

ผู้เขียน

นางสาวนิตยา เตวา
นางรัตติยา ทวีกุล
นายอุเทน หินอ่อน
นางเจนจิรา เข่งดี
นางจันทร์ฟอง มงคล
นางสาวนิลวรรณ ชมภูโคตร
นางสาวจุฑามาศ สุวิมลเจริญ
นางสาวนฤทัย นภาสกุล
นางสาวเยภาภา แปงเสน
ว่าที่ร้อยตรีหญิงปิยะนันท์ จี:เฮ็ง
นางสาวทานตะวัน แปงจิตต์
นางสาวธัญญาลักษณ์ ทะลือ

ผู้สนับสนุน

คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
และสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

Tacit Knowledge

เทคนิควิธี การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ กรณีบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

การใช้เทคโนโลยีสื่อสารที่เหมาะสมและทันสมัย เทคโนโลยีสื่อสาร ได้แก่ โทรศัพท์ Line Facebook E-mail Websiteคณะ เป็นต้น การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสื่อสาร และสามารถใช้ให้เหมาะสมกับผู้รับข่าวสาร ก็จะทำให้การติดต่อประสานงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ประหยัดและถูกต้อง

มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีการจัดทำขั้นตอน ซึ่งแสดงถึงกิจกรรมย่อยในงานหนึ่งๆ ที่แสดงถึงจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด บ่งบอกระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ ผลผลิตที่ได้ การแสดงขั้นตอนอาจแสดงอย่างละเอียด หรือเป็นรูป เพื่อความน่าสนใจ ประโยชน์ของการทำขั้นตอน ทำให้สามารถประเมินผลงานของตนเอง ได้ว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน

มีการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานต้องมีการศึกษาข้อมูลระเบียบ แบบฟอร์ม สิ่งที่ต้องการ และต้องมีการสื่อสารผู้เกี่ยวข้อง ทุกระดับฝ่าย อย่างรวดเร็ว ทันเวลา เพื่อสร้างความเข้าใจ ขอความร่วมมือ ขอความช่วยเหลือ ในการที่จะได้รับทราบข้อมูล ได้แก่ คำตอบหรือปฏิเสธ หลักฐาน เอกสารต่างๆ รายงานผลโครงการ งานวิจัย และอื่นๆ ซึ่งถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจ มีการสื่อสาร ก็จะได้รับข้อมูลย้อนกลับที่มีความถูกต้อง และไม่ต้องกลับไปขอใหม่อีก

การทบทวนการทำงานด้านการประสานงานเพื่อนำไปวางแผน การนำผลการดำเนินงาน ข้อเสนอแนะ รายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อทบทวนการหลังเสร็จสิ้นกิจกรรม หรือหลังเสร็จสิ้นปีงบประมาณ จะทำให้ทราบจุดแข็ง จุดอ่อน และหรือข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อจะได้นำข้อมูลเสนอผู้เกี่ยวข้องวางแผนการดำเนินงานต่อไป

สร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับต่อการให้ข้อมูลที่ชัดเจน จุดสำคัญคือ ข้อมูล การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนทุกตำแหน่งงาน สิ่งสำคัญ คือ ข้อมูล ข้อมูลในที่นี้ ได้แก่ ระเบียบ กฎหมาย แนวทางปฏิบัติ แบบฟอร์ม รายชื่ออาจารย์ นักศึกษา รายละเอียดของแผนงาน โครงการ งบประมาณ งานวิจัย หนังสือเข้า-ออก พาส์ หลักสูตรที่เปิดสอน รายวิชา การศึกษา รายงานผลการดำเนินงาน รอบ 3 ปีย้อนหลัง เป็นต้น เพื่อจะสามารถนำข้อมูลมาใช้ชี้แจง สำเนาเอกสาร ส่งไฟล์ข้อมูล ให้คำปรึกษา ให้คำตอบ ซึ่งถ้าสามารถให้คำตอบ คำชี้แจงได้ถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว ก็จะสร้างความเชื่อมั่น ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นรวดเร็ว

ศึกษาลักษณะอุปนิสัยเฉพาะบุคคลก่อนประสานงาน (รู้เขา) การติดต่อประสานงานกับคณาจารย์ นั้น การศึกษา ทำความเข้าใจหรือข้อมูล ลักษณะนิสัยของอาจารย์ และเจ้าหน้าที่แต่ละท่าน จะทำให้ผู้ปฏิบัติเลือกวิธีการติดต่อสื่อสารที่ถูกต้องเหมาะสม รวดเร็ว อาทิ อาจารย์บางท่านไม่ชอบรับเอกสาร อาจใช้วิธีติดต่อทางโทรศัพท์ อาจารย์บางท่านไม่ชอบโทรศัพท์ อาจต้องเดินไปออกด้วยตนเอง เป็นต้น

รู้จักกาลเทศะ สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน (รู้เรา) บุคลิกลักษณะส่วนบุคคลย่อมส่งผลให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพได้ ดังนั้น บุคลิกลักษณะ ในเรื่อง การรู้จักกาลเทศะ การเป็นผู้มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน ความพยายาม อุตุน ทุ่มเท พุดจาสุภาพ มีน้ำเสียงน่าฟัง ล้วนเป็นลักษณะที่ช่วยให้การติดต่อเป็นไปอย่างราบรื่น ลดความขัดแย้ง ทำให้เรื่องยากกลายเป็นเรื่องง่าย

ต้องมีความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงาน ส่งผลให้การทำงานรวดเร็ว การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถ และทักษะ จะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ความรู้ ในที่นี้หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องไม่ศึกษาหาความรู้ โดยวิธีการสอบถามจากผู้รู้ จากเอกสาร รู้ในขั้นต้องการปฏิบัติงาน รู้ในระเบียบ รู้จักบุคคลที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังต้องมีความสามารถในการวางแผน การปฏิบัติงาน การบริการ การติดต่อประสานงาน รวมทั้งมีทักษะทางการจัดข้อมูล และด้านคอมพิวเตอร์ เพราะจะช่วยสนับสนุนให้การติดต่อประสานงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

คำนำ

เอกสารการจัดการความรู้เรื่อง การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ ภูมิบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวม และเผยแพร่องค์ความรู้ เรื่อง การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประจำปีการศึกษา 2558 เอกสารดังกล่าวประกอบด้วยส่วนสำคัญ จำนวน 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 บทนำ ส่วนที่ 2 ขั้นตอนการดำเนินงานและผลการจัดการความรู้ ส่วนที่ 3 เป็นเรื่องเล่า และการถอดบทเรียน เอกสารดังกล่าว คณะได้รับการจัดสรรงบประมาณ ตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2559 โครงการจัดการความรู้บุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ ได้รับความร่วมมือ และสนับสนุนจาก คณบดี รองคณบดี ผู้บริหารทุกท่าน จากสถาบันวิจัยและพัฒนา หน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี และบุคลากรสายสนับสนุนทุกท่านที่ได้สละเวลาในการเล่า บันทึก สรุปและนำเสนอข้อมูลตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้จัดทำขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

สำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สารบัญ

ส่วนที่ 1

ส่วนนำ

ภูมิหลังและความเป็นมา	5
ประเด็นการจัดการความรู้	6
ประโยชน์และความสำคัญการจัดการความรู้	6
เครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้	6
วัตถุประสงค์การจัดการความรู้ด้วยวิธีถอดบทเรียน	6
ขอบเขตการจัดการความรู้ด้วยวิธีการถอดบทเรียน	7

ส่วนที่ 2

ขั้นตอนการดำเนินงานและผลการจัดการความรู้

ขั้นตอนการจัดการความรู้	8
เครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้	8
ผลการจัดการความรู้	9

ส่วนที่ 3

เรื่องเล่า และการถอดบทเรียน

บันทึกเรื่องเล่า การจัดการความรู้ครั้งที่ 1- ครั้งที่ 4	13-26
บันทึกเรื่องเล่าเป็นรายบุคคล	27-39
การถอดบทเรียนเป็นรายกลุ่ม	39-41
การถอดบทเรียนเป็นรายบุคคล	42-48



ส่วนที่ 1

“ส่วนนำ” เอกสารจัดการความรู้...เรื่อง การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุน

ภูมิหลัง และความเป็นมา

1 การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญ เชื่อว่าจะช่วยให้หน่วยงานมีการรวบรวมความรู้ในตัวบุคคลอย่างเป็นระบบ บุคลากรสามารถนำความรู้มาใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น สามารถปรับปรุงสร้างนวัตกรรม หรือวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2 การจัดการความรู้เป็นตัวชี้วัดที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนดไว้ในองค์ประกอบที่ 5 ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การบริหารคณะเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจกลุ่มสถาบัน และเอกลักษณ์ของคณะ เกณฑ์มาตรฐานข้อที่ 5 ค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง และแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ตามประเด็นความรู้ อย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัย จัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็นสายลักษณะอักษร และนำมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง

3 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ และได้บรรจุไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ชื่อโครงการจัดการความรู้บุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

4 เป็นไปตามมติที่ประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง จัดโดย สถาบันวิจัยและพัฒนา ในคราวการประชุมครั้งที่ 5/2558 เมื่อวันศุกร์ที่ 11 ธันวาคม 2558 เวลา 10.00 น. ณ ห้องประชุมสถาบันวิจัยและพัฒนา ชั้น 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง โดยที่ประชุมมีมติ ให้ทุกหน่วยงาน ดำเนินการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ของกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนในประเด็นเรื่องการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

5 ผู้รับผิดชอบโครงการ ได้นำความรู้จากการอบรม เรื่อง โครงการจัดการความรู้ด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย และการปฏิบัติงาน การจัดการความรู้ตามระบบ และการถอดองค์ความรู้ จัดโดยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง เมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2559 เวลา 08.30 - 16.30 น. ณ ห้องประชุม โอฬารมัย อาคารโอฬารโรจน์หิรัญ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง วิทยากรคือ คุณณภินทร ศิริไทย ผู้เข้าร่วมอบรมครั้งนี้ บุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เข้าร่วมจำนวน 5 คน ได้แก่ นางสาวนิตยา เตวา , นายอุเทน หินอ่อน , นางรัตติยา ทวีกุล , นางจันทร์พอง มงคล และนางสาวพัชรารณ กันทะวงศ์

เนื้อหาการอบรม ประกอบด้วย **การบรรยาย และกิจกรรม**

การบรรยาย เรื่อง **ศาสตร์และศิลป์ของการจัดการความรู้ และการถอดบทเรียน** ส่วนกิจกรรมประกอบด้วย

- **กิจกรรมที่ 1** การแนะนำตัวเอง การบอกสิ่งที่คาดหวังการอบรม
- **กิจกรรมที่ 2** ศึกษาวิดีโอ และช่วยกันสรุปบทเรียนตาม หัวข้อที่วิทยากรกำหนด จำนวน 7 หัวข้อ ประกอบด้วย ชื่อเรื่อง Tacit knowledge ผลสำเร็จ ปัจจัยความสำเร็จ เงื่อนไข บทเรียน ข้อเสนอแนะ กิจกรรมที่ 3 ยื่นเป็นวงกลม นับ 1 ถึง 50 เงื่อนไข หากผู้เข้าร่วมกิจกรรม นับเลข 1 และ 9 ไม่ว่าจะเป็นหลักหน่วยและหน่วยสิบ ให้ปรบมือแทนคำพูด

ประเด็น การจัดการความรู้

การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ และความสำคัญ

การจัดการความรู้

เรื่อง การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1. การติดต่อประสานงาน เป็นลักษณะหนึ่งของการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางกำหนดให้บุคลากรสายสนับสนุน ประเภทวิชาชีพเฉพาะ เชี่ยวชาญเฉพาะ และประเภททั่วไป มีการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการประสานงาน และด้านการบริการ
2. การติดต่อประสานงาน มีประโยชน์และความสำคัญต่อบุคคลและหน่วยงาน ดังนี้
 - ช่วยให้งานบรรลุผลอย่างเรียบร้อย ราบรื่น
 - เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน
 - ลดข้อขัดแย้ง
 - ลดความเหลื่อมล้ำ
 - ช่วยให้เกิดความรู้สึกร่วมกัน
 - เกิดความสามัคคี
 - ป้องกันการทำงานที่ซ้ำซ้อน
 - ประหยัดทรัพยากร

เครื่องมือ ที่ใช้ในการจัดการความรู้

การถอดบทเรียน
จากเรื่องเล่า



วัตถุประสงค์ การจัดการความรู้ ด้วยวิธีการถอดบทเรียน

1. เพื่อส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้บุคลากรสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
2. เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนยอมรับ และเห็นคุณค่าของงานซึ่งกันและกัน
3. เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนนำบทเรียน และข้อเสนอแนะไปปรับปรุงพัฒนางานของตนเอง

เรื่องเล่า หมายถึง...

การที่บุคลากรสายสนับสนุนนำเรื่องราว เหตุการณ์ ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งเป็นเรื่องสำเร็จ และ น่าภาคภูมิใจ และควรประกอบด้วย เวลา เหตุการณ์ ตัวบุคคล ความรู้สึก



การถอดบทเรียน หมายถึง...

การที่บุคลากรสายสนับสนุนได้ร่วมรับฟัง วิจารณ์วิเคราะห์ และร่วมสรุปเรื่องเล่า ในหัวข้อ จำนวน 7 หัวข้อ ได้แก่ ชื่อเรื่อง Tacit knowledge (เคล็ดวิชา) ผลสำเร็จ ปัจจัยความสำเร็จ เงื่อนไข บทเรียน และข้อเสนอแนะ ซึ่งนำมาจากผลการอบรม โครงการจัดการความรู้ด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัยและการปฏิบัติงาน การจัดการความรู้ตามระบบ และการถอดองค์ความรู้จัดโดยสถาบันวิจัย และพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง เมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2559

ชื่อเรื่อง หมายถึง...

ชื่อที่ผู้เล่าหรือสมาชิกในกลุ่มร่วมเสนอ ส่วนใหญ่จะใช้ชื่องาน เรื่องที่ปฏิบัติ หรือเรื่องที่เล่า

Tacit Knowledge หมายถึง...

วิธีการ กระบวนการ ขั้นตอน ความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิด ทักษะเฉพาะตัวที่ตนเองและผู้เข้าร่วมประชุมเห็นว่า ทำให้งานนั้นๆ หรือการติดต่อประสานงานเรื่องนั้นๆ สำเร็จในช่วงระยะเวลา กลุ่มบุคคล หรือสภาพแวดล้อมหนึ่งๆ

ผลสำเร็จ หมายถึง...

การดำเนินงานในเรื่องนั้นๆ สำเร็จได้ทันเวลา ได้รับความร่วมมือเกินเป้าหมาย หรือบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ได้รับการยกย่อง ตนเองรู้สึกภูมิใจ

ปัจจัยความสำเร็จ หมายถึง...

สิ่งที่ช่วยสนับสนุนให้ตนเองบรรลุผลสำเร็จ อาจมาจากความรู้ความสามารถ ทักษะของตนเอง ทักษะคน นโยบายของหน่วยงาน สื่อ เทคโนโลยีงบประมาณ อุปกรณ์ที่สนับสนุน ระยะเวลา และเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

เงื่อนไข หมายถึง...

สิ่งที่ตนเองหรือผู้เข้าร่วมประชุมคาดว่าหากมีเหตุการณ์แบบ นี้เกิดขึ้น จะส่งผลให้งานดังกล่าว คลาดเคลื่อน ไม่สำเร็จ ไม่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

บทเรียน หมายถึง...

การค้นหาสาเหตุที่ทำให้เรื่องดังกล่าวที่เราคิดว่าไม่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้เท่าที่ควร หรือ สิ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงานที่เราคิดว่าหากมีเหตุการณ์ เช่นนี้อาจจะส่งผลกระทบต่องานในครั้งต่อไปได้ หรืออาจเป็นข้อที่ผู้ปฏิบัติควร ระมัดระวังหรือสังวรไว้ในการปฏิบัติงานเรื่องนั้นๆ

ข้อเสนอแนะ หมายถึง...

ข้อควรปฏิบัติงานในครั้งต่อไป ควรมีความชัดเจน สามารถปฏิบัติได้ ควรแตกต่างจากที่เคยปฏิบัติมา สามารถระบุว่าจะทำอะไร อย่างไร เมื่อไร



ส่วนที่ 2

“ขั้นตอนการดำเนินงาน” และผลการจัดการความรู้

ขั้นตอน การจัดการความรู้

1 เจ้าของโครงการจัดทำปฏิทินการปฏิบัติงาน นำเสนอผู้บริหารเพื่อสร้างความเข้าใจ
ขอความเห็นชอบและความร่วมมือ

2 ประสานงานหน่วยงานและบุคลากร

- แจกบุคลากรสายสนับสนุนทุกท่าน ด้วยวิธีการจัดทำเป็นหนังสือให้เตรียมเรื่อง
เล่า และบอกรายละเอียดวิธีการเตรียมเพื่อจะได้เนื้อหาตรงประเด็นมากที่สุด
- ประสานกับสถาบันวิจัยและพัฒนาเพื่อแจ้งให้ทราบและเข้าร่วมสังเกตการณ์
- ประสานกับผู้บริหารเพื่อทำความเข้าใจ
- แจ้งงานธุรการประสานจัดเตรียมสถานที่ อุปกรณ์
- ก่อนเริ่มดำเนินการกิจกรรมได้ติดต่อประสานกับผู้เข้ารับการอบรมกับสถาบันวิจัย
พัฒนาทุกคน โดยการให้งานธุรการประสานอีกครั้ง
- แจ้งงานพัสดุจัดทำหนังสือขออนุญาตจัดซื้อจัดจ้างตามแผนงานโครงการ

3 เลือกเครื่องมือการจัดการความรู้

เครื่องมือ ที่ใช้ในการจัดการความรู้

“เหตุผลใช้วิธีการถอดบทเรียนจากเรื่องเล่า”

- เพื่อนำผลการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง
- เพื่อปรับปรุงการจัดการความรู้ตามข้อเสนอแนะของผู้ร่วมกิจกรรม เนื่องจากผู้เข้ากิจกรรม
บางท่านกล่าวว่า การเล่าเรื่องทำให้น่าเบื่อ ไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงใดๆ
- จุดเด่นและความสำคัญของวิธีการถอดบทเรียน ซึ่งผู้จัดมองว่า การถอดบทเรียนจาก
เรื่องเล่า มีข้อดีคือ ผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนสามารถเล่าเรื่อง ผลการปฏิบัติงานของตนเองได้ส่งเสริม
การฝึกทักษะ การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน ทบทวนการปฏิบัติงานของตนเอง และฝึกวิเคราะห์
จากเรื่องเล่า
- ผู้เล่าก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่หลากหลาย มองเห็นปัญหา แนวทางแก้ปัญหา และ
พัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ



- เป็นวิธีการจัดการความรู้รูปแบบหนึ่ง เน้นเสริมสร้างการเรียนรู้ในกลุ่มที่เป็นระบบ เพื่อสกัดความรู้ฝังลึกในตัวตน และองค์ความรู้ออกมาเป็นบทเรียนที่สามารถนำไปสรุป และสังเคราะห์เป็นชุดความรู้ คู่มือ สื่อรูปแบบต่างๆ คือ ผู้ร่วมกระบวนการถอดบทเรียนจะต้องเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน อันนำมาโดยผลที่ได้จากการถอดบทเรียน นอกจากชุดความรู้แล้ว สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ ผู้ร่วมกระบวนการถอดบทเรียนจะต้องเกิดความรู้ร่วมกัน อันจะนำมาซึ่งวิธีปรับความคิด และวิธีการทำงานสร้างสรรค์ และมีคุณภาพยิ่งขึ้น

ผล การจัดการความรู้

การจัดการความรู้ เรื่อง การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ กรณีบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2558 เริ่มดำเนินการ ระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 31 กรกฎาคม 2559 ใช้วิธีการถอดบทเรียนจากเรื่องเล่า ผู้เล่า ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนจากสำนักงานคณบดี และสาขาวิชา จำนวน 12 คน จัดการประชุมทั้งหมด จำนวน 4 ครั้ง มีผู้บริหารจากคณะร่วมประชุม จำนวน 4 ครั้ง มีบุคลากรและหน่วยงานจากภายนอกคณะ เข้าร่วมประชุมและสังเกตการณ์ เป็นคณะกรรมการกลางจากสถาบันวิจัยและพัฒนาร่วมสังเกตการณ์ จำนวน 4 ครั้ง ผู้อำนวยการกองกลาง หัวหน้าผู้อำนวยการสำนักงานสถาบันวิจัยและพัฒนา หัวหน้าสำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 1 ครั้ง และบุคลากรจากคณะอื่นๆ เข้าร่วมจำนวน 1 ครั้ง

ผลการจัดการความรู้โดยการถอดบทเรียนจากเรื่องเล่า ครั้งนี้
ทางสำนักงานขอเสนอตามหัวข้อการวิเคราะห์ จำนวน 7 ด้าน ดังนี้

1

จำนวนเรื่องเล่า มีจำนวน 12 เรื่อง ได้แก่

ตรวจสอบเอกสารเรื่องรายงานครุภัณฑ์ ประจำปีงบประมาณ 2558 ของสาขาวิชา การติดต่อประสานงานกับวิทยาการ (การจองตัวเครื่องบินให้วิทยาการ) , การทำสัญญายืมเงิน การทำ MOU กับ 5 มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ , การจัดซื้อวัสดุที่เข้าข่ายครุภัณฑ์ การประสานงานด้านเปลี่ยนแปลงอาจารย์ประจำหลักสูตร , การจัดทำขอตังงบประมาณหมวดงบลงทุนเบื้องต้น การขออนุญาตเดินทางไปราชการ , การประสานงาน เรื่อง งานวิจัย , การประสานงานในการสอบ ป้องกันวิทยานิพนธ์ , การต้อนรับคณะศึกษาดูงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง , การแจ้งให้คณาจารย์แก่นักศึกษา เข้าทำแบบประเมินการสอนผ่านระบบออนไลน์ และการประสานงานในสาขาวิชานิติศาสตร์ ตามลำดับ

(ความรู้ฝังลึก หรือเคล็ดวิชา หรือเทคนิควิธี หรือกลวิธี) มีจำนวน 8 เรื่อง

● การใช้เทคโนโลยีสื่อสารที่เหมาะสมและทันสมัย

คำอธิบาย เทคโนโลยีสื่อสาร ได้แก่ โทรศัพท์ line facebook e-mail website เป็นต้น การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสื่อสาร และสามารถเลือกใช้ให้เหมาะสมกับผู้รับข่าวสาร จะทำให้การติดต่อประสานงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ประหยัดและถูกต้อง

● มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน

คำอธิบาย ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีการจัดทำขั้นตอน ซึ่งแสดงถึงกิจกรรมย่อยในงานหนึ่งๆ ที่แสดงถึงจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด บ่งบอกระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ ผลผลิตที่ได้ การแสดงขั้นตอนอาจแสดงอย่างละเอียดหรือเป็นรูป เพื่อความน่าสนใจ ประโยชน์ของการทำขั้นตอน ทำให้สามารถประเมินผลงานของตนเองได้ว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อให้ข้อมูลที่ต้องการและชัดเจน

● มีการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน

คำอธิบาย ผู้ปฏิบัติงานต้องมีการศึกษาข้อมูล ระเบียบ แบบฟอร์มสิ่งที่ต้องการ และต้องมีการสื่อสารผู้เกี่ยวข้องทุกระดับทุกฝ่าย อย่างรวดเร็ว ทันเวลา เพื่อสร้างความเข้าใจ หรือขอความร่วมมือ ขอความช่วยเหลือ ในการที่จะได้รับทราบข้อมูลได้แก่ คำตอบรับหรือปฏิเสธ หลักฐาน เอกสารต่างๆ รายงานผลโครงการ งานวิจัย และอื่นๆ ซึ่งถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจ มีการสื่อสาร ก็จะได้รับข้อมูลย้อนกลับที่มีความถูกต้อง และไม่ต้องกลับไปขอใหม่อีก

● การทบทวนการทำงานด้านการประสานงาน เพื่อนำไปวางแผน

คำอธิบาย การนำผลการดำเนินงาน ข้อเสนอแนะ รายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อทบทวนการหลังเสร็จสิ้นกิจกรรม หรือหลังเสร็จสิ้นปีงบประมาณ จะทำให้รับทราบ จุดแข็ง จุดอ่อน และหรือข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อจะได้นำข้อมูลเสนอผู้เกี่ยวข้องวางแผนการดำเนินงานต่อไป

● สร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับต่อการให้ข้อมูลที่ชัดเจน

คำอธิบาย จุดสำคัญ คือ ข้อมูล การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ทุกตำแหน่งงาน สิ่งสำคัญ คือ ข้อมูล ข้อมูลในที่นี้ ได้แก่ ระเบียบ กฎหมาย แนวทางปฏิบัติ แบบฟอร์ม รายชื่ออาจารย์ นักศึกษา รายละเอียดของแผนงาน โครงการ งบประมาณ งานวิจัย หนังสือ

● ศึกษาลักษณะอุปนิสัยเฉพาะบุคคลก่อนประสานงาน (รู้เขา)

การติดต่อประสานงานกับคณาจารย์นั้น การศึกษา ทำความเข้าใจหรือข้อมูล ลักษณะนิสัยของอาจารย์ และเจ้าหน้าที่แต่ละท่าน จะทำให้ผู้ปฏิบัติเลือกวิธีการติดต่อสื่อสารที่ถูกต้องเหมาะสม รวดเร็ว อาทิ อาจารย์บางท่านไม่ชอบรับเอกสาร อาจใช้วิธีติดต่อทางโทรศัพท์ อาจารย์บางท่านไม่ชอบโทรศัพท์ อาจต้องเดินไปบอกด้วยตนเอง เป็นต้น

● รู้จักกาลเทศะ สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน (รู้เรา)

บุคลิกลักษณะส่วนบุคคลย่อมส่งผลให้การติดต่อสื่อสาร มีประสิทธิภาพได้ ดังนั้น บุคลิกลักษณะในเรื่อง การรู้จักกาลเทศะ การเป็นผู้มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน ความพยายาม อดทน ทุ่มเท พุดจา สุภาพ มีน้ำเสียงน่าฟัง ล้วนเป็นลักษณะที่ช่วยให้การติดต่อเป็นไปอย่างราบรื่น ลดความขัดแย้ง ทำให้เรื่องยากกลายเป็นเรื่องง่าย

● ต้องมีความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงาน ส่งผลให้การทำงานรวดเร็ว

การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถ และทักษะ จะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ความรู้ ในที่นี้หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องไปศึกษาหาความรู้ โดยวิธีการสอบถามจากผู้รู้จากเอกสาร รู้ในขั้นตอนการปฏิบัติงาน รู้ในระเบียบ รู้จักบุคคลที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังต้องมีความสามารถในการวางแผน การปฏิบัติงาน การบริการ การติดต่อประสานงาน รวมทั้งมีทักษะทางด้านการจัดข้อมูล และด้านคอมพิวเตอร์ เพราะจะช่วยสนับสนุนให้การติดต่อประสานงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3

ด้านผลสำเร็จ

โดยส่วนใหญ่สำเร็จตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนดซึ่งอยู่ภายใต้เงื่อนไข

ปัจจัยในข้อถัดไป

4

ด้านปัจจัยความสำเร็จ

เป็นเหตุการณ์ สิ่งสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานสำเร็จตัวผู้ปฏิบัติงานเอง ที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ และมีบุคลิกลักษณะที่ช่วยส่งเสริมการติดต่อประสานงาน

- นโยบาย แผนงาน โครงการ คณะมีโครงการ และงบประมาณสนับสนุนในการดำเนินงาน
- ความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอก
- เทคโนโลยีสื่อสาร ที่ทันสมัย มีสื่อที่สามารถค้นหาความรู้ได้อย่างรวดเร็วทันเวลา

5

ด้านเงื่อนไข

เหตุการณ์ ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคทำให้การติดต่อประสานงานไม่สำเร็จ ได้แก่

- ขาดข้อมูลที่ครบถ้วน ชัดเจน และเป็นปัจจุบัน
- ระเบียบ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
- ระยะเวลา การกำหนดระยะเวลาปฏิบัติที่สั้นเกินไป ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ทันเวลา
- หรือระยะเวลาดังกล่าวมีกิจกรรมที่ต้องดำเนินการพร้อมกันจำนวนมาก
- การตั้งวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายสูงเกินไป
- จากตัวบุคลากรเอง การขาดความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้อง ผู้ร่วมงาน ขาดความรู้ ประสบการณ์ และขาดความเชี่ยวชาญการใช้โปรแกรมหรืออุปกรณ์บางอย่าง

6

ด้านบทเรียน

มาจากการพิจารณาวิเคราะห์ โดยสอบถาม และพิจารณาจากผลสำเร็จที่ได้ เทียบกับเป้าหมายที่วางไว้ หรือเป็นข้อเตือนใจต่างๆ ซึ่งนำไปสู่บทเรียนของแต่ละคน บทเรียนเหล่านี้จะเป็นข้อเตือนใจในการปฏิบัติงานในเรื่องต่างๆ รวมทั้งการนำ tacit knowledge (เคล็ดลับ กลวิธีต่างๆ) ไปพัฒนาต่อยอดการปฏิบัติงานเรื่องอื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น บทเรียนมีทั้งหมดจำนวน 15 เรื่อง ดังนี้



- ถ้าไม่มีการเตรียมความพร้อมหรือข้อมูลที่ชัดเจน จะทำให้การจัดทำขอจัดตั้งงบประมาณ หมดงบประมาณเบื้องต้นไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- ถ้าไม่ทราบข้อมูลจะทำให้การประสานงานล่าช้า

- ถ้าทำงานไม่เสร็จตามกำหนดตามระยะเวลา จะส่งผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้อง
- ถ้ารู้วิธีการจองห้องพักโดยไม่ต้องสำรองเงิน ก็จะไม่ทำให้ไม่จำเป็นต้องใช้เงินส่วนตัว
- ถ้าเอกสารอนุญาตไปราชการไม่ครบตามระเบียบ จะส่งผลให้อาจารย์ไม่สามารถเดินทางไปราชการ รวมทั้งอาจส่งผลกระทบต่อการเบิกจ่ายงบประมาณได้
- ถ้าผู้ปฏิบัติไม่มีความเชี่ยวชาญการใช้ระบบ จะทำให้มีการแก้ไขหรือทำให้งานข้อมูลล่าช้า
- ถ้าไม่ตรวจสอบข้อมูลการลาออก ลาดลอด ถึงแก่กรรม หรือลาเกินกว่าเก้าสิบวันอาจารย์ประจำหลักสูตรจะส่งกระทบต่อหลักสูตร
- ถ้ามีการรายงานข้อมูลการเข้ากรอกแบบประเมินออนไลน์ก่อนสอบสองสัปดาห์ จะทำให้อาจารย์ผู้สอนทราบข้อมูลแล้ว แจ้งนักศึกษาให้เข้าทำแบบประเมินเพิ่มเติมได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ทำให้ได้จำนวนผู้ประเมินตามเป้าหมาย
- ถ้าทราบกระบวนการหรือขั้นตอนการต้อนรับคณะศึกษาดูงานจะไม่ถูกทวงถามจากคณะบดี
- ถ้าผู้ยืมไม่ทำตามขั้นตอนการยืมเงินจะทำให้ไม่ได้เงินยืมตามระยะเวลาที่กำหนด
- ถ้าผู้จัดซื้อไม่ทำตามขั้นตอนแล้ว จะทำให้เกิดปัญหาและผลกระทบกับคณะ
- ถ้าไม่มีข้อมูลหลักการจำแนกครุภัณฑ์ที่ครบถ้วน ผู้ปฏิบัติงานจะดำเนินงานได้ล่าช้า
- ถ้านักศึกษาส่งเอกสารไม่ตรงตามกำหนด จะทำให้อาจารย์ผู้สอบมีเวลาในการพิจารณาน้อย
- ถ้าไม่จัดเก็บเอกสารหลักฐานของวิทยากร จะทำให้ไม่สามารถเบิกจ่ายงบประมาณ ของวิทยากรได้
- ถ้าไม่มีความรู้ในระเบียบงานพัสดุ จะทำให้ไม่สามารถให้ข้อมูลผู้เกี่ยวข้องได้

7

ข้อเสนอแนะ

ให้ใช้หลักการวงจรเดมมิง (The Deming Cycle) PDCA โดยวางแผนการดำเนินงานในงานที่รับผิดชอบ ด้วยวิธีการศึกษาหาข้อมูลให้ละเอียด ศึกษาขั้นตอน ระเบียบ แนวทางปฏิบัติ ให้แม่นยำ ฝึกปฏิบัติบ่อยๆให้เกิดความชำนาญ ศึกษาบทเรียนที่ผ่านมา ติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายด้วยความสุภาพ นุ่มนวล เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ความร่วมมือ ก่อนดำเนินการให้ตรวจสอบทรัพยากรที่ใช้ให้ครบถ้วน (เงิน คน สถานที่ อุปกรณ์ เอกสารต่างๆ) ระหว่างดำเนินการ หากพบปัญหาอุปสรรคที่ไม่สามารถแก้ไขได้ รายงานผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว หลังดำเนินการจัดเก็บเอกสารข้อมูลให้ละเอียด ครบถ้วน สรุปรายงานผล และเผยแพร่ข้อมูลด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย รวดเร็ว





ส่วนที่ 3

“เรื่องเล่า”

และการถอดบทเรียน

“เรื่องเล่า” เป็นการบันทึกเหตุการณ์การปฏิบัติงานของทุกคน และการถอดบทเรียน เป็นการถอดสิ่งที่มีประโยชน์ ภายใต้เงื่อนไข ปัจจัย ทั้งนี้ผู้จัด ขอเสนอส่วนที่ 3 ดังนี้

- บันทึกเรื่องเล่า การจัดการความรู้ ครั้งที่ 1 ถึง ครั้งที่ 4
- บันทึกเรื่องเล่าเป็นรายบุคคล
- การถอดบทเรียนเป็นรายกลุ่ม
- การถอดบทเรียนเป็นรายบุคคล

บันทึกเรื่องเล่า

การจัดการความรู้ ครั้งที่ 1-4

การจัดประชุมครั้งที่ 1

ผู้จัดได้มีสรุปการจัดการความรู้ โดยทำบันทึกข้อความถึงผู้เข้าร่วมประชุมทุกคน ดังนี้

เรียน ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ ในวันพฤหัสบดีที่ 14 มกราคม 2559
 สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารตัวอย่างการบันทึกเรื่องเล่า จำนวน 1 ชุด

สำนักงานคณบดีขอชี้แจงข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อทวนซ้ำ ย้ำการกระทำ ย้ำความรู้ความเข้าใจ ในกิจกรรมการจัดการความรู้ โดยใช้เทคนิคการถอดบทเรียนผ่านเรื่องเล่าการปฏิบัติงานของตนเอง และขอความร่วมมือจากผู้เล่าเรื่อง ให้บันทึกเรื่องเล่าของตนเอง เพื่อเป็นหลักฐานของกิจกรรมต่อไป ตามตัวอย่างการบันทึกที่แนบมาพร้อมนี้ อนึ่งทุกท่านสามารถดาวโหลดหรือศึกษาข้อมูลแบบชัดเจนได้จากหน้าเว็บไซต์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา ในหัวข้อเรื่อง การอบรมเรื่องการจัดการความรู้ ในวันที่ 28 ธันวาคม 2559 ทั้งนี้ผู้จัดกิจกรรม ขอสรุปในส่วนของบทเรียน ข้อเสนอแนะ คุณค่าประโยชน์ของการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้บุคลากร สายสนับสนุน ครั้งที่ 1 ด้วยวิธีการถอดบทเรียนจากเรื่องเล่า

● บทเรียนจากการประชุมครั้งที่ 1

ถ้าบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมทุกท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ เรื่องการจัดการความรู้ โดยวิธีถอดบทเรียนจากเรื่องเล่า จะทำให้การจัดกิจกรรมเป็นไปอย่างรวดเร็ว และผู้เข้าร่วมกิจกรรมมองเห็นคุณค่าประโยชน์ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างกว้างขวาง

● ข้อเสนอแนะ

1. ผู้จัดกิจกรรม อาจเพิ่มกรณีตัวอย่างเรื่องเล่า
2. ผู้จัดกิจกรรมให้ความรู้/ชี้แจงเรื่อง การจัดการความรู้โดยใช้เทคนิคการถอดบทเรียนจากเรื่องเล่า
3. ผู้จัดกิจกรรมควรแจกแจงประเด็นเรื่อง/หัวข้อการจัดการความรู้ที่ได้รับมอบหมาย การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ (เป้าหมาย) โดยร่วมการถอดบทเรียนจากเรื่องเล่า (อาจพบทวนการถอดบทเรียนหลายครั้งเพื่อลงลึกในประเด็นวิธีการติดต่อประสานงาน)
4. บุคลากรทุกท่านควรเข้ารับการอบรมหากสถาบันวิจัยและพัฒนาหรือหน่วยงานอื่นจัดเกี่ยวกับเรื่อง การจัดการความรู้

● คุณค่าประโยชน์

1. บุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม ได้ฝึกทบทวนการดำเนินงานในงานที่รับผิดชอบ โดยเล่าเรื่องการดำเนินงานของตนเอง การเขียนบันทึกเรื่องเล่าด้วยตนเอง การเขียนบันทึกเรื่องเล่าจากบุคคลอื่น (เรื่องที่เล่า ควรระบุวันเวลา สถานที่ ใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร ตัวเองทำอะไร มีสภาพแวดล้อม ผลเป็นอย่างไร สามารถแสดงความคิดความรู้สึกตามเนื้อเรื่อง /เหตุการณ์ ที่ตนเองประสบได้)
2. การที่บุคคลจะสามารถคิดวิเคราะห์และร่วมกระบวนการถอดบทเรียนได้ จะต้องตั้งใจฟัง เนื่องจากเรื่องเล่าอาจไม่เป็นไปตามลำดับ ผู้ตั้งใจฟังจึงต้องสอบถามในสิ่งที่สงสัยไม่กระจ่างชัดได้ ซึ่งจัดเป็นการได้ฝึกการตั้งคำถามที่เหมาะสม เฉียบคม เพื่อได้รับคำตอบถึง วิธีการหรือการกระทำหรือหลักคิดหรือแนวคิดที่ผู้เล่าได้กระทำอย่างแท้จริง

สิ่งที่ส่งด้วย

ชื่อผู้บันทึกและเล่า : นางสาวนิตยา เตวา
วันที่บันทึก : 30 ธันวาคม 2558

เมื่อวันจันทร์ที่ 28 ธันวาคม 2558 ดิฉันได้เข้าร่วมอบรม โครงการจัดการความรู้ด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย และการปฏิบัติงาน การจัดการความรู้ตามระบบและการถอดองค์ความรู้ จัดโดยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง วิทยากร คือ คุณณภินทร ศิริไทย เป็นผู้มีความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์การจัดการความรู้ เนื่องจากเคยทำงานหน่วยงานการจัดการความรู้ 13 แห่ง การอบรมครั้งนี้แบ่งกลุ่มออกเป็น 5 กลุ่มๆละ ประมาณ 5-8 คน มีหน่วยงานจากภายนอกเข้าร่วมจำนวน 3 คน มาจากสถาบันพลศึกษาจังหวัดลำปาง กิจกรรมอันดับแรกการอบรม คือ ให้ทุกคนแนะนำตัวเอง และบอกความคาดหวังจากการเข้ารับการอบรม เนื่องจากเวลาจำกัด วิทยากรจึงให้แต่ละกลุ่มส่งตัวแทน กลุ่มละ 2 คน เป็นผู้พูด จึงมีผู้พูดทั้งหมด 10 คน ใช้เวลาประมาณ 10 นาที ดิฉันอยู่กลุ่มของผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้าสำนักงานคนบติ/หัวหน้าสำนักงานอำนวยการ มีจำนวน 5 คนจาก 5 หน่วยงาน กิจกรรมการแนะนำตัวเองและความคาดหวัง เป็นกิจกรรมที่ตัวดิฉันเองได้พบหลายครั้ง แต่อย่างไรก็ตามเมื่อถึงเวลาจะพูดจริงๆ มักจะพูดได้น้อยและไม่ครบถ้วน หลังจากวิทยากรได้รับทราบข้อมูลแต่ละ

กลุ่ม จึงเริ่มบรรยายเกี่ยวกับการเรื่องการจัดการความรู้ การจัดการความรู้ ดิฉันจำได้ว่าเคยเข้ารับการอบรม ประมาณปี 2549 ฝึกอบรม จำนวน 2 วัน ความรู้สึกตอนนั้นมันงง เนื่องจากไม่เข้าใจ ไม่มีความรู้พื้นฐาน กิจกรรมค่อนข้างซับซ้อน มีขั้นตอนและมีคำหรือข้อความแปลกๆ ยอมรับว่ามันงง แต่เมื่อวันเวลาผ่านไป และได้กลับมาดำเนินการอีกครั้งหนึ่ง จึงเข้าใจว่ากระบวนการ และวิธีการที่วิทยากรดำเนินการนั้นมีความหมายว่าอย่างไร ซึ่งในความคิดเห็นของข้าพเจ้าเข้าใจว่า กระบวนการต่างๆ ทั้ง 5 หรือ 6 ขั้นนั้น หมายถึงให้ทุกคนช่วยกันสรุปเป้าหมายที่ของงาน/องค์กร เป็นลำดับ แล้วกำหนดวิธีการ กำหนดหลักเกณฑ์ ว่าทำอะไรจึงจะสำเร็จ ซึ่งมันเป็นขั้นตอนที่ยากมาก เนื่องจากคนที่เข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าวควรมีพื้นฐาน มีลักษณะการปฏิบัติงานที่ค่อนข้างใกล้เคียงกัน การกำหนดแบบนี้อาจเทียบเท่ากับกำหนดวิธีสัทสนั่นเอง เนื่องจากเป็นการยกระดับ เพิ่มคุณภาพเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานนั้นๆ

เมื่อพิจารณากิจกรรมอันดับแรก คือ กิจกรรมที่ให้ทุกคนแนะนำตัวเอง และพูดถึงสิ่งที่คาดหวัง วิทยากรได้สรุปตอนท้ายว่า กิจกรรมดังกล่าวเป็นเครื่องมือหนึ่งของการจัดการความรู้ (เริ่มจากให้ทุกคนรู้จักตนเอง แสร้ง/แลกเปลี่ยน ทำความเข้าใจให้ตรงกัน เพื่อให้เห็นคุณค่าว่าการทำ.....มีประโยชน์อย่างไร) และได้เชื่อมโยงต่อไปว่า ทักษะที่ทุกคนควรมีในกิจกรรมจัดการความรู้ คือ การฝึกทักษะฟังอย่างลึกซึ้ง คำว่าฟังอย่างลึกซึ้ง หมายถึง การฟังที่สัมผัสความรู้สึก ฝึกรู้ความต้องการที่แท้จริงของกันและกัน ฟังอย่าง เปิดใจ ฟังอย่างนิยมนพิจารณาถึงอคติที่มีในใจของตนเอง การฟังเป็นฝึกความอดทน เนื่องจากผู้ฟังต้องไม่พูดสอดแทรก ไม่ขัด ต้องฟังอย่างกระตือรือร้น ฝึกการตั้งคำถาม การถามทวนซ้ำ ทักษะที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ต้องมีหัวใจนักปราชญ์ หมายถึง สุ จิ ปุ ลิ หมายถึง การฟังอย่างตั้งใจ มีการคิดวิเคราะห์ มีการซักถาม ซึ่งเป็นการสอบถามความเข้าใจ มีการบันทึก การจัดเก็บ การบันทึกความรู้ เป็นการเรียบเรียงเพื่อสื่อสารความคิด ทำไมจึงต้องฝึกการเป็นผู้มีหัวใจนักปราชญ์ คุณค่าของมันคือช่วยให้เราเป็นผู้ฟังที่ดี เกิดปัญญา รู้จักการตั้งคำถามที่แหลมคม และมีการเขียนที่ยอดเยียมโดยสรุปแล้ว ทักษะที่สำคัญการจัดการความรู้ได้แก่ ทักษะการฟังและการฝึกให้เป็นผู้มีหัวใจนักปราชญ์

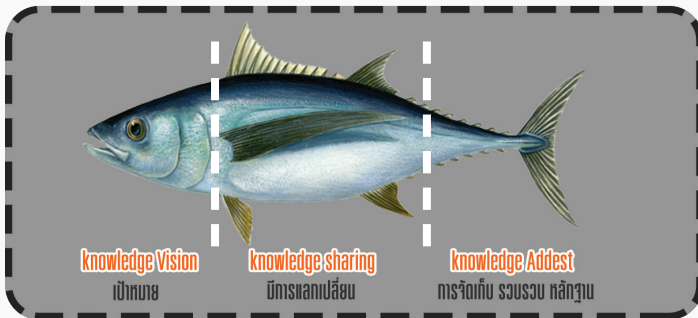
เนื้อหาถัดไป วิทยากรกล่าวถึง เรื่อง ความรู้ มี 2 ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่ ความรู้ชัดแจ้ง หรือ Explicit knowledge ความรู้นี้พบได้ตามเอกสารวิชาการ สื่อต่างๆ เป็นความรู้เชิงหลักการ วิธีการ ทฤษฎี งานวิจัย เป็นความรู้ที่ผ่านกระบวนการรวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์อย่างเป็นระบบ ความรู้ประเภทที่ 2 เป็นความรู้แบบฝังลึก หรือ Tacit knowledge ได้แก่ เคล็ดลับ เป็นความรู้จากการปฏิบัติ เป็นประสบการณ์ อาจเป็นวิจรรย์ญาณ เป็นเทคนิคเฉพาะตัว ซึ่งการจัดการความรู้แบบฝังลึกนั้น จะต้องใช้เทคนิควิธีการที่ซับซ้อนลึกซึ้ง วิทยากรเน้นย้ำว่าการจัดการความรู้แบบนี้มีความสำคัญ และมีความซับซ้อน ทำได้ยาก เครื่องมือที่วิทยากรได้นำเสนอในวันนี้ได้แก่ การถอดบทเรียน เรื่องการถอดบทเรียนนั้น ดิฉันได้ยินได้ฟังมาบ่อยครั้ง ซึ่งก็ตรงกับผู้ที่เข้าร่วมอบรมหลายคนที่บอกว่า ฟังดูแล้ว คำนี้ช่างเหมาะกับผู้ที่มีความรู้สูงๆ และยัง 'ไม่เข้าใจ' วันนี้ดิฉันเข้าใจแล้วว่า การถอดบทเรียน เป็นหนึ่งในเครื่องมือการจัดการความรู้ ดังนั้น หากมีการถอดบทเรียน แสดงว่าเป็นการดำเนินการจัดการความรู้เชิงลึก

การถอดบทเรียน ท่านวิทยากรได้บรรยายให้ฟังในช่วงตอนบ่าย ประมาณ บ่ายสองโมง ซึ่งก่อนร่วมกิจกรรมบรรยาย วิทยากรได้จัดกิจกรรมเย็นเป็นวงกลม นับ 1-50 เงื่อนไข หากผู้เข้าร่วมกิจกรรมนับเลข 1 และ 9 ไม่ว่าจะทำหน่วยหลักสิบ ให้ใช้วิธีการปรบมือแทนการพูด

จุดมุ่งหมายการจัดกิจกรรม เพื่อทดสอบความพร้อม ปรากฏว่าดิฉันหลงลืม เลอะเลือน ยังไม่เข้าใจคอนเซ็ปต์ของกิจกรรม จึงแย้งที่บอกว่า 19 คือไม่ปรบมือ เนื่องจากเข้าใจว่าคนอื่นทำผิดความจริงตัวเองนั้นแหละที่เข้าใจผิด กิจกรรมดังกล่าว สรุปลแล้ว พวกเราจำนวนประมาณสิบกว่าคน นับไม่ถึง 50 เนื่องจาก มีผู้ทำผิดหลายคน ซึ่งผู้ที่เคยทำถูกก็ทำผิดอีกได้ ซึ่งดิฉันประเมินว่าอาจจะงงๆ ไม่เข้าใจคอนเซ็ปต์ หรือคิดอะไรอยู่ ซึ่งดิฉันเองก็ไม่แน่ใจเช่นกัน แต่สิ่งที่ได้จากกิจกรรมนี้คือ หากคนอื่นทำแล้วถูก วิทยากรไม่ทักท้วง แสดงว่ามันถูกจงทำแบบคนอื่นต่อไป แล้วค่อยหาทางทำความเข้าใจทีหลัง

กระบวนการจัดการความรู้ แบบ Tacit knowledge เงื่อนไขที่สำคัญของการจัดการความรู้ประเภทนี้ จำเป็นต้องมีความสนิทสนม ไว้วางใจกัน กระบวนการจัดการความรู้ที่สำคัญที่วิทยากรได้นำเสนอ ได้แก่

Model ปลาหู มีการแบ่งตัวปลาหูออกเป็น 3 ส่วน ดังรูป



เป้าหมาย คือ เราต้องรู้อะไร อะไรที่สำคัญ อะไรคือ ความรู้ ที่ต้องมีในงานนั้นๆ เป็นความรู้ย่อยๆ

ตัวอย่างเป้าหมายขององค์กรที่วิทยากร นำเสนอ อาทิ การป้องกันและแก้ไขปัญหาหน้าท่วม การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการขยะ การให้บริการการศึกษาที่มีคุณภาพ การบริหารค่าธรรมเนียมทางแพ่ง หรือการติดต่อประสานงานที่มีประสิทธิภาพ ตัวอย่างของการแลกเปลี่ยน เช่น การเล่าเรื่องซึ่งต้องระวัง การเล่าเรื่อง ไม่ใช่การจับผิด ต้องเปิดใจ ลักษณะการเล่าเรื่องหรือกรณีศึกษา จะเป็นเทคนิคที่มีพลัง เป็นเคล็ดลับ เน้นเรื่องผลสำเร็จ เป็นความรู้เฉพาะบุคคล ดังนั้น การที่คนอื่นนำไปใช้ อาจได้ผลแตกต่างกันไป จึงมีคำว่า วิธีการเดียวกัน เรื่องเดียวกัน แต่สำเร็จไม่เหมือนกัน การนำไปใช้จึงความระมัดระวัง การเล่าเรื่อง จึงเป็นการเล่าวิธีการทำงาน ประสบการณ์ซึ่งเรื่องที่เล่ามักเป็นเรื่องที่เป็นผลสำเร็จ เป็นเรื่องที่มีคุณค่า มีประโยชน์ ทุกคนเป็นผู้มีความรู้ การเล่าเรื่อง เป็นขั้นตอนการแลกเปลี่ยน จึงควรมี คุณอำนวย คือคนที่สามารถดึงความรู้ที่ฝังลึก เป็นคนสอบถาม ทวนซ้ำ เป็นผู้สร้างบรรยากาศการถ่ายทอด คุณกิจ คือเจ้าของเรื่อง คุณลิขิต ผู้บันทึกเรื่องราวสิ่งที่แลกเปลี่ยนส่วนทางปลา จะเป็นส่วนคลังความรู้ที่สรุปออกมาเป็นชุดความรู้

กิจกรรมที่วิทยากรให้ปฏิบัติในวันนี้ ได้แก่ การดูวิดีโอเรื่องเกี่ยวกับครีคูบอลและให้แต่ละกลุ่มร่วมกันสรุปตามหัวข้อที่วิทยากรให้ไว้ คือ ชื่อเรื่อง/ประเด็นสำคัญ Tacit knowledge ผลสำเร็จของเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรค/ข้อจำกัด บทเรียน ข้อเสนอแนะ วิทยากรได้สรุปว่า สิ่งที่ได้ปฏิบัติ คือปฏิบัติเรื่อง การถอดและเขียนบทเรียน ซึ่งการเขียนบทเรียนนั้นมีหลักการ รายละเอียดมากมาย และจะได้นำเสนอในภาคบ่าย แต่สิ่งที่ทุกคนจะแก้ไขไม่ได้ คือ Tacit knowledge ในส่วนอื่นๆ นั้นคนที่ถอดบทเรียนสามารถตีความได้

หลังจากนั้นท่านวิทยากรได้นำเสนอข้อมูลเรื่องการถอดบทเรียน และหากท่านใดสนใจก็สามารถดาวน์โหลดข้อมูลจากเว็บไซต์ของสถาบันวิจัยและพัฒนาได้ ทั้งนี้ภายหลังจากการจบการบรรยายวิทยากรให้ผู้เข้ารับการอบรม ช่วยเขียนและให้ตัวแทนกลุ่มที่ยังไม่ได้พูด เสนอว่า สิ่งใดที่ท่านคิดว่าได้น้อยกว่าสิ่งที่คาดหวัง สิ่งใดที่ท่านคิดว่าได้มากกว่าสิ่งที่คาดหวัง และท่านคิดว่าการเข้ารับการอบรมครั้งนี้มีคุณค่าหรือประโยชน์ต่อท่านอย่างไร

ในความเห็นของตัวเอง ไม่มีสิ่งใดที่ได้น้อยกว่าที่คาดหวังไว้ เนื่องจากระยะเวลาที่จำกัด วันเวลาที่หน่วยงานจัดอบรม เป็นช่วงที่แต่ละหน่วยงานจัดกิจกรรม ช่วงบ่ายจึงมีผู้เข้ารับการอบรม บางส่วนต้องไปช่วยกิจกรรมของหน่วยงานตนเอง ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวดิฉันเองก็เคยประสบมาเช่นกัน และใช้วิธีการสรุปชี้แจงให้ผู้บริหารรับทราบเพื่อยุติกิจกรรม หรือเปลี่ยนกิจกรรม ส่วนสิ่งที่ได้มากเกินความคาดหวัง นั้นตัวดิฉันเข้าใจคำต่างๆ อาทิ การถอดบทเรียน บทเรียนคืออะไร และเกลียวของความรู้ ซึ่งดิฉันไม่มีความรู้เรื่องนี้มาก่อน ส่วนคุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับ ดิฉันมีความเข้าใจเพิ่มขึ้นว่าเรื่อง การจัดการความรู้ว่าเป็นเครื่องมือทำให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมาย และทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ช่วยลดข้อผิดพลาด หากทำครั้งต่อไป

บทเรียนจึงไม่ใช่สิ่งที่คัดลอกมาจากเอกสารทางวิชาการ แต่**บทเรียน**เป็นสิ่งที่ทุกคนปฏิบัติด้วยตนเอง และพบว่าการทำงานในครั้งนั้นๆ สำเร็จ ล้มเหลว มีปัจจัย ข้อจำกัด มีเคล็ดลับให้งานนั้นๆ สำเร็จได้อย่างไร เพื่อเผยแพร่ให้คนที่เกี่ยวข้องได้นำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สิ่งสำคัญของการจัดการความรู้ที่หลายท่านบอกว่า จะต้องมีการนำไปปฏิบัติ นั้น ข้อความนี้ เมื่อพิจารณา ดูดิฉันเข้าใจว่า หากเมื่อปฏิบัติงานเรื่องนั้นๆ อีก พวกเราที่เกี่ยวข้องสามารถนำ**บทเรียนหรือเรื่องเล่า** ไปใช้ ทั้งนี้เชื่อว่าเมื่อบุคคลนั้นนำไปใช้อาจไม่ประสบความสำเร็จก็ได้ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้นๆ ว่าเป็นอย่างไร ดังนั้นการ**เล่าเรื่อง** จึงเป็นขั้นตอนแรกของบุคคลเจ้าของเรื่อง บันทึก/อธิบายเหตุการณ์ตามความเป็นจริง นำความรู้/ผลการดำเนินงาน/ขั้นตอนการดำเนินงาน มาเล่า พูดคุย เพื่อแลกเปลี่ยน จัดว่าเป็นการเผยแพร่ความรู้ของตนเองให้เพื่อนร่วมงาน ได้รับทราบ คุณค่าที่สำคัญอีกประการคือ กระตุ้นให้ดิฉันดำเนินโครงการจัดการกิจกรรมจัดการความรู้ โดยเตรียมแจ้งบุคลากร สายสนับสนุน ประสานงานกับผู้บริหาร ออกแบบประเด็นจัดการความรู้ ในเรื่อง การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ (ใช้ข้อมูลเดิมของการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน) โดยจะใช้เทคนิค เรื่องเล่า ให้บุคลากรเตรียมข้อมูลการทำงานด้านการติดต่อประสานงานที่คิดว่าสำเร็จมา กำหนดวันมาพูดคุย แลกเปลี่ยน ถอดบทเรียนและสรุปบทเรียน ซึ่งผลจะเป็นอย่างไร จะได้นำมาเล่าให้ฟังภายหลังต่อไป

ชื่อเรื่อง

: การจัดการความรู้ ครั้งที่ 2

ชื่อผู้บันทึกและเล่า

: นางสาวนิตยา เตวา

วันที่บันทึก

: 5 กุมภาพันธ์ 2559

ในวันพฤหัสบดีที่ 4 กุมภาพันธ์ 2559 กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนได้เข้าร่วมการจัดการความรู้ ครั้งที่ 2 ณ ห้องประชุม 0935 ในครั้งนี้ตัวดิฉันได้เตรียมการโดยการกำหนดช่วงต้นเดือน กุมภาพันธ์ เลือกวันพฤหัสบดี เนื่องจากเป็นวันที่บุคลากรให้ข้อมูลว่า งานน้อยกว่าวันอื่นๆ หมายถึงได้เคลียร์งานที่ค้างคั้งตั้งแต่ วันจันทร์ลงไปแล้ว อีกเหตุผลหนึ่งคือ อาจารย์เทวฤทธิ์ วิญญา ซึ่งเป็นตัวแทนฝ่ายบริหารติดประชุมใน วันพุธที่ 3 กุมภาพันธ์ 2559 ในวันนี้ก่อนการประชุมดิฉันได้ทบทวนเรื่อง การจัดการความรู้ โดยใช้วิธีการถอดบทเรียนจากเรื่องเล่า ใช้เวลาหลังพักทานอาหารกลางวันมาเปิดสไลด์ของวิทยากร ซึ่งดิฉันจดบันทึกไว้ว่า เรื่องเล่า เป็นการเล่าเหตุการณ์หรือบรรยายหรือเหตุการณ์หรือการปฏิบัติการหรือการดำเนินงานเรื่องหนึ่งเรื่องใด ซึ่งหากเพิ่มอรรถรสในการเล่าจะต้องบอกวันเวลา สถานที่ ตัวบุคคล บ่งบอกความรู้สึกนึกคิด เรื่องเล่าจึงเป็นเรื่องส่วนบุคคล ห้ามดัดแปลง โดยเฉพาะวิธีการ กระบวนการปฏิบัติงานของพวกเขาโดยเด็ดขาดจะต้องบอกรายละเอียดของวิธีการให้ได้มากที่สุด สิ่งนี้คือ tacit knowledge นั่นเอง

อุปกรณ์เครื่องมือที่ดิฉันเลือกใช้ คือ ผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนต้องตั้งใจฟัง วิเคราะห์ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ สรุป และบันทึก โดยวิเคราะห์ตามหัวข้อ จำนวน 7 หัวข้อ ได้แก่ เรื่อง/ประเด็นสำคัญ tacit knowledge ผลสำเร็จ ปัจจัยความสำเร็จ เงื่อนไข บทเรียน และข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นหัวข้อที่ดิฉันนำมาจากการเข้าร่วมอบรมกับสถาบันวิจัยและพัฒนา เมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2558 ที่ผ่านมา เครื่องมือและอุปกรณ์ดังกล่าว ดิฉันคิดว่าจะช่วยให้อัตว์ผู้เล่าเกิดคุณค่า เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง ช่วยให้ผู้อื่นฝึกคิดวิเคราะห์ รู้จักคิดอย่างรอบคอบ รู้จักเรียบเรียง รู้จักการบันทึก และรู้จักช่วยสรุปบทเรียนในเรื่องเล่าหรือกรณีศึกษา

แม้ว่าการดำเนินการมาเป็นครั้งที่ 2 แต่เชื่อว่าจะราบรื่นเป็นไปตามความคาดหวังที่ตัวดิฉันได้ตั้งไว้ ซึ่งดิฉันจะขอสรุปในตอนท้าย จะอย่างไรก็ตาม ผู้เล่าจะต้องเตรียมการ มีการทำการบ้าน ต้องเปิดใจ จริงใจ เพราะหากไม่เตรียมการเรื่องมา จะทำให้เรื่องเล่าไม่ครบถ้วน ไม่มีคุณค่าต่อผู้อื่น หรือผู้อื่นไม่เข้าใจนั่นเอง จะอย่างไรก็ตาม ดิฉันยังมองว่า ทุกคนมีคุณค่าในตนเอง ดังนั้นทุกเรื่องที่เล่าผ่านมา แสดงว่าพวกเขาได้คิด ได้กลั่นกรองมาระยะหนึ่ง การที่พวกเขาหรือคนอื่นจะไปตีค่า ให้ราคาเป็นตัวเลขนั้นดิฉันมองว่าเร็วเกินไป และอาจทำให้ผู้เล่าที่มีประสบการณ์น้อยมีความรู้แน่น อาจไม่กล้าแสดงออก ซึ่งสิ่งเหล่านี้เองที่พวกเขาคิดว่า เรื่องการจัดการความรู้เป็นเรื่องที่น่าเบื่อ เป็นงานพิเศษ ทั้ๆที่แท้จริงว่า หากพูดแบบบ้านๆ ว่าพูดมาซิ คุณทำอะไรบ้าง ผลเป็นอย่างไร สิ่งไหนควรทำ ไม่ควรทำ ซึ่งก็คือการคิดสรุป การบันทึกการทำงานกิจวัตรประจำวันของเรานั้นเอง โดยเพิ่มตัวละคร ใส่ความรู้สึกลงไป เรื่องเล่าหรือบันทึกจึงเป็นเรื่องราวเล็กๆของตัวเอง ดังนั้นการตั้งชื่อเรื่องจึงไม่ควรกว้างเกินไป

ขอวกกลับมาในที่ประชุมอีกครั้ง วันนี้ มีคณบดี รองคณบดี รองคณบดีฝ่ายวางแผนและประกันคุณภาพการศึกษา มีอาจารย์เทวฤทธิ์ วิญญา มีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรีรัตน์ สุวรรณ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มีผู้อำนวยการกองกลาง มีหัวหน้าสำนักผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาเป็นผู้สังเกตการณ์ ซึ่งท่านทั้งหมดได้กล่าวแนะนำ เพิ่มเติม เสริมแต่ง ดิฉันขอแนะนำ

ประเด็นที่น่าสนใจ ขอเริ่มตั้งแต่ท่านคณบดี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนวิทย์ บุตรอุดม ได้มีคำพูดที่น่าสนใจ ได้แก่ ให้เน้นไปที่การติดต่อประสานงาน เรื่องบางเรื่องเป็นปัญหาภายใน ท่านรองคณบดี ฝ่ายวางแผนและประกันคุณภาพการศึกษาได้เน้นเรื่อง กระบวนการจัดทำ K.M. ได้แก่ การกำหนดประเด็นเรื่อง การแลกเปลี่ยน การนำไปใช้ การติดตาม/ปรับปรุงให้ดีขึ้น พูดถึงเรื่องค่านิยมขององค์กร ซึ่งเกี่ยวพันเชื่อมโยงกับกระบวนการจัดการความรู้ นั่นเอง นั่นคือ การรู้จักแลกเปลี่ยน แบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ท่านผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา ได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมถึง นโยบายการจัดการความรู้ โดยให้ใช้ประเด็นเรื่อง การติดต่อประสานงานที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุนทุกคนได้ปฏิบัติงานหรือมีการติดต่อประสานงานเป็นประจำอยู่แล้ว อีกประเด็นหนึ่งเนื่องจากเป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านซึ่งทางสถาบันวิจัยและพัฒนาพบว่า แต่ละหน่วยงานจัดการความรู้ และมีประเด็นเรื่องหลากหลายเกินไป ทั้งนี้ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า คณะอาจใช้ประเด็นการติดต่อประสานงานกับอาจารย์ การติดต่อประสานงานกับนักศึกษา การติดต่อประสานงานกับผู้ทรงคุณวุฒิ การติดต่อประสานงานกับ..... เป็นหัวข้อย่อยเพื่อช่วยสรุปประเด็นให้ง่ายขึ้น และชัดเจน อาจใช้วิธีบันทึกเทป เพื่อให้สามารถถอดและบันทึกได้ครบถ้วน และเนื่องจากการวิเคราะห์เรื่องเล่า อาจใช้ระยะเวลานานเกินไป และยากเกินไปสำหรับผู้ไม่ผ่านการอบรมการจัดการความรู้ ด้วยวิธีการถอดบทเรียน อย่างไรก็ตามทางสถาบันวิจัยพัฒนามีแผนการที่จะดำเนินการฝึกอบรมบุคลากรสายสนับสนุน เรื่องการจัดการความรู้อีกครั้ง ซึ่งงบประมาณที่ใช้อาจสูงมาก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทางมหาวิทยาลัยจะพิจารณาอย่างไร

ท่านผู้อำนวยการกองกลาง คุณวิมลพรรณ ทองเกล็ด ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า การติดต่อประสานงานกับทางมหาวิทยาลัย เรื่องการจัดส่งเอกสาร ให้จัดส่ง 2 ช่วง ช่วงเช้า จัดส่งเวลา 09.00 น. ช่วงบ่ายจัดส่งเวลา 13.30-14.00น. เนื่องจาก ทางมหาวิทยาลัยจะได้นำเสนอได้อย่างเหมาะสมทันเวลาต่อความต้องการ ส่วนหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา คุณจุฑพร จันทร์มา มองว่า การดำเนินการจัดการความรู้ เรื่อง การติดต่อประสานงาน สามารถทำนอกกรอบได้ อาทิ การพูดคุย ซึ่งบางท่านมีลักษณะพิเศษที่พูดคุยคนเดียวงานก็เรียบร้อยราบรื่น เป็นลักษณะเฉพาะบุคคล ทั้งนี้ยังได้กล่าวชื่นชมที่ ทางคณะมีการจัดเตรียมการจัดกิจกรรมดังกล่าวเป็นอย่างดี

สำหรับการเริ่มต้นประชุมวันนี้ ท่านคณบดีได้กล่าวเปิด ตามด้วยรองคณบดีฝ่ายวางแผนและประกันคุณภาพการศึกษา ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา ผู้อำนวยการกองกลาง หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา และตัวดิฉันซึ่งเริ่มโดยการเล่าเรื่อง การประชุมการจัดการความรู้ครั้งที่ 1 เนื่องจากต้องการนำเสนอข้อมูลให้กับท่านประธานและผู้สังเกตการณ์ ความว่า ในวันที่ 14 มกราคม 2559 ทางคณะได้จัดประชุมการจัดการความรู้ โดยมีการชี้แจงผลการดำเนินงานที่ผ่านมา การเข้าร่วมอบรมกับสถาบันวิจัยและพัฒนา การนำผลการอบรมมาใช้ในการประชุม โดยการใช้การถอดบทเรียนจากเรื่องเล่า เป็นเครื่องมือหรือวิธีการในการจัดการความรู้ ซึ่งจากบทเรียนที่ได้รับ คือ

“ถ้าบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมทุกคนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้โดยวิธีการถอดบทเรียนจากเรื่องเล่า จะทำให้การจัดกิจกรรมเป็นไปอย่างรวดเร็ว และผู้เข้าร่วมกิจกรรมมองเห็นคุณค่า ประโยชน์ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างกว้างขวาง”

ทั้งนี้ตัวดิฉันได้ทำหนังสือชี้แจงผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนอีกครั้ง โดยการบันทึกเป็นเรื่องราวพร้อมตัวอย่างการเขียนเรื่องเล่า และเน้นให้ทุกคนเข้าไปศึกษาข้อมูลสไลด์ของวิทยากร จากหน้าเว็บไซต์สถาบันวิจัยและพัฒนา การเริ่มต้นเรื่องเล่า ในการประชุมครั้งที่ 1 ประธานขอให้ดิฉันเป็นผู้เริ่มต้นก่อนเพื่อเป็นกรณีตัวอย่าง ทั้งๆที่การปฏิบัติที่ถูกต้อง ให้เริ่มจากผู้อาวุโสหน่อยที่สุดก่อน เมื่อแต่ละคนเล่าเสร็จแล้ว ตัวดิฉันและผู้เข้าร่วมประชุมเริ่มวิเคราะห์ตามหัวข้อ มีผู้จดบันทึก ได้แก่ คุณรัตติยา ทวีกุล และคุณจุฑามาศ สุวิมลเจริญ ดิฉันได้เน้นย้ำว่า ในส่วน tacit knowledge ให้นำเทคนิควิธีการเล่ามาเขียน ไม่ให้บิดเบือนจากความเป็นจริง แต่ในส่วนอื่นๆ นั้นสามารถตีความได้ และหากว่าบุคคลในที่ประชุมนำเสนออะไร ให้จดบันทึกไว้ เพื่อที่จะได้ให้ทุกคนกล้าเปิดใจ กล้าเสนอความคิด ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการจัดการความรู้ให้สำเร็จ ส่วนบทเรียนคือ บทสรุปที่มาจากการคิดวิเคราะห์ของผู้เข้าร่วมประชุมทั้งหมด อาจจะถูก อาจจะผิด แต่สิ่งเหล่านี้คือความจริง คือประสบการณ์ คือฐานข้อมูล เพราะเราสามารถพัฒนาต่อยอดให้ดียิ่งๆขึ้นไปได้ ดิฉันมองว่าหากผู้มีความรู้หรือประสบการณ์มากๆ มาปรับปรุงข้อความมากขึ้น อาจทำให้เข้าใจไม่กล้าแสดงออก แต่หากให้พอเหมาะพอควร ค่อยเป็นค่อยไป ดิฉันมองว่าจะช่วยให้พวกเราได้พัฒนาการเขียนทางวิชาการมากขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์มากขึ้น อย่างไรก็ตามการยังคงคำพูด ข้อความข้อมูลเดิมของผู้เล่า ดิฉันมองว่าจะทำให้เขาเกิดความภาคภูมิใจ ยกเว้นว่าเขาเองจะยอมรับและปรับปรุงในระยะต่อไป ซึ่งจะเป็นการพัฒนาการในเรื่องความคิด การถ่ายทอดออกเป็นภาษาวิชาการที่เป็นที่ยอมรับมากขึ้น

การร่วมสรุปวิเคราะห์หาบทเรียน ดิฉันขอเรียงตามลำดับการพูด ตั้งแต่การประชุมครั้งที่ 1 ถึงปัจจุบัน ได้แก่

1. นางสาวนิตยา เตวา

เรื่อง : ตรวจสอบเอกสาร เรื่อง รายงานครุภัณฑ์ ประจำปีงบประมาณ 2558 ของสาขาวิชา

บทเรียน : ถ้ามีความรู้ จะไม่ต้องไปค้นคว้า

2. นางสาวธัญญาลักษณ์ ทะลือ

เรื่อง : การติดต่อประสานงานกับวิทยากร (การจองตัวเครื่องบินให้วิทยากร)

บทเรียน : ถ้าโครงการไม่สำเร็จเสร็จสิ้น ไม่ควรทิ้งเอกสารหลักฐาน

3. นางสาวเยาวภา แปงเสน

เรื่อง : การทำสัญญายืมเงิน

บทเรียน : ถ้าผู้ยืมทำตามขั้นตอนการยืม ก็จะได้เงินทันตามระบประมาณ

4. นางสาวนฤทัย นาสกุลคุ

เรื่อง : การทำ MOU กับ 5 มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ

บทเรียน : ถ้ารู้วิธีการจองที่พักโดยไม่ต้องสำรองเงิน จะไม่ต้องสำรองเงิน

5. นางสาวพัชรารรณ กันทะวงศ์

เรื่อง : การจัดซื้อวัสดุที่เข้าข่ายครุภัณฑ์

บทเรียน : 1. ถ้าผู้ซื้อทำตามขั้นตอนจะไม่เกิดปัญหา (ไม่เสียงบประมาณ)
2. ถ้ามีข้อมูลหลักจำแนกครุภัณฑ์ผู้ปฏิบัติจะทำงานได้รวดเร็วขึ้น

6. นางเจนจิรา เชิงดี

เรื่อง : การประสานงานด้านเปลี่ยนแปลงอาจารย์ประจำหลักสูตร

บทเรียน : ถ้าอาจารย์ลาออก ลาคลอด เสียชีวิต อาจารย์ประจำหลักสูตรต้องแจ้งการเปลี่ยนแปลง

7. นายอุเทน หินอ่อน

เรื่อง : การจัดทำขอตั้งงบประมาณหมวดงบลงทุนเบื้องต้น

บทเรียน : ถ้ามีการวางแผนก่อนที่มหาวิทยาลัยมอบหมายและเตรียมความพร้อมที่สมบูรณ์ (Spec) ครุภัณฑ์ งานขอตั้งค่าของงบประมาณหมวดงบลงทุนจะสำเร็จ

8. นางจันทร์พอง มงคล

เรื่อง : การขออนุญาตเดินทางไปราชการ

บทเรียน : ถ้าเอกสารประกอบการขออนุญาตไปราชการไม่ครบตามระเบียบจะส่งผลให้อาจารย์ไม่สามารถไปราชการได้

9. นางสาวปิยนันท์ จ๊ะเอ็ง

เรื่อง : การประสานงาน เรื่อง งานวิจัย

บทเรียน : ถ้าไม่เข้าใจระบบจะสอบถามผู้รู้โดยตรง ผู้ปฏิบัติควรมีความเชี่ยวชาญ

ทั้งนี้บทเรียนที่ดี ข้อเสนอแนะ และเงื่อนไขต่างๆ จะได้มีการทบทวนในการประชุม ครั้งต่อไป สำหรับการจัดประชุมครั้งนี้ ดิฉันคาดหวังว่า ผู้เข้าร่วมประชุมจะเตรียมเรื่องเล่า โดย มุ่งองค์ประกอบของเรื่องเล่า หรือกรณีศึกษาอย่างละเอียด ผู้เข้าร่วมประชุมทุกท่านจะตั้งใจฟัง ร่วมวิเคราะห์ผลการประชุม สิ่งที่ได้รับน้อยกว่าที่คาดหวัง ได้แก่ ผู้เข้าร่วมประชุมร่วมเสนอ ความคิดเห็น หรือช่วยสรุปกรณีศึกษาน้อย รวมทั้งยังไม่ส่งเอกสารเรื่องเล่า ซึ่งดิฉันคิดว่า ผู้เข้าร่วมประชุมอาจมีเวลาน้อยเกินไป เร่งรัดเกินไป และอาจเกรงใจประธานหรือผู้ร่วมสังเกตการณ์ที่เป็น ผู้ใหญ่ ซึ่งท่านได้ให้ข้อเสนอแนะไปแล้ว ซึ่งดิฉันเองก็เช่นกัน ยังรู้สึกมินๆ กับการตีความเรื่อง ใน บางเรื่องก็ตาม แต่อย่างไรก็ดีดิฉันมองว่าไม่มีประโยชน์ มีคุณค่าที่แต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะได้นำเสนอ แลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อประสานให้เกิดประโยชน์ร่วมกันมากที่สุด แต่ในครั้งนี้นี้ดิฉัน มองว่า เป็นการ ประสานงานในเรื่องข้อมูล เรื่องประเด็นการจัดการความรู้ เรื่อง การติดต่อประสานงานอย่าง มีประสิทธิภาพกับสถาบันวิจัยและพัฒนา ประสานข้อมูลกับผู้อำนวยการกองกลาง เรื่อง การจัดส่ง

เอกสาร ซึ่งขอความร่วมมือให้คณะจัดส่งเอกสารในรอบเช้า เวลา 09.00 น. รอบบ่ายตั้งแต่ เวลา 13.30 -14.00 น.

ทั้งนี้การเข้าใจไม่ตรงกัน ไม่ใช่เรื่องร้ายแรง แต่ทุกอย่างคือการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ซึ่งต้องปรับให้ได้เพื่อประโยชน์กับองค์กร บุคคล และต้องมีผู้ตัดสินใจ เพื่อประโยชน์ต่อตัวผู้ปฏิบัติงานหรือผู้รับมอบหมาย ส่วนที่ได้เหนือความคาดหมาย/ความคาดหวัง คือมุมมองของผู้บริหารของคณะ ซึ่งก็จะช่วยให้ตัวดิฉันกลับไปพิจารณา คิดทบทวนอีกครั้ง และต้องปรับปรุงอีกหลายอย่าง แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น แม้ว่าดิฉันจะได้ทำการบันทึก หรือได้เขียนอะไรอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรก็ตาม ก็เป็นเพียงส่วนหนึ่งของงานที่พึงปฏิบัติเท่านั้น เหนือสิ่งอื่นใดสำหรับพวกเราคงเป็นเรื่องที่ต้องปฏิบัติปฏิบัติ และปฏิบัติในเรื่องต่างๆ ไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด ช้าแล้วช้าเล่า และแน่นอนมันอาจจะเกิดผลแบบเดิมๆ หากยังคงปฏิบัติเหมือนเดิม ไม่ปรับเปลี่ยนวิธีการ การใช้เวลาการจัดการความรู้ด้วยวิธีถอดบทเรียนจากเรื่องเล่า (กรณีศึกษา) มันคงเป็นเพียงการรวมกลุ่มพูดเรื่องตัวเองอย่างเสียเวลา ไร้เป้าหมาย ไร้ประโยชน์ และน่าเบื่อที่สุด ซึ่งยังคงวนและย้ำที่เดิมเหมือนที่เคยจัดมาก่อน ดังนั้นหากพวกเราจะลองใช้ข้อมูลอันน้อยนิดเป็นฐานข้อคิด ข้อเตือนใจ ข้อที่ควรทำและข้อที่ไม่ควรทำ ก็จะเป็นสิ่งที่ดีต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ชื่อเรื่อง	: การจัดการความรู้ ครั้งที่ 3
ผู้บันทึกและเล่า	: นางสาวนิตยา เตวา
วันที่บันทึก	: 9 มีนาคม 2559

เมื่อวันอังคารที่ 8 มีนาคม 2559 กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนได้เข้าร่วมการจัดการความรู้ ครั้งที่ 3 ณ ห้องประชุม 0935 การประชุมครั้งนี้ได้เปลี่ยนมาประชุมในวันอังคาร เนื่องจาก ในวันที่ 8 มีนาคม 2559 เวลาประมาณ 10.00-11.00 น. ทางคณะได้ดำเนินการจัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจ เรื่อง การเบิกจ่ายงบประมาณ โดยเชิญหัวหน้างานคลังและทีมงาน จากงานคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง มาให้ความรู้ และเพื่อให้การดำเนินการต่อเนื่อง ดิฉันจึงกำหนดจัดประชุมในช่วงบ่ายของวันเดียวกัน ทั้งนี้ได้เตรียมการโดยเลือกแจ้งให้นางจันทร์พอง มงคล เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เพื่อส่งข้อความคิดเห็นในวันเวลาที่จัดประชุม รวมทั้ง ช่วยแจ้งให้บุคลากรในสำนักงานรับทราบเป็นเบื้องต้น ประมาณ 3 วันต่อมาดิฉันได้จัดทำหนังสือถึงบุคลากรสายสนับสนุนทุกท่าน จัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยคนปกติเป็นผู้ลงนาม ประสานกับนางสาวจุฑามาศ สุวิมลเจริญ เพื่อช่วยส่งอาหารกลางวัน และอาหารว่าง และเมื่อเสร็จสิ้นการประชุมช่วงเช้าแล้ว ตอนบ่ายดิฉันเตรียมตัวไปที่ห้องประชุม 0935 ปรากฏว่าห้องประชุมจัดได้เรียบร้อยดีเหมือนทุกครั้ง แต่ขาดอุปกรณ์คือกระดาน กระดาษ และไมโครโฟน รอประมาณ 25 นาทียังไม่มีใครขึ้นมา ดิฉันได้ติดต่อทางไลน์กับนางจันทร์พอง มงคล ให้ช่วยมาเตรียมอุปกรณ์ ประมาณ 5 นาที ผู้เข้าร่วมประชุมเริ่มทยอยเข้าห้องประชุม ทั้งนี้ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัมเรศ เนตาสีทธิ ได้เดินทางมาถึงประมาณ 13.25 น. ระหว่างนั้นดิฉันได้ปรึกษาเรื่อง ประเด็นการจัดการความรู้ เรื่องติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการติดต่อประสานงานอาจมีการตีความหมายที่แตกต่างกันไป

และจากผลการประชุมการจัดประชุมครั้งที่ 2 ที่ผ่านมา คณะกรรมการให้ข้อเสนอแนะว่าอาจแตกประเด็นการติดต่อประสานงานเป็น การติดต่อประสานงานกับอาจารย์ การติดต่อ

ประสานงานกับนักศึกษา การติดต่อประสานงานกับวิทยากร เป็นต้น อาจารย์อัมเรศ เนตาสีห์ให้ข้อเสนอแนะว่า อาจจะไม่ต้องแตกประเด็นแบบนั้นก็ได้ แต่ให้แยกเป็นการติดตามประสานงานเรื่อง..... ซึ่งในแต่ละเรื่องแต่ละงานก็เป็นการติดต่อประสานงานของแต่ละบุคคลอยู่แล้ว และในวันนี้ ทางสำนักงานได้รับหนังสือจากคณะวิทยาการจัดการ เชิญบุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 2 คนไปประชุมเพื่อแลกเปลี่ยน เรื่อง การบริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อผลสัมฤทธิ์เป็นเลิศ อาจารย์เพิ่มเติมว่าทางคณะให้จัดทำประเด็นเรื่อง การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไปได้ และจัดทำเอกสารเล่มเล็ก เพื่อจัดส่งไปยังหน่วยงานต่างๆ อีกประการหนึ่งปัญหาที่พบในการจัดประชุม ได้แก่ บุคลากรส่วนใหญ่จะมีภาระงานมาก ทำให้จำนวนผู้เข้าร่วมประชุมแต่ละครั้งไม่ครบ ซึ่งตรงจุดนี้อาจารย์ชี้แจงว่า ทุกหน่วยงานประสบปัญหาเช่นเดียวกัน อาจใช้วิธีจัดช่วงกลางวัน และประชุมบ่อยครั้งมากขึ้นก็ได้

หลังจากนั้นดิฉันเริ่มการประชุมด้วยการทำความเข้าใจว่า ในวันนี้ได้รับเอกสารเรื่องการจัดการความรู้ในเรื่อง การบริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อผลสัมฤทธิ์เป็นเลิศ ซึ่งไม่สอดคล้องกับประเด็นที่เรากำลังดำเนินการอยู่ แต่เรื่องนี้ได้ปรึกษากับรองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาเรียบร้อยแล้ว ให้ใช้ประเด็นของเรื่อง การติดต่อประสานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ดิฉันเองก็คิดทบทวนเนื่องจากข้อมูลการบันทึกจากเรื่องเล่าอาจไม่ครบถ้วน ชัดเจนตรงประเด็น จึงได้หารือว่า พวกเราอาจจะกลับไปพิจารณาทบทวนข้อมูลการถอดบทเรียนอีกครั้ง เพื่อจะได้องค์ความรู้ เรื่องการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพในแต่ละเรื่องที่ยังขาดหายไป ทุกคนรับทราบและไม่ได้โต้แย้งแต่อย่างใด หลังจากนั้นจึงเริ่มการเล่าเรื่อง ผ่านประสบการณ์การทำงานของตนเอง โดยเรียงลำดับการเล่า ดังนี้

1. นางสาวทานตะวัน แปะจิตต์

เรื่อง : การประสานงานในการสอบป้องกันวิทยานิพนธ์

บทเรียน : ถ้านักศึกษาส่งเอกสารไม่ตรงตามกำหนด จะทำอาจารย์ผู้สอบมีเวลาในการพิจารณา น้อย

2. นางสาวจุฑามาศ สุวิมลเจริญ

เรื่อง : การต้อนรับคณะศึกษาดูงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

บทเรียน : ถ้าทราบกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินงานโครงการต้อนรับคณะศึกษาดูงานก็จะไม่ถูกทวงถามจากคณบดี

3. นางรัตติยา ทวีกุล

เรื่อง : การแจ้งให้คณาจารย์แก่นักศึกษาเข้าทำแบบประเมินการสอนผ่านระบบออนไลน์

บทเรียน : ถ้าแจ้งจำนวนผู้ประเมินเป็นลายลักษณ์อักษรก่อนสอบ 2 สัปดาห์ ให้อาจารย์ผู้สอนก็จะทำให้อาจารย์ผู้สอนรับทราบจำนวนผู้ประเมิน และแจ้งให้นักศึกษาที่ยังไม่ได้ ประเมินเข้าทำการประเมิน

4. นางสาวนิลวรรณ ชมภูโคตร

เรื่อง : การประสานงานในสาขาวิชานิติศาสตร์

บทเรียน : ถ้าต้องทำงานให้สำเร็จตามกำหนด เพราะเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก และถ้าทราบข้อมูลจะช่วยให้การประสานงานรวดเร็วขึ้น

ก่อนปิดการประชุมพวกเรา ได้ทำการคัดเลือกส่งตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อร่วมแลกเปลี่ยนกับคณะวิทยาการจัดการ ซึ่งได้แก่ นายอุเทน หินอ่อน และนางสาวจุฑามาศ สุวิมลเจริญ เนื่องจากมีบุคลากรหลายท่านติดไปราชการในช่วงเวลาดังกล่าว ท้ายที่สุดการจัดประชุมครั้งนี้ดิฉันคาดหวังว่า จำนวนผู้เข้าร่วมประชุมจะครบ ผู้เล่าเรื่องมีการเตรียมเรื่องเล่า โดยมีองค์ประกอบของเรื่องเล่าหรือกรณีศึกษาอย่างละเอียด ผู้เข้าร่วมประชุมทุกท่านจะตั้งใจฟัง ร่วมวิเคราะห์ ผลการประชุม สิ่งที่ได้รับอย่างน้อยกว่าที่คาดหวัง ได้แก่ จำนวนผู้เข้าร่วมประชุมไม่ครบ และผู้เข้าร่วมประชุมร่วมเสนอข้อคิดเห็น หรือช่วยสรุปกรณีศึกษาน้อย ซึ่งดิฉันคิดว่าผู้เข้าร่วมประชุมอาจเบื่อ หรือมีภาระงานที่ต้องทำมาก แต่มีสิ่งที่ได้เกินความคาดหวัง คือ ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากคณะกรรมการจัดการความรู้ ซึ่งแนะนำว่าไม่ต้องแตกประเด็นย่อย แต่ให้ใช้ข้อมูลเดิม คือให้เขียนว่าการติดต่อประสานงานเรื่อง..... และสิ่งนี้เองทำให้ดิฉันได้ฉุกใจคิดว่า ความจริงแล้ว การเขียนสรุปบทเรียน อาจมาจากเป้าหมายที่แต่ละคนตั้งไว้ก่อนเริ่มดำเนินการแต่ละเรื่องก็ได้ หากผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ก็จะทำให้แต่ละคนสามารถวิเคราะห์ได้ว่ามาจากสาเหตุอะไร ซึ่งส่งผลทำให้เราสามารถเขียนข้อเสนอแนะ หรือข้อแนะนำสำหรับผู้ปฏิบัติงานคนอื่นๆต่อไป

ชื่อเรื่อง	: การจัดการความรู้ ครั้งที่ 4
ผู้บันทึกและเล่า	: นางสาวนิตยา เตวา
วันที่บันทึก	: 30 มีนาคม 2559

วันนี้กำหนดจัดประชุมที่ห้อง 0925 การจัดสถานที่ค่อนข้างลูกขลัง เนื่องจากโต๊ะ เก้าอี้ เคลื่อนย้ายลำบาก สภาพห้องเหมาะสำหรับประชุมอย่างเป็นทางการ โดยปกติผู้จัดจะใช้ห้อง 0935 เนื่องจากสะดวกในการจัดโต๊ะเก้าอี้ การประชุมวันนี้มีหัวหน้าสำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ บุคลากรจากสถาบันวิจัยและพัฒนา และบุคลากรคณะเทคโนโลยีการเกษตร เข้าร่วมแลกเปลี่ยน มีอาจารย์เทวฤทธิ์ วิญญา เป็นประธานในการประชุม เริ่มการประชุม มีการทบทวนการประชุม ครั้งที่ผ่านมา ส่วนตัวดิฉันได้แจ้งว่า ได้จัดทำหนังสือแจ้งกำหนดการประชุม กิจกรรมการแบ่งกลุ่ม ให้ข้อมูลการติดต่อประสานงาน ข้อมูลการถอดบทเรียนจำนวน 7 หัวข้อของทุกคน เพื่อให้แต่ละกลุ่มศึกษาวิเคราะห์ตรวจสอบเอกสาร และนำเสนอที่ประชุม แต่เมื่อถึงวาระการนำเสนอ ปรากฏว่า ที่ประชุมไม่พร้อมและขออนุญาตประชุมกลุ่มย่อยอีก ประมาณ 20 นาที การนำเสนอข้อมูล แต่ละกลุ่มนำเสนอ เฉพาะ Tacit knowledge ในส่วนบทเรียนได้ช่วยกันปรับปรุงแก้ไขภายหลัง รายละเอียดของแต่ละกลุ่ม มีดังนี้

กลุ่มที่ 1

1. ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม
2. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล

กลุ่มที่ 2

1. ต้องมีการ**จัดทำขั้นตอนการทำงาน**ที่ชัดเจน มี Flow chart และจัดส่งให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน
2. มีการ**จัดประชุมชี้แจง** เพื่อทราบตามความเข้าใจแก่ผู้เกี่ยวข้อง
3. ใช้**ความสัมพันธ์ส่วนตัว**ในการขอความร่วมมือและขอความเห็นใจและให้ข้อมูลที่ชัดเจนถึงผลกระทบที่จะตามมา
4. **ทบทวนกระบวนการทำงานและการประสานงาน**ในรอบปีที่ผ่านมา นำมาวางแผนประสานงานเพื่อขอความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป
5. ประสานงานทาง**วาจา**โดยการโทรศัพท์ แจ้งไปยังผู้เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบ กำหนดการในการดำเนินงานเบื้องต้น
6. **ทำบันทึกข้อความ**ถึงผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด
7. ประสานงานผ่าน**ช่องทางทางสื่อสาร** ได้แก่ website line facebookกลุ่มเพื่อนทำงานคณะมนุษย โดย post , Update และเน้นย้ำให้ผู้เกี่ยวข้องได้มีความกระตือรือร้นที่จะดำเนินการให้ทันตามกำหนดระยะเวลา
8. เมื่อผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วเสร็จ **จะแจ้งผล**ให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ ว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ เพื่อร้องขอให้ดำเนินการปรับปรุง แก้ไข พัฒนาและจัดส่งอีกครั้งโดยการ**ใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล** เพื่อขอชี้แจงรายละเอียดแก่ผู้เกี่ยวข้องตัวต่อตัวโดยนัดหมายล่วงหน้า
9. ชี้แจงรายละเอียดโดยการโทรศัพท์ ด้วย**น้ำเสียง**ที่อ่อนหวาน ขอความเห็นใจ และนุ่มนวล

กลุ่มที่ 3

1. การใช้**ช่องทาง** การประสานงานทาง e-mail โทรศัพท์ภายใน โทรศัพท์เคลื่อนที่ ข้อความทางfacebook ทั้งกลุ่มและส่วนตัว line กระดาษโน้ตย่อ อธิบายให้อาจารย์แบบหลักฐานให้ครบถ้วนและอธิบายรายละเอียด
2. รู้**ช่วงระยะเวลา**ที่เหมาะสมในการติดต่อกับคณาจารย์ โดยดูจากตารางสอน ตารางกิจกรรม
3. ระมัดระวังในการ**ใช้คำพูด**
4. รวบรวม**ข้อมูล**เบื้องต้น ก่อนการดำเนินงาน และประสานงานกับคณาจารย์เป็นรายกรณี เพื่อความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและประสานงาน
5. ทราบ**ช่องทาง**ที่เหมาะสมสำหรับการติดต่อกับอาจารย์แต่ละท่าน เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่รวดเร็วและพร้อมเพรียงกัน

กลุ่มที่ 4

- 1.มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ได้แก่ line facebook e-mail โทรศัพท์
แจ้งประสานงาน
- 2.มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พูดด้วยน้ำเสียงที่น่าฟัง
- 3.ปฏิบัติงานด้วยการคำนึงถึงระยะเวลาที่รวดเร็ว เพื่อให้งานสำเร็จตามกำหนดที่วางไว้
เมื่อวิเคราะห์ดูแล้วมีค่าสำคัญที่สามารถนำมาสังเคราะห์รวมกันเป็นเนื้อหาหรือข้อความเดียวกัน
คำสำคัญเพื่อนำไปรวมกลุ่ม

คำสำคัญ	ขยายความ
เทคโนโลยี	ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม
มนุษยสัมพันธ์	การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี การศึกษาบุคลิกลักษณะ
จัดทำขั้นตอน	จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่ระบุกิจกรรม ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ
จัดประชุม	กิจกรรมเพื่อชี้แจง ทำความเข้าใจ
ความสัมพันธ์ส่วนตัว	เป็นส่วนหนึ่งของการมีมนุษยสัมพันธ์
ทบทวน	กิจกรรมเพื่อช่วยส่งเสริมการติดต่อประสานงานให้มีคุณภาพมากขึ้น
วาจา	การใช้ถ้อยคำ น้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชวนฟัง อ่อนหวาน ขอความเห็นใจ ขอความร่วมมือ เป็นส่วนหนึ่งของมนุษยสัมพันธ์
บันทึกข้อความ	เป็นการแจ้งให้ทราบเพื่อกำหนดเวลา
ช่องทางทางสื่อสาร	เอกสาร โทรศัพท์ line facebook e-mail บอร์ดประชาสัมพันธ์ websiteคณะ: แจ้งด้วยตนเอง
จะแจ้งผล	วัตถุประสงค์การติดต่อประสานงาน
น้ำเสียง	การพูดด้วยวาจาสุภาพ นุ่มนวล (การใช้คำพูด อยู่ในบุคลิกลักษณะ)
ช่องทาง	รายละเอียดเหมือนช่องทางการติดต่อสื่อสาร หรือเทคโนโลยี
ระยะเวลา	ใช้เวลาน้อย รวดเร็ว (ขั้นตอน)
คำพูด	สุภาพ นุ่มนวล (บุคลิกลักษณะ)
ข้อมูล	ทราบข้อมูลเกี่ยวกับงาน ระเบียบ ข้อมูลเกี่ยวกับอาจารย์ ผู้เกี่ยวข้อง

การประชุมครั้งนี้ ได้รับผลเกินความคาดหมายที่ตั้งไว้ ได้แก่ แลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานอื่นๆ รวมทั้งสรุปจากหน่วยย่อย เป็นการสังเคราะห์คำที่คล้ายคลึงกันเป็นข้อความเดียวกัน ซึ่งส่งผลทำให้ตัวเองสามารถเขียนรายงานให้เข้าใจ กะชับและชัดเจนมากขึ้น

บันทึกเรื่องเล่ารายบุคคล

ชื่อเรื่อง : ตรวจสอบเอกสาร เรื่อง รายงานครุภัณฑ์ ประจำปีงบประมาณ 2558 ของสาขาวิชา
ชื่อผู้บันทึกและเล่า : นางสาวนิตยา เตวา
วันที่บันทึก : 4 มกราคม 2559

เป็นเรื่องราวที่น่าสนใจ เนื่องจากงานสำเร็จตามเป้าหมาย และตัวเองได้ทบทวน ความรู้ความเข้าใจเรื่องเกี่ยวกับการจำหน่ายพัสดุ ประจำปี ด้วย เรื่องราวเกิดเมื่อวันที่ประมาณ 22-23 ธันวาคม 2558 นางสาวจุฑามาศ สุวิมลเจริญหรือน้องเหมียวซึ่งปฏิบัติหน้าที่เลขาคณบดี ได้นำแฟ้ม และเอกสารในแฟ้ม เกี่ยวกับรายงานครุภัณฑ์ประจำปี 2588 ของสาขาวิชาการพัฒนา ประชาคมเมืองและชนบท เรื่อง ขออนุญาตแทงจำหน่ายพัสดุ จำนวน 11 รายการ ท่านคณบดี แจ้งว่า ให้ตัวดิฉันซึ่งเป็นหัวหน้าสำนักงานคณบดี ลองช่วยตรวจสอบว่า เอกสารดังกล่าวจะต้อง ดำเนินการอย่างไร หรือมีขั้นตอนอย่างไร ตอนรับเอกสารดิฉันยังงงๆ อยู่ ผ่านไปประมาณ 1 วัน ดิฉันจึงได้ไปค้นเอกสารเกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานพัสดุ พ.ศ.2535 และฉบับ ปรับปรุง สำหรับเอกสารที่ดิฉันนำมาอ้างอิงหรือใช้ค้นคว้า นั่นคือ ประมวลกฎหมายและระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการพัสดุ รวบรวมโดย สมาคมนักบริหารพัสดุแห่งประเทศไทย ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 4 พิมพ์ครั้งที่ 1 เดือนพฤศจิกายน 2553 เป็นเอกสารที่ดิฉันเข้ารับการอบรม หลายปีที่ผ่านมาก็เปิดอ่านเหมือนกัน แต่ก็ยังจำได้ไม่หมด ดังนั้นการที่ได้รับมอบหมายงานให้ช่วยตรวจสอบข้อมูล เรื่อง การจำหน่ายครุภัณฑ์ ทำให้ดิฉันต้องกลับไปอ่านและทำความเข้าใจในระเบียบเกี่ยวกับการ จำหน่ายพัสดุอีกครั้ง ดิฉันคิดว่าการทำงานอะไรบ่อยๆ ซ้ำๆ และมีเหตุการณ์หรือเรื่องราวที่ทำให้เรา ได้ทบทวนจะช่วยให้เราเข้าใจกันมากขึ้น สำหรับข้อสรุปที่ดิฉันได้อ่าน มีดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 หัวหน้าส่วนราชการหรือหัวหน้าหน่วยงานที่มีพัสดุ แต่งตั้งกรรมการตรวจ พักดู ซึ่งต้องมีใช้เจ้าหน้าที่พัสดุ (ข้อ 155)

ขั้นตอนที่ 2 กรรมการตรวจรับพัสดุ มีหน้าที่ ตรวจสอบว่า พักดูตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2557 – 30 กันยายน 2558 ข้อหนึ่ง มีการรับจ่ายถูกต้องหรือไม่ ข้อสองมีพัสดุใดที่ยังคงเหลืออยู่ ตรวจตามบัญชีหรือทะเบียน มีพัสดุใดชำรุด เสื่อมคุณภาพหรือสูญไป เพราะเหตุใด

ขั้นตอนที่ 3 คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ รายงานผลการตรวจสอบต่อผู้แต่งตั้งภายใน 30 วันทำการนับแต่วันเริ่มดำเนินการตรวจสอบพัสดุนั้น และ

หากมีพัสดุใดต้องการจำหน่ายเนื่องจากหมดสภาพ หมดความจำเป็น หรือสูญไป โดยไม่มี ผู้รับผิดชอบ (ข้อ 157-159) ให้เจ้าหน้าที่พัสดुरายงานเสนอขอแต่งตั้งคณะกรรมการสอบหาข้อเท็จจริง และผลการพิจารณาปรากฏว่าเสื่อมสภาพเนื่องจากใช้งานปกติให้ดำเนินการจำหน่าย (ตามข้อ 160)

- กรณีพัสดุหมดสภาพ เสื่อมไป (เหตุผลข้อ 157)
- กรณีจำหน่ายพัสดุเป็นสูญ และอยู่เงื่อนไข (เหตุผลข้อ 159)
- กรณีไม่ได้ดำเนินการตามข้อ 155 ให้ใช้เหตุผล ข้อ 161 และดำเนินการตามข้อ 157-160

เนื่องจากงานพัสดุเป็นงานที่ต้องดำเนินการตามระเบียบ ตามความเป็นจริง ตามข้อเท็จจริง ดิฉันจึงต้องค้นคว้าและอ้างอิงระเบียบดังกล่าว เมื่อดิฉันทำความเข้าใจและทราบขั้นตอน ดิฉันจึงเสนอข้อมูลให้เลขาธิการเสนอคณะบดี และสอบถามรายละเอียดของหนังสือทำงานธุรการ ได้รับคำตอบจาก น้องยา หรือ นางจันทร์พอง มงคล ความว่า มหาวิทยาลัยได้แต่งตั้งตัวเองเป็นหนึ่งในคณะกรรมการตรวจสอบพัสดุประจำปี และอยู่ในขั้นตอนรวบรวมรายงานดังกล่าว ดิฉันจึงได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ควรจะต้องดำเนินการต่อไปอย่างไร เพื่อให้ถูกต้องตามระเบียบ เนื่องจากเป้าหมายของงานดังกล่าว ต้องดำเนินการเป็นประจำทุกปี และให้ถูกต้องตามระเบียบ เพื่อป้องกันไม่ให้ทรัพย์สินสูญหาย หรือเกิดความเสียหายกับทางราชการได้ ดังนั้น เจ้าหน้าที่หรืออาจารย์ที่ได้รับการแต่งตั้ง ต้องศึกษาความรู้ หรือสอบถามผู้เกี่ยวข้อง และดำเนินการให้ถูกต้องทั้งตามระเบียบงานพัสดุ และงานธุรการของคณะ สิ่งสำคัญที่สุด ที่พบ คือ ดิฉันไม่ทราบเรื่องดังกล่าว ซึ่งเนื่องจากเรื่องดังกล่าว หนังสือจัดส่งเป็นรายบุคคล (เฉพาะคณะกรรมการ) ดิฉันรู้สึกกังวลใจในประเด็นเรื่องความถูกต้องของข้อมูลครุภัณฑ์ และระยะเวลาในการตรวจสอบ ทำไมเนื่องจากงานพัสดุเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย และหากผิดพลาดก็จะถูกดำเนินการตามกฎหมายได้ ดิฉันมองว่าผู้รับผิดชอบไม่ว่าจะเป็นงานพัสดุนั้นระดับคณะ งานพัสดุนั้นระดับมหาวิทยาลัย ควรจะได้จัดประชุมอบรม และกล่าวย้ำบ่อยๆ เพื่อให้ดำเนินการตามระเบียบอย่างเคร่งครัด

นอกจากนี้เรื่องข้อมูลครุภัณฑ์ เป็นเรื่องที่ดินต้องการวางแผน การเบิกจ่าย การควบคุมอย่างละเอียด เพื่อให้มีการใช้พัสดุและงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ อีกสิ่งหนึ่งคือทุกคนควรรับทราบว่ขณะนี้ คณะมีครุภัณฑ์คงเหลือจำนวนกี่รายการ อยู่ที่ไหน แต่ความเป็นจริง ดิฉันคิดว่าผู้เกี่ยวข้องอีกหลายท่านยังไม่ทราบข้อมูลที่ชัดเจน ดังนั้น สิ่งที่ต้องพัฒนาน่าจะเป็นเรื่องจัดทำข้อมูลครุภัณฑ์ โดยให้ทุกท่านสามารถค้นหาได้ มีรูปภาพ แสดงหมายเลข แสดงที่อยู่ เพื่อจะได้ให้ผู้ที่ต้องการใช้ครุภัณฑ์ ซึ่งอาจต้องใช้เวลาหรือกำหนดบุคลากรที่รับผิดชอบ โดยต้องมีเงื่อนไขน้อยที่สุด มิฉะนั้นงานข้อมูลจะไม่สำเร็จ

ชื่อเรื่อง : การจัดทำคำขอตั้งงบประมาณหมวดงบประมาณเบื้องต้น (ค่าครุภัณฑ์)
ชื่อผู้บันทึกและเล่า: นายอุเทน หินอ่อน นักวิชาการศึกษา

หลังจากที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าหน่วยงานให้ดำเนินการ จัดทำคำขอตั้งงบประมาณหมวดงบประมาณเบื้องต้น (ค่าครุภัณฑ์) ก็จะนำมาวางแผนช่วงระยะเวลาแล้วเสร็จ แต่ละขั้นตอนให้ทันตามกำหนดส่งให้กับมหาวิทยาลัย โดยเริ่มจากทำบันทึกข้อความแจ้งสาขาวิชาส่งความต้องการครุภัณฑ์ตามแบบฟอร์มที่แนบไปพร้อมกับบันทึกข้อความ และกำหนดระยะเวลาส่งกลับคณะฯ กรณีที่ใกล้จะถึงกำหนดระยะเวลาที่สาขาวิชา จะต้องส่งแต่ยังไม่ได้รับบันทึกข้อความ ก็จะใช้วิธีโทรศัพท์ติดต่อแจ้งสาขาวิชา หรือหากพบผู้รับผิดชอบก็แจ้งด้วยวาจา และส่งแบบฟอร์มให้ทางอีเมล หลังจากสาขาวิชาส่งรายการครุภัณฑ์ครบแล้วก็รวบรวม เรียงลำดับความสำคัญ และจัดพิมพ์ตามแบบฟอร์มที่มหาวิทยาลัยกำหนด จากนั้นทำบันทึกข้อความนำส่งพร้อมแนบรายการครุภัณฑ์ที่สมบูรณ์แล้วส่งไปให้กับมหาวิทยาลัยพิจารณาตามกำหนดระยะเวลาต่อไป

ชื่อเรื่อง : การประสานงานในสาขาวิชานิติศาสตร์
ชื่อผู้บันทึกและเล่า: นางสาวนิลวรรณ ชมภูโคตร

● ที่มาหรือความจำเป็นของเนื้อหาองค์ความรู้

สาขาวิชานิติศาสตร์ มีอาจารย์ประจำสาขา จำนวน 8 ท่าน ปฏิบัติราชการประจำ จำนวน 7 ท่าน ไปศึกษาต่อ จำนวน 1 ท่าน และอาจารย์พิเศษจำนวน 2 ท่าน ได้ใช้**องค์ความรู้ หรือแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับเทคนิคการประสานงาน** ทั้งนี้เนื่องจากคนไทยมีพื้นฐานด้านวัฒนธรรมในการสื่อสารติดต่อโดยใช้ความสัมพันธ์ความใกล้ชิด และการรู้จักกัน จะทำให้ผลเกิดผลสัมฤทธิ์หรือความสำเร็จในงานได้ง่ายกว่าการสื่อสารที่ขาดความสัมพันธ์ ดังนั้นเทคนิคนี้เป็นสิ่งสำคัญในการประสานงานทุกด้าน ในการปฏิบัติงานที่สาขาวิชานิติศาสตร์ ต้องมีการประสานกับอาจารย์ประจำสาขาวิชาจำนวน 8 ท่าน อาจารย์พิเศษจำนวน 2 ท่าน นักศึกษา จำนวน 200 คน และบุคคลภายนอกที่เข้าร่วมฟังคำบรรยายศูนย์ถ่ายทอดการบรรยายกฎหมายของสำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา งานที่ได้ดำเนินการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานสาขาวิชานิติศาสตร์ดังนี้ คืองานธุรการ ก็จะเกี่ยวกับหนังสือรับ-หนังสือส่งแจ้งกับบุคคลที่เกี่ยวข้องคืออาจารย์ นักศึกษา ภายในสาขาวิชา งานพิมพ์ จัดทำหนังสือราชการทั้งภายในภายนอกเพื่อเชิญวิทยากร ขอความอนุเคราะห์สถานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในสาขา ตามวันเวลา สถานที่ที่กำหนด ช่วยประสานกับหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานศึกษาดูงาน สถานที่ฝึกประสบการณ์ เป็นต้น **งานโครงการ** ได้จัดประชุม เพื่อชี้แจงรายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินทำงานของโครงการฯ ประสานผู้รับผิดชอบโครงการ ทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานโครงการฯ ตามที่ได้ตกลงในที่ประชุมเช่น**โครงการ ศูนย์ถ่ายทอดกฎหมายของสำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา** สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง **งานวิชาการ** ประสานอาจารย์ประจำวิชาเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อสอบ และเฉลยคำตอบตามภาคในภาคเรียน เพื่อจัดเก็บรวบรวม มคอ.ต่างๆเพื่อเป็นหลักฐานเข้าแฟ้มโดยการจัดทำ**แบบฟอร์ม**เชื่อว่ามิมีข้ออะไรบ้างเข้าและจัดเก็บไฟล์เข้ากล่อง Drop box สาขาวิชา จัดเก็บผลการเรียนนักศึกษาตามรายวิชา เข้าแฟ้มตามปีการศึกษา ในช่วงส่งข้อสอบ ไม่ว่ามีเรื่องต่างๆเข้ามาที่สำคัญจะสร้างข้อมูลไว้ในกล่อง Drop box สาขาวิชาเป็นกองกลาง งานห้องสมุดจะประสานอาจารย์ที่รับผิดชอบหลักว่าปีนี้เรามีนโยบายอะไร ดำเนินงานอะไรบ้างที่ต้องสร้าง จัดหาทรัพยากรหาคนช่วยดำเนินการ ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยอาศัยหลักการทำงานคือ**เครื่องมือที่ช่วยในการ**

● ติดต่อสื่อสาร

1. แบบฟอร์มในการปฏิบัติงาน (Working Paper)
2. รายงานเป็นหนังสือ (Written Report)
3. เครื่องมือ เช่น โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ FAX E-Mail Line FB

● ปัญหาเกี่ยวกับผู้ประสานงาน

1. ไม่รู้ข้อมูลที่แท้จริง
2. ไม่ตรวจสอบข้อมูลให้ครบถ้วน

● ข้อบกพร่องที่มักเกิดขึ้นในการประสานงาน

ไม่ทำความเข้าใจในวัตถุประสงค์ให้แน่ชัดและไม่กำหนดเป้าหมายที่ต้องได้ให้ชัดเจน เพื่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีต่อกัน ร่วมแรงร่วมใจ กับทุกคนในสาขาไม่ว่าใครทำอะไรก็จะพยายามหาให้เป็นอย่างดีเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

ชื่อเรื่อง : การประสานงาน เรื่อง งานวิจัย
ชื่อผู้บันทึกและเล่า: นางสาวปิยะนันท์ จ๊ะเอ็ง

สวัสดี ผู้บริหารและคณะกรรมการสังเกตการณ์ทุกท่านคะ

ข้าพเจ้านางสาวปิยะนันท์ จ๊ะเอ็ง ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงาน คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ วันนี้จะมาเล่าเรื่องการประสานงานของการดำเนินงานวิจัยคะ เมื่อประมาณอาทิตย์ก่อนมีนักวิจัยท่านหนึ่งมาติดต่อมาว่าได้ทำการเบิกเงินวิจัยงวดที่ 1 เสร็จแล้วและส่งเอกสารไปแล้ว แต่เงินวิจัยงวดที่ 1 ยังไม่เข้าบัญชี ข้าพเจ้าได้ตอบกลับไปว่าในปีงบประมาณ 2558 ทางสถาบันวิจัยได้กำหนดไว้ว่าให้นักวิจัยทุกท่านจะทำการเบิกเงินทุกงวดเข้าไปกรอกในระบบฐานข้อมูล NRMS (ระบบการจัดงานวิจัยของประเทศ) ตามที่ วช. หรือสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติได้กำหนดไว้ก่อนแล้วทางสถาบันวิจัยถึงจะดำเนินการส่งเอกสารการเบิกเงินที่ทางคณะได้จัดส่งไปให้การวางแผนและการเงินตามลำดับ

นักวิจัยจึงได้เข้าไปกรอกข้อมูลในระบบฐาน NRMS และต่อมานักวิจัยก็ได้ติดต่อมายังข้าพเจ้าว่าไม่สามารถ copy ข้อมูลจากไฟล์ มาลงในลิงค์ที่ต้องการกรอกได้ ข้าพเจ้าจึงได้สอบถามรายละเอียดไปทางสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยการโทรสอบถามแต่เนื่องจากไม่ได้ใจความ ข้าพเจ้าจึงได้ไปติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงที่สถาบันวิจัยและพัฒนา แล้วจึงกลับมาที่คณะและไปอธิบาย และสาธิตให้กับนักวิจัยที่สาขาวิชาถึงการทำการ copy ข้อมูลจากไฟล์ word โดยใช้วิธี คลุมดำข้อมูลจากไฟล์ word แล้วกดปุ่ม Ctrl+C และนำไปวางในลิงค์ที่จะทำการกรอกข้อมูล โดย Ctrl+V จึงทำให้การกรอกข้อมูลในระบบ NRMS ของนักวิจัยท่านนั้นสำเร็จ

● ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน

1. นักวิจัยขาดความเข้าใจในการกรอกข้อมูลในระบบ NRMS
2. ระบบ NRMS มีขั้นตอนสลับซับซ้อนในการกรอกและมีอาการ error ของระบบอยู่บ่อยครั้ง

● วิธีการแก้ไขปัญหา

1. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานวิจัยของคณะจะทำการติดต่อเจ้าหน้าที่จากสถาบันวิจัยโดยตรง
2. เมื่อได้คำแนะนำจากสถาบันวิจัยแล้วจะให้คำแนะนำนักวิจัยที่สาขา เพื่อให้ให้นักวิจัยเห็นภาพและได้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง
3. วิธีการประสานงาน โทรศัพท์ facebook line e-mail เอกสารแจ้งและเข้าไปติดต่อนักวิจัยโดยตรงที่สาขาวิชา

ชื่อเรื่อง : การประสานงานด้านเปลี่ยนแปลงอาจารย์ประจำหลักสูตร
ชื่อผู้บันทึกและเล่า : นางเจนจิรา เชิงดี
วันที่บันทึก : 14 มกราคม 2559

ในการดำเนินการเปลี่ยนแปลงหลักสูตร จะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร พ.ศ. 2548 ที่กำหนดให้อาจารย์ประจำหลักสูตรจะต้องมีอย่างน้อย 5 คน ดังนั้น ทุกหลักสูตรจะต้องมีอาจารย์ประจำหลักสูตรอย่างน้อย 5 คน และจะต้องไม่เป็นอาจารย์ประจำหลักสูตรที่ซ้ำกับหลักสูตรอื่น ๆ อย่างไรก็ดีหากมีอาจารย์ท่านหนึ่งท่านใดออกจากหลักสูตรด้วยเหตุผล เช่น ถึงแก่กรรม ลาออก ลาคลอด หรือเหตุอื่นใดที่ทำให้อาจารย์ไม่สามารถปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยได้เกิน 90 วันหรือ 3 เดือนนั้น คณะฯ จะต้องเร่งดำเนินการเปลี่ยนแปลงอาจารย์ประจำหลักสูตรและให้สภามหาวิทยาลัยอนุมัติภายใน 90 วัน

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้งานประกันคุณภาพการศึกษาคณะฯ ที่มีหน้าที่ควบคุม กำกับ ติดตามการดำเนินงานตามตัวชี้วัดระดับหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน ในรอบปีที่ผ่านคณะฯ มีการเปลี่ยนแปลงอาจารย์ประจำหลักสูตรอยู่หลายหลักสูตร ปัญหาคืออาจารย์ประจำหลักสูตรยังไม่เข้าใจกระบวนการเปลี่ยนแปลงอาจารย์ประจำหลักสูตร ที่จะต้องขอเปลี่ยนแปลงผ่านสภามหาวิทยาลัย อนุมัติภายใน 90 วัน จึงต้องจัดประชุมชี้แจงอย่างต่อเนื่อง และสร้างความเข้าใจกับอาจารย์ประจำหลักสูตรว่าจะเกิดผลกระทบกับหลักสูตร หากอาจารย์ประจำหลักสูตรไม่เป็นไปตามเกณฑ์ ดังนั้นงานประกันคุณภาพการศึกษาคณะฯ จะเป็นผู้ประสานงานการเปลี่ยนแปลงอาจารย์ประจำหลักสูตร ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ คือ เมื่อทราบว่า มีอาจารย์ลาออกจากเป็นอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย จะตรวจสอบว่าอาจารย์ท่านที่ลาออกเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตรใด และแจ้งทางวาจาให้ประธานสาขาทราบว่า จะต้องดำเนินการเปลี่ยนแปลงอาจารย์ประจำหลักสูตร และจัดส่งแบบฟอร์มการขอเปลี่ยนแปลงอาจารย์ประจำหลักสูตรให้ โดยกำหนดให้ส่งเพื่อที่จะวางแผนเข้าคณะกรรมการต่างๆ คือ คณะกรรมการประจำคณะ คณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย อย่างไรก็ตามเอกสารการขอเปลี่ยนแปลงอาจารย์ประจำหลักสูตรจะต้องมีความถูกต้อง เช่น ชื่อ สกุล ตำแหน่ง คุณวุฒิ ปีที่จบการศึกษา ผลงานวิชาการของอาจารย์ประจำหลักสูตร และเมื่อหลักสูตรส่งเอกสารขอเปลี่ยนแปลงอาจารย์ประจำหลักสูตร(พร้อมไฟล์) มายังงานประกันคุณภาพฯ แล้ว จะตรวจสอบโดยละเอียด และหากมีแก้ไขจะต้องดำเนินการแก้ไขให้ และแจ้งไปยังหลักสูตรเพื่อทราบว่าแก้ไขตรงจุดไหนบ้าง และนำเสนอต่อคณบดีเพื่อพิจารณาเห็นชอบให้นำเสนอคณะกรรมการต่าง ๆ ให้เป็นไปตามกระบวนการ

สิ่งที่พบเป็นประจำ ทำให้การเปลี่ยนแปลงอาจารย์ประจำหลักสูตรมีปัญหา คือ มีการเปลี่ยนแปลงแบบฟอร์มบ่อยจนเกินไป และไม่ได้รับแจ้งอย่างเป็นทางการจากกองบริการการศึกษา ทำให้เมื่อคณะส่งเอกสารไปยังกองบริการจะมีการแก้ไขกลับมา โดยแจ้งว่าไม่เป็นไปตามแบบฟอร์ม จากเหตุผลดังกล่าวทำให้งานประกันคุณภาพการศึกษาคณะฯ ต้องโทรเช็คทุกครั้งกับกองบริการการศึกษาว่าได้เปลี่ยนแปลงแบบฟอร์มใหม่หรือไม่ เพื่อไม่ให้เกิดการแก้ไขทำให้เสียเวลาและเสียทรัพยากร

สรุปคือ การประสานงานการดำเนินการขอเปลี่ยนแปลงอาจารย์ประจำหลักสูตรคือ

1. เมื่อมีอาจารย์ลาออก หรือ ลาคลอด จะต้องเช็คว่ามีอาจารย์ท่านนั้นเป็นอาจารย์ประจำ

หลักสูตรหรือไม่ หากเป็นให้แจ้งไปยังหลักสูตรพร้อมส่งไฟล์แบบฟอร์มการขอเปลี่ยนแปลงอาจารย์ประจำหลักสูตร เพื่อดำเนินการขอเปลี่ยนแปลง

2. ต้องประสานงานกับหลักสูตรให้เข้าใจกระบวนการเปลี่ยนแปลงให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดคือไม่เกิน 90 วัน และต้องดำเนินการตามระบบคือ ผ่านคณะกรรมการประจำคณะ คณะกรรมการสภาวิชาการ คณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย

3. ประสานงานกับกองบริการการศึกษา เพื่อตรวจสอบแบบฟอร์ม เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย แต่ไม่ได้แจ้งอย่างเป็นทางการมายังคณะ เพื่อไม่ให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อน

4. ประสานงานกับกองบริการการศึกษา เพื่อเตรียมเอกสารเข้าคณะกรรมการสภาวิชาการ สภามหาวิทยาลัย และดำเนินการจัดทำรูปเล่มจัดส่งเข้าคณะกรรมการดังกล่าว

5. ติดตามมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย หากมีมติเห็นชอบจะต้องดำเนินการจัดทำ สมอ 08 เพื่อให้อธิการลงนาม และส่งไปยังกองบริการการศึกษา เพื่อจัดส่งไปยังสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาเพื่อรับทราบต่อไป

6. แจ้งหลักสูตรรับทราบว่าการดำเนินการเปลี่ยนแปลงอาจารย์ประจำหลักสูตร ได้ผ่าน คณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย และได้จัดส่งไปยังสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เพื่อทราบ

7. เมื่อสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ส่งเอกสารที่รับแล้วกลับมา จะจัดเก็บไว้ที่คณะฯ และจัดส่งไปยังหลักสูตรเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน

ชื่อเรื่อง : การแจ้งให้คณาจารย์แจ้งนักศึกษาเข้าทำแบบประเมินการสอนผ่านระบบออนไลน์
ชื่อผู้บันทึกและเล่า : นางรัตติยา ทวีกุล
วันที่บันทึก : 8 มีนาคม 2559

แต่เดิมการแจ้งให้คณาจารย์แจ้งนักศึกษาเข้าทำแบบประเมินการสอนผ่านระบบออนไลน์ จะแจ้งคณาจารย์ ด้วยการทำบันทึกข้อความถึงคณาจารย์ทุกท่าน หลังจากเปิดระบบประเมินการสอนออนไลน์ได้ระยะหนึ่ง จะตรวจสอบจำนวนผู้ทำแบบประเมิน จึงพบว่ายังมีหลายหมู่เรียน ที่มีจำนวนผู้ประเมินไม่ถึงร้อยละ 80 ของนักศึกษาหมูเรียนนั้น ซึ่งจะส่งผลให้ ผลประเมินการสอน ที่ได้ไม่มีความน่าเชื่อถือ จึงได้แจ้งกับอาจารย์ผู้สอน ให้แจ้งนักศึกษาเข้าทำแบบประเมินอีกครั้ง พอถึงสัปดาห์สุดท้ายก่อนสอบปลายภาคกลับพบว่ายังมีอีกหลายหมู่เรียน ที่เข้าทำแบบประเมินไม่ถึง ร้อยละ 80 อยู่ดี ดังนั้นในช่วงการสอบปลายภาค จึงได้จัดทำเอกสารแจ้งประเมินการสอนออนไลน์ และขอให้กรรมการคุมสอบแจ้ง นักศึกษาทุกคนที่ห้องสอบให้เข้าทำแบบประเมิน ผ่านเว็บไซต์ของ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ก่อนวันสอบวันสุดท้าย ผลลัพธ์ที่ได้คือมีจำนวนผู้ทำแบบประเมิน เป็นที่น่าพอใจ

จากเหตุการณ์ข้างต้นได้มีความคิดว่าไม่ยากปรกอบกรรมการคุมสอบที่จะต้องเป็นภาระ ในการแจ้งนักศึกษาอีก ในการประเมินผู้สอนภาคเรียนที่ 1/2558 จึงใช้วิธีแจ้งคณาจารย์เพิ่มเติม คือ หลังจากแจ้งคณาจารย์ให้แจ้งนักศึกษาเข้าทำแบบประเมินออนไลน์แล้ว ก่อนสอบปลายภาค ประมาณ 2 สัปดาห์ จะแจ้งจำนวนผู้ทำแบบประเมินของแต่ละหมู่เรียนให้ประธานสาขาวิชาตรวจสอบและแจ้งอาจารย์ผู้สอนที่มีจำนวนผู้ทำแบบประเมินน้อยให้แจ้งนักศึกษาอีกครั้ง ผลลัพธ์ที่ได้คือ มีจำนวนผู้ทำแบบประเมินเป็นที่น่าสนใจว่าในภาคเรียนที่ผ่านมา

อย่างไรก็ตาม ยังพบว่าในหมวดวิชาศึกษาทั่วไป ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา
คณะอื่น มีการเข้าทำแบบประเมินน้อย หรือบางหมู่เรียนไม่เข้าทำแบบประเมินเลย ดังนั้น ในภาค
เรียนที่ 2/2558 จึงจะใช้การแจ้งจำนวนผู้ทำแบบประเมินให้อาจารย์ผู้สอนแต่ละหมู่เรียนทราบโดยตรง

ชื่อเรื่อง : การทำ MOU กับ 5 มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ
ผู้บันทึกและเล่า : นางสาวนฤทัย นภาสกุลคุ

ข้าพเจ้านางสาวนฤทัย นภาสกุลคุ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงานกิจการนักศึกษา
วันนี้ข้าพเจ้าจะมาเล่าเรื่องการเดินทางไปราชการร่วมทำ MOU กับ 5 มหาวิทยาลัยราชภัฏภาค
เหนือ วันที่ 16-18 มกราคม 2558 ทางคณะได้รับการติดต่อจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เรื่อง
การทำ MOU กับ 5 มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ข้าพเจ้าได้รับหน้าที่จากรองฝ่ายกิจการ
นักศึกษา ให้เป็นผู้ติดต่อ และประสานงานในการเดินทางครั้งนี้พร้อมหาที่พัก

1. ก่อนเดินทางไปราชการ ต้องติดต่อฝ่ายยานพาหนะเพื่อจองรถยนต์ของมหาวิทยาลัย
ในการเดินทาง
2. เขียนโครงการเสนอโครงการ รออนุมัติงบประมาณ และยืมเงินในการเดินทางไปราชการ
3. ติดต่อประสานงานกับนักศึกษาผู้เข้าร่วมกิจกรรม ให้มารับแบบขออนุญาตพาผู้ปกครอง
ไปนอกสถานที่ และนัดหมายวันเวลาส่งเอกสาร

4. ทำบันทึกขออนุญาตเดินทางไปราชการ กรอก แบบปร.1 ของคณะ (คนบติเป็นผู้
ลงนามอนุมัติ) โดยเช็คค่าอาจารย์อัคร แม่บ้าน มีสอนในวันไปราชการหรือไม่ ถ้ามีจะต้องจัดทำขอ
อนุญาตสอนชดเชย หรือมอบหมายงานแต่ในกรณีวันที่เดินทางนั้น อาจารย์อัคร แม่บ้าน ไม่มีสอน
ในการเดินทาง มีการใช้รถยนต์ของมหาวิทยาลัยในการเดินทาง ให้ฝ่ายยานเซ็นรับทราบลงทะเบียน
หมายเลขทะเบียนรถ และลงชื่อพนักงานขับรถ ในแบบปร.1 มีการใช้ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
หลังจากนี้จะต้องแนบเอกสารดังต่อไปนี้ 1.ต้นเรื่องที่จะไปราชการ 2.ตารางสอนรายบุคคล
ของอาจารย์อัคร แม่บ้าน 3. กรณีนักศึกษาเข้าร่วมเดินทางไปราชการด้วย จะต้องจัดทำพร้อม
กรอกแบบขออนุญาตผู้บังคับบัญชา (จำนวน 1 แผ่น) แบบขออนุญาตผู้ปกครอง (ตามจำนวนนักศึกษา)
มาด้วย หลังจากดำเนินการเอกสารเสร็จสิ้นก็ส่งเอกสารมาให้ นางจันทร์พอง มงคล เสนอผู้บริหาร
พร้อมจัดทำคำสั่งไปราชการ

5. โทรศัพท์ติดต่อสอบถามเรื่องที่พักโดยในเบื้องต้นจะต้องหาที่พักเองหรือทางมหาวิทยาลัย
ราชภัฏเชียงใหม่ติดต่อที่พักในเบื้องต้นไว้ให้แล้ว ทั้ง 2 วัน ปรากฏว่า วันที่ 16 มกราคม 2559
ไม่ต้องจองที่พักเพราะทางมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ติดต่อไว้ให้แล้ว แต่ในคืนวันที่ 17 มกราคม
2559 จะต้องติดต่อห้องพักรายวัน 1 คืน สืบค้นข้อมูลที่พักรั้วที่โรงแรมบิฑูคำเที่ยง ในการจองที่พัก
นั้นจะต้องโอนเงินมัดจำก่อนครึ่งหนึ่งของจำนวนเงินที่ต้องจ่ายกรณีดังกล่าว เช็คเงินยืมยังไม่ออก
จึงต้องสำรองเงินออกไปก่อนและแจ้งเอกสารการโอนเงินทาง E-mail

● ปัญหาในการปฏิบัติงาน

ในการจองที่พักคืนวันที่ 17 มกราคม 2559 ข้าพเจ้าประสบปัญหา คือ การจองที่พักนั้น
จะต้องโอนเงินมัดจำก่อนครึ่งหนึ่งของจำนวนเงินที่ต้องจ่าย

● บทเรียน : ถ้ารู้วิธีการจองที่พักโดยไม่ต้องสำรองเงิน จะไม่ต้องสำรองเงิน

ชื่อเรื่อง : การขออนุญาตเดินทางไปราชการ
ชื่อผู้บันทึกและเล่า : นางจันทร์พอง มงคล
วันที่บันทึก : 2 กุมภาพันธ์ 2559

ข้าพเจ้านางจันทร์พอง มงคล ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ประจำสำนักงานคณบดี ค่ะ วันนี้ข้าพเจ้าจะมาเล่าเรื่องการจัดทำ เรื่องขออนุญาตไปราชการ ประมาณต้นเดือนกุมภาพันธ์ ที่ผ่านมาพอตีอาจารย์ท่านหนึ่งเข้ามาติดต่อถามว่า การที่จะทำเรื่องขออนุญาตไปราชการ จะต้องทำอย่างไรบ้าง / ขั้นตอนแบบไหน / แบบเอกสารอะไรบ้าง ข้าพเจ้าก็ได้นำเนื้อหาอาจารย์บันทึก ขออนุญาตไปราชการ กรอกแบบ พร.1 ของคณะฯ (คณบดีเป็นผู้ลงนามอนุมัติ) ว่าลำดับขั้นตอนมี ดังนี้ อันดับแรกอาจารย์มีสอนในวันไปราชการมัย ถ้ามีให้จัดทำขออนุญาตขดเซย หรือมอบหมายงาน ให้ทราบนะค่ะ ถ้ามีการใช้รถยนต์ของมหาวิทยาลัยให้ฝ่ายยานเซ็นรับทราบลงทะเบียนหมายเลขทะเบียน รถ และลงชื่อพนักงานขับใน แบบพร.1 ถ้ามีการใช้ค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้กรอกรายละเอียด ลงไปด้วยค่ะ ต่อจากนั้นก็ให้แนบเอกสารดังนี้ 1. ต้นเรื่องที่จะไปราชการ 2. ตารางสอนรายบุคคล 3. แบบขออนุญาตสอนขดเซย หรือมอบหมายงาน ถ้ามีนักศึกษาร่วมเดินทางไปราชการด้วย จะต้องจัดทำพร้อมกรอกแบบขออนุญาตผู้บังคับบัญชา (จำนวน 1 แผ่น) แบบขออนุญาตผู้ปกครอง (ตามจำนวนนักศึกษา) มาด้วยค่ะ ต่อจากนั้น ข้าพเจ้ามีหน้าที่ดำเนินการเสนอผู้บริหารเสนอขั้นตอน ตามลำดับ พร้อมจัดทำคำสั่งไปราชการ ให้อาจารย์รอรับคำสั่งได้ภายใน 1 ถึง 2 วัน ค่ะ อาจารย์ ก็รับทราบค่ะ

ปัญหาในการจัดทำแบบขออนุญาตไปราชการจะมีดังนี้ค่ะ

1. ในการจัดทำแบบขออนุญาตไปราชการข้าพเจ้ามักจะประสบปัญหาคือ อาจารย์ส่งแบบ ขออนุญาตไปราชการด่วนมากในวันที่จะไปราชการ หรือ บางท่านลืมทำขอทำขอจัดทำย้อนหลังค่ะ
2. การจัดทำแบบขออนุญาตไปราชการทางสำนักงานได้จัดทำขั้นตอนการขออนุญาตไป ราชการโดยประชาสัมพันธ์ ลงในเฟสของคณะฯ และการถ่ายเอกสารประชาสัมพันธ์ให้สาขาวิชา ได้รับทราบค่ะ
3. จัดทำคำสั่งไปราชการ ครั้งแรกข้าพเจ้าก็ประสบปัญหาคือ จัดทำคำสั่งไม่ชำนาญ ก็ได้ รับคำแนะนำจากผู้บริหารของคณะฯ ค่ะ ต่อจากนั้นข้าพเจ้าได้ทำซ้ำๆบ่อยครั้งก็จัดทำได้ รวดเร็วขึ้นค่ะ
4. วิธีการติดต่อสื่อสาร โดยการส่ง e-mail และการโทรศัพท์แจ้งกลับเจ้าของเรื่อง เมื่อคำสั่งอนุมัติเรียบร้อยแล้วค่ะ

ชื่อเรื่อง : การต้อนรับคณะศึกษาดูงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏ หมู่บ้านจอมบึง
ชื่อผู้บันทึกและเล่า : นางสาวจุฑามาศ สุวิมลเจริญ
วันที่บันทึก : 8 มีนาคม 2559

ข้าพเจ้านางสาวจุฑามาศ สุวิมลเจริญ เจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ข้าพเจ้ามีเรื่องเล่าจากการทำงานเล่าสู่ท่านผู้บริหารและคณะกรรมการสังเกตการณ์ทุกท่านฟังค่ะ ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๘ ทางคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ได้มีหนังสือขอศึกษาดูงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ในเดือนธันวาคม ๒๕๕๘ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดูงานชมรมองค์กรของคณะ ซึ่งในตอนนั้น นางเจนจิรา เชิงดี นักวิชาการศึกษาที่เคยรับผิดชอบด้านการต้อนรับคณะศึกษาดูงาน ได้ลาคลอดบุตร คณบดีจึงมอบหมายให้ข้าพเจ้า ดูแลการต้อนรับดังกล่าว เริ่มแรกของการติดต่อประสานงาน คือ การขอข้อมูล ขอข้อมูลจากพี่เจนจิราก่อนที่จะถึงกำหนดคลอดบุตร โดยขอไฟล์แบบฟอร์มโครงการของปีก่อนหน้า เพื่อมาปรับให้ตรงกับวัตถุประสงค์การศึกษาดูงาน ขอข้อมูลจากผู้ประสานงานมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงทางอีเมลถึงวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการมาทัศนศึกษา ซึ่งได้ทราบในภายหลังว่าต้องการดูงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในด้วย ขอข้อมูลรายชื่อของคณะศึกษาดูงานและตำแหน่ง ขอข้อมูลการเดินทางก่อนและหลังการทัศนศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง เพื่อช่วยกำหนดระยะเวลา และเวลาในการเดินทาง การวางแผน ระเบียบงานที่ต้องดำเนินการประสานงานให้ครบทุกประเด็น ไฟล์นำเสนองาน แผ่นพับประชาสัมพันธ์ อาคารสถานที่ อาหารและเครื่องดื่ม เตรียมเรื่องในการขอคำปรึกษากับผู้บริหารคณะ เพื่อนที่ทำงาน แม่บ้านถึงความเหมาะสมของการจัดงานในภาพรวม ทั้งนี้คณบดีได้สอบถามว่าได้ดำเนินการตอบรับการเข้าศึกษาดูงานแล้วหรือไม่ ข้าพเจ้าจึงตอบไปว่ายังไม่ได้ทำ จึงเริ่มทำ ทำให้ข้าพเจ้าทราบว่าข้าพเจ้า ยังไม่ทราบกระบวนการทำงานอย่างครบวงจร การดำเนินงาน ส่งหนังสือเชิญผู้บริหาร ประธานสาขาทุกสาขา เจ้าหน้าที่ ล่วงหน้าก่อนถึงวันงาน 3 สัปดาห์ในการร่วมต้อนรับคณะศึกษาดูงาน โดยการเดินเอกสารตามสาขา ใส่ในลิ้นชักเกอร์อาจารย์ ตลอดจนแจ้งเตือนคณาจารย์ทางช่องทางต่างๆ ตามความสะดวกของคณาจารย์แต่ละท่าน อาทิ ส่งข้อความแจ้งเตือนทางเฟสบุ๊ค ทางไลน์ โทรศัพท์ภายในที่ทำงาน โทรศัพท์มือถือ เวลาขอการโทรจะมีเทคนิค เข้าไปดูตารางสอนของคณาจารย์ หากไม่มีสอนจะโทรขณะนั้นเลย หากมีสอนจะเลือกโทรช่วงเวลา 11.45-11.55 น. , เวลา 12.45-13.00 น. , 16.00 น. เริ่มต้นบทสนทนาแนะนำตัว และสอบถามคณาจารย์ว่า สะดวกคุยไหมคะอาจารย์ หากท่านสะดวกก็คุยจระจนจบ หากไม่สะดวกก็จะขอติดต่อกลับภายหลัง หรือแจ้งว่าจะขอติดต่อทางเฟสบุ๊คหรือไลน์ รวมถึงแจ้งความสำคัญของการร่วมต้อนรับว่าเกี่ยวข้องกับทางสาขาวิชาอย่างไร โดยแจ้งว่าทางประธานหรือผู้บริหารทางด้านที่อาจารย์เกี่ยวข้อง ได้มาในคณะนี้ด้วย ในระหว่างการดำเนินงานดังกล่าวได้เสนอร่างโครงการที่มีการปรับเปลี่ยนแก้คณบดี ท่านแนะนำให้ดำเนินงานด้วยความประหยัด ให้ยืมดอกไม้ที่ทางสาขาภาษาไทยมีอยู่แล้วนำมาจัดสถานที่ อาหารให้จัดใส่ถาดเพื่อความสะดวกในการทานระหว่างเดินทาง และข้าพเจ้าเห็นว่าคณะกำลังแจ่มใสฮุสอค ให้กับคณาจารย์และเจ้าหน้าที่เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์การศึกษาดูงาน จึงเสนอคณบดีขอความร่วมมือผู้เข้าร่วมประชุม

ใส่เสื้อยืด HUSOC มาในวันดังกล่าวคนบดก็เห็นด้วย และขอความเห็นชอบจากคนบดในทุกประเด็น การเตรียมงาน รวมถึงประสานงานกับรองคนบดฝ่ายวางแผน และประกันคุณภาพการศึกษาถึง เรื่องไฟล์นำเสนอผลงาน และท่านจะเป็นผู้นำเสนอเอง ประสานกับรองคนบดฝ่ายกิจการนักศึกษา และกิจการพิเศษ ถึงการจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ประสานงานกับร้านจัดทำอาหาร และร้านจัดทำอาหารว่าง ประสานงานกับร้านของที่ระลึก ประสานงาน ควบคุมแม่บ้าน นักศึกษา และช่วยในการจัดสถานที่ การเช็คข้อมูล ตรวจสอบการดำเนินงานครบถ้วนทุกประเด็น และลง ลึกในรายละเอียดของทุกเรื่อง หากตกหล่นเรื่องใดให้รีบดำเนินการ การกำหนดให้ทุกอย่างเป็นไป ตามแผนที่วางไว้ โดยการกำหนดที่เป็นพิธีกรควบคุมเวลาการศึกษาดูงาน วางป้ายชื่อพร้อมตำแหน่ง ของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ให้นั่งตรงข้ามกันเพื่อสร้าง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน มีเบอร์โทรศัพท์และไลน์ของทุกคนที่เกี่ยวข้อง โดยเข้าดูรูปภาพของบุคคล สำคัญและผู้ประสานงานล่วงหน้าจากเว็บไซต์ ซึ่งในวันงานจะสามารถเชิญท่านนั่งยังตำแหน่งที่วาง ป้ายชื่อได้ถูกต้อง ตลอดจนถึงเวลากับทางผู้ประสานตลอดตั้งแต่เวลาเข้าตอนเดินทาง บอกทางมา ที่คณะ และประสานผู้นำทางไปยังสถานที่ต่างๆ ในลำปาง ท้ายที่สุดการจัดงานก็ได้สำเร็จลุล่วงไป ได้ด้วยดี พร้อมกับได้รับคำชมจากมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ถึงการต้อนรับอย่างอบอุ่น และเต็มที่ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ชื่อเรื่อง	: การทำสัญญายืมเงิน
ชื่อผู้บันทึกและเล่า	: นางสาวเยาวภา แพงเสน
วันที่บันทึก	: 8 มีนาคม 2559

สวัสดี ผู้บริหาร และคณะกรรมการสังเกตการณ์ทุกท่านคะ ข้าพเจ้านางสาวเยาวภา แพงเสน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงานบริหารทั่วไป ประจำสำนักงานคนบด วันนี้จะมาเล่าเรื่อง การจัดทำสัญญายืมเงิน ในช่วงที่ผ่านมามีคณาจารย์และบุคลากรที่มาติดต่อเรื่องทำสัญญายืมเงิน โดยที่ข้าพเจ้าจะสอบถามก่อนว่าจะทำสัญญายืมเงินในรูปแบบใด จากนั้นจะให้คำแนะนำว่าต้อง ทำอย่างไรและใช้เอกสารอะไรบ้างในการทำสัญญายืมเงิน

ขั้นตอนในการยืมเงิน

1. ติดต่อสอบถามกับการเงินว่าสามารถยืมได้หรือไม่
2. ติดต่อขอแบบฟอร์มสัญญายืมเงินผ่านทางสำนักงานคณะบดีคณะมนุษยฯหรือติดต่อขอแบบฟอร์มสัญญายืมเงินด้วยตนเองที่งานคลัง
3. กรอกแบบฟอร์มถูกต้องและครบถ้วนพร้อมแนบเอกสารที่ใช้ประกอบในการทำสัญญา ยืมเงินตามที่ทำสัญญาต้องการยืมเงิน เช่น ยืมไปราชการ (เข้าร่วมอบรม, ประชุมหรือสัมมนา ซึ่งได้รับอนุญาต) , จัดโครงการ , จัดประชุมหรือจัดอบรม
4. จากนั้นให้ส่งสัญญายืมเงินไปทำงานคลังของมหาวิทยาลัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารหลังจากนั้นรอประมาณ 2-3 วัน ก็จะได้รับเงินยืม

เอกสารที่ใช้ประกอบการยืมเงิน

1. กรณียืมไปราชการ
 - หนังสือแจ้งให้ไปเข้าร่วมการอบรม, ประชุมหรือสัมมนา ซึ่งได้รับอนุญาต

- คำสั่งไปราชการ
 - บันทึกขออนุญาตไปราชการ
 - ตารางกำหนดการอบรม, ประชุมหรือสัมมนา
2. กรณียืมเพื่อจัดอบรม/ประชุม/โครงการ
- โครงการที่ได้รับการอนุมัติ (ฉบับจริง) จำนวน 1 ชุด/สำเนาโครงการจำนวน 1 ชุด
 - ตารางการอบรม หรือประชุมสัมมนาหรือกำหนดการตามโครงการ
 - หนังสือแจ้ง/คำสั่ง ให้ไปอบรมหรือสัมมนา
 - หนังสือเชิญวิทยากร(กรณีเบิกค่าตอบแทนวิทยากร)

ปัญหาที่เจอในการทำสัญญายืมเงิน

1. ในการติดต่อทำสัญญายืมเงินบางครั้งผู้ที่มาติดต่อขอทำสัญญาต้องการใช้เงินยืมด่วน แต่มาติดต่อขอทำสัญญายืมก่อนหน้าวันที่จะใช้เงินเพียงวันเดียว ซึ่งตามขั้นตอนการดำเนินงานที่ต้องแล้ว ไม่สามารถทำได้ นอกจากผู้ที่ต้องการใช้เงินจะสำรองจ่ายไปก่อนแล้วนำเอกสาร หลักฐานต่าง ๆ มาเคลียร์ในภายหลัง

2. แนวนเอกสารในสัญญายืมเงินไม่ครบถ้วน ซึ่งจะส่งผลให้ได้รับเงินยืมล่าช้าเนื่องจาก ต้องแก้ไขและนำเอกสารมาแนบเพิ่มเติมในสัญญายืมเงิน เพราะถ้าเอกสารไม่ครบหรือไม่ถูกต้องทาง งานคลังไม่สามารถดำเนินการให้ได้ต้องแก้ไขเอกสารให้ถูกต้องเสียก่อน

***หมายเหตุ ผู้ที่ทำสัญญายืมเงินกรุณาส่งเอกสารให้งานคลังก่อนใช้เงิน ล่วงหน้า 5 วัน โดยไม่นับรวมกับวันที่ต้องการจะใช้เงิน

ชื่อเรื่อง	: การจัดซื้อวัสดุที่เข้าขายครุภัณฑ์
ชื่อผู้บันทึกและเล่า	: นางสาวพัชราวรรณ กันทะวงศ์
วันที่บันทึก	: 14 มกราคม 2559

วันนั้นได้รับโทรศัพท์แจ้งจากคนบติ ว่า ถ้าสาขาวิชาหรือสำนักงานจะซื้อวัสดุ ให้สอบถาม พัสตุกลาง หรือที่งานคลังก่อนเพราะว่า ถ้าจัดซื้อวัสดุที่เข้าขายครุภัณฑ์ จะต้องทำการเปลี่ยนหมวด เป็นหมวดครุภัณฑ์ และทำหนังสือขออนุญาตเปลี่ยนหมวดจากอภีกรบติก่อน หลังจากนั้นเราก็เกิด ความข้องใจจึงได้โทรศัพท์ไปถามทางพัสตุกลางว่า มีการแจ้งทางคณะหรือไม่ พัสตุได้ตอบว่าทาง กองนโยบายและแผน ได้จัดส่งหนังสือมาทุกคณะแล้ว จากนั้นเราก็ตสงสัย จึงสอบถามทางธุรการคณะฯ ว่าได้รับหนังสือ เลขที่ ว. 63 หรือไม่ ธุรการคณะฯ ก็ได้คืนเอกสารให้ แต่ก็ไม่ทำอะไร และเกิดความ สงสัยและข้องใจจึงได้โทรศัพท์สอบถามงานคลังเรื่องหนังสือเรื่องนี้ งานคลังแจ้งว่าทางงานคลัง ก็เพิ่งทราบเรื่องเหมือนกัน และได้แจ้งอีกว่าถ้าจะซื้อวัสดุที่เข้าขายครุภัณฑ์ในงบประมาณไม่ได้ ซื้อได้ เฉพาะงบประมาณรายได้เท่านั้น และหลังจากนั้นทางงานคลังก็ได้ส่งหนังสือ เลขที่ นร0704/ว37 ให้ทาง Facebook “เรื่อง แนวทางการพิจารณาสิ่งของที่จัดเป็นวัสดุและครุภัณฑ์ตามหลักการจำแนก ประเภทรายจ่ายตามงบประมาณ” ซึ่งในเนื้อหาในหนังสือก็จะบอกรายละเอียดการจำแนกสิ่งของ ที่เป็นรายจ่ายค่าวัสดุ และสิ่งของที่เป็นรายจ่ายค่าครุภัณฑ์

จากเหตุการณ์วันนั้น ก็แจ้งสาขาวิชาว่าถ้าจะซื้อวัสดุให้ขอใบเสนอราคามาก่อน และเพื่อ

ความสนใจในการจัดซื้อวัสดุที่เข้าข่ายครุภัณฑ์ที่จะสอบถามทางพัสดุกลางหรืองานคลังก่อน ถ้าเข้า
ข่ายครุภัณฑ์ก็จะให้ผู้ออกดำเนินการจัดทำหนังสือขออนุญาตเรียนอธิการบดี เพื่อขอเปลี่ยนแปลง
หมวดการจัดซื้อจากหมวดค่าวัสดุ ตอบแทน ใช้สอยเปลี่ยนเป็น หมวดค่าครุภัณฑ์ และเมื่อหนังสือ
ลงมา ผู้ออกก็ทำการเพิ่มและเปลี่ยนหมวดในระบบ 3 มิติและทำขออนุญาตซื้อ-จ้างตามลำดับ

ชื่อเรื่อง : การประสานงานในการสอบป้องกันวิทยานิพนธ์
บันทึก/เล่าโดย : นางสาวทานตะวัน แปะจิตต์
วันเดือนปีที่บันทึก/เล่า : วันอังคาร ที่ 8 มีนาคม 2559

เนื้อเรื่อง : การติดต่อประสานงานผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก อาจารย์และนักศึกษาในการสอบ
ป้องกันวิทยานิพนธ์ ซึ่งในการประสานงานมีขั้นตอนดังนี้

1. ในขั้นแรกนักศึกษาต้องมารอแบบฟอร์มขอขึ้นสอบพร้อมชำระเงินค่าสอบ โดย
ในการสอบแต่ละครั้งจะต้องไม่เกิน 5 คน
2. สาขาวิชากำหนดวัน เวลา สอบวิทยานิพนธ์ โดยกำหนดเวลาล่วงหน้าไว้ประมาณ 15
วัน เนื่องจากต้องติดต่อประสานงานหลายครั้ง และเตรียมเอกสารขออนุมัติการสอบ
3. ประสานงานกับผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกเป็นคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์โดยประสาน
ทางโทรศัพท์ ถ้าหากผู้ทรงไม่ว่างในวันที่สาขากำหนด ก็จะสอบถามผู้ทรงในวันที่ยื่นขอสอบ แล้วประสาน
กับอาจารย์ในสาขาวิชา เนื่องจากต้องยึดผู้ทรงเป็นหลักในการสอบ
4. ประสานงานกับอาจารย์ประจำสาขาวิชาในการสอบวิทยานิพนธ์โดยประสานทางโทรศัพท์
และแอปพลิเคชันต่างๆ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก และอีเมล โดยอ้างอิงจากเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับ
บัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2558 หน้า 7 ข้อ 10.3.4 เรื่องอาจารย์ผู้สอบวิทยานิพนธ์ ซึ่งจะต้องประกอบ
ไปด้วยอาจารย์ประจำหลักสูตรและผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสถาบัน รวมไม่น้อยกว่า 3 คน ดังนั้น
กรรมการสอบที่เป็นอาจารย์ประจำสาขาวิชา สามารถเป็นกรรมการสอบได้ 3 ใน 5 ของกรรมการ
สอบทั้งหมด เช่น สาขาวิชามีอาจารย์ ทั้งหมด จำนวน 5 คน สามารถเป็นกรรมการสอบได้ทั้งหมด
5 คน หรือ 3 คนก็ได้ และทำหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ ลงนามโดยคณบดี
5. ประสานงานกับนักศึกษาเพื่อแจ้งวัน เวลา และสถานที่ในการสอบต่อไป โดยแจ้งให้
นักศึกษารับทราบอย่างน้อย 7 วัน ก่อนขึ้นสอบ เพื่อให้นักศึกษาได้เตรียมตัวและเอกสารในการขึ้นสอบ
6. ดำเนินการสอบวิทยานิพนธ์ ตามวัน เวลา ที่กำหนด

ชื่อเรื่อง : การติดต่อประสานงานกับวิทยากร (การจองตัวเครื่องบินให้วิทยากร)
ชื่อผู้บันทึกและเล่า : นางสาวธัญลักษณ์ ทะลือ
วันที่บันทึก : 15 มกราคม 2559

อาจารย์พุกษา เครือแสง ได้จัดโครงการเสริมสร้างความรู้ ทักษะ และเทคนิคการสอบ
แข่งขันเข้าทำงานในระบบราชการ (ติว ก.พ.) และได้มอบหมายให้ดิฉันจองตัวเครื่องบินไป-กลับ
ทางระบบออนไลน์ของบริษัทนกแอร์ให้วิทยากร (ซึ่งตัวดิฉันไม่เคยขึ้นเครื่องบิน และไม่เคยจองตัว
เครื่องบินเลย) หลังจากได้รับมอบหมายดิฉันก็เข้าเว็บของบริษัทนกแอร์ เพื่อจองตัวเที่ยวบินวัน-เวลา

ไป-กลับเรียบร้อยแล้ว ระบบก็ให้กรอกข้อมูลผู้โดยสาร (ก็โทรไปถามอาจารย์พุกษาอีกรอบ แก่ก็เอาเบอร์มือถือวิทยากรให้ดิฉันติดต่อสอบถามวิทยากรเอง หลังจากนั้นดิฉันก็โทรติดต่อสอบถามที่อยู่ และ e-mail ของวิทยากร และได้โน้ตไว้ในเศษกระดาษ) กรอกข้อมูลในระบบออนไลน์เรียบร้อยแล้ว ยืนยันการจองปริญออกมา (แล้วดิฉันก็ทิ้งเศษกระดาษที่โน้ตข้อมูลวิทยากรไปเลย) ให้อาจารย์พุกษานำไปชำระเงิน

พอถึงวันที่ต้องเตรียมเอกสารเคลียร์เงิน อาจารย์พุกษาโทรมาถามดิฉันว่า จำได้ไหมว่า ใช้ e-mail ชื่อว่าอะไร กรอกข้อมูลสำหรับติดต่อ จะปริญหลักฐานการชำระเงิน ซึ่งดิฉันก็จำไม่ได้ แต่รู้ค่าว่าเป็น e-mail ของวิทยากร (คงจะเป็นเพราวิทยากรท่านใช้หลาย id เลยจำไม่ได้รีเปลา่ดิฉันก็ไม่ทราบ) สุดท้ายก็ได้หลักฐานการชำระเงินมาแนบเป็นหลักฐานเคลียร์เงิน

บันทึกเรื่องเล่ารายกลุ่ม

ในการประชุมครั้งที่ 4 เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2559 ได้มีการแบ่งกลุ่มเพื่อตรวจสอบการถอดบทเรียนจากเรื่องเล่า นำมาสรุปอีกครั้ง โดยมีผลดังนี้

กลุ่มที่ 1

หัวหน้ากลุ่ม นายอุเทน หินอ่อน

สมาชิกกลุ่ม นางสาวนิลวรรณ ชมภูโคตร และว่าที่ร้อยตรีหญิงปิยะนันท์ จ๊ะเอ็ง

● Tacit knowledge

1. ใช้เทคโนโลยีทันสมัย และเหมาะสม เช่น facebook line e-mail
2. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล

● บทเรียน

1. ถ้าไม่มีการเตรียมความพร้อมหรือข้อมูลที่ชัดเจน จะทำให้การจัดทำขอจัดตั้งงบประมาณหมวด งบลงทุนเบื้องต้นไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (อุเทน หินอ่อน)
2. ถ้าไม่ทราบข้อมูลจะทำให้การประสานงานล่าช้า (นิลวรรณ ชมภูโคตร)
3. ถ้าทำงานไม่เสร็จตามกำหนดตามระยะเวลา จะส่งผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้อง (นิลวรรณ ชมภูโคตร)
4. ถ้าผู้ปฏิบัติไม่มีความเชี่ยวชาญการใช้ระบบ จะทำให้มีการแก้ไขหรือทำให้งานข้อมูลล่าช้า (ปิยะนันท์ จ๊ะเอ็ง)

● ข้อเสนอแนะ

ขอข้อมูลหากปรับปรุง

กลุ่มที่ 2

หัวหน้ากลุ่ม นางเจนจิรา เชิงดี

สมาชิกกลุ่ม นางรัตติยา ทวีกุล และนางสาวนฤทัย นาสกุลดู

● Tacit knowledge

1. ต้องมีการจัดทำขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน Flow chart และจัดส่งให้ผู้เกี่ยวข้อง รับผิดชอบต่อกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน
2. มีการจัดประชุมชี้แจงเพื่อทราบตามเข้าใจแก่ผู้เกี่ยวข้อง
3. ใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวในการขอความร่วมมือและขอความเห็นใจและให้ข้อมูลที่ชัดเจนถึงผลกระทบที่จะตามมา
4. ทบทวนกระบวนการทำงานและการประสานงานในรอบปีที่ผ่านมา นำมาวางแผนการประสานงานเพื่อขอความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป
5. ประสานงานทางวาจาโดยการโทรศัพท์ แจ้งไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบกำหนดการในการดำเนินการเบื้องต้น
6. ทำบันทึกข้อความถึงผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด
7. ประสานงานผ่านช่องทางสื่อสาร ได้แก่ website line facebookกลุ่มเพื่อทำงานคณะมนุษยโดย Post update และเน้นย้ำให้ผู้เกี่ยวข้องได้มีความกระตือรือร้นที่จะดำเนินการให้ทันตามกำหนดระยะเวลา
8. เมื่อผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วเสร็จ จะแจ้งผลให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ ว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ และร้องขอให้ดำเนินการปรับปรุง แก้ไข พัฒนาและจัดส่งอีกครั้ง โดยใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัว เพื่อขอชี้แจงรายละเอียดแก่ผู้เกี่ยวข้องตัวต่อตัว โดยนัดหมายล่วงหน้าชี้แจงรายละเอียดโดยการโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงที่อ่อนน้อม ขอความเห็นใจ และนุ่มนวล

● บทเรียน

1. ถ้าไม่ตรวจสอบข้อมูลการลาออก ลาคลอด ถึงแก่กรรม หรือลาเกินกว่าเก้าสิบวัน อาจารย์ประจำหลักสูตรจะส่งกระทบต่อหลักสูตร
2. ถ้ามีการรายงานข้อมูลการเข้ากรอกแบบประเมินออนไลน์ก่อนสอบสองสัปดาห์จะทำให้อาจารย์ผู้สอนทราบข้อมูลแล้วแจ้งนักศึกษาให้เข้าทำแบบประเมินเพิ่มเติมได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ทำให้ได้จำนวนผู้ประเมินตามเป้าหมาย
3. ถ้ารู้วิธีการจองห้องพักโดยไม่ต้องสำรองเงิน ก็จะไม่ทำให้ไม่ต้องใช้เงินส่วนตัว

● ข้อเสนอแนะ

1. การดำเนินงานแต่ละงานหากยังพบปัญหาบ่อยครั้ง หรือ เกิดจากความไม่เข้าใจจนอาจส่งผลกระทบต่องาน จะต้องจัดประชุมชี้แจงให้กับผู้รับบริการหรือผู้เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจและเพื่อให้ทราบถึงผลกระทบที่จะตามมา หากไม่สามารถดำเนินการได้ตามกำหนดระยะเวลา
2. งานบางงานจะต้องออกประกาศเป็นนโยบายเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องถือปฏิบัติ

กลุ่มที่ 3

หัวหน้ากลุ่ม นางจันทร์พอง มงคล

สมาชิกกลุ่ม นางสาวจุฑาภา สุมิลเจริญ และนางสาวเยาวภา แปงแสน

● Tacit knowledge

1. การใช้ช่องทางการประสานงาน ทาง e-mail โทรศัพท์ภายใน มือถือข้อความทาง facebook ทั้งกลุ่มและส่วนตัว line กระดาษโน้ตย่อ อธิบายให้อาจารย์แนบหลักฐานให้ครบถ้วน และอธิบายรายละเอียด

2. รู้ช่วงระยะเวลาที่เหมาะสมในการติดต่ออาจารย์ โดยดูจากตารางสอน ตารางกิจกรรม

3. รมัตระวังการใช้คำพูด

4. รวบรวมข้อมูลเบื้องต้น ก่อนการดำเนินงาน และประสานงานต่อกับคณาจารย์ เป็นรายกรณีเพื่อความเร็วในการติดต่อสื่อสารและประสานงาน

5. ทราบช่องทางที่เหมาะสมสำหรับการติดต่ออาจารย์แต่ละท่าน เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่รวดเร็วและพร้อมเพรียงกัน

● บทเรียน

1. ถ้าเอกสารขออนุญาตไปราชการไม่ครบตามระเบียบ จะส่งผลให้อาจารย์ไม่สามารถเดินทางไปราชการ รวมทั้งอาจส่งผลกระทบต่อกรเบิกจ่ายงบประมาณได้

2. ถ้าทราบกระบวนการหรือขั้นตอนการต้อนรับคณะศึกษาดูงานจะไม่ถูกทวงถามจากคนปกติ

3. ถ้าผู้ยืมไม่ทำตามขั้นตอนการยืมเงินจะทำให้ไม่ได้เงินยืมตามระยะเวลาที่กำหนด

กลุ่มที่ 4

หัวหน้ากลุ่ม นางสาวพัชรารรรณ กันทะวงศ์

สมาชิก นางสาวทานตะวัน แปงจิตต์ และ นางสาวธัญญาลักษณ์ ทะลือ

● Tacit knowledge

1. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย line facebook e-mail โทรศัพท์แจ้งในการประสานงาน

2. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้วยน้ำเสียงที่น่านฟัง

3. ใช้ระยะเวลารวดเร็วที่สุด เพื่อให้สำเร็จตามกำหนดที่วางไว้

● บทเรียน

1. ถ้าไม่มีข้อมูลหลักการจำแนกครุภัณฑ์ที่ครบถ้วน ผู้ปฏิบัติงานจะดำเนินงานได้ล่าช้า

2. ถ้านักศึกษาส่งเอกสารไม่ตรงตามกำหนด จะทำให้อาจารย์ผู้สอนมีเวลาในการพิจารณาน้อย

3. ถ้าไม่จัดเก็บเอกสารหลักฐานของวิทยากร จะทำให้ไม่สามารถเบิกจ่ายงบประมาณของวิทยากรได้

การถอดบทเรียนเป็นรายบุคคล

การถอดบทเรียนเป็นรายบุคคล ได้วิเคราะห์ช่วยกันนำเสนอและสรุป ตามรายชื่อ

● นายอุเทน หินอ่อน นักวิชาการศึกษา

เรื่อง : การขอข้อมูลจัดทำขอตั้งงบประมาณหมวดงบลงทุนเบื้องต้น

Tacit knowledge :

1. ใช้เทคโนโลยีทันสมัยและเหมาะสม เช่นการติดต่อสื่อสารหลากหลายช่องทาง อาทิ บันทึกรายการ ความพึงพอใจ โทรศัพท์ อีเมล คุยเป็นการส่วนตัว

2. แจกเอกสารตามสาขาวิชาด้วยตนเอง

ผลสำเร็จ : ได้ข้อมูลจัดทำขอตั้งงบประมาณหมวดงบลงทุนเบื้องต้นทันตามเวลาที่กำหนด

ปัจจัยความสำเร็จ :

1. การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
2. การเตรียมข้อมูลพื้นฐานไว้ล่วงหน้า
3. มีความพยายาม พยายาม
4. มีประสบการณ์ในการทำงาน

เงื่อนไข :

1. ระยะเวลา
2. ความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและหรือสาขาวิชา

บทเรียน : ถ้าไม่มีการเตรียมความพร้อมหรือข้อมูลที่ชัดเจน จะทำให้การจัดทำขอจัดตั้งงบประมาณ หมวดงบลงทุนเบื้องต้นไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

ข้อเสนอแนะ :

1. มีการเตรียมการ และหรือวางแผนก่อนที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย
2. มีการวางแผนการดำเนินงานตามงบประมาณ

● นางสาวนิลวรรณ ชมภูโคตร เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

เรื่อง : การประสานงานในสาขาวิชานิติศาสตร์

Tacit knowledge :

1. สร้างมิตรภาพกับอาจารย์พิเศษ

2. ใช้เทคโนโลยีช่วยสื่อสาร โดยใช้ Drop Box สำหรับดึงข้อมูลเอกสารอาจารย์

แต่ละท่าน

ผลสำเร็จ : ได้เอกสารของอาจารย์พิเศษครบ อาทิ ข้อสอบ ลายมือชื่อ

ปัจจัยความสำเร็จ : มีเครื่องมือช่วยในการสื่อสารที่ทันสมัย และมีฐานข้อมูล

เงื่อนไข : การสร้าง Drop Box จะใช้ได้เฉพาะกลุ่มเล็กๆ

บทเรียน :

1. ถ้าไม่ทราบข้อมูลจะทำให้การประสานงานล่าช้า
2. ถ้าทำงานไม่เสร็จตามกำหนดตามระยะเวลา จะส่งผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะ : มีการแจ้งขั้นตอนการปฏิบัติงาน กิจกรรม ระยะเวลา ระเบียบ ให้อาจารย์สาขาวิชารับทราบ

- ว่าที่ร้อยตรีหญิงปิยะนันท์ จ๊ะเอ็ง
เรื่อง : การประสานงานเรื่องงานวิจัย

Tacit knowledge :

1. จัดเตรียมเอกสารให้อาจารย์ล่วงหน้า
2. จัดเตรียมไฟล์ข้อมูล

ผลสำเร็จ : งานสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

ปัจจัยความสำเร็จ :

1. สอบถามผู้รู้
2. มีการเตรียมข้อมูลไว้ล่วงหน้า
3. ประสานงานเป็นรายบุคคล
4. เมื่อมีปัญหา ได้ติดตามและแก้ไขปัญหานั้นที่

เงื่อนไข : แนะนำอาจารย์ในการกรอกข้อมูลระบบ MRNS

บทเรียน : ถ้าผู้ปฏิบัติไม่มีความเชี่ยวชาญการใช้ระบบ จะทำให้มีการแก้ไขหรือทำให้งานข้อมูลล่าช้า

ข้อเสนอแนะ :

1. การจัดทำหนังสือเวียน
2. การจัดทำไฟล์ PDF
3. การให้ผู้รู้สอนงานเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญมากขึ้น

- นางเจนจิรา เชิงดี นักวิชาการศึกษา
เรื่อง : การเปลี่ยนแปลงอาจารย์ประจำหลักสูตร

Tacit knowledge :

1. มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน
2. มี Flow chart
3. ประสานงานกับสาขาวิชา
4. มีการตรวจสอบเอกสาร
5. มีการชี้แจงทำความเข้าใจในการขอแก้ไขกับ อาจารย์ประจำหลักสูตร คณบดี

สภามหาวิทยาลัย

ผลสำเร็จ :

ปัจจัยความสำเร็จ :

1. มีองค์ความรู้ด้านการหลักสูตร
2. ติดตามตรวจสอบเอกสารอย่างละเอียด

เงื่อนไข :

1. แบบฟอร์มมหาวิทยาลัยมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย และผู้ปฏิบัติงานงานไม่ได้แจ้ง
2. อาจารย์ประจำหลักสูตรยังไม่เข้าใจเรื่องหลักเกณฑ์และผลกระทบ
3. ต้องเร่งติดตามผลมติที่ประชุม

บทเรียน : ถ้าไม่ตรวจสอบข้อมูลการลาออก ลาคลอด ถึงแก่กรรม หรือลาเกินกว่า 90 วัน

อาจารย์ประจำหลักสูตรจะส่งกระทบต่อหลักสูตร

ข้อเสนอแนะ : จัดประชุมชี้แจงกระบวนการขอเปลี่ยนแปลงอาจารย์ประจำหลักสูตร เพื่อให้
ไม่ให้ส่งผลกระทบกับ จำนวนอาจารย์ประจำหลักสูตร

● นางรัตติยา ทวีกุล นักวิชาการศึกษา

เรื่อง : การแจ้งอาจารย์ผู้สอนแจ้งนักศึกษาประเมินการสอน ออนไลน์

Tacit knowledge : นำวิธีการติดต่อประสานงานจากเทอมที่ผ่านมาพิจารณาปรับปรุง

ผลสำเร็จ : ได้ผลประเมินการสอนตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนดหรือต้องการ มี
หลักฐานประกอบการประกันคุณภาพการศึกษา หรือการประเมินประสิทธิภาพ
และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ (เพิ่มเติมให้)

ปัจจัยความสำเร็จ : การติดตามผลการประเมินการสอนออนไลน์ ใช้วิธีการประสานงาน
ทางโทรศัพท์ เฟสบุ๊ก โอน์ (หรือปรับเป็นเพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงาน
โดยเพิ่มช่องทางทางไลน์ เฟสบุ๊ก โดยเฉพาะรายวิชาที่ประเมินล่าช้าหรือ
ไม่ครบเป็นต้น)

เงื่อนไข : ความร่วมมือจากอาจารย์ผู้สอนที่ช่วยตรวจสอบจำนวนผู้ประเมิน

บทเรียน : ถ้ามีการรายงานข้อมูลการเข้ากรอกแบบประเมินออนไลน์ก่อนสอบสองสัปดาห์
จะทำให้อาจารย์ผู้สอนทราบข้อมูลแล้วแจ้งนักศึกษาให้เข้าทำแบบประเมินเพิ่มเติม
ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ทำให้ได้จำนวนผู้ประเมินตามเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะ : ผู้ปฏิบัติงานทำบันทึกข้อความแจ้งจำนวนผู้ประเมินเป็นลายลักษณ์อักษรก่อน
2 สัปดาห์

● นางสาวนฤทัย นาสกุลคุ

เรื่อง : การจัดทำ MOU กับ 5 มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ

Tacit knowledge :

1. ดำเนินงานกิจกรรมอยู่ๆด้วยตนเอง
2. สอบถามที่פקเชิงใหม่จากบุคคลในพื้นที่

ผลสำเร็จ :

1. ประสานในเรื่องงบประมาณ ที่פק กลุ่มบุคคลที่เข้าร่วมประชุม ได้สำเร็จ (ปรับให้
เล็กน้อย)

2. ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

ปัจจัยความสำเร็จ :

1. มีความพยายาม ความอดทน

2. มีความกระตือรือร้น
3. มีเงินสำรองในการดำเนินงาน
4. มีการวางแผนการดำเนินงาน
5. มีการจัดเรียงลำดับความสำคัญ

เงื่อนไข : การขอใช้ยานพาหนะมหาวิทยาลัยมีข้อจำกัด

บทเรียน : ถ้ารู้วิธีการจองที่พักโดยไม่ต้องสำรองเงิน ก็จะทำให้ไม่ต้องใช้เงินส่วนตัว

ข้อเสนอแนะ :

1. ควรปรับเปลี่ยนวิธีการจองที่พัก ทาง website และหรือ Booking
2. แจ้งให้สาขาวิชาจัดทำใบเสนอราคามาก่อน

● นางจันทร์พอง มงคล เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

เรื่อง : การขออนุญาตเดินทางไปราชการ

Tacit knowledge :

1. เขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน
2. เขียน Flow chart งานขออนุญาตเดินทางไปราชการ
3. เขียนโน้ตย่อให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบกรณีไม่เป็นไปตามขั้นตอน ระเบียบ ต่างๆเพื่อสร้างความเข้าใจให้ผู้เกี่ยวข้องและหรือผู้ลงนาม

ผลสำเร็จ : อาจารย์และบุคลากรได้รับคำสั่งและสามารถเดินทางไปราชการในวันเวลาที่ขออนุญาตและดำเนินการถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ

ปัจจัยความสำเร็จ :

1. ตรวจสอบการกรอกข้อมูลอย่างละเอียด
2. เมื่อได้รับอนุมัติคำสั่งเดินทางไปราชการ มีการประสานงานโดยโทรศัพท์แจ้งผู้เดินทางไปราชการโดยเร็วที่สุด และมีการใส่ในล็อกเกอร์อาจารย์ตามลำดับ

บทเรียน : ถ้าเอกสารการขออนุญาตไปราชการไม่ครบตามระเบียบ จะส่งผลให้อาจารย์ไม่สามารถเดินทางไปราชการ รวมทั้งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานเบิกจ่ายงบประมาณได้

ข้อเสนอแนะ :

1. ชี้แจงระเบียบ แนวทางปฏิบัติ รวมทั้งสิทธิการเบิกค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการในกรณีต่างๆให้อาจารย์และบุคลากรรับทราบ
2. ตรวจสอบรายละเอียด รวมทั้งสิทธิการเบิกจ่ายเรื่องการเดินทางไปราชการในกรณีต่างๆให้ละเอียด

● นางสาวจุฑามาศ สุวิมลเจริญ

เรื่อง : ตอนรับคณะศึกษาดูงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จังหวัดราชบุรี

Tacit knowledge : นำเสนอคุณสมบัติพิจารณาโครงการ ฯ

ผลสำเร็จ : ทั้งสององค์กรได้แลกเปลี่ยนกันในเรื่องวัฒนธรรมองค์กรและงานประกันคุณภาพการศึกษา (เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของโครงการใช้หรือไม่)

ปัจจัยความสำเร็จ :

1. มีแผน มีโครงการ มีงบประมาณ รองรับ
2. ได้รับความร่วมมือจากอาจารย์และบุคลากร
3. ผู้ประสานงานได้ดำเนินการได้ติดตาม สื่อสาร แจ้งข่าวให้ทราบจนถึงวันงาน

เงื่อนไข : จำนวนผู้เข้าร่วมต้อนรับ

บทเรียน : ถ้าทราบกระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินโครงการต้อนรับคณะศึกษาดูงานก็จะไม่ถูกทวงถามจากคณบดี

ข้อเสนอแนะ : ควรศึกษากระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินโครงการต้อนรับคณะศึกษาดูงานให้หลากหลายรูปแบบ (คำถาม โครงการมีขั้นตอนการดำเนินหรือไม่ ถ้ามี เราอาจเพิ่มรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การต้อนรับคณะศึกษาดูงาน จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเพิ่มเติม เพื่อจะให้ผู้รับงานต่อไปสามารถดำเนินการได้)

● นางสาวเยาวภา แปงเสน

เรื่อง : การทำสัญญายืมเงิน

Tacit knowledge :

1. มีวิธีการขอข้อมูลที่ครบถ้วนจากผู้ยืม
2. โทรติดต่อกับการเงินว่าสามารถยืมได้หรือไม่ และแจ้งข้อมูลย้อนกลับว่ายืมหลังจาก

การยื่นเอกสาร

3. มีสมุดส่งสัญญายืมเงิน
4. สำเนาเช็ค ระบุเลขที่เงินยืม เรื่องที่ยืม วันเวลาที่ครบกำหนดส่งเงินยืม

ผลสำเร็จ : ผู้ยืมได้รับเงินยืมตามระยะเวลาที่กำหนดและสามารถดำเนินงานโครงการหรือปฏิบัติงานอื่นๆได้

ปัจจัยความสำเร็จ : การจัดส่งเอกสารทันตามระยะเวลาที่กำหนด

เงื่อนไข :

1. ผู้ยืมต้องยื่นเอกสารขอยืมเงินล่วงหน้า 5 วันทำการ
2. รอกการตรวจสอบจากงานการเงิน

บทเรียน : ถ้าผู้ยืมทำตามขั้นตอนการยืมเงิน ก็จะทำให้ได้เงินยืมตามระยะเวลาที่กำหนด

ข้อเสนอแนะ :

1. จัดทำมีขั้นตอนการยืมเงินเป็น Flow chart ให้อาจารย์ทุกท่าน
2. ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง บ่อยๆ

● นางสาวพัชรารรณ กันทะวงศ์ ผู้ปฏิบัติงานบริหาร

เรื่อง : การจัดซื้อวัสดุ ครุภัณฑ์

Tacit knowledge :

1. มีการติดตามเรื่องการจัดซื้อวัสดุ ครุภัณฑ์
2. แจกเอกสารให้สาขาวิชาให้เร็วที่สุด

3. ตรวจสอบงานที่ได้รับมอบหมาย โดยเฉพาะเรื่อง การเปลี่ยนแปลงหมวดงบประมาณ
ผลสำเร็จ : การปฏิบัติเรื่องการจัดซื้อวัสดุ ครุภัณฑ์ถูกต้องตามระเบียบ และเป็นไปตาม
ความต้องการของผู้ใช้

ปัจจัยความสำเร็จ :

1. มีความกระตือรือร้น
2. ติดตามเรื่องด้วยตนเอง
3. มีความละเอียด รอบคอบ การดำเนินการพิมพ์เอกสารขอซื้อทุกครั้ง

เงื่อนไข : ขาดความชัดเจนในงานที่ปฏิบัติเรื่อง การจัดซื้อวัสดุ ครุภัณฑ์ เนื่องจากอาจมี
การเปลี่ยนแปลงแนวทางการปฏิบัติอย่างเร่งด่วน

บทเรียน :

1. ถ้าผู้จัดซื้อทำตามขั้นตอน จะไม่เกิดปัญหา (ไม่สูญเสียงบประมาณ)
2. ถ้ามีข้อมูลหลักการจำแนกครุภัณฑ์ที่ครบถ้วน ผู้ปฏิบัติจะสามารถดำเนินการได้อย่าง

รวดเร็วขึ้น

ข้อเสนอแนะ :

1. ผู้ปฏิบัติงานควรศึกษาและจัดทำข้อมูลการจำแนกครุภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องไว้
2. แจ้งให้สาขาวิชาจัดทำใบเสนอราคาก่อน

● นางสาวทานตะวัน แปงจิตต์

เรื่อง : การติดต่อประสานงาน เรื่องการสอบวิทยานิพนธ์

Tacit knowledge :

1. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับอาจารย์ผู้สอน
2. มีการวางแผนการดำเนินงาน และพิจารณาตัดสินใจได้ด้วยตนเอง

ผลสำเร็จ : นักศึกษาได้เข้าสอบวิทยานิพนธ์และสำเร็จการศึกษาตามระยะเวลากำหนดมากขึ้น

ปัจจัยความสำเร็จ :

1. ผู้ปฏิบัติงานจัดทำข้อมูล
2. มีการวางแผน โดยจัดทำปฏิทินการปฏิบัติงาน และดำเนินงานตามปฏิทินการปฏิบัติงาน
3. ประกาศเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร อนุมัติให้อาจารย์สอบวิทยานิพนธ์มีสามในห้าคนได้
4. สาขาวิชาสามารถเลือกอาจารย์สอบวิทยานิพนธ์เองได้

เงื่อนไข : อาจารย์ผู้สอบวิทยานิพนธ์ติดภารกิจ

บทเรียน : ถ้านักศึกษาส่งเอกสารไม่ตรงตามกำหนด จะทำให้อาจารย์ผู้สอบมีเวลาใน
การพิจารณาน้อย

ข้อเสนอแนะ : ควรติดตามโดยแจ้งเตือนให้นักศึกษาจัดส่งเอกสารก่อนสอบอย่างน้อย
หนึ่งสัปดาห์

● นางสาวธัญญาลักษณ์ ทะลือ
เรื่อง : ประสานงานกับวิทยากร

Tacit knowledge : มีวิธีทอ และความสามารถในการประสานงานกับวิทยากร
ผลสำเร็จ :

1. วิทยากรตอบตกลงและสามารถมาบรรยายตามระยะเวลาที่กำหนดได้
2. ดำเนินการเบิกจ่ายงบประมาณได้ตามแผนงานโครงการที่ตั้งไว้

ปัจจัยความสำเร็จ :

1. ความพยายาม ความอดทนในการติดต่อกับวิทยากรทางโทรศัพท์
2. ความร่วมมือจากวิทยากรในการจัดส่งข้อมูล

เงื่อนไข : ประสบการณ์การเดินทางเครื่องบินช่วยให้การติดต่อประสานงานเร็วขึ้น อาทิ
การจองตั๋วเครื่องบิน

บทเรียน : ถ้าโครงการไม่เสร็จสิ้น ไม่ควรทิ้งเอกสารหลักฐานต่างๆ

ข้อเสนอแนะ :

1. เก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานทั้งหมด
2. ควรเขียน โน้ตไว้หลายๆที่
3. ให้ขอสำเนาบัตรประชาชน เบอร์โทรศัพท์ อีเมลของวิทยากรไว้
4. การจองตั๋วเครื่องบินให้ใช้อีเมลของเราเอง

● นางสาวนิตยา เตวา หัวหน้าสำนักงานคณบดี
เรื่อง : การตรวจสอบเอกสารเรื่อง จำหน่ายครุภัณฑ์

Tacit knowledge :

1. ค้นหาเอกสารเดิม
2. สอบถามความต้องการกับเลขาคณบดี
3. สอบถามต้นเรื่องของเอกสารตรวจสอบพัสดุจากงานธุรการ

ผลสำเร็จ : ได้ตรวจสอบเอกสารการเรื่องการจำหน่ายพัสดุให้คณบดีได้สำเร็จ

ปัจจัยความสำเร็จ :

1. การให้ข้อมูลและชี้แจงของเลขาคณบดี ถึงความต้องการการตรวจสอบเอกสาร
รวมทั้งระเบียบและการดำเนินงานที่ถูกต้อง
2. การสืบค้นหาระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจำหน่ายพัสดุ
3. การสืบหาต้นเรื่องให้กระจ่างชัดเจน

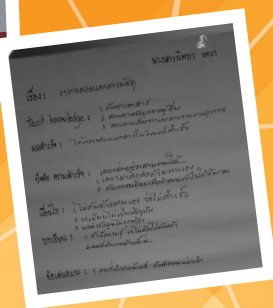
เงื่อนไข :

1. การสรุปหลักการทำงานพัสดุเป็นหมวดหมู่ ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน
2. การให้ข้อมูลที่ไม่ละเอียด ชัดเจน

บทเรียน : ถ้ามีความรู้ในระเบียบงานพัสดุ ก็ทำให้ไม่ต้องค้นหาเอกสาร

ข้อเสนอแนะ :

1. คนที่ทำงานพัสดุ จะต้องศึกษาระเบียบพัสดุให้แม่นยำและเป็นปัจจุบัน
2. ตรวจสอบและเผยแพร่ข้อมูลครุภัณฑ์อย่างกว้างขวาง อาทิ เว็บไซต์คณะ



การจัดการความรู้
...ครั้งที่ 3...



การจัดการความรู้
...ครั้งที่ 4...

