

แบบรายงานสรุปลงความรู้อจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ครั้งที่ ๑

ประจำปี ๒๕๕๖

สำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล

ประเด็นความรู้ : กระบวนการพัฒนาการบริหารจัดการ
หัวข้อการจัดการความรู้ : การบริหารจัดการเพื่อสู่องค์กรแห่งคุณภาพ
ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : ดังรายชื่อแนบ
วันเดือนปีที่ดำเนินการ : ๑-๒ ตุลาคม ๒๕๕๗
สรุปลงความรู้อที่ได้ :

๑. เป้าหมายในการบริหารจัดการเพื่อสู่องค์กรแห่งคุณภาพ ได้แก่

- ๑.๑ การให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่พนักงาน นักศึกษา และบุคคลภายนอก ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด
- ๑.๒ การจัดการภายในที่มีประสิทธิภาพ เพื่อการบริหารจัดการให้มีลักษณะการทำงานที่มีแบบแผน ส่งผลให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒. ปัจจัยในการบริหารจัดการ

๒.๑ บุคคลกรภายใน

- ๒.๑.๑ เจ้าหน้าที่พนักงานในฝ่ายงานต้องมีความพร้อมในการบริการ
- ๒.๑.๒ ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจและรักงานด้านบริการ บริการด้วยใจ (Service Mind)
- ๒.๑.๓ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ความเข้าใจ สามารถตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการได้
- ๒.๑.๔ ผู้ให้บริการควรมีบุคลิกภาพดี รวมถึงการสื่อสารกับผู้รับบริการที่ดี และสุภาพ สร้างความน่าเชื่อถือแก่ผู้รับบริการ
- ๒.๑.๕ ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ
- ๒.๑.๖ ส่งเสริม “การคิดให้เป็น ทำให้ได้”

๒.๒ ปัจจัยด้านการเงิน

- ๒.๒.๑ ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากฝ่ายแผนและคลัง ในการดำเนินงานที่เพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะงาน
- ๒.๒.๒ รายงานการใช้จ่ายและเบิกจ่ายงบประมาณของฝ่ายประจำปี

๒.๓ วัสดุสำนักงาน

- ๒.๓.๑ ควรมีความพร้อมในการดำเนินงาน
- ๒.๓.๒ วัสดุเพียงพอในการดำเนินงานและบริการแก่ผู้รับบริการ
- ๒.๓.๓ รายงานวัสดุอุปกรณ์สำนักคงเหลือประจำปี

๒.๔ เทคนิคการบริหาร

- ๒.๔.๑ มีโครงการอบรมการให้บริการ เพื่อสร้างให้ผู้บริการสามารถบริการได้อย่างมืออาชีพ
- ๒.๔.๒ มีขั้นตอนหรือวิธีปฏิบัติงานที่ชัดเจน เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้ถูกต้อง เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างราบรื่น
- ๒.๔.๓ ประสานงานระหว่างหน่วยงาน และให้ความสำคัญกับการสื่อสารและประชาสัมพันธ์
- ๒.๔.๔ จัดให้มีการอบรมให้กับบุคลากรภายในฝ่ายๆ ในส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๔.๕ การทำงานเป็นทีม มีความรับผิดชอบร่วมกัน ช่วยกันแก้ปัญหา

๒.๕ เครื่องมือในการดำเนินงาน

- ๒.๕.๑ มีความพร้อมด้านทรัพยากร ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของ เทคโนโลยีที่นำมาช่วยในการทำงาน และบุคลากร มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ และมีทักษะในการทำงาน
- ๒.๕.๒ อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการบริการแก่นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่พนักงานและบุคคลภายนอก รวมทั้งโปรแกรมที่ช่วยในการดำเนินงาน (โปรแกรมงานทะเบียนฯ)
- ๒.๕.๓ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ได้อย่างชัดเจน เช่น ปฏิทินการศึกษา

๓. ลักษณะของการบริหารงาน

- ๓.๑ การบริหารงานที่มีธรรมาภิบาล
- ๓.๒ ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
- ๓.๓ เป้าหมายชัดเจนและเป็นรูปธรรม และต้องสร้างผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมอีกด้วย
- ๓.๔ การวางแผนในการบริหาร(Planning)
 - ๓.๔.๑ มีแผนการที่ดี มอบหมายงานให้ผู้ปฏิบัติเหมาะกับงาน
 - ๓.๔.๒ แบ่งงานจัดสรร ตามความเหมาะสม ในการดูแลผู้เข้ารับบริการ
 - ๓.๔.๓ ลดลำดับการบริการที่ไม่สำคัญออก เพื่อการบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น
 - ๓.๔.๔ ปรับปรุงวิธีการทำงาน ลักษณะการทำงานและบรรยากาศในการทำงานอย่างต่อเนื่อง
 - ๓.๔.๕
- ๓.๕ การจัดการ (Organizing)
 - ๓.๕.๑ บริหารงานเพื่อเปลี่ยนแปลงสู่สิ่งที่ดีขึ้น มีการวางแผนในการทำงานที่ชัดเจน
 - ๓.๕.๒ การใช้ทรัพยากรต่างๆ ในฝ่ายงานอย่างประหยัดและให้เหมาะสมกับลักษณะงาน
 - ๓.๕.๓ วรรณคดีเรื่อง “การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง” เช่นสภาพแวดล้อมที่ทำงานและวิธีการทำงาน และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคลากร

ในองค์กรด้วย เช่นการจัดกิจกรรม ๕ ส. ที่จะก่อให้เกิดความ
สะดวกสบายในการทำงานมากขึ้น

๓.๕.๔ ข้อมูลที่ให้การสนับสนุนในฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง ต้องมีการปรับปรุง
ให้ทันสมัย

๓.๖ การแนะนำในการทำงาน (Directing)

๓.๖.๑ ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นจริงจัง ที่จะให้องค์กรได้มีการเปลี่ยนแปลง
เพื่อพัฒนาไปสู่องค์กรที่มีคุณภาพ

๓.๖.๒ เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงานและออกความคิดเห็น
และให้อำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงาน

๓.๖.๓ ปลุกเร้าให้ผู้ปฏิบัติได้มีความกระตือรือร้นในการทำงาน

๓.๗ การควบคุมดูแล (Controlling)

๓.๗.๑ มีผู้รับผิดชอบในการทำ TQM อย่างชัดเจน เพื่อบริการที่มีคุณภาพ
ด้วยการร่วมมือร่วมใจกันของทุกคน ทุกระดับ

๓.๗.๒ ประเมินการทำงานของบุคลากรในฝ่ายงาน เพื่อปรับปรุงการ
ทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในการพัฒนา องค์กรต้องเล็งเห็นความสำคัญ เพื่อการปรับและเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนากระบวนการ
บริหารจัดการ โดยต้องเปลี่ยนวิธีคิดวิธีทำงานใหม่และเป็นผู้นำทางความคิด เทคโนโลยี การแก้ปัญหา การ
ตัดสินใจการสร้างทีมในการทำกิจกรรมการเจรจา เป็นผู้แนะนำที่มีทักษะและการจูงใจ การบริหารภูมิปัญญา
(Knowledge Management) ด้วยการสร้างบุคลากรให้ทำงานได้อย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก และมีจิตสำนึก
แห่งคุณภาพในหน้าที่ของตนเองที่รับผิดชอบ ต้องให้บุคลากรเข้าถึงคำว่า ถึงเวลาที่จะต้องเปลี่ยนแปลง องค์กร
ที่มีคุณภาพ บุคลากรในองค์กรต้องรู้จักคิด

ทั้งนี้ยังสามารถตอบโจทย์ที่ว่า “ทำอย่างไรให้งานที่มีเท่าเดิม แต่ทำให้เหนื่อน้อยลง?” “ทำอย่างไร
ให้ที่มีมากขึ้น แต่เหนื่อน้อยเท่าเดิม?” และ “ทำอย่างไรให้งานที่มีมากขึ้น แต่เหนื่อน้อยกว่าเดิม?” ได้

.....
(นางสาวอัชฌาพร กว้างสวัสดิ์)

ประธานกลุ่มจัดการความรู้

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ครั้งที่ ๑

ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖

สำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล

ประเด็นความรู้ : กระบวนการพัฒนาการบริหารจัดการ

หัวข้อการจัดการความรู้ : การบริหารจัดการเพื่อสู่องค์กรแห่งคุณภาพ

วันเดือนปีที่ดำเนินการ : ๖-๗ มีนาคม ๒๕๕๗

ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ลำดับที่	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
๑	นางสาวอัชฌาพร กว้างสวัสดิ์	ประธาน
๒	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมพล บุญญสุวรรณ์ไณ	กรรมการ
๓	นายกอบชัย แซ่มซ้อย	กรรมการ
๔	นางสาวธัญญรัตน์ เข้มนาค	กรรมการ
๕	นางสาวสุภาพรรณ ห่วงนาค	กรรมการ
๖	นายสมพร ฟุ้งสม	กรรมการเลขานุการ