



การจัดการความรู้
(Knowledge Management : KM)
เรื่อง "แนวทางในการแก้ไขปัญหากลุ่มเป้าหมาย
ให้เป็นไปตามโครงการฝักอบรม"



ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ ๑๔ จังหวัดชัยนาท
สำนักพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์
กรมส่งเสริมสหกรณ์

คำนำ

การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) เป็นการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสาร มาพัฒนาจัดทำเป็นระบบ ง่ายต่อการค้นคว้า เพื่อให้ทุกคนในองค์กร สามารถเข้าถึงความรู้ และสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ความรู้เรื่อง แนวทางในการแก้ไขปัญหาของกลุ่มเป้าหมายให้เป็นไปตามโครงการฝึกอบรมจัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมองค์ความรู้และประสบการณ์ของผู้จัดโครงการฝึกอบรมในด้านปัญหา และวิธีการแก้ปัญหาของกลุ่มเป้าหมายในการจัดโครงการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้ที่สนใจได้ศึกษา และนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งเค้าโครงเนื้อหาประกอบด้วย ความเป็นมาในการจัดทำองค์ความรู้เรื่องดังกล่าว และขั้นตอนในการจัดทำองค์ความรู้ ได้แก่ ๑) การรวบรวมข้อมูลปัญหากลุ่มเป้าหมาย เป็นการศึกษาจากเอกสาร และประสบการณ์ของผู้จัดโครงการฝึกอบรม แล้วนำมาสรุปเป็นปัญหาในแต่ละประเด็น และสาเหตุของการเกิดปัญหา ๒) ประชุมหาแนวทางแก้ไข เป็นการประชุมระดมสมอง เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาให้เป็นไปตามโครงการฝึกอบรม

ผู้จัดทำหวังว่าองค์ความรู้เรื่องนี้จะให้ความรู้ และเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านหรือผู้ที่สนใจทุกท่าน
ตามสมควร

ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ ๑๔ จังหวัดชัยนาท
สิงหาคม ๒๕๖๒

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
องค์ความรู้ “แนวทางในการแก้ไขปัญหากลุ่มเป้าหมายให้เป็นไปตามโครงการฝึกอบรม”	๑
- ความเป็นมา	๑
- ขั้นตอนในการจัดทำองค์ความรู้	๑
๑. การรวบรวมข้อมูลปัญหากลุ่มเป้าหมาย	๑
๑.๑ ศึกษาข้อมูลหาปัญหาของกลุ่มเป้าหมาย	๑
๑.๒ ศึกษาข้อมูลหาสาเหตุของปัญหาที่กลุ่มเป้าหมายไม่เข้าอบรม	๑
๒. ประชุมหาแนวทางแก้ไข	๒
๒.๑ ประชุมระดมสมองเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหากลุ่มเป้าหมาย	๒

องค์ความรู้ “แนวทางในการแก้ไขปัญหากลุ่มเป้าหมายให้เป็นไปตามโครงการฝึกอบรม”

ความเป็นมา

ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ ๑๔ จังหวัดชัยนาท เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการพัฒนาบุคลากรในขบวนการสหกรณ์ และบุคลากรทั่วไปในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยในแต่ละปีศูนย์ฯ จะได้รับอนุมัติแผนปฏิบัติงานประจำปีจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ ในการจัดทำโครงการฝึกอบรม ซึ่งกลุ่มเป้าหมายจะถูกกำหนดไว้ในโครงการ ศูนย์ฯ มีหน้าที่ในการจัดฝึกอบรมให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด จากการศึกษาข้อมูลโครงการฝึกอบรม สรุปผลโครงการ ๓ ปีซ้อนหลัง และจากประสบการณ์ของผู้จัดโครงการฝึกอบรม พบว่าการจัดโครงการฝึกอบรมมักจะประสบปัญหาในด้านกลุ่มเป้าหมายไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในโครงการ ศูนย์ฯ จึงได้มีแนวคิดในการจัดทำองค์ความรู้เรื่อง แนวทางในการแก้ไขปัญหาของกลุ่มเป้าหมายให้เป็นไปตามโครงการฝึกอบรม โดยมีขั้นตอนในการจัดทำองค์ความรู้ ดังนี้

ขั้นตอนในการจัดทำองค์ความรู้

๑. การรวบรวมข้อมูลปัญหาของกลุ่มเป้าหมาย

๑.๑ ศึกษาข้อมูลหาปัญหาของกลุ่มเป้าหมาย จากโครงการฝึกอบรม สรุปผลโครงการฝึกอบรม ๓ ปีซ้อนหลัง และจากประสบการณ์ของผู้จัดโครงการฝึกอบรม สามารถสรุปได้ ๓ ประเด็น ดังนี้

- ๑) กลุ่มเป้าหมายที่เข้าอบรมไม่เป็นไปตามเงื่อนไขของโครงการฝึกอบรม
- ๒) จำนวนกลุ่มเป้าหมายไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในโครงการฝึกอบรม
- ๓) หน่วยงานต้นสังกัดไม่ให้ความสำคัญกับโครงการฝึกอบรม

๑.๒ ศึกษาข้อมูลหาสาเหตุของปัญหาที่กลุ่มเป้าหมายไม่เข้าอบรม สามารถสรุปได้ดังนี้

กรณีกลุ่มเป้าหมายเป็นสมาชิกสหกรณ์ สาเหตุที่สมาชิกไม่มาอบรม ได้แก่

- ๑) ช่วงเวลาในการจัดอบรมตรงกับฤดูกาลผลิต และฤดูกาลเก็บเกี่ยว
- ๒) สมาชิกไม่ได้ให้ความสำคัญกับการอบรม
- ๓) สมาชิกรู้สึกว่าจะไม่ใช้หน้าที่ของสมาชิกที่ต้องเข้ารับการอบรม
- ๔) สถานที่จัดอบรมไกลจากที่พักของสมาชิก ไม่สะดวกเข้ารับการอบรม
- ๕) ขาดรายได้หากต้องมาเข้ารับการอบรม

๖) สมาชิกมองว่าเป็นเรื่องไกลตัวเพราะมีกรรมการทำหน้าที่แทนอยู่แล้ว

กรณีกลุ่มเป้าหมายเป็นคณะกรรมการสหกรณ์ สาเหตุที่คณะกรรมการไม่มาอบรม ได้แก่

- ๑) เป็นโครงการที่จัดซ้ำๆ ทุกปี
 - ๒) ความรู้ที่ได้รับไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง
- กรณีกลุ่มเป้าหมายเป็นเจ้าหน้าที่สหกรณ์ สาเหตุที่เจ้าหน้าที่ไม่มาอบรม ได้แก่

๑) ข้อจำกัดในเงื่อนไขของเวลา เช่น อยู่ในช่วงปิดบัญชีสิ้นปี

๒) ติดภารกิจงานในหน้าที่ประจำ เช่น ตรงกับวันปล่อยเงินกู้ให้กับสมาชิก ตรงกับวันรวบรวม

ผลผลิตของสมาชิก เป็นต้น

๒. ประชุมหาแนวทางแก้ไข

๒.๑ ประชุมระดมสมองเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาในกลุ่มเป้าหมาย

จากการประชุมระดมสมอง สามารถกำหนดขั้นตอนแนวทางการแก้ไขปัญหาได้ดังนี้

๑) ศึกษาข้อมูลรายละเอียดของโครงการฝึกอบรม ว่ามีวัตถุประสงค์เพื่ออะไร กลุ่มเป้าหมายเป็นใคร หัวข้อวิชาคืออะไรบ้าง มีงบประมาณเท่าไร เพื่อนำมาวางแผนกำหนดช่วงเวลาในการดำเนินการจัดโครงการ โดยไม่ให้ตรงกับช่วงฤดูการผลิต หรือฤดูการเก็บเกี่ยว หรือช่วงปิดบัญชีสิ้นปี เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถมาเข้าร่วมโครงการได้ ทั้งนี้ต้องให้สัมพันธ์กับงบประมาณใช้ไปของศูนย์ฯ ด้วย

๒) การติดต่อประสานงานกับกลุ่มเป้าหมาย ในการประสานงานควรพูดด้วยน้ำเสียงสุภาพ อ่อนโยน กล่าวคำขอบคุณทุกครั้งเมื่อประสานงานเสร็จ เพื่อสร้างความคุ้นเคย และการมีปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงาน หรือบุคคลที่ติดต่อประสานงานด้วย และควรมีการจัดทำหนังสือเชิญเข้าร่วมโครงการ และรายละเอียดของโครงการ ที่ระบุวันเวลา กลุ่มเป้าหมาย และจำนวน ให้ชัดเจน แจ้งไปยังสหกรณ์เป้าหมาย พร้อมแบบตอบรับ เพื่อให้ทราบจำนวนและรายชื่อของบุคคลที่สหกรณ์จะส่งเข้าอบรม ทั้งนี้ควรมีการประสานกลุ่มเป้าหมายเพื่อไว้ (เกินจากโครงการประมาณ ร้อยละ ๑๐) เช่น กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับอนุมัติมี ๕๐ คน ทางศูนย์ฯ จะประสานกลุ่มเป้าหมายเพื่อไว้เพิ่มอีก ๕ คน รวมเป็น ๕๕ คน เป็นต้น และก่อนการจัดโครงการฝึกอบรมประมาณ ๒-๓ วัน ควรมีการติดต่อแจ้งเตือนกลุ่มเป้าหมายซ้ำอีกครั้ง เพื่อป้องกันการลืม หรือการเปลี่ยนแปลงปฏิเษที่เข้าอบรมจะได้หาผู้เข้าอบรมแทนได้ทันเวลา

๓) ในขั้นตอนลงทะเบียน ควรมีการเช็คจำนวนผู้เข้าอบรมเป็นระยะ หากใกล้เวลาเริ่มอบรมแล้ว จำนวนผู้เข้าอบรมยังไม่ครบตามเป้าหมาย จะต้องแก้ไขปัญหา เช่น ให้สหกรณ์หาผู้เข้าอบรมแทน เป็นต้น

๔) การให้ความสำคัญ สร้างความประทับใจ และความรู้สึกที่ดีต่อการจัดอบรมของศูนย์ฯ ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ ๑๔ ได้แก่

- การเลือกวิทยากร ควรเลือกวิทยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญตรงกับหัวข้อวิชา สามารถถ่ายทอดความรู้ ยกตัวอย่างให้ผู้เข้ารับการอบรมมองเห็นภาพ เข้าใจ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ โดยนำข้อมูลที่ได้จากข้อเสนอแนะของผู้อบรมในแบบประเมินผลโครงการมาวิเคราะห์ ประมวลผล ว่าผู้เข้ารับการอบรมติชมวิทยากรแต่ละท่านอย่างไรบ้าง หรือนำข้อมูลที่ได้จากการสังเกตมาวิเคราะห์ว่าผู้รับการอบรมมีความชื่นชอบ ให้ความสนใจวิทยากรแต่ละท่านอย่างไรบ้าง เพื่อใช้ในการเลือกวิทยากรในการจัดอบรมครั้งต่อไป เพราะหากวิทยากรที่เลือกเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ สามารถบรรยายให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจ นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้ และเป็นที่ยอมรับของกลุ่มเป้าหมาย จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ประทับใจ และให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมโครงการครั้งต่อไป

- การสร้างบรรยากาศในห้องอบรม เป็นการสร้างบรรยากาศให้เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ และเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมให้ผู้เข้าอบรมเกิดความสนใจในการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น การสร้างบรรยากาศที่อบอุ่น เป็นกันเอง จะทำให้ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมในการอบรมมากยิ่งขึ้น เช่น การกล่าวทักทายอย่างเป็นกันเอง การเตรียมความพร้อม ซึ่งจะทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดการผ่อนคลาย นำมาสู่ความรู้สึกที่ดี และประทับใจได้

๕. การจัดทำแบบประเมินโครงการ ควรมีความครอบคลุมทุกด้าน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย สั้น กระชับ ได้รับความสนใจ และมีข้อคำถามที่ไม่มากจนเกินไป ซึ่งจะทำให้ข้อมูลที่ได้มีความเที่ยงตรง เพื่อสามารถนำข้อมูล และข้อเสนอแนะนั้นมาวิเคราะห์หาแนวทางการปรับปรุงการจัดโครงการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๖. สำนักพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ ควรจัดทำแบบสำรวจหัวข้อวิชาและรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ที่สหกรณ์ต้องการ เพื่อที่จะสามารถดึงดูดให้กลุ่มเป้าหมายอยากเข้าร่วมโครงการ และนอกจากนี้การมีรูปแบบการถ่ายทอดที่ดี ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายจะช่วยส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ที่ดี เข้าใจ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้