

แบบฟอร์ม

การเขียนบทความ “นวัตกรรมวิธีหรือแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ”
สำหรับการนำเสนอเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2562

(KM YRU Forum 2019)

วันพฤหัสบดีที่ 7 พฤษภาคม 2563 เวลา 09.00 - 16.30 น.

ณ ห้องประชุม คณะวิทยาการจัดการ

ชื่อผลงานนวัตกรรมเกมส์การเรียนรู้เพื่อปรับปรุงกระบวนการ.....

หน่วยงานหลักสูตร บช.บ. สาขาการจัดการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ คณะวิทยาการจัดการ.....

ผู้รับผิดชอบ 1...อาจารย์ธีรยุทธ มุเล็ง.....
2...ผศ.ปวีณา เจาะอารง.....
3...อาจารย์ ดร.อรรธรณ วรานันตกุล.....

ประเด็นการจัดการความรู้

- ประเด็นที่ ๑ นวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ ๒๑
- ประเด็นที่ ๒ นวัตกรรมในการบริหารจัดการด้านการวิจัย
- ประเด็นที่ ๓ นวัตกรรมการให้บริการวิชาการระดับคุณภาพชีวิตและการศึกษา
- ประเด็นที่ ๔ นวัตกรรมในการบริหารจัดการสู่องค์กร ๔.๐ (ตามแนวทางของ ก.พ.ร.)

1. บทนำ

กระบวนการ/วิธีการดำเนินงานในอดีตที่เป็นปัญหา

บุคลากรสายวิชาการ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีพันธกิจหนึ่งที่ต้องดำเนินการในฐานะที่เป็นมหาวิทยาลัยท้องถิ่นชายแดนใต้ นั่นคือ การให้บริการวิชาการ กลุ่มเป้าหมายในการให้บริการวิชาการส่วนใหญ่ที่บุคลากรสายวิชาการภายในคณะวิทยาการจัดการมักถูกให้บริการวิชาการ คือ กลุ่มผู้ประกอบการระดับผู้ผลิตสินค้า OTOP หรือ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนต่างๆ ในพื้นที่ กิจกรรมการให้บริการส่วนใหญ่จะเน้นไปที่การจัดอบรมให้กับกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งกิจกรรมมักจัดในรูปแบบของการอบรมแบบบรรยาย หรือในบางครั้งอาจอยู่ในรูปแบบของการอบรมปฏิบัติการ

สภาพทั่วไป

การอบรมโดยปกติทั่วไปแล้ว หากการอบรมนั้นเป็นการสื่อสารทางเดียวจากวิทยากร ผู้เข้าร่วมอบรมมักจะเกิดความเบื่อหน่าย และไม่ได้รับความน่าสนใจ ความรู้และเนื้อหาที่ผู้เข้าร่วมอบรมจะได้รับก็จะน้อย หากการอบรมเป็นแบบปฏิบัติการ การสื่อสารก็จะแบบสองทางระหว่าง ผู้เข้าร่วมอบรม และวิทยากร อย่างไรก็ตามการอบรมแบบปฏิบัติการนั้นมีหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการระดมความคิดเห็น สันทนาการ กิจกรรมการ์ด Playrole เป็นต้น แต่มีกิจกรรมอีกลักษณะหนึ่งที่ส่วนตัวคิดว่า ผู้เข้าร่วมอบรมจะมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันตลอดเวลาช่วงระหว่างกัน คือ กิจกรรมประเภทเกมส์

ลักษณะสำคัญของวิธีหรือแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ

เนื่องด้วยตนเองมีประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญในเรื่องของ การบริหารและจัดการระบบการผลิต เนื่องจากประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมาเคยทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม จึงมีความเข้าใจถึงหลักการทาง " ทฤษฎี และปฏิบัติของระบบการผลิตต่างๆ ได้อย่างเป็นภาพรวม ว่าองค์ประกอบ การเชื่อมโยง การวัด ประสิทธิภาพ โดยทั่วไป เป็นอย่างไร จึงได้ออกแบบกิจกรรมเกมส์ขึ้นมา เกมส์หนึ่ง ชื่อว่า “เกมส์การเรียนรู้ เพื่อปรับปรุงกระบวนการ” เพื่อใช้ประกอบการอบรมในหัวข้อที่เกี่ยวกับ “การบริหารการผลิตและการดำเนินงาน” โดยมีลักษณะสำคัญคือการทำให้ผู้เข้าร่วมอบรมโฟกัส และมีสมาธิไปที่เป้าหมายของการทำให้ ประสิทธิภาพของกระบวนการดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยการร่วมกันคิดวิเคราะห์ที่อยู่บนหลักการและแนวทางที่ วิทยากรได้ให้ไว้

วัตถุประสงค์ของวิธีหรือแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ

1. เพื่อลดการบรรยายที่น่าเบื่อหน่ายให้น้อยลง และเพิ่มกิจกรรมที่ผู้เข้าร่วมจะมีปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น
2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมเข้าใจหลักการวิเคราะห์กระบวนการเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมเข้าใจแนวทางการประยุกต์ใช้หลักการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับกระบวนการ

เป้าหมาย

ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ

- ผู้เข้าร่วมอบรมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตได้มากขึ้นในทุกๆ รอบของการปรับปรุง ที่ กำหนดไว้ ไม่ต่ำกว่า 3 รอบ

ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ

- ผู้เข้าร่วมอบรมมีความสุขสนุกสนาน และมีความเข้าใจหลักการในการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต

2. ลำดับขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมพัฒนา Flow Chart (แผนภูมิ) ของวิธีหรือแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ

ขั้นที่ 1 แบ่งผู้เข้าร่วมอบรมออกเป็นกลุ่มๆ โดยกำหนดให้มีจำนวนสมาชิกในกลุ่ม ประมาณ 5-6 คน จากนั้น ไปในหัวข้อนี้จะเรียกว่า “ผู้เล่น”

ขั้นที่ 2 วิทยากร และวิทยากรกลุ่ม แจกเครื่องมืออุปกรณ์ให้กับ ผู้เล่น ดังนี้

- 1) แม่แบบกระดาษแข็งตุ๊กตาที่จะให้ผลิต ได้แก่ งตัวตุ๊กตา หมวกตุ๊กตา เสื้อตุ๊กตา (โดยให้กลุ่มละ 1 ชุด)
- 2) อุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิต ได้แก่ กรรไกร 2 ด้าม มี 2 ด้าม ปากกาไวท์บอร์ด 2 ด้าม สีเมจิก 2 ชุด (1 ชุด มี 12 สี) และกล่องกระดาษ 1 กล่อง

ขั้นที่ 3 วิทยากร ชี้แจงวิธีการเล่นเกมส์ การวัดประสิทธิภาพ การประเมินคุณภาพ และหลักการในเนื้อหา ให้ผู้เล่นทราบ

*** ขั้นตอนนี้ เป็นส่วนที่ทำให้ผู้เล่นทราบภาพรวม เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการเล่นเกมส์ รวมถึง แนวคิดที่นำไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงกระบวนการ ทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวัดประสิทธิภาพ รวมถึง

แนวทางในการปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ข้อ 2 ในเบื้องต้น จากการบรรยาย

ขั้นที่ 4 แจกวัสดุ (วัตถุดิบ) คือ กระดาษ A4 กลุ่มละ 10 แผ่นต่อกลุ่ม เพื่อใช้ในการทดลองผลิตตุ๊กตา สำหรับรอบที่ 1

ขั้นที่ 5 เริ่มจับเวลาการผลิต 10 นาที

*** ขั้นตอนนี้ มีจุดมุ่งหมายเพียงเพื่อให้ผู้เล่นได้ออกแบบกระบวนการผลิต การแบ่งงานกันทำ การส่งต่อ งานอย่างต่อเนื่อง ด้วยตนเอง อันจะนำมาซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการคิดวิเคราะห์ ออกแบบ และวางแผนการผลิตในรอบถัดไป

ขั้นที่ 6 เมื่อหมดเวลาให้วิทยากรประจำกลุ่ม ทำหน้าที่เป็นลูกค้าเพื่อเลือก และตัดสินใจซื้อเฉพาะสินค้าที่มีคุณภาพ พร้อมจบบันทึก ยอดผลิต จำนวนของเสีย จำนวนของดี (ที่ซื้อ) และเก็บกระดาษที่เหลือทั้งหมดไว้ที่วิทยากรหลัก

ขั้นที่ 7 วิทยากรหลัก นำข้อมูลในแต่ละกลุ่มใส่ในตารางคำนวณ เพื่อคำนวณค่าต่างๆ ที่ใช้วัดประสิทธิภาพการผลิตในมิติต่างๆ พร้อมแจ้งให้ผู้เล่นทราบ อีกทั้งสอบถามถึงปัญหา อุปสรรค ความสูญเสีย และแนวทางที่เป็นไปได้ในการปรับปรุงกระบวนการ

*** ขั้นตอนนี้ จะทำให้ผู้เล่นทราบถึงประสิทธิภาพการผลิตของกลุ่มตนเองในแต่ละรอบ รวมถึงการได้สะท้อนถึง ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการผลิต โดยวิทยากรจะทำหน้าที่เป็นเพียงผู้แนะนำในเชิงหลักการเท่านั้น ซึ่งทำให้การอบรมเกิดปฏิสัมพันธ์กันระหว่างวิทยากรและผู้เข้าอบรม ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 รวมถึงวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

ขั้นที่ 8 ให้แต่ละกลุ่มวิเคราะห์ และวางแผนร่วมกันประมาณ 5 นาที จากนั้นจึงเริ่มขั้นตอนที่ 4 ถึง 7 เป็นรอบที่ 2, 3,.....ตามลำดับ โดยในแต่ละรอบให้นำข้อมูลไปเปรียบเทียบกับรอบก่อนทุกครั้งเพื่อให้ทุกคนเห็นพัฒนาการและความก้าวหน้าของการปรับปรุงกระบวนการที่ตนเองได้ออกแบบไว้

*** ขั้นตอนนี้ เป็น Highlight ของกิจกรรมนี้ เนื่องจากเป็นขั้นตอนที่เห็นถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ของเกมส์นี้ทั้ง 3 ข้อ

3. ผลการดำเนินการ

ระบุผลการดำเนินงานตามเป้าหมาย-ตัวชี้วัดที่กำหนดทั้งเชิงปริมาณ และ/หรือคุณภาพ

- ผู้เข้าร่วมอบรมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตได้มากขึ้นในทุกๆ รอบของการปรับปรุงที่กำหนดไว้ ไม่ต่ำกว่า 3 รอบ : สำหรับตัวชี้ขึ้นข้อนี้ จากการนำเกมส์นี้ไปใช้ในการอบรมให้กับผู้ประกอบการจำนวน 2 งาน พบว่า กลุ่มผู้เข้าร่วมอบรมทุกกลุ่มสามารถทำให้ประสิทธิภาพการผลิตในภาพรวมเพิ่มขึ้นได้ในทุกๆ รอบ เพียงแต่การเพิ่มขึ้นนั้นอาจมีอัตราการเพิ่มต่อรอบ ที่แตกต่างกันไป

- ผู้เข้าร่วมอบรมมีความสนุกสนาน และมีความเข้าใจหลักการในการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตเมื่อดำเนินการตามขั้นตอนของ Best Practice แล้ว ส่งผลต่อการแก้ไขปัญหา : จากการสังเกตผู้เข้าร่วมอบรมในระหว่างที่เล่นเกม พบว่า ผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่มีความกระตือรือร้นในการเล่นเกมส์ โดยเฉพาะในช่วงที่มีการจับเวลาที่ทำให้มีการผลิต และอีกช่วงหนึ่งคือช่วงของการดูแลด้านประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นของกลุ่มตัวเอง

.....

4. บทเรียนที่ได้รับ

การจัดกิจกรรมในการให้บริการวิชาการในลักษณะของการอบรมเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล ให้กลุ่มเป้าหมายทราบนั้น มีความแตกต่างกันในเรื่องของตัวกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้เข้ารับการอบรมเอง ทั้งด้วย เรื่องของ ความรู้ที่มีมาก่อน ประสบการณ์ในเรื่องที่จะได้รับการอบรม ภาษาและการสื่อสาร ระดับความสนใจ เป็นต้น การที่บุคลากรสายวิชาการจะทำหน้าที่ในลักษณะนี้ให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างชัดเจน กล่าวคือ ผู้เข้าร่วมอบรมได้ความรู้ และนำไปใช้ได้ นั้น เป็นเรื่องที่ต้องใช้เทคนิค วิธีการ ประสบการณ์ และกลยุทธ์ ที่ หลากหลาย เนื่องจากไม่อาจใช้องค์ความรู้ หรือเรื่องเล่าที่สนุกสนาน เพียงเรื่องใดเรื่องหนึ่งเท่านั้น จะต้อง ผสมผสานกันไป การจะทำให้ได้ดังที่กล่าวนั้น นับเป็นเรื่องยากพอสมควร เพราะต้องเก็บเกี่ยว ประสบการณ์ ต่างๆ และผ่านการเป็นวิทยากรมาหลายๆ ชั่วโมง

กิจกรรมเกมส์จึงเป็นทางออกหนึ่งที่หากได้รับการออกแบบมาอย่างถี่ถ้วน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหัวข้อ ที่จะให้ผู้เข้าร่วมอบรมซึมซับองค์ความรู้ พร้อมกับสามารถนำไปปฏิบัติได้ จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการจัด อบรมที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ตลอดจนนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เข้าร่วมอบรมได้เป็น อย่างดี

5. ปัจจัยความสำเร็จ

ความสำเร็จของการจัดกิจกรรมการอบรมด้วยเกมส์นั้น 1) เริ่มต้นจาก องค์ความรู้ที่ควรมีในเรื่องนั้นอย่าง ชัดเจนและท่องแท้ เพราะจะนำมาซึ่งการออกแบบเกมส์ที่สอดคล้องกับเนื้อหาในเรื่องนั้นได้ 2) การศึกษาหา ข้อมูล และเกมส์ต่างๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน ในเรื่องที่จะจัดอบรม จะช่วยเปิดไอเดียใหม่ๆ ในการออกแบบ เกมส์ได้ 3) การคิดอย่างรอบคอบและถี่ถ้วนไปถึงสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการเล่นเกมส์เพื่อ เตรียมการรับมือกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นนั้น 4) ทีมวิทยากรที่ร่วมในการจัดกิจกรรมเกมส์ ต้องมีความ เข้าใจการดำเนินของเกมส์ในทิศทางเดียวกัน รวมถึงมีความรู้สนุกสนาน จริงจัง และลุ้นร่วมไปกับผู้เล่นเกมส์

6. การเผยแพร่/การได้รับการยอมรับ และ/หรือรางวัลที่ได้รับ (ถ้ามี)

- 1) หลังจากได้มีการจัดกิจกรรมการอบรมโดยเกมส์ ผู้ที่เป็นวิทยากรร่วมได้ขอแนะนำแนวทางของเกมส์ไปใช้ใน การจัดการเรียนการสอนให้กับนักศึกษา รวมถึงการนำไปใช้ในการจัดอบรมในงานอื่นๆ
- 2) ผู้เป็นเจ้าภาพในการจัดอบรมยอมรับ และชื่นชอบ กิจกรรมการอบรมด้วยเกมส์นี้

7. ภาคผนวก (ร่องรอย หลักฐาน ภาพถ่าย ชิ้นงาน ฯลฯ)











