

# เปิดตัว K&M สร้างสำคัญกับการบูรณาการ 3 โครงการ

เตรียมพบกับละครเล่าเรื่อง “ยิ้มได้เมื่อ...ภัยมา”

โดย โครงการหน่วยบริการทางห้องปฏิบัติการ

ในวันจันทร์ที่ 31 ตุลาคม 2554

เวลา 13.30 น. ห้อง 202

อญาพลาต  
รอนันรางวัล  
(ช่างทำรายการ)

พี 00



# KM บทละครสั้น "จี๋มาได้เมื่อ...ภังมา"

11/11/2011

ในแต่ละวันของคนทำงาน ต่างผ่านเรื่องราวมาอย่างมากมาย...  
อีกหนึ่งบทเรีงhuriถึงวิถีการทำงาน เทคนิคการประสานที่ตึงองที่มงาน  
โครงการหน่วยบริการทางห้องปฏิบัติการ ได้ร่วมสร้างสรรค์ผลงาน  
การถ่ายทอดความรู้ เทคนิคต่างๆ ผ่านการเล่าเรื่องด้วยบทละครสั้น  
คงจะทำให้ น้อง ๆ เรีงhuri เข้าใจเป็นอง่างดี สิกขารางละเอีงด  
ได้ตาม File ที่แนบมา



พี่ อร อนาคตจะฝากไว้ว่า...ไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้นก็ตาม  
คงต้องตั้งสติให้ได้ จี๋มารับสู้ แล้วทุกอง่างจะ  
ผ่านไปด้วงดี พี่ อร จะงออยู่เคียงข้างน้อง ๆ  
ชาวเทคนิคธานีทุกท่าน...ฟ้าหลังฝนง่อมดีกว่าเสมอด้  
...แล้วพบกันใหม่หนะคะ

พี่ อร พฤษจิกางน 2554

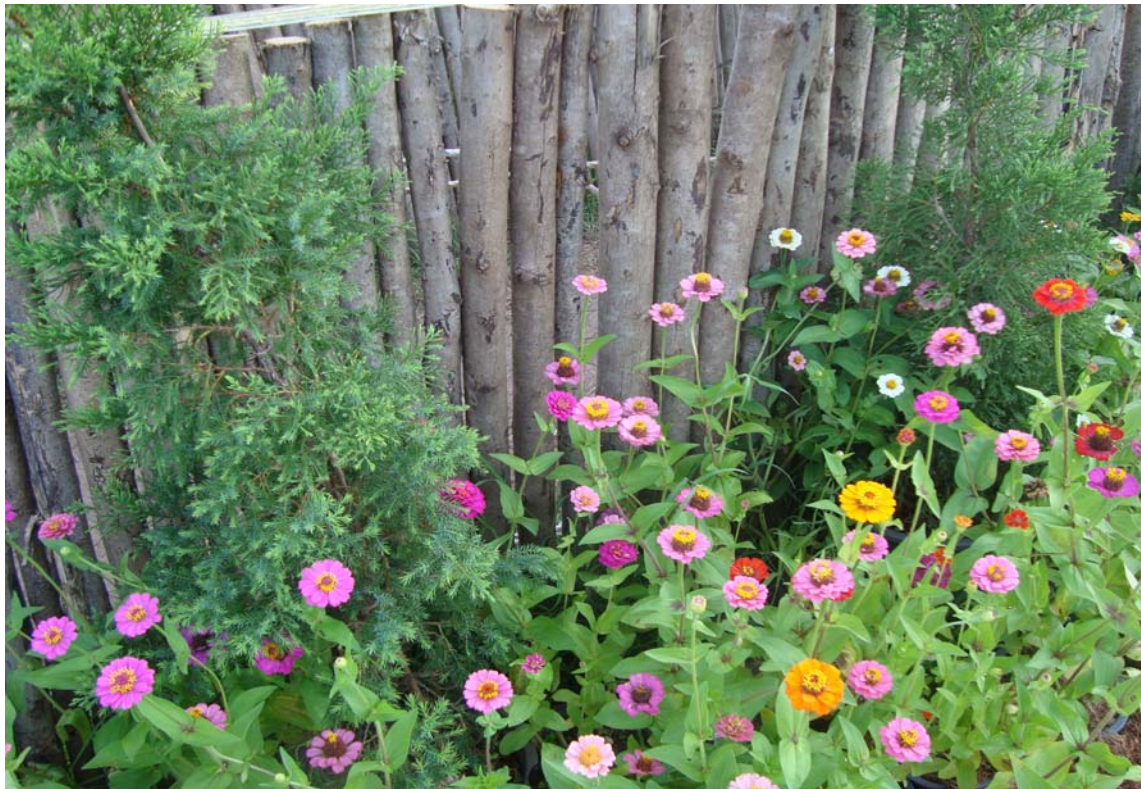


# รวมภาพกิจกรรม "จี๊ดได้มือ...ก็งมา"





การถอดบทเรียนแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ภายใน  
เทคโนโลยีธานี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
ประจำปีงบประมาณ 2555



โดย งานติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล  
เทคโนโลยีธานี

## ครั้งที่ 1 กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การถอดบทเรียนแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในเทคโนโลยี ประจำปีงบประมาณ 2555

### ครั้งที่ 1 หัวข้อเรื่อง “ยิ้มได้เมื่อ...ภัยมา” โดย ทีมงานโครงการหน่วยบริการทางห้องปฏิบัติการ

ในวันศุกร์ที่ 11 พฤศจิกายน 2554 เวลา 09.30 น. ณ ห้อง 202 เทคโนโลยี

หลังจากตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาในรอบปีงบประมาณ 2554 ได้ทำความเข้าใจและเรียนรู้ถึงเทคนิคการประสานงานมาพอสมควร และทุกครั้งที่มีการจัดกิจกรรมแบบนี้เกิดขึ้นในที่ประชุมบุคลากรเทคโนโลยี ได้พยายามสรุปประเด็นเนื้อหาความรู้หรือเทคนิคที่ได้รับในแต่ละครั้งที่ได้มีการแบ่งปันความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ นอกจากนี้ ยังได้รวบรวมบทเรียนผ่านการถ่ายทอดเล่าเรื่องจากกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไว้เป็น 2 ลักษณะ อย่างแรกได้รวบรวมความรู้หรือแนวปฏิบัติไว้บนเว็บไซต์เทคโนโลยีในหัวข้อ “KM เทคโนโลยี” อย่างที่สองรวบรวมเมื่อทุกสิ้นปีงบประมาณไว้ในรูปแบบของเล่มรายงาน ซึ่งในปีงบประมาณนี้ได้ใช้ชื่อว่า “รายงานผลการจัดการความรู้” โดยมีความมุ่งหวังว่าต้องการเผยแพร่ความรู้ประสบการณ์ที่เกิดจากการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงาน

สำหรับในปีงบประมาณ 2555 นี้ได้เริ่มต้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในเทคโนโลยีด้วยหัวข้อเรื่อง “ยิ้มได้เมื่อ ... ภัยมา” โดยมีทีมงานของโครงการหน่วยบริการทางห้องปฏิบัติการเป็นเจ้าภาพหลัก (โดยมีหัวหน้าโครงการ คือ ดร.ลำไพโร ศรีธรรมมา ) ในการถ่ายทอดความรู้ผ่านการแสดงละครเล่าเรื่อง ที่บ่งบอกถึงลักษณะการทำงานภายในโครงการในแต่ละวัน ด้วยการสื่อสารเล่าเรื่องผ่านบทละครถึง 3 รูปแบบ โดยในแต่ละรูปแบบยังได้สอดแทรกถึงการเชื่อมโยงการทำงานของโครงการอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย ไม่ว่าจะเป็นโครงการหน่วยบ่มเพาะวิสาหกิจ หรือโครงการ ITAP ในการให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญแต่ละด้านที่ลูกค้าต้องการในเรื่องนั้น ๆ สามารถบูรณาการจัดการได้อย่างลงตัวโดยไม่ทำให้ลูกค้ารู้สึกยุ่งยากในขั้นตอนการติดต่อขอรับคำปรึกษาด้านต่าง ๆ หรือแม้กระทั่งภายในหน่วยงานเองก็ไม่ถือโอกาสแย่งงานกันเอง แต่กลับเอื้อที่จะสนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี ... สำหรับละครเล่าเรื่องทั้ง 3 รูปแบบ ได้แก่ ...

**รูปแบบที่ 1** ลูกค้าต้องการทดสอบวิเคราะห์ผลผลิตภัณฑ์ (น้ำผลไม้) เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานควบคุมขององค์การอาหารและยา (อย.) กำหนดไว้หรือไม่ โดยที่ลูกค้านั้นไม่มีข้อมูลทางด้านนี้และต้องการขอคำรับรองจาก อย. ...

สำหรับรูปแบบนี้โครงการอธิบายถึง การทำหน้าที่หลักเกี่ยวกับการตรวจวิเคราะห์ทดสอบในเบื้องต้นว่ามีสารเคมีตรงตามข้อกำหนดของ อย. หรือไม่ เพื่อเป็นการเพิ่มความมั่นใจให้กับลูกค้าก่อนที่จะขออนุญาตการรับรองผลผลิตภัณฑ์จาก อย.

นอกจากนี้ทางโครงการยังได้แนะนำความรู้กับลูกค้าถึงขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. การกำหนดมาตรฐานรับรองแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดมีความแตกต่างกัน
2. การกำหนดวิธีการทดสอบวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์มีหลักเกณฑ์การทดสอบที่แตกต่างกัน เช่น หากผลิตภัณฑ์เป็นประเภทน้ำผลไม้จะวิเคราะห์ทดสอบด้านเชื้อจุลินทรีย์ปนเปื้อนหรือไม่ หรือหากเป็นประเภทอาหารจะวิเคราะห์ทดสอบด้านสารปรุงแต่งเช่นสารกันบูด เป็นต้น

และ 3. ต้องทำความเข้าใจก่อนว่าผลิตภัณฑ์ที่เป็นอาหารหรือเครื่องดื่มที่ต้องบริโภคทางโครงการไม่สามารถออกรายงานผลทดสอบเหล่านั้นได้ ซึ่งตามกฎหมายได้คุ้มครองผู้บริโภคให้สะอาดและปลอดภัย จึงได้กำหนดหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขเท่านั้น ที่สามารถรายงานผลการเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทอาหารและเครื่องดื่ม (ในจังหวัดนครราชสีมาจะเป็นศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์)

นอกจากนี้ลูกค้ายังได้สอบถามเพิ่มเติม เช่น ในกรณีต้องการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ที่จะพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้มีมาตรฐานยิ่งขึ้น รวมถึงกระบวนการขั้นตอนการออกแบบผลิตภัณฑ์จะสามารถขอรับคำปรึกษาได้อย่างไร ทางโครงการได้ส่งลูกค้าต่อให้โครงการหน่วยบ่มเพาะวิสาหกิจ UBI เพื่อเป็นการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างกันได้ พร้อมทั้งได้ให้โครงการ UBI อธิบายในรายละเอียดดังกล่าวให้ตรงกับความต้องการลูกค้าได้อย่างละเอียดและถูกต้อง

## **รูปแบบที่ 2 ลูกค้าต้องการทราบผลทดสอบน้ำทิ้งของโรงงานอุตสาหกรรมที่แน่ชัดอีกครั้งหนึ่ง เนื่องจากผลการทดสอบวิเคราะห์ที่โครงการรายงานผลให้ไม่ตรงกันกับหน่วยงานอื่น**

ในกรณีที่ลูกค้านำตัวอย่างน้ำทิ้งไปทดสอบจากห้องปฏิบัติการแห่งอื่นเกิดปัญหาในผลการทดสอบที่มีความแตกต่างกัน ทางโครงการจะดำเนินการทดสอบซ้ำใหม่อีกครั้งและใช้เทคนิคเดียวกันกับห้องปฏิบัติการแห่งอื่นใช้ และหากลูกค้ายังมีความสงสัยไม่แน่ใจผลการทดสอบอีก ทางโครงการจะเสนอให้มีห้องปฏิบัติการแห่งที่ 3 เพื่อเป็นกลไกกลางที่ได้มาตรฐานในการตัดสินผลการทดสอบส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานจากทางราชการมีความพร้อมและได้มาตรฐานกว่า และหน่วยงานแห่งที่ 3 นั้น จะต้องไม่มีส่วนได้ ส่วนเสีย ระหว่างหน่วยงานของเราหรือหน่วยงานแห่งอื่น ... แต่ที่ผ่านมากเกิดเหตุการณ์เช่นนี้น้อยมาก ซึ่งทางโครงการมีกระบวนการควบคุมคุณภาพน้ำโดยในการทำงานได้มีการทดสอบที่มีความละเอียดยิ่งกว่าห้องทดสอบอื่น ๆ อีกหลายแห่ง และได้ผ่านการรับรองจากมาตรฐานคุณภาพ ISO เพื่อเป็นการเพิ่มความมั่นใจต่อระบบการให้บริการต่อลูกค้ายิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ลูกค้ามีความสงสัยเกรงว่าการปล่อยน้ำทิ้งของเสียจากโรงงานจะไปทำลายหรือส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมหรือไม่ ทางโครงการจะส่งลูกค้าต่อกับทีมที่ปรึกษาด้านอุตสาหกรรม ITAP เพื่อแนะนำให้คำปรึกษาและจัดหาผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตอบข้อสงสัยให้กับลูกค้าได้

### รูปแบบที่ 3 ลูกค้ามีความคาดหวังสูงต่อลักษณะการให้บริการและไม่เข้าใจในขั้นตอนการทำงาน

ทางเจ้าหน้าที่ของโครงการต้องพยายามทำความเข้าใจอารมณ์ของลูกค้าด้วยการยอมรับและอธิบายถึงวิธีการทำงานอย่างใจเย็นและด้วยความสุภาพ ถึงขั้นตอนต่าง ๆ ด้วยการอธิบายอย่างละเอียดพร้อมกับทำความเข้าใจกับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นอย่าง ...

1. วิธีการเบื้องต้นในการขอรับบริการทดสอบ ต้องมีขั้นตอนในการกรอกแบบฟอร์มข้อมูลการขอใช้บริการ
2. ระยะเวลาขั้นตอนการรับผลทดสอบ
3. ค่าใช้จ่ายจากการให้บริการ รวมถึงการออกหลักฐานการรับเงินต้องชัดเจน

หลังจากที่หัวหน้าโครงการหน่วยบริการทางห้องปฏิบัติการได้กล่าวสรุปขั้นตอนการทำงาน ทั้ง 3 รูปแบบรวมทั้ง การแสดงผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อเทียบเคียงให้ผลการดำเนินงานที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นด้านผู้รับบริการวัดความพึงพอใจในการให้บริการ หรือการวัดรายได้การให้บริการเพิ่มขึ้นเป็นหลักล้าน ณ จุดตรงนี้แสดงให้เห็นถึงศักยภาพการทำงานเป็นทีมงานของทางโครงการและเป็นหลักในการสร้างรายได้ให้กับหน่วยงานวิสาหกิจเทคโนโลยีได้เป็นอย่างดี

ท้ายที่สุด ของกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้เวลาและจังหวะที่เหมาะสมกับเวลา ผู้อำนวยการได้มาถึงในห้องประชุมพอดี ... ทางทีมงาน KM ถือโอกาสในการแจกของรางวัลเล็กน้อย จำนวน 9 ชิ้น (ซึ่งของขวัญเหล่านี้ได้รับการสนับสนุนจากโครงการหน่วยบริการทางห้องปฏิบัติการ ฝ่ายปรับปรุงถ่ายทอดเทคโนโลยี และ โครงการ ITAP) สำหรับผู้เข้าร่วมกิจกรรมในการตอบข้อคำถามถึงเทคนิคการประสานงานที่ดี นั้นเป็นอย่างไร ก็ได้สร้างสีสันให้กับกิจกรรมได้พอสมควร

สำหรับครั้งนี้ ทางพี่ OJ ต้องขอขอบคุณน้อง ๆ พวกเราทุกคนที่ร่วมมือ ร่วมใจ โดยเฉพาะทางโครงการหน่วยบริการทางห้องปฏิบัติการ ที่ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในครั้งนี้ได้สำเร็จลุล่วง พร้อมกับได้สนับสนุนของรางวัลเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้กับทางทีมงาน KM เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม ได้พึงระลึกอยู่เสมอว่า ความร่วมมือร่วมใจ ความอดทนเพียรคอยเห็นสิ่งดี ๆ เกิดขึ้นโดยเฉพาะเรื่องการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานของเราเท่านั้น ที่จะช่วยให้กำลังใจที่ดีในการทำงานให้สำเร็จ แม้จะผ่านอุปสรรคการเลื่อนเวลา กระทั่งความไม่พร้อมของสถานที่จัดกิจกรรมสักกี่ครั้งก็ตามทีเถอะ ...