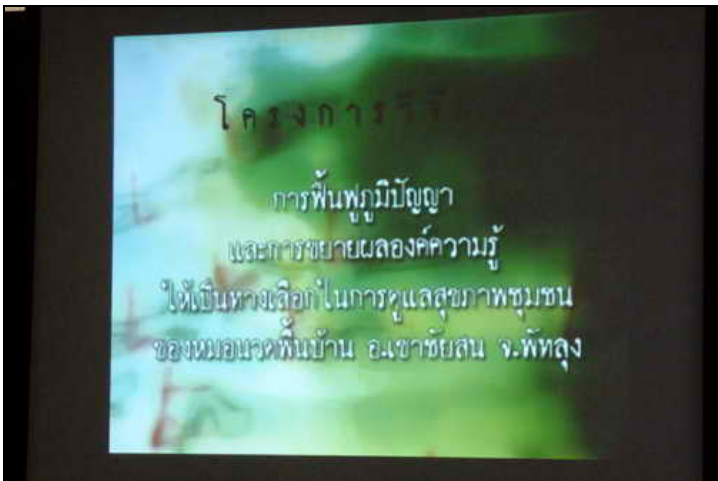
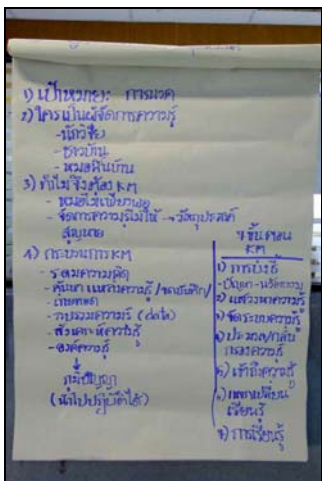
4. กระบวนการจัดการความรู้มีอะไรบ้าง : พุคคฺย แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับชาวบ้านว่าต้องการอะไร ระดมความคิด มีการเก็บข้อมูล มีการค้นหา ถ่ายทอด รวบรวมความรู้ สังเคราะห์ความรู้ การตรวจสอบ การลงมือปฏิบัติจริง จึงเกิดองค์ความรู้ เกิดภูมิปัญญา และนำไปปฏิบัติได้

5. ใช้เครื่องมืออะไรบ้าง : ถ้าเป็นเครื่องทางวิทยาศาสตร์ได้แก่ ปากกา เทคโนโลยีต่าง ๆ การใช้วัสดุอุปกรณ์ เช่น โฟม กระดาษ ถ้าเป็นเครื่องมือทางสังคมได้แก่ การให้เด็กไปเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ กระบวนการกลุ่ม เป็นต้น

6. ขุมความรู้/คลังความรู้คืออะไร : ชุดความรู้เรื่องหรือคู่มือการนวดรักษาโรคทั่วไป การนวดรักษาอัมพฤกษ์ อัมพาต และเหน็บชา การดูแลหญิงมีครรภ์และหลังคลอด

7. การเข้าถึงองค์ความรู้ : การให้การรักษาที่บ้านหมอพื้นบ้านโดยประยุกต์คู่มือกลาง การให้การรักษาที่โรงพยาบาล การถ่ายทอดความรู้สู่เยาวชนผ่านการเรียนการสอนในโรงเรียนและการให้ความรู้แก่ชุมชน เช่น กลุ่มแม่บ้าน กลุ่ม อสม. และผู้ที่สนใจ

8. จะพัฒนาองค์ความรู้ต่อไปอย่างไร : ประชาพิจารณ์ จัดอบรม ศูนย์ฝึกอบรม เชิญสาธารณสุข เข้าร่วม เชิญมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ร่วมเพื่อมีการพัฒนาองค์ความรู้ต่อไป



กิจกรรมที่ 8 การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรของกลุ่มงาน

กระบวนการได้แนะนำให้ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งเป็นคุณอำนวยของกลุ่มงาน 11 กลุ่ม นำกระบวนการจัดการความรู้ไปปรับใช้กับการจัดทำแผนงานเพื่อพัฒนาบุคลากรและปิดช่องว่างสมรรถนะบุคลากร โดยรวบรวมความรู้และผลที่ได้แล้วจัดทำเป็นหนังสือคู่มือเพื่อให้สามารถนำไปใช้งานรวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่นได้ โดยได้สรุปกระบวนการจัดการความรู้ว่ามี 7 ขั้นตอน ได้แก่ การบ่งชี้ความรู้ การแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวล/กลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเรียนรู้ ซึ่งรูปแบบของการพัฒนาบุคลากรสามารถมีได้หลายรูปแบบตามความเหมาะสม ได้แก่

การเรียนรู้ด้วยตนเอง

การเรียนรู้ในงาน การสอนงาน และระบบพี่เลี้ยง (Coaching)

การประชุมแก้ปัญหา

การให้ไปอยู่ปฏิบัติงานหรือประสานงานติดต่อกับหน่วยงานอื่น

การมอบให้ตัดสินใจโดยมีการดูแลโดยใกล้ชิด (Work Shadowing)

การมอบหมายงานเป็นทีม

มอบหมายให้ทำโครงการพิเศษ

การเรียนรู้ทางไกล

เรียนรู้อย่างเป็นชุดระบบหรือโมดูล (Learning Package)

จัดอบรมภายใน

ส่งไปอบรมภายนอก

การหมุนเวียนงานภายในหน่วยงาน

การจัดการความรู้โดยเข้าร่วมชุมชนปฏิบัติ (Cop, Community of Practice)

กระบวนการได้ให้ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม เพื่อระดมความคิดในสถานการณ์จำลองในการออกแบบแผนการจัดการความรู้เพื่อปิดช่องว่างสมรรถนะประจำกลุ่มงานด้านจิตบริการ แล้วให้นำเสนอผลการระดมความคิด โดยใช้เวลาประมาณ 20 นาที และสรุปได้ผลดังนี้

การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรโดยกระบวนการจัดการความรู้
 กลุ่มงานกลุ่มที่ 1..... ปี พ.ศ.

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)								
ชื่อหน่วยงาน :								
เป้าหมาย KM : เจ้าหน้าที่ธุรการประจำหน่วยงาน								
หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม :								
ที่	กิจกรรม	วิธีการสู่ ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
1	การบ่งชี้ความรู้	การแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นของ ผู้ให้บริการ						
2	การสร้างและ แสวงหาความรู้	จากผู้ที่ประสบ การณ์ที่ดี จาก เอกสารตำราต่าง ๆ						
3	การจัดความรู้ให้ เป็นระบบ	การแยกชนิดของ คน และประเภท ของจิตบริการ						
4	การประมวลและ กลั่นกรองความรู้	นำข้อมูลมาเรียบ เรียง กลั่นกรอง ง่ายต่อการใช้						
5	การเข้าถึงความรู้	เผยแพร่ในเว็บไซต์						

		E-Doc						
6	การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน ความรู้	นำมาแบ่งปัน ภายในกลุ่ม จาก การเข้าร่วมอบรม						
7	การเรียนรู้	การเก็บรวบรวม ข้อมูลต่าง ๆ จาก การแลกเปลี่ยน บทเรียน						
								ผู้อนุมัติ :

การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรโดยกระบวนการจัดการความรู้
กลุ่มงาน.....กลุ่มที่ 2..... ปี พ.ศ.

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)								
ชื่อหน่วยงาน : กองสวัสดิการ (พนักงานขับรถ ม.แม่ใจ)								
เป้าหมาย KM : จิตบริการ								
หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม :								
ที่	กิจกรรม	วิธีการสู่ ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
1	การบ่งชี้ความรู้	จัดเวทีแลกเปลี่ยน ความรู้	ก.ย. 53	ปีทองแห่งการ บริการมืออาชีพ	ร้อยละ 70	แบบประเมินของ ผู้ใช้บริการ	250	ผอ.กอง รอง อธิการบดี

2	การสร้างและ แสวงหาความรู้	การจัดบรรยายด้าน จิตบริการโดย กระบวนกรผู้มี ความรู้		ข้อปฏิบัติ เกี่ยวกับการขับ รถที่ดี	- ทราบปัญหาของ พนักงานขับรถ - ได้รูปแบบข้อกำ หนดของพนักงานขับ รถที่พึงประสงค์	กรอบแนวปฏิบัติ		ผอ.กอง พนักงานขับ รถ
3	การจัดความรู้ให้ เป็นระบบ	แบ่งหมวดหมู่จิต บริการ ด้านภาษา กาย ภาษาพูด		การแบ่ง หมวดหมู่	ข้อปฏิบัติในการ บริการด้านการขับรถ	คู่มือการให้บริการด้าน การขับรถที่ดีเกิดความ คาดหมาย		ผอ.กอง พนักงานขับ รถ
4	การประมวลและ กลั่นกรองความรู้	ผู้ใช้บริการ ผู้บริหาร กระบวนกร			มีคู่มือการปฏิบัติ	คู่มือ		ผอ.กอง ผอ.สนง.
5	การเข้าถึงความรู้	ประชาสัมพันธ์ให้ พนักงานขับรถ ได้รับทราบ						
6	การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน ความรู้							
7	การเรียนรู้							
ผู้อนุมัติ :								



กิจกรรมที่ 10 การทบทวนหลังกิจกรรม (AAR) และการเก็บอัญมณี

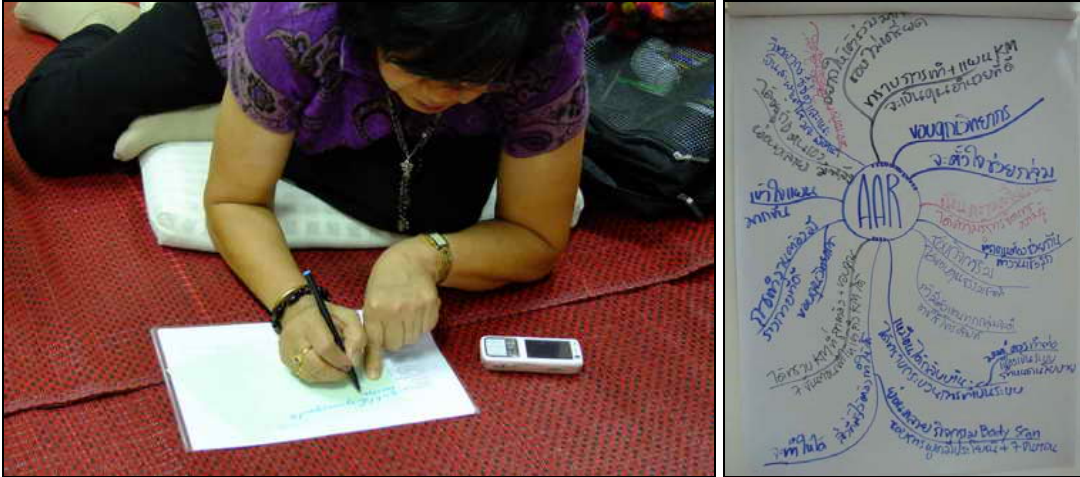
กระบวนการให้ผู้เข้าอบรมนั่งเป็นวงกลมวงใหญ่ ให้อยู่กับตัวเอง หายใจเข้าออกลึก ๆ ยาว ๆ ผ่อนคลายสบาย ๆ ให้นึกถึงเหตุการณ์ที่ผ่านมาตั้งแต่เช้าว่าได้เรียนรู้อะไรบ้าง เริ่มจากฐานกาย เช็กสุขภาพร่างกาย มีส่วนไหนของร่างกายบ้างที่ต้องดูแลเพิ่มเติม ตามด้วยกิจกรรมความคาดหวัง ในฐานะที่เป็นคุณอำนวยกลุ่มงานและสิ่งที่คุณอยากให้เกิดขึ้นในอีก 3 เดือนข้างหน้า จำได้ไหมว่าเขียนว่าอย่างไร นำความรู้สึกกลับไปสู่วัยเด็ก เป็นวัยที่สดใส ไม่มีความกลัว ได้เรียนรู้อะไรบ้าง ได้เล่าเรื่องราวของเรา สิ่งที่ทำสำเร็จและภาคภูมิใจตั้งแต่อยู่มหาวิทยาลัยแม่โจ้ให้เพื่อนฟัง เรารู้สึกอย่างไรบ้าง การได้เอนร่างกายพร้อมกับการนำพาความรู้สึกขอบคุณร่างกายและธรรมชาติรู้สึกอย่างไรบ้าง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในเรื่องของการจัดการความรู้ได้อะไรบ้าง ในตอนท้ายเป็นกิจกรรมการเก็บอัญมณี ให้ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้สะท้อนออกมาเป็นภาพ เป็นคำพูด ให้ใครสักคนได้รับรู้

สรุปการทบทวนหลังกิจกรรม (AAR) ของผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีดังนี้

- ขอบขอบคุณกระบวนการทุกท่าน
- จะตั้งใจช่วยกลุ่ม
- ได้แนวทางในการดำเนินงานจัดการความรู้
- ทำให้รู้และทราบวิธีการที่จะกลับไปดำเนินการ KM ในกลุ่มงาน
- เป็นตัวแทนกลุ่ม (คุณอำนวย) ที่ดี เพื่อให้กลุ่มงานมีพัฒนาการการทำงานที่ดี

- ได้ความรู้และความเข้าใจในการจัดทำแผน KM มากยิ่งขึ้น
- ชอบวิธีการและกระบวนการแบบนี้ ดูแบบสบาย ๆ
- อยากให้มีผู้เข้าร่วมมากกว่านี้
- ได้อยู่กับตัวเอง ระลึกถึงตัวเองในอดีตที่ประทับใจและมีความสุข
- ได้ผ่อนคลายและมีพลังให้ก้าวเดินต่อไป
- ได้เข้าใจกระบวนการจัดความรู้ KM
- มีความสุขที่ได้เข้าร่วมในกิจกรรม
- จะตั้งใจปฏิบัติงานและช่วยในการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย ของกลุ่มงานอื่น ๆ ต่อไป
- มีการเสริมสร้างความรู้ที่เหมาะสม
- มีกระบวนการจัดการความรู้ที่ถูกต้อง
- เข้าถึง KM ได้เป็นอย่างดี
- ได้มองเห็นตัวเอง ได้กำหนดลมหายใจ
- อยากให้กลุ่มงานอื่นเข้าร่วมกิจกรรมให้มากกว่าเดิม โดยให้เจ้าหน้าที่โทรบอกล่วงหน้า
- ได้รับทราบกระบวนการ KM ที่ชัดเจนยิ่งขึ้น
- ได้รู้ถึงระบบการทำงาน
- กิจกรรมการพูดมีประโยชน์ ทำให้ได้เป็นผู้ฟังมากขึ้น
- ให้ช่วยกันทำงานในเชิงรุก
- ได้แนวทางในการดำเนินการจัดความรู้ที่คาดว่าจะเห็นผลมากกว่าเดิม
- อยากให้มีการจัด KM ขึ้นบ่อย ๆ
- มหาวิทยาลัยควรให้การสนับสนุนการจัด KM อย่างต่อเนื่อง มิใช่ทำแบบเฉพาะกิจ





10. รายชื่อกระบวนกร

1. อาจารย์ ดร.ทิพย์สุดา ตั้งตระกูล
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปฎิภาณ สุทธิกุลบุตร
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธีระพงษ์ สว่างปัญญางกูร
4. นางอังกาบ สว่างปัญญางกูร

12. รายชื่อผู้ปฏิบัติงานฝึกอบรม

1. นางโสภา สุทธิยุทธ์
2. นายรัตติกาล ฌวีชัย
3. นางสาวพจมาน สุวรรณโกสม
4. นางสาวสุภาพร แก้วถาวร
5. นางสาวอภิรียา นามวงศ์พรหม

13. รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- | | |
|----------------------------|------------------------|
| 1. นางประนอม จันทรัมย์ | จากชุมชนปฏิบัติกลุ่ม 1 |
| 2. นายรัชชานนท์ สมบูรณ์ชัย | กลุ่ม 1 |
| 3. นายเกษม ไคร้มา | กลุ่ม 3 |
| 4. นายสมวงศ์ ทิพย์ประจักษ์ | กลุ่ม 3 |
| 5. นางสาวนীর เรียนกุนา | กลุ่ม 4 |
| 6. นางชุลีพันธ์ วงศ์คำตัน | กลุ่ม 4 |
| 7. นางวาสนา ป็องพาด | กลุ่ม 5 |
| 8. นางสาวชุติมา บุญมี | กลุ่ม 6 |
| 9. นายชัชวาล ภายชะวรรณ | กลุ่ม 7 |

10.นายวิเชียร คำรินทร์	กลุ่ม 8
11.นายสุรินทร์ ดีสีปาน	กลุ่ม 9
12.นางบังอร เมฆะ	กลุ่ม 9
13.นางนงลักษณ์ ประณะพงษ์	กลุ่ม 9
14.นางสาวรุ่งทิพย์ กาวารี	กลุ่ม 9
15.นายสุมิตร เชื้อมชัยตระกูล	กลุ่ม 9
16.นายนิรุต ทองสุก	กลุ่ม 10
17.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปฏิภาณ สุทธิกุลบุตร	กลุ่ม 11
18.อาจารย์ ดร.อุดมลักษณ์ ธรรมปัญญา	กลุ่ม 11
19.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธีระพงษ์ สว่างปัญญางกูร	กลุ่ม 11
20.อาจารย์ ดร.ทิพย์สุดา ตั้งตระกูล	กลุ่ม 11