

แบบฟอร์มการเขียนแบบถอดประสบการณ์การเรียนรู้ ด้านการบริหารการจัดการที่เป็นเลิศ

1. ชื่อ-สกุล ผู้เล่าเรื่อง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปิยสุดา ม้าไว คณะวิชา/หน่วยงาน คณะศิลปศาสตร์

2. ชื่อ-สกุล ผู้บันทึก ดร. วรารณ เพ็ญขจรศักดิ์ คณะวิชา/หน่วยงาน คณะศิลปศาสตร์

3. บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้เล่าเรื่อง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปิยสุดา ม้าไว ตำแหน่ง คณบดีคณะศิลปศาสตร์

4. เรื่องที่เล่า

การบริหารการจัดการที่เป็นเลิศ

5. ความเป็นมาของเรื่องที่เล่า

ปีนี้ทำงานบริหารในตำแหน่งนี้มาเป็นปีที่ 13 โดย 12 ปีที่ผ่านมา ก็ผ่านงานบริหารมาหลายตำแหน่งเหมือนกัน แต่ในความเป็นจริงแล้วตอนที่มาสมัครงานที่นี่ มาสมัครเป็นคณบดี แต่หลังจากที่ทำงานคณบดีแล้วก็เห็นว่า ถ้าหากเราสามารถจะมีความสามารถด้านใดที่จะช่วยพัฒนาการเรียนการสอน หรือการศึกษาของส่วนรวมได้ก็อยากจะช่วยกัน ก็ลงมือทำงานบริหาร ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้าภาควิชา เป็นรองคณบดี จนกระทั่งถึงตำแหน่งคณบดีในปัจจุบัน

การบริหารงานที่นี่เป็นมหาวิทยาลัยเอกชน มีความง่ายและมีความยากไปพร้อมๆ กัน ความง่ายของมหาวิทยาลัยเอกชนก็คือว่า การคิด การตัดสินใจ การสร้างสรรค์ทั้งหมดอยู่ที่คณะ หมายถึงว่า คณะเองถ้าคิดว่าอะไรที่จะเป็นสิ่งที่จะทำให้พัฒนานักศึกษาได้ ทำให้นักศึกษาไปสู่เป้าหมายของความเป็นเลิศได้ คณะสามารถคิดสามารถทำได้เลย แต่อีกข้อหนึ่งที่เป็นเรื่องที่คุณทำงานในหน่วยงานเอกชนก็จะรับทราบกันดี ก็คือว่า เราจะต้องทำงานเชิงรุกตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นเกิดอะไรขึ้นก็ต้องพร้อมรับมือกับปัญหาให้ได้

6. วิธีการ/ขั้นตอน หรือกระบวนการที่ทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ เทคนิคหรือกลยุทธ์ที่ใช้ ผู้มีส่วนร่วม อุปสรรคหรือปัญหาในการทำงาน และแนวทางการแก้ไข

ขั้นตอนของการทำงาน จริงๆ ในหนังสือตามแผงหนังสือ จะเป็นหนังสือ how to ของไทยของฝรั่ง ก็ได้ค้นพบว่า วิธีการทั้งหมดก็มีแนวคิดที่คล้ายๆ กันนะคะ เปิดก็จะดูเข้าไปเข้ามา แต่เท่าที่เห็นแล้วว่าจะอะไรที่จะทำให้นักศึกษาไปบริหารงานได้ดีที่สุด ก็น่าจะเป็นหลักการของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชมากกว่า ตรงนี้มันเป็นวิธีการบริหารงานที่เรียบง่ายที่สุด เข้าถึงได้ง่ายที่สุด ท่านมีหลักการทรงงาน 23 ข้อซึ่งไม่ยากนักนะคะ ถ้าคิดว่าเป้าหมายสูงสุดคือการที่ทำให้องค์กรมีความสุข การที่เรามีปัญหาอะไรก็แล้วแต่ เราหันหน้าพูดคุยกันแล้วก็เริ่มต้นตั้งแต่การแก้ปัญหาจากจุดเล็กๆ เป็นต้นไป หรือว่าการมองให้มันเลยจากเรื่องงานไปถึงเรื่องใจด้วย ถึงเรื่องการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างเป็นสุขด้วยก็จะมองข้ามปัญหาทั้งหมดไปได้ ถ้าจะบอกว่า 12 ปีที่ผ่านมา ไม่มีอุปสรรคไม่มีปัญหาใหญ่ๆ ให้แก้ไขเลย

คนก็คงจะไม่ค่อยเชื่อว่ามันเป็นไปไม่ได้ แต่สำหรับตัวเองแล้วกลับมองแบบนั้น ว่า 12 ปีที่มองว่ามันไม่ได้มีปัญหาไม่ได้มีอุปสรรคเป็นเพราะว่า เราได้รับการสนับสนุนหลายอย่าง สนับสนุนอย่างแรกก็คือ การสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน ไม่ว่าจะงานอะไรใดๆ ก็แล้วแต่ หลายคนมองว่า องค์กรใหญ่ก็จะกลายเป็นภาระ ก็จะกลายเป็นปัญหาที่ยิ่งเยอะขึ้น แต่ถ้าเรามองโลกกลับกัน เรามองว่า องค์กรใหญ่เราก็ยังมีคนช่วยงานเยอะขึ้น เรามีคนที่มีความสามารถในด้านต่างๆ ที่ไม่เหมือนกันมาช่วย support มาช่วยเติมเต็มซึ่งกันและกันได้มากขึ้น หากมองแบบนั้นได้ ปัญหาอุปสรรคก็ไม่ได้มี ในการทำงานที่ผ่านมา แต่ละงานเรามักจะพูดเสมอว่า ไม่ว่าจะงานอะไรก็แล้วแต่ ลงมือทำปุ๊บก็ต้องมีปัญหา มันก็ต้องมีประเด็นให้ขบคิด แต่ถ้ามองปัญหาและประเด็นที่ทำให้ขบคินั้นกลับ ไปเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความท้าทายในการทำงาน มันก็จะทำให้เรารู้สึกว่า งานนั้นกลายเป็นเรื่องที่เราจะต้องก้าวข้ามผ่านไปให้ได้ ยิ่งถ้าเป็นการก้าวข้ามผ่านโดยที่มีทีมงานช่วยกันงมมือกันไป ช่วยกันคิดช่วยกันทำ ปัญหาอุปสรรคก็ไม่มี

7. ผลลัพธ์หรือความสำเร็จที่เกิดขึ้น และสิ่งที่ผู้เล่าเรื่องที่ได้เรียนรู้จากประสบการณ์ดังกล่าว

ความสำเร็จที่เห็นเป็นรูปธรรมเลยนะคะ อยากจะเปลี่ยนจากคำว่าความสำเร็จเป็นความชื่นใจซะมากกว่า เด็กไปได้รับรางวัล เด็กได้ก้าวไกลไปมากขึ้น ได้ก้าวทำออกจากประเทศไทยไปอยู่ในระดับสากลได้ เด็กประสบความสำเร็จในการเรียน เด็กประสบความสำเร็จในการทำงาน อันนั้นเรียกว่าเป็นความชื่นใจนะคะ หรือที่ใครๆ เรียกว่าเป็นความสำเร็จที่เป็นรูปธรรม ความสำเร็จต่อมาอีกคือความสำเร็จที่ เวลาเรามองไปที่คนรอบข้าง เราเห็นว่าเค้ามีความสุข เราเห็นว่าเค้าอยากมาทำงาน เราเห็นว่า เค้าแน่ใจว่าไม่ว่าเราจะทำงานอะไรจะยากแค่ไหนเค้าก็จะมีคนช่วยดูแล จะสามารถผ่านไปด้วยกันได้ อันนี้ก็เป็นความสำเร็จอันที่สองที่ตัวเองรู้สึกได้ว่า เรายังสามารถมาถึงจุดๆ นี้ได้ จุดที่ทำให้คนทำงานเป็นชิ้นงานก็สำเร็จ ทำให้คนรู้สึกมีความสุขในการทำงานได้ ความสำเร็จสุดท้ายสำหรับตนเองต้องใช้คำว่าเราภูมิใจมากกว่า แต่ภูมิใจในที่นี้ไม่ได้ภูมิใจในตัวเองนะคะ แต่รู้สึกเราภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภูมิใจที่ได้ทำงานร่วมกับคนที่มีความสามารถ แล้วที่รู้สึกภูมิใจที่ได้อยู่ในสถาบันการศึกษาที่จะสามารถช่วยเหลืออะไรให้กับผืนแผ่นดินไทยได้บ้าง