

คณะอนุกรรมการจัดการความรู้ด้านการบริหารงานที่เป็นเลิศ

คู่มือชุดความรู้ด้านการบริหารงานที่เป็นเลิศ

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

มหาวิทยาลัยรังสิต

ปีการศึกษา 2556

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์ของการถอดบทเรียน	1
ขั้นตอนหรือวิธีดำเนินการของการถอดบทเรียน	1
โมเดลที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรม	2
บทที่ 2 คลังความรู้การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	
คลังความรู้ที่ 1	4
คลังความรู้ที่ 2	5
คลังความรู้ที่ 3	6
คลังความรู้ที่ 4	6
คลังความรู้ที่ 5	7
บทที่ 3 บทสรุป	10
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้	
ภาคผนวก ข คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้	
ภาคผนวก ค รายชื่อคณะ/สถาบัน/วิทยาลัยที่ส่งแบบถอดความรู้ด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	
ภาคผนวก ง เอกสารแบบถอดความรู้ด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ของคณะและสำนัก	

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

คณะอนุกรรมการพัฒนาลัทธิความรู้ด้านการบริหารงาน ที่เป็นเลิศภายใต้การทำงานของคณะ กรรมการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยรังสิตมีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งคือ การจัดทำชุดบทเรียนหรือชุดประสบการณ์ที่เป็นผลจากการถอดบทเรียนจากคณะ สถาบัน และสำนักต่างๆ จำนวน 5 หน่วยงาน ซึ่งความรู้ดังกล่าวเป็นการแปลงความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวผู้ปฏิบัติงาน (tacit knowledge) ที่มีความเป็นเลิศด้านการบริหารจัดการที่เป็นเลิศมาเป็นความรู้ที่ปรากฏชัดเจน (explicit knowledge) ซึ่งอยู่ในรูปแบบที่สามารถเผยแพร่ได้ง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อพัฒนาคุณภาพ การบริหาร มุ่งผลสัมฤทธิ์ ของหน่วยงานต่างๆภายในมหาวิทยาลัยรังสิตให้มีผลสัมฤทธิ์ โดยยึดหลักประหยัด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไปได้

วัตถุประสงค์ของการถอดบทเรียน

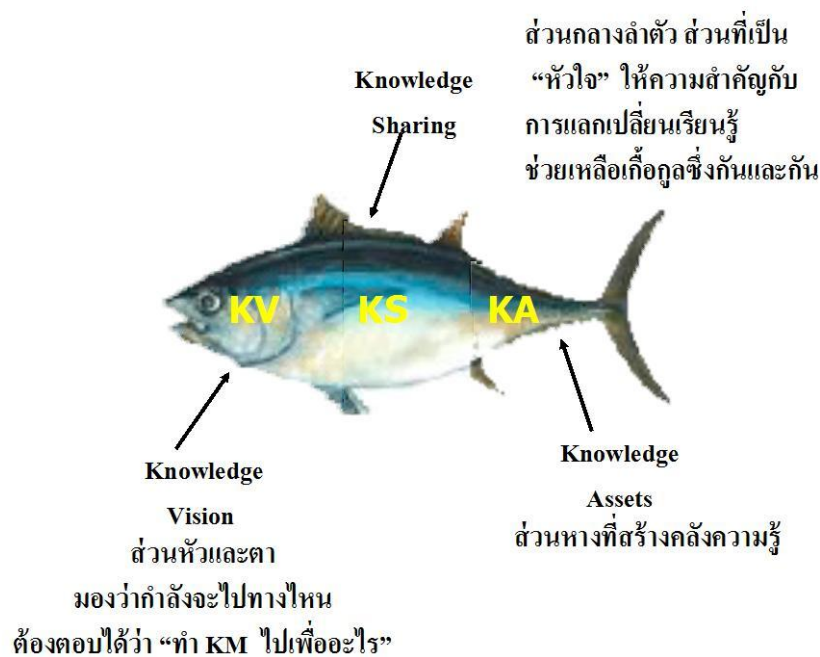
1. เพื่อสนับสนุนให้เกิดการถอดความรู้ ประสบการณ์ และการทำงานที่เป็นเลิศด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ของคณะ สถาบัน และสำนักต่างๆ
2. เพื่อจัดทำชุดบทเรียนหรือชุดประสบการณ์ด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์
3. เพื่อเผยแพร่และกระตุ้นให้เกิดการใช้ความรู้จากชุดบทเรียนหรือชุดประสบการณ์

ขั้นตอนหรือวิธีดำเนินการของการถอดบทเรียน

1. ศึกษาโครงสร้างหรือขอบเขตของความรู้ที่ต้องการถอดบทเรียนเกี่ยวกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์
2. วิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายบุคคล คณะ สถาบัน และสำนัก
3. สังเคราะห์ข้อมูล โดยการจัดกลุ่มและสร้างความสัมพันธ์ของข้อมูลขึ้นมาใหม่
4. จัดทำชุดบทเรียนหรือชุดประสบการณ์ (ฉบับร่าง)
5. จัดประชุมร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อประมวล ตรวจสอบ และกลั่นกรองความถูกต้องและคุณภาพของชุดบทเรียนหรือชุดประสบการณ์ (ฉบับร่าง)
6. ปรับปรุง และจัดทำชุดบทเรียนหรือชุดประสบการณ์ฉบับสมบูรณ์
7. นำเสนอ เผยแพร่และกระตุ้นให้เกิดการใช้ความรู้จากชุดบทเรียนหรือชุดประสบการณ์ฉบับสมบูรณ์

โมเดลที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรม

โมเดลการจัดการความรู้ที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมคือ “โมเดลปลาหู” ของสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม หรือ สกส . ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการคือ ประการแรกคือ “เป้าหมายของการแลกเปลี่ยนความรู้” ประการที่สอง เป็นกิจกรรม “การแลกเปลี่ยนความรู้” และประการสุดท้าย เป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนความรู้ หรือ “คลังความรู้”



บทที่ 2

คลังความรู้

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (result based management-RBM) หมายถึง การบริหารโดยมุ่งเน้นที่ผลการปฏิบัติงานหรือผลสัมฤทธิ์เป็นหลัก สามารถวัดผลการปฏิบัติงานด้วยตัวชี้วัด (key performance indicators -KPIs) อย่างเป็นรูปธรรม มีกระบวนการบริหารแบบ plan do check act (PDCA) เน้นความประหยัด (economy) โดยมีการใช้ต้นทุนหรือทรัพยากรการผลิตอย่างเหมาะสม และมีความคุ้มค่าที่สุด เน้นความมีประสิทธิภาพ (efficiency) โดยปฏิบัติงานให้ได้ผลงานในระดับที่สูงกว่าปัจจัยนำเข้า และเน้นความมีประสิทธิภาพ (effectiveness) โดยปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

การจัดการความรู้ด้านการบริหารที่เป็นเลิศ โดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ เน้นหลักประหยัด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลโดยคณะ สถาบัน สำนักต่างๆ ของมหาวิทยาลัยรังสิต มีการดำเนินงานที่เป็นผลและเป็นต้นแบบได้ 5 เรื่องได้แก่

1. สร้างความมีส่วนร่วมในการพัฒนาวิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์
2. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. การดำเนินกิจกรรมห้องปฏิบัติการปลอดภัย คณะเภสัชศาสตร์
4. แรบบันดาลใจและการเอาชนะอุปสรรคด้วยหลัก PDCA การเทียบโอนวิชาของนักศึกษา และใบเบิกค่าสอนเกินภาระงานอาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ
5. การดำเนินงาน 5ส สำนักหอสมุด

เนื้อหาสาระของบทนี้เป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการถอดบทเรียนของคณะ สถาบัน และสำนักต่างๆ จำนวน 5 หน่วยงาน คลังความรู้ ที่ได้สามารถสรุปเป็นภาพรวมตามเป้าหมายของการถอดความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 5 ด้านดังนี้คือ

ประการที่หนึ่ง บริบทของการจัดการหรือความเป็นมาของปัญหาที่คณะ สถาบัน และสำนักฯ จำเป็นต้องนำการบริหารงานมุ่งผลสัมฤทธิ์มาใช้

ประการที่สอง กระบวนการของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

ประการที่สาม เทคนิควิธีการที่ทำให้การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ประสบความสำเร็จ

ประการที่สี่ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ให้ประสบความสำเร็จ

และ**ประการที่ห้า** คุณลักษณะของคณะ สถาบัน สำนักที่มีความเป็นเลิศด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยรายละเอียดของแต่ละด้านมีดังนี้

คลังความรู้ที่ 1 บริบทของการจัดการหรือความเป็นมาของปัญหาที่คณะ สถาบัน และสำนักฯ จำเป็นต้องนำการบริหารงานมุ่งผลสัมฤทธิ์มาใช้

1. เพื่อพัฒนาคณะ สถาบัน สำนัก ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของการเปลี่ยนแปลง
2. พัฒนาศักยภาพให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้น สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างมีความสุข มีทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมากยิ่งขึ้น สามารถพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าประสงค์
3. เพื่อสร้างความมีส่วนร่วมในการบริหารงาน
4. เพื่อพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศที่สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารคณะ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
5. เพื่อสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานและให้บริการขององค์กร โดยเฉพาะในหน่วยงานที่มีความเสี่ยงและต้องการมาตรการความปลอดภัย
6. เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและสร้างความพึงพอใจในการให้บริการคณาจารย์และนักศึกษาของคณะ

คลังความรู้ที่ 2 กระบวนการของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

1. การบริหารแบบมีส่วนร่วม ได้มีกระบวนการ ได้แก่ 1) ปรึกษาหารือ โดยการจัดประชุมระดับคณะกรรมการบริหารวิทยาลัย 2) การสร้างความตระหนักให้แก่บุคลากร โดยการส่งร่างแนวทางการพัฒนาฯให้กับทุกหน่วยงาน เพื่อพิจารณาผลกระทบด้านต่างๆ วิธีปฏิบัติให้บรรลุผล หรือเสนอความคิดเห็นอื่นๆ และส่งกลับมายังวิทยาลัยเพื่อรวบรวม 3) การประชุมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร โดยจัดประชุมสัมมนากลุ่มย่อยที่มีระดับหัวหน้า หน่วยงานเข้าร่วมเพื่อทำความเข้าใจและค้นหาเหตุผลในการพิจารณาร่างแนวทางการพัฒนาอีกครั้ง ก่อนนำไปสรุปเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป 4) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยการประชุมสรุปแนวทางการดำเนินงานของแต่ละกลุ่มย่อย เพื่อให้ได้แนวทางปฏิบัติที่ทุกฝ่ายเห็นสอดคล้องกัน และกำหนดแนวทางการดำเนินงานของคณะ

2. การพัฒนาสารสนเทศเพื่อการจัดการ ได้ใช้กระบวนการวิเคราะห์และพัฒนาระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย 1) งานด้านวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ : วางแผนงานสำหรับการรับความต้องการของแต่ละระบบย่อย 2) งานด้านสถาปัตยกรรมเครือข่ายคอมพิวเตอร์ : วางแผนงานสำหรับการปรับปรุง ดูแลและขยายระบบงาน ด้านเครือข่ายและเครื่องแม่ข่าย และระบบเครือข่ายเสมือน (Cloud system) ของระบบการจัดการสารสนเทศ เพื่อรองรับตามความต้องการของนักศึกษา และบุคลากรของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) งานด้านพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อการจัดการ : วางแผนงานและลำดับความสำคัญของ ระบบงานย่อยๆในการพัฒนาบนโดเมน it.rsu.ac.th และ ระบบเครือข่ายเสมือน (Cloud system) 4) งานด้านทดสอบระบบสารสนเทศ และสนับสนุนการใช้งาน : วางแผนการอบรม ออกแบบโครงสร้างตามการวิเคราะห์และออกแบบระบบสำหรับการ ทดสอบระบบจากทีมพัฒนา สนับสนุนแก้ไขการใช้งานระบบสารสนเทศจาก นักศึกษาและบุคลากร รวมไปถึงตรวจสอบเอกสารคู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศ
3. ระบบบริหารห้องปฏิบัติการปลอดภัยประจำคณะเภสัชศาสตร์ ได้พัฒนาขึ้นโดยมีขั้นตอนดังนี้ 1) แต่งตั้งคณะกรรมการห้องปฏิบัติการปลอดภัยประจำคณะเภสัชศาสตร์ เพื่อศึกษาข้อมูลการจัดทำระบบห้องปฏิบัติการปลอดภัย 2) จัดระบบบริหารและกลไกบริหารห้องปฏิบัติการปลอดภัย 3) จัดทำคู่มือห้องปฏิบัติการปลอดภัย สำหรับใช้ในห้องปฏิบัติการของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต 4) จัดทำระบบผ่านเข้า -ออกห้องปฏิบัติการและการเบิกอุปกรณ์และสารเคมี โดยใช้ PHARM-SAFETY CARD 5) ระดมสมองเพื่อออกข้อสอบ สำหรับการสอบห้องปฏิบัติการปลอดภัย เพื่อรับ PHARM-SAFETY CARD 6) สรุปวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน 7) ประชุมเพื่อวิเคราะห์และแก้ปัญหาจากการสอบห้องปฏิบัติการปลอดภัย
4. การพัฒนาการทำงานและบริการแก่คณาจารย์และนักศึกษาโดยใช้หลัก PDCA มีขั้นตอนดังนี้ 1) วางแผนและวิธีปฏิบัติงานใหม่ โดยพิจารณาจากสาเหตุและสภาพของปัญหา 2) ทดลองปฏิบัติตามแผนการทำงานใหม่ 3) ประเมินผลการทำงาน 4) แก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าเดิม
5. การดำเนินงาน 5ส มีกระบวนการดังนี้ 1) แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการและกรรมการดำเนินงาน 2) มีการกำหนดมาตรฐานในการดำเนินงาน แบ่งเป็น มาตรฐานในการปฏิบัติงานเช่น มาตรฐานโต๊ะทำงาน ห้องประชุม ตู้และชั้นเก็บอุปกรณ์ปฏิบัติงาน ฯลฯ และมาตรฐานในส่วนพื้นที่ให้บริการผู้ใช้

เช่น มาตรฐานเกณฑ์เตอร์บริการยืมคืน โต๊ะ บริการตอบคำถาม ฯลฯ 3) บุคลากรทุกระดับปฏิบัติตาม มาตรฐานที่กำหนดไว้ 4) มีกิจกรรมทำความสะอาด (cleaning day) 5) การตรวจติดตามประเมินผล การดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ 6) ให้รางวัลเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ

คลังความรู้ที่ 3 เทคนิควิธีการที่ทำให้การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ประสบความสำเร็จ

1. การให้โอกาสในการมีส่วนร่วมของผู้ที่ได้รับผลกระทบและมีส่วนได้เสีย โดยให้บุคลากรได้มีโอกาส มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา กำหนดนโยบายและ แผนการดำเนินงาน ควบคุม ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน
2. ยึดหลักผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้รับบริการ เป็นสำคัญ โดยวิเคราะห์ความต้องการของผู้บริหาร และผู้ให้บริการซึ่งเป็นนักศึกษาและบุคลากร
3. การดำเนินงานทุกด้านให้ประสบความสำเร็จต้องเกิดจากความร่วมแรงร่วมใจของบุคลากรทุกคนทุก แผนก/ฝ่ายและทุกระดับ และมีการมอบหมายคณะทำงานต่างๆตามหน้าที่และความรับผิดชอบ
4. ผู้บริหารหน่วยงานต้องทำสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงหรือคิดวิธีการทำงานใหม่ ต้องทำหน้าที่เป็น “คุณอำนวย” สนับสนุนทั้งกำลังใจและกำลังทรัพยากรในการดำเนินกิจกรรม
5. การมีทัศนคติที่ดีในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาคุณภาพงาน
6. แรงบันดาลใจจากคำกล่าวของผู้อื่นและเพื่อนร่วมงานและผู้ให้บริการ ช่วยให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะ พัฒนางานให้ดีขึ้น

คลังความรู้ที่ 4 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ให้ ประสบความสำเร็จ

1. การโน้มน้าวให้บุคลากรมีความเข้าใจในแนวทางการเปลี่ยนแปลงเพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนและ เห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย
2. การพัฒนาระบบสารสนเทศต้องใช้เวลาค่อนข้างมาก บริการบางประเภทบนระบบยังไม่สามารถ พัฒนาได้สำเร็จตามแผนที่วางไว้
3. การสร้างความต่อเนื่องและสม่ำเสมอในการทบทวนความรู้ในการใช้ห้องปฏิบัติการปลอดภัย

4. การไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการ ถึงแม้ว่าจะมีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เช่น บริการเทียบโอนรายวิชาของนักศึกษา แต่ผู้รับบริการยังไม่มีความรับผิดชอบในการทำตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ทำให้การบริการไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้
5. การกำหนดมาตรฐานกลางในการดำเนินงานที่ไม่ชัดเจนและครอบคลุมเพียงพอ ส่งผลให้สร้างความเข้าใจในการดำเนินงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คลังความรู้ที่ 5 คุณลักษณะของคณะ สถาบัน สำนักที่มีความเป็นเลิศด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

1. คณะ สถาบัน สำนัก มีการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีโอกาสในการเสนอความต้องการ กำหนดแผน ดำเนินการ และติดตามผลการดำเนินงาน
2. มีแผน นโยบายในการบริหารงานทรัพยากรและปัจจัยเกื้อหนุน เช่น อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและให้บริการ
3. มีผู้บริหารที่เอื้ออำนวยสนับสนุนการดำเนินงานในองค์กร ทั้งสนับสนุนทรัพยากรและสร้างขวัญและกำลังใจ
4. ตระหนักถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันได้แก่ นักศึกษา คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้เกี่ยวข้อง
5. มีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการที่เอื้อให้ผู้บริหารและบุคลากรของคณะ สถาบัน สำนัก และนักศึกษาสามารถเข้าถึงเพื่อการตัดสินใจและใช้บริการข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
6. บุคลากรในคณะ สถาบัน สำนัก ร่วมกันทำงานเป็นทีม
7. มีคู่มือ มาตรฐาน และขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและการให้บริการ เพื่อลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนและทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดคุ้มค่า เช่น คู่มือความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการ คู่มือการปฏิบัติงานต่างๆ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการให้บริการ เช่น การเทียบโอนของนักศึกษา รวมถึงมาตรฐานกลางในการดำเนินงาน 5 ส เป็นต้น
8. มีบุคลากรที่มีทัศนคติที่ดี พร้อมแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาและสร้างสรรค์งาน
9. มีการพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพ ศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อสามารถพัฒนาให้งานมีประสิทธิภาพ คือ มีความสะดวกในการปฏิบัติงานและบริการ และประสิทธิผล

บทที่ 3

บทสรุป

โมเดลความรู้ด้านการบริหารที่เป็นเลิศ โดยเน้นการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

ผลของการถอดบทเรียนของผู้ที่มีความเป็นเลิศด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นรายบุคคลและรายคณะ สถาบันและสำนัก และพัฒนาเป็นชุดบทเรียนหรือชุดประสบการณ์ดังกล่าว คณะทำงานฯ ใ้รขอสรุปและนำเสนอ ชุดความรู้ในลักษณะโมเดลการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เชิงระบบ (*Result-based Management Approach System Model*) โดยมีจุดประสงค์เพื่อนำชุดความรู้ดังกล่าวไปใช้เพื่อการบริหารที่มีความเป็นเลิศให้เกิดขึ้นทั่วทั้งมหาวิทยาลัย อันจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหาร และพัฒนามหาวิทยาลัยรังสิตให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization - LO) ต่อไป

โมเดลเชิงระบบของความเป็นเลิศด้านการบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์มีรายละเอียดดังนี้



โมเดล PRASITPAT

โมเดลประสิทธิ์พัฒน์ หรือ PRASITPAT มีองค์ประกอบความสำเร็จของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ สามารถอธิบายการใช้งานของโมเดลดังกล่าวได้ดังนี้

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ เพื่อเน้นหลักประหยัด มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ให้ประสบความสำเร็จ นั้น คณะ สถาบัน สำนักต่างๆ ของมหาวิทยาลัยรังสิต ควรได้พิจารณาปัจจัยต่างๆ 9 ประการ ดังต่อไปนี้

P - Participative Management ใช้หลักการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการวิเคราะห์ความต้องการและข้อเสนอแนะจากบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรอบคอบ นำไปสู่การกำหนดนโยบาย การวางแผนงาน การดำเนินงาน และติดตามผลได้อย่างครอบคลุม

R - Resource and Facility Management การบริหารทรัพยากรและปัจจัยเกื้อหนุนต่างๆ

A - Administrative Support ความสนับสนุนจากผู้บริหาร โดยผู้บริหารต้องเป็นผู้เอื้ออำนวย สนับสนุนสร้างขวัญและแรงจูงใจให้เกิดการพัฒนาตามเป้าหมายที่วางไว้

S - Stakeholder Centric ตระหนักในความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันได้แก่ นักศึกษา คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย และผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ

I - Information-based Management ต้องใช้สารสนเทศในการบริหารงานและตัดสินใจ ต้องมีการพัฒนาระบบสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงและเสนอสารสนเทศที่ถูกต้องและทันสมัยเป็นปัจจุบัน ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจและการบริหารงานในหน่วยงานได้อย่างรอบคอบและทันทั่วถึง

T - Team Working การทำงานเป็นทีมของบุคลากร ต้องมีความร่วมมือร่วมใจทำงานเป็นทีม

P - Procedures and Standards การกำหนดคู่มือ ขั้นตอน และมาตรฐานการปฏิบัติงานและการบริการ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน การให้บริการ การควบคุมความเสี่ยงและเป็นมาตรการรักษาความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน คู่มือเหล่านี้ เมื่อได้พัฒนาขึ้นแล้วต้องมีการเผยแพร่

ไปยังผู้เกี่ยวข้องรับทราบและปฏิบัติ ตลอดจน ต้องมีการปรับปรุงให้มีความทันสมัย เหมาะสมกับ เหตุการณ์และสภาพแวดล้อม การมีคู่มือและมาตรฐานการปฏิบัติงานทำให้เกิดการลดขั้นตอน ประหยัดเวลาและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

A - Good Attitude of Staff บุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน ต้องมีทัศนคติที่ดีในการแก้ไขปัญหา และการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะขึ้นภายในองค์การ

T - Total Quality Improvement การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมีการวางแผน การดำเนินงาน การประเมินและปรับปรุงผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ หน่วยงานมีการพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง



คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้

มหาวิทยาลัยรังสิต

เมืองเอก ถนนพหลโยธิน จังหวัดปทุมธานี 12000
โทร. (662) 997-2222-30 โทรสาร (662) 533-9470

คำสั่งมหาวิทยาลัยรังสิต

ที่ 1219/2555

เรื่อง คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้

ตามที่มหาวิทยาลัยมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ ที่ 1047/2555 ลงวันที่ 5 ตุลาคม 2555 นั้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 43 แห่งพระราชบัญญัติอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ.2546 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550 ขอแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้เพื่อดำเนินงานในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

คณะกรรมการการจัดการความรู้ด้านเทคนิคการเรียนการสอน

- | | |
|---------------------------------|------------------------|
| 1. ผศ.อารีรัตน์ แยมเกษร | ประธานคณะกรรมการ |
| 2. รศ.ดร.ทัศนีย์ ปัญจานนท์ | อนุกรรมการ |
| 3. รศ.ดร.กาญจนา จันทร์ประเสริฐ | อนุกรรมการ |
| 4. ผศ.ดร.พงษ์จันทร์ อยู่แพทย์ | อนุกรรมการ |
| 5. ผศ.ศิริวรรณ วาสกรี | อนุกรรมการ |
| 6. ดร.จิรัชมา วิเชียรปัญญา | อนุกรรมการ |
| 7. นายกิตติศักดิ์ ไตรพิพัฒพรชัย | อนุกรรมการ |
| 8. ผศ.สมศักดิ์ เอื้ออักษมาสัย | อนุกรรมการและเลขานุการ |
| 9. นางเบญจพร เกาะแก้ว | ผู้ช่วยเลขานุการ |

คณะกรรมการการจัดการความรู้ด้านเทคนิคการพัฒนาภาษาอังกฤษ

- | | |
|----------------------------------|------------------------|
| 1. นายอรจณ์ สีหะอำไพ | ประธานคณะกรรมการ |
| 2. ดร.นครเทพ ทิพย์สุภราษณ์ | อนุกรรมการ |
| 3. นางสาวศิริมน ศรีนพรัตน์ | อนุกรรมการ |
| 4. นางสาวสุพัตรา ตูจินดา | อนุกรรมการ |
| 5. นางจิตติมาน เกียรติวิชัยพันธ์ | อนุกรรมการ |
| 6. นายปวิศร ช่อมศิลป์ | อนุกรรมการและเลขานุการ |

คณะกรรมการการจัดการความรู้ด้านบรรณวิปถุ

- | | |
|---|-----------|
| 1. ศาสตราจารย์ รศ.ดร.เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง | ที่ปรึกษา |
|---|-----------|

2. นายอานันท์ หาญพาณิชย์พันธ์	ที่ปรึกษา
3. นายอนุสรณ์ ศรีแก้ว	ประธานคณะอนุกรรมการ
4. นายสันติย์ แสงขาม	อนุกรรมการ
5. นายอชิตพล นัตถวรการ	อนุกรรมการ
6. ดร.อาภา หวังเกียรติ	อนุกรรมการ
7. ว่าที่ ร.อ.(หญิง) ภัทรมน สุวพันธุ์	อนุกรรมการ
8. นางสาวสาวิตรี ดีดวง	เลขานุการ
9. นายณัฏฐินทร์ สิริวิวัฒนา	ผู้ช่วยเลขานุการ

คณะอนุกรรมการบริหารจัดการความรู้ด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์

1. ผศ.ดร.พงษ์จันทร์ อยู่แพทย์	ประธานคณะอนุกรรมการ
2. รศ.ดร.ทัศนีย์ ปัญจานนท์	อนุกรรมการ
3. รศ.ดร.วิมล ชอบชื่นชม	อนุกรรมการ
4. รศ.พิศประไพ สารศาลิน	อนุกรรมการ
5. ร.ต.(หญิง)ผศ.ดร.วรรณิ์ ศุขศาสตร์	อนุกรรมการ
6. ผศ.ดร.นฤพนธ์ ไชยยศ	อนุกรรมการ
7. ผศ.ดร.วิวรรธน์ ปาณะสิทธิพันธุ์	อนุกรรมการ
8. ผศ.อารีรัตน์ แยมเกษร	อนุกรรมการ
9. ดร.จิรัชมา วิเชียรปัญญา	อนุกรรมการ
10. นายกิตติศักดิ์ ไตรพิพัฒพรชัย	อนุกรรมการ
11. ผศ.อังสนา โยธินารักษ์	อนุกรรมการและเลขานุการ
12. นางสาวกนกรัตน์ ครุภูมิโสเม	ผู้ช่วยเลขานุการ

คณะอนุกรรมการบริหารจัดการความรู้ด้านการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ

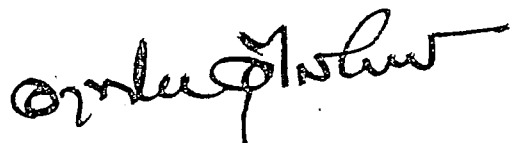
1. ดร.มลิวลย์ ประดิษฐ์ธีระ	ประธานคณะอนุกรรมการ
2. รศ.ดร.ธรรมศักดิ์ รุจิระยรรยง	อนุกรรมการ
3. ดร.กัลยรัตน์ หล่อมณีนพรัตน์	อนุกรรมการ
4. ดร.กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ	อนุกรรมการ
5. นางนันทนา กุญชร ณ อยุธยา	อนุกรรมการ
6. นางสาวผการัตน์ จำปาน้อย	อนุกรรมการ
7. นางสาวสุกัลยา วงศ์ชมบุญ	อนุกรรมการ
8. นางสาวชะอ้อน พันถิ่น	อนุกรรมการและเลขานุการ

โดยกำหนดให้คณะกรรมการการจัดการความรู้มีบทบาทหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. กำหนดขอบเขตประเด็นความรู้ย่อย (Knowledge Domain) ที่ต้องการจัดการความรู้
2. จัดทำแบบฟอร์มสำหรับการสร้าง แสวงหา และเก็บรวบรวมความรู้ตามขอบเขตประเด็นความรู้ย่อยที่กำหนดไว้
3. สื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคลังความรู้
4. ประมวลและกลั่นกรองความรู้ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ของคณะ สถาบัน สำนักงานและหน่วยงานต่าง ๆ
5. จัดเวทีเพื่อการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน
6. สื่อสาร เผยแพร่และถ่ายโอนความรู้ผ่านช่องทางที่หลากหลาย
7. จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี และนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการการจัดการความรู้มหาวิทยาลัยรังสิต

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2555



(ดร.อาทิตย์ อุไรรัตน์)

อธิการบดี

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้



มหาวิทยาลัยรังสิต

เมืองเอก ถนนพหลโยธิน จังหวัดปทุมธานี 12000

โทร. (662) 997-2222-30 โทรสาร (662) 533-9470

คำสั่งมหาวิทยาลัยรังสิต

ที่ 1047/2555

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 43 แห่งพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. 2546 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550 จึงให้ยกเลิกคำสั่งที่ ว 007/2552 และแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ ดังต่อไปนี้

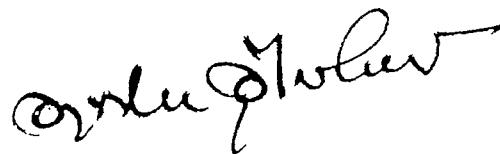
คณะกรรมการอำนวยการ

- | | |
|---|---------------|
| 1. รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายเทคโนโลยี | กรรมการ |
| 3. คณบดีวิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์ | กรรมการ |
| 4. คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย | กรรมการ |
| 5. คณบดีคณะวิทยาศาสตร์ | กรรมการ |
| 6. คณบดีคณะนิเทศศาสตร์ | กรรมการ |
| 7. คณบดีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ | กรรมการ |
| 8. ผู้อำนวยการสำนักงานมาตรฐานวิชาการ | กรรมการ |
| 9. ผู้อำนวยการสำนักงานวางแผนพัฒนาคุณภาพ | กรรมการ |
| 10. ผู้อำนวยการสำนักงานบุคคล | กรรมการ |
| 11. ผู้อำนวยการสถาบันวิจัย | กรรมการ |
| 12. ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ | กรรมการ |
| 13. ผู้อำนวยการศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ | กรรมการ |
| 14. ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาต่อเนื่อง | กรรมการ |
| 15. ผู้อำนวยการสำนักงานประกันคุณภาพ | กรรมการ |
| 16. ผู้อำนวยการศูนย์นวัตกรรมและการเรียนรู้ | กรรมการ |
| 17. ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด | กรรมการ |

18. ผู้อำนวยการสำนักงานการตลาด กรรมการ
19. ดร.จิรัชฌา วิเชียรปัญญา กรรมการ
20. ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนและพัฒนาการเรียนการสอน กรรมการและเลขานุการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ลง ณ วันที่ 5 ตุลาคม 2555



(ดร.อาทิตย์ อุไรรัตน์)

อธิการบดี

ภาคผนวก ค

รายชื่อคณะ/สถาบัน/วิทยาลัยที่ส่งแบบทดสอบความรู้ด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

คณะการแพทย์แผนตะวันออก

คณะทัศนมาตรศาสตร์

คณะบริหารธุรกิจ

คณะบัญชี

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะเภสัชศาสตร์

วิทยาลัยบริหารธุรกิจและรัฐศาสตร์

วิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์

สถาบันการทูตและการต่างประเทศ

สถาบันการบิน

สำนักหอสมุด

ภาคผนวก ง

เอกสารแบบถอดความรู้ด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ของคณะและสำนัก

คณะบริหารธุรกิจ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะเภสัชศาสตร์

วิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์

สำนักหอสมุด

การถอดประสบการณ์การเรียนรู้ด้าน การบริหารจัดการที่เป็นเลิศการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เน้นหลักประหยัด
ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
คณะบริหารธุรกิจ ปังบประมาณ พ.ศ. 2555

1. ชื่อ-สกุล ผู้เล่าเรื่อง **คุณ จันทนา ก้อนทอง**
2. ชื่อ-สกุล ผู้บันทึก **ว่าที่ร้อยตรี ดร.กริพัฒน์ ชาญกิจ , อ.ณัฐยศ สุริยเสนีย์**
3. บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้เล่าเรื่อง

ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ธุรการ
ภาระงาน	ดูแลงานวิชาการและการจัดเตรียมเอกสารการประชุมกรรมการกำกับมาตรฐานวิชาการ 9 สาขา, การปรับปรุงหลักสูตร, การเทียบโอนวิชาของนักศึกษา, ไขเบิกค่าสอนเกินภาระงานอาจารย์ประจำ และอาจารย์พิเศษ, งานด้านการพิมพ์ข้อสอบ, งานวารสาร “เศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจปริทัศน์”, งานประเมินอาจารย์ผู้สอนตามห้องเรียน, งานอำนวยความสะดวกให้คำแนะนำแก่นักศึกษาภายนอกและภายใน.
4. ชื่อเรื่องที่เล่า

แรงบันดาลใจและการเอาชนะอุปสรรคด้วยหลัก PDCA: การเทียบโอนวิชาของนักศึกษา และ ไขเบิกค่าสอนเกินภาระงานอาจารย์ประจำ
5. บริบท หรือความเป็นมาของเรื่องที่เล่า
 1. หลักการ วงจร P D C A เป็นวงจรพัฒนาคุณภาพงาน :ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วนหลักดังนี้
การวางแผน (PLAN = P) โดยมีจุดประสงค์เพื่อ จัดอันดับความสำคัญการดำเนินงาน ,ระยะเวลาการดำเนินงาน, การกำหนดความรับผิดชอบของตนและ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการงานของตนเอง การวางแผนยังช่วยให้สามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้.
 - การปฏิบัติ (DO = D) เป็นการลงมือปฏิบัติงาน ตามแนวทางที่ได้วางแผนไว้ ซึ่งจะเป็นลักษณะการหารูปแบบวิธีการทำงาน ที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองและผู้อื่น.

การจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยรังสิต
การถอดประสบการณ์การเรียนรู้ด้านการบริหารจัดการที่เป็นเลิศการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เน้นหลักประหยัด
ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
คณะบริหารธุรกิจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

การตรวจสอบ (CHECK = C) เป็นการประเมินการทำงานว่าเป็นไปตามแผนที่วางไว้ได้ดีหรือไม่, มีเรื่องใดที่ไม่สามารถทำตามแผน หรือ มีกระบวนการในการทำงานใดที่เกิดปัญหาในการทำงาน. การตรวจสอบเป็นลักษณะการประเมินสถานการณ์ของการปฏิบัติงานจริง และหาสาเหตุของปัญหา.

การปรับปรุงแก้ไข (ACTION = A) เป็นการพิจารณาเพื่อหาทางแก้ไข และหาขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ควรแก้ไข ปรับปรุง เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น

2. ความเป็นมาในการนำหลักการพัฒนาคุณภาพงานมาใช้ ในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2.1 การเทียบโอนรายวิชาของนักศึกษา เป็นส่วนงานที่ต้องติดต่อกับนักศึกษาทั้งหมดสองส่วนคือ

1. นักศึกษาใหม่ที่โอนย้ายมาจากสถาบันการศึกษาอื่น

2. นักศึกษาเก่าที่โอนย้ายข้าม สาขาวิชาเรียน ในคณะ, โอนย้ายจากคณะอื่น, นักศึกษาที่ทำการเปลี่ยนรหัสติดกัน ในกรณีที่พ้นสถานภาพการเป็นนักศึกษา และกลับเข้ามาลงทะเบียนใหม่ ปัญหาหลัก ที่พบคือ ปัญหาการดำเนินงานที่ไม่ต่อเนื่องและความตั้งใจในการติดตามผลการดำเนินงานของนักศึกษา รวมถึงจำนวนการดำเนินการเทียบโอนรายวิชาของนักศึกษาที่มีจำนวนมาก

2.2 ใบบอกคำสอนเกินภาระงานอาจารย์ประจำ เป็นส่วนงานที่ต้องติดต่อกับกลุ่มงานหลักสองส่วนคือ

1. คณาจารย์ในคณะบริหารธุรกิจ

2. แผนกงบประมาณและการเงิน, แผนกบุคคล

การจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยรังสิต
การถอดประสบการณ์การเรียนรู้ด้านการบริหารจัดการที่เป็นเลิศการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เน้นหลักประหยัด
ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
คณะบริหารธุรกิจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

ปัญหาหลัก ที่พบคือ การบริหารเวลาในการทำงานระหว่างคณาจารย์และปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกัน , ความยากลำบากในการติดตามเอกสารการเบิกชั่วโมงสอนเกินจากคณาจารย์ และ ความสมบูรณ์ของเอกสารการเบิกชั่วโมงสอนเกิน.

6. วิธีการ / ขั้นตอน หรือกระบวนการที่ทำให้งานนั้นสำเร็จ

ประเด็นการพัฒนางานตามหลัก P D C A ถูกนำมาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในหลายด้าน โดยพิจารณาจาก สาเหตุของปัญหา และ การพยายามปรับปรุงการดำเนินงานอยู่ตลอดเวลา ซึ่งในบางครั้งประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพของงานก็ไม่ได้ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ตามแผนที่ผู้ปฏิบัติคาดการณ์.

จุดเริ่มของการสร้างแรงบันดาลใจในการนำหลัก P D C A มาใช้ในงาน

ผู้ปฏิบัติได้รับแรงบันดาลใจในการพัฒนาหลักการทำงานที่มีคุณภาพจาก 2 ปัจจัยคือ

1. แรงบันดาลใจ จาก “คำกล่าว จากผู้อื่น” เป็นตัวผลักดันให้ผู้ปฏิบัติพยายามพัฒนางานของตนเองโดยมีจุดประสงค์เพื่อไม่ให้คนอื่นคอย กล่าวคำทักท้วง หรือ ชักถามความคืบหน้าของงาน ที่ผู้ปฏิบัติรับผิดชอบอยู่ ตัวอย่างคำกล่าวเช่น นักศึกษากล่าวว่า “งานหนูทำส่งไปแล้ว แต่ทำไมยังไม่ได้รับตอบกลับมา” “งานหนูหายไปไหน” “หนูทำส่งไปแล้ว หนูต้องไปทำอะไรต่อ” ซึ่งคำกล่าวเหล่านี้จะพบเจอในส่วนงานของ การเทียบโอนรายวิชาของนักศึกษา

คำกล่าวเปรียบเสมือนแรงกระตุ้นและแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติคิดหาวิธีการทำงานเพื่อที่จะทำให้ผู้อื่นไม่จำเป็นต้องกล่าวคำซักถาม เหล่านี้เป็นต้น

การพัฒนาการทำงาน

1. ประเด็นเรื่อง การพัฒนากระบวนการทำงานด้านการเทียบโอนรายวิชาของนักศึกษา

ประเด็นปัญหาที่พบในช่วงแรกคือนักศึกษาคาดความรู้ในเรื่องการดำเนินการเทียบโอนวิชา. นักศึกษาไม่สามารถจะดำเนินการ และ ติดตามผล ของการเทียบโอนรายวิชาของตนเองได้ ซึ่ง

การจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยรังสิต
การถอดประสบการณ์การเรียนรู้ด้านการบริหารจัดการที่เป็นเลิศการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เน้นหลักประหยัด
ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
คณะบริหารธุรกิจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

นักศึกษาจำเป็นต้องเข้ามาสอบถามบ่อยครั้ง กับทางคณะ และเจ้าหน้าที่ ซึ่งจุดนี้เอง เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติต้องการพัฒนาและแก้ไขระบบการดำเนินงาน

แผนงาน และวิธีปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติได้ออกแบบแผนภูมิการดำเนินงาน รวมถึงเขียนขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่ จุดเริ่ม จนถึง จุดสุดท้าย ของการดำเนินงานการเทียบโอนวิชาเรียน โดยมีจุดประสงค์เพื่อช่วยให้นักศึกษาสามารถรับทราบขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาการปฏิบัติ ซึ่งจะส่งผลให้นักศึกษาสามารถติดตามผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนได้. แผนภูมิ และขั้นตอนการดำเนินงานจะถูกตีพิมพ์ประกาศ ณ บริเวณภายในของคณะบริหาร และ บริเวณโต๊ะของผู้ปฏิบัติ

ตรวจสอบ และ ปัญหาที่พบ จำนวนนักศึกษาที่มีปัญหาลดลงไม่มาก ซึ่งผู้ปฏิบัติพิจารณาแล้วพบว่า ถึงแม้ว่า ทางคณะจะมีเอกสารแนะนำขั้นตอนการดำเนินงาน แต่ นักศึกษาหลายๆ คน ยังขาดความสนใจ และความรับผิดชอบในการติดตามงานผลการยื่นเอกสารการเทียบโอนของตนเอง. ถึงแม้ว่า นักศึกษาหลายๆคน จะมีเอกสารที่จัดทำขึ้นจากทางผู้ปฏิบัติ แต่ นักศึกษาเหล่านั้นก็ไม่ได้สนใจอ่าน หรือศึกษาขั้นตอนให้ดีขึ้น ซึ่งปัญหาของการไม่รู้ขั้นตอนการปฏิบัติการเทียบโอนวิชาเรียน รวมถึง การไม่ติดตามความคืบหน้าของกระบวนการเทียบโอน ยังคงมีอยู่ในระดับสูง.

นอกจากนี้ในกลุ่มนักศึกษาที่โอนย้ายมาจากต่างสถาบัน ยังพบปัญหา เรื่อง เอกสารที่ผ่านการดำเนินการแล้วไม่มีผู้มาติดต่อ หรือ ติดต่อล่าช้ามากกว่าปกติ ทำให้เอกสารตกค้างในระบบ.

ผู้ปฏิบัติเห็นว่า เอกสารการดำเนินงานและ ใบปลิวตีพิมพ์ประกาศไม่สามารถที่จะแก้ไขปัญหาจุดนี้ให้ดีขึ้นได้ จึงได้หาวิธีการใหม่.

การแก้ไข ปรับปรุง ผู้ปฏิบัติได้หาวิธีเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน โดยอาศัยหลักการติดตาม นักศึกษา และ กำหนดช่วงเวลาสำหรับการติดตามผลการดำเนินงานแต่ละช่วงให้ชัดเจน กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติจะกำหนดระยะเวลา รวมถึงวันที่ ที่นักศึกษาต้องเข้ามาติดต่อเพื่อขอรับเอกสาร รวมถึงแนะนำวิธีการดำเนินงานในขั้นต่อไป เพื่อที่ว่านักศึกษาจะได้รับทราบขั้นตอนที่ถูกต้อง และ เอกสารก็จะไม่มีการค้างอยู่ในระบบการดำเนินงาน. สำหรับนักศึกษาที่มาจากสถาบันอื่น ผู้ปฏิบัติ จะ ให้หมายเลขติดต่อกับนักศึกษาเหล่านั้น เป็นกรณีพิเศษ.

การจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยรังสิต
การถอดประสบการณ์การเรียนรู้ด้านการบริหารจัดการที่เป็นเลิศการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เน้นหลักประหยัด
ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
คณะบริหารธุรกิจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

ผลการดำเนินงาน โดยอาศัยการ “กำหนดช่วงเวลา และวันที่สำหรับติดต่อที่ชัดเจน” ส่งผลให้นักศึกษาได้รับบริการที่รวดเร็ว และ นักศึกษาสามารถรับทราบรายวิชาที่สามารถเทียบโอนได้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาในการลงทะเบียน นอกจากนี้ เอกสารที่เหลืค้างในระบบงานก็มีน้อยลงด้วย.

* หมายเหตุ ช่วงเวลาที่จะมีนักศึกษามาติดต่อมากที่สุดคือ ช่วงก่อนเปิดภาคเรียนการศึกษาใหม่ ซึ่งอาจจะมี นักศึกษาเข้ามาติดต่อ มากกว่า 120 คน

2. ประเด็นเรื่อง การพัฒนาความถูกต้องของเอกสาร และ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในการทำเอกสารการเบิกชั่วโมงค่าสอนเกินภาระงานอาจารย์ประจำ

ประเด็นปัญหาที่พบคือ อาจารย์บางท่านมีภาระงานมาก จนบางครั้งทำให้อาจารย์บางท่านลืมการเบิกชั่วโมงสอนเกินของตนเอง, เอกสารที่ส่งมาให้ผู้ปฏิบัติไม่มีความสมบูรณ์,ข้อมูล ที่สำคัญบางอย่างขาดหายไป และ การส่งใบเบิกล่าช้า เป็นต้น

แผนงาน และวิธีปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติวางแผนการดำเนินงานดังนี้

1. ทำการจัดทำเอกสารการเบิกในรูปแบบ EXCEL ซึ่งจะระบุเวลาส่งที่ชัดเจนในแต่ละเดือน และแบบฟอร์มการเบิกที่ได้จัดทำให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน จากนั้นทำการ จัดส่งเข้า E-MAIL ของอาจารย์ในคณะบริหาร

2. วิเคราะห์ลักษณะการทำงานของอาจารย์บางท่าน ที่มีภาระงานสูง ผู้ปฏิบัติก็จะทำการโทรติดต่อ และสอบถาม ภาระงานสอนที่เกินกว่าปกติ จากนั้น ผู้ปฏิบัติจะเป็นคนจัดเตรียมเอกสารให้กับอาจารย์ที่มีภาระงานสูง ตามข้อมูลที่ได้รับ และ ติดต่ออีกครั้งเพื่อให้อาจารย์เข้ามาตรวจสอบ และเซ็นเอกสาร

ตรวจสอบ และ ปัญหาที่พบ หลังจากได้ทำการพัฒนาวิธีการทำงาน พบว่า จำนวนเอกสารที่มีปัญหาลดน้อยลง จำนวนอาจารย์ที่ส่งใบเบิกล่าช้า มีน้อยลง ส่งผลให้งานที่เกี่ยวข้องกับงานในส่วนนี้ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ ทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถบริหารงานส่วนอื่นๆ ได้ดีขึ้นด้วย

การจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยรังสิต
การถอดประสบการณ์การเรียนรู้ด้าน การบริหารจัดการที่เป็นเลิศการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เน้นหลักประหยัด
ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
คณะบริหารธุรกิจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

การแก้ไข ปรับปรุง วิธีการปฏิบัติในปัจจุบันนี้ ผู้ปฏิบัติประเมินว่าอยู่ในเกณฑ์ดี เพราะทำให้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการเบิกโหลดลดน้อยลง และ ทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถปฏิบัติงานด้านอื่นได้ดีขึ้นด้วย

7. เทคนิคหรือกลยุทธ์ที่ทำให้เกิดความสำเร็จ

แรงบันดาลใจจากคำกล่าวจากผู้อื่น และ การนำหลักการทำงาน P D C A มาใช้ในการทำงาน

8. ผู้ที่มีส่วนร่วมทำให้เกิดความสำเร็จ และบทบาทของบุคคลนั้น (ที่ไม่ใช่ผู้เล่า)

เพื่อนร่วมงาน และ นักศึกษา รวมถึง อาจารย์ ที่สอนที่ให้คำแนะนำวิธีการทำงาน

9. อุปสรรคหรือปัญหาในการทำงาน (LESSONS LEARNED) และแนวทางในการแก้ปัญหา/อุปสรรคดังกล่าว

ถึงแม้ว่าการติดตามนักศึกษา และ กำหนดเวลาให้นักศึกษามารับการติดต่อ จะมีชัดเจน แต่ก็ยังมีนักศึกษาส่วนน้อยที่ยังขาดความรับผิดชอบตรงจุดนี้

10. ผลลัพธ์ หรือ ความสำเร็จที่เกิดขึ้นคือ

1. การดำเนินงานเอกสารด้านการเทียบโอนรายวิชา ทำงานได้รวดเร็วขึ้น
2. จำนวนเอกสารที่ค้างในระบบงานด้านการเทียบโอนรายวิชา ทำงานได้รวดเร็วขึ้น
3. จำนวนนักศึกษาที่มีปัญหาที่เกี่ยวกับปัญหาการเทียบโอนรายวิชา มีจำนวนน้อยลง
4. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเบิกค่าสอนเกินภาระงานอาจารย์ประจำ มีความสมบูรณ์ รวมถึงระยะเวลาในการนำส่งเอกสารทำได้ตามเวลาที่กำหนด
5. จำนวนอาจารย์ที่เบิกชั่วโมงสอนเกินค่าจ้าง มีจำนวนลดลง
6. จำนวนอาจารย์ไม่ทราบข้อมูลในการเบิกชั่วโมงสอนเกิน ลดน้อยลง

11. การเรียนรู้ของผู้เล่าเรื่องจากประสบการณ์ความสำเร็จดังกล่าว

มีความเข้าใจ และ เห็นความสำคัญของ การนำหลักการทำงาน P D C A มาใช้กับงานประจำ

การจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยรังสิต
การถอดประสบการณ์การเรียนรู้ด้านการบริหารจัดการที่เป็นเลิศการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เน้นหลักประหยัด
ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
คณะบริหารธุรกิจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

12. สมรรถนะ (ความรู้ ทักษะ หรือ ทักษะ) ของผู้เล่าเรื่อง

ผู้ปฏิบัติปรารถนาที่จะแบ่งปัน ความรู้ ประสบการณ์ และ วิธีการทำงานที่ตนมีประสบการณ์ ให้กับ
บุคคลอื่นในส่วนงานที่เกี่ยวข้องอีกทั้งยังปรารถนาให้ พนักงานแต่ละคนนำหลักการ P D C A มาใช้
กับงานของตนเอง

13. ผลงานเชิงประจักษ์ของผู้เล่าเรื่อง คือ

การประเมินความพึงพอใจของอาจารย์ในการปฏิบัติงานในคณะบริหาร ระดับ ดีมาก
การประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการ การเทียบ โอนรายวิชา ในคณะบริหาร ระดับ
ดีมาก

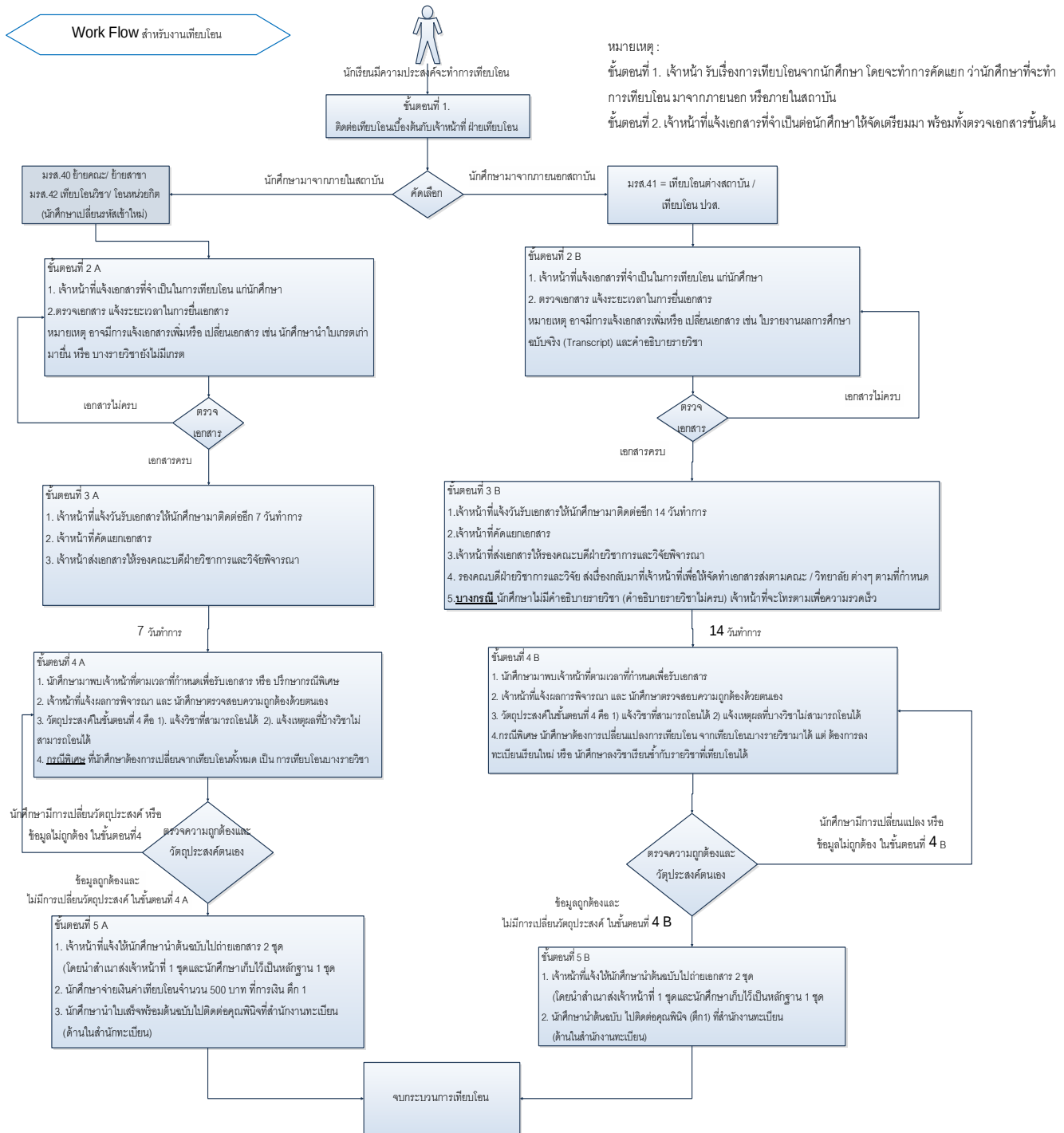
การจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยรังสิต

การถอดประสบการณ์การเรียนรู้ด้านการบริหารจัดการที่เป็นเลิศการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เน้นหลักประหยัด

ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ

คณะบริหารธุรกิจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

14. รูปภาพด้านล่าง แสดงระบบการทำงานการเทียบโอนของนักศึกษาหลังจากนำหลักการ PDCA มาใช้ในการทำงาน



แบบฟอร์มการเขียนแบบถอดประสบการณ์การเรียนรู้ ด้านการบริหารจัดการที่เป็นเลิศการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์
เน้นหลักประหยัด ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

1.ชื่อ-สกุล ผู้เล่าเรื่อง ผ.ศ.ดร.ม.ล.กุลธร เกษมสันต์ คณะวิชา เทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ชื่อ-สกุล ผู้บันทึก -

3. บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้เล่าเรื่อง

- คณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ประธานคณะกรรมการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

4. เรื่องที่เล่า

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

5. บริบทหรือความเป็นมาของเรื่องที่เล่า

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการคณะเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ถือเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาคณะฯ เพื่อขับเคลื่อนกระบวนการดำเนินงานต่างๆ ภายในคณะฯ ให้อยู่ในสภาพแวดล้อมการดำเนินงานแบบไร้กระดาษ หรือที่เรียกว่า eFaculty ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้สอดคล้องกับหนึ่งในยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยในการเป็นมหาวิทยาลัยอิเล็กทรอนิกส์ (eUniversity) โดยการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของคณะฯ นั้น จะทำการพัฒนามกรอบแนวคิดพื้นฐานของเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นมาตรฐาน และเป็นที่ต้องการในอุตสาหกรรมมาก ที่สุด เพื่อเป็นผู้นำและเป็นต้นแบบให้กับนักศึกษาในการนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานจริง

6. วิธีการ/ขั้นตอน หรือกระบวนการที่ทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ

ขั้นตอนการดำเนินงานนั้น ทางคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีกระบวนการทำงานในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการคณะเทคโนโลยีสารสนเทศโดยทีมนักศึกษา ระดับชั้นปีที่ 2 และ 3 ซึ่งมีคณะกรรมการกำกับดูแลและให้คำปรึกษา ดังมีรายนามตามเอกสารแนบ โดยกระบวนการทำงานนั้นทางคณะกรรมการได้จัดทำแผนงานทั้งหมดของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ซึ่งมีอยู่หลายส่วนงานตามความถนัดของคณะกรรมการ ดังต่อไปนี้

- งานด้านวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ : วางแผนงานสำหรับการรับความต้องการของแต่ละระบบย่อยบนเว็บไซต์คณะและระบบ เครือข่ายเสมือน (Cloud system) ซึ่งรวมไป

ถึงการวิเคราะห์ ออกแบบระบบพร้อมกับประเมินความเป็นไปได้ของการพัฒนาระบบสารสนเทศต่างๆ โปรแกรมย่อยๆ เพื่อให้บริการภายในคณะ และยังเป็นທີ່ปรึกษากับทีมนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 2 ในการรับความต้องการระบบจากผู้บริหารและบุคลากรภายในคณะ ดังเช่นเว็บไซต์จัดการเนื้อหาของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นการสะสมประสบการณ์ให้กับนักศึกษา ภายในคณะให้ เข้าใจและรับรู้ถึงการวิเคราะห์และออกแบบ ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ

➤ ดร.ทศนัย ชุ่มวัฒนะ

➤ ดร.วรทรรศน์ มามะศิริรานนท์

- งานด้านสถาปัตยกรรมเครือข่ายคอมพิวเตอร์ : วางแผนงานสำหรับการปรับปรุง ดูแลและขยายระบบงาน ด้านเครือข่ายและเครื่องแม่ข่าย และระบบเครือข่ายเสมือน (Cloud system) ของระบบการจัดการสารสนเทศ เพื่อรองรับตามความต้องการของ นักศึกษา และบุคลากรของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังเช่นระบบ one-user-one-password (Single sign-on), สถาปัตยกรรมเครื่องแม่ข่ายสำหรับเว็บการจัดการเนื้อหา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (Web portal Content Management infrastructure) และยังเป็นທີ່ปรึกษา กับทีมนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 2 ในการดำเนินการสร้างระบบเครือข่ายและเครื่องแม่ข่ายบนโดเมน it.rsu.ac.th และการเชื่อมต่อระบบการจัดการสารสนเทศกับระบบเครือข่ายเสมือน (Cloud system)

➤ นายสุธี ศิริสุทธิเดชา

➤ นายสุพานิช อังศิริกุล

➤ นางสาว ศศิพงศ์พรรณ

- งานด้านพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อการจัดการ : วางแผนงานและลำดับความสำคัญของ ระบบงานย่อยๆในการพัฒนาด้านโดเมน it.rsu.ac.th และ ระบบเครือข่ายเสมือน (Cloud system) รวมไปถึงการศึกษาความเป็นไปได้สำหรับเทคโนโลยีที่ใช้สำหรับการพัฒนาและที่เกี่ยว ข้องกับระบบงานที่สนับสนุนการใช้งานของนักศึกษาและบุคลากรภายในคณะเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งบนโดเมน it.rsu.ac.th และ ระบบเครือข่ายเสมือน (Cloud system) ดังเช่น พัฒนาระบบการจัดการเนื้อหาเว็บไซต์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และยังเป็นທີ່ปรึกษาให้กับทีมนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 2 ในการดำเนินการสร้างและพัฒนาระบบงานตามความต้องการของระบบจากผู้บริหารและบุคลากรภายในคณะตามรูปแบบโครงการสร้างการวิเคราะห์และออกแบบระบบ

➤ นายปรัชญา พุทธิพงษ์

➤ นายวุฒิพงษ์ ชินศรี

- งานด้านทดสอบระบบสารสนเทศ และสนับสนุนการใช้งาน : วางแผนการอบรม ออกแบบโครงสร้างตามการวิเคราะห์และออกแบบระบบสำหรับการทดสอบระบบจากทีมพัฒนา สนับสนุนแก้ไขการใช้งานระบบสารสนเทศจาก นักศึกษาและบุคลากร รวมไปถึงตรวจสอบเอกสารคู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศ และยังเป็นที่พักพิงให้กับทีมนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ 1 ในการดำเนินการทดสอบระบบฝึกฝนให้นักศึกษาสำหรับการสนับสนุนแก้ไขปัญหาจากการใช้งานระบบสารสนเทศของคณะ และ รวมไปถึงการสร้างคู่มือการใช้งานระบบการจัดการสารสนเทศ

➤ นายถาวร พรชัยวรรณนท์

➤ นางธัญวรัตน์ แดงลิ้ม

จากหลากหลายส่วนงานประธานคณะกรรมการได้แบ่งคณะกรรมการเป็น คณะทำงานในแต่ละหน่วยย่อยเพื่อมีการทำงานที่คล่องตัวและรวดเร็วในการทำงาน ตลอดจนการถ่ายทอดประสบการณ์จากคณะกรรมการในแต่ละหน่วยย่อยให้กับทีมนักศึกษา เพื่อให้นักศึกษาเป็น บุคลากรที่ขับเคลื่อนงานในทุกส่วนงาน รวมไปถึงการฝึกฝนให้ทำงานเป็นทีม และคณะทำงานย่อยได้สร้างสภาพแวดล้อมจริงที่เหมือนกับงานในภาคธุรกิจของอุตสาหกรรมด้านไอทีในห้องปฏิบัติการเพื่อให้นักศึกษาได้ศึกษาและปฏิบัติงานจริงเพื่อเข้าใจและตระหนักถึงความรับผิดชอบต่องานด้านไอที และรวมถึงการสนับสนุนนักศึกษาก่อนจบการศึกษาให้ได้ไปปฏิบัติงานจริง ณ บริษัท ด้านไอทีที่มีชื่อเสียงภายในประเทศในรูปแบบ สหกิจศึกษา

7. เทคนิคหรือกลยุทธ์ที่ทำให้เกิดความสำเร็จ

ซึ่งถึงเป้าหมายที่ได้รับสิทธิประโยชน์จากการพัฒนาและการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

8. ผู้ที่มีส่วนร่วมทำให้เกิดความสำเร็จ และบทบาทของบุคคลนั้น

ประธานคณะกรรมการและคณะกรรมการ เป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในการทำให้เกิดความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยประธานคณะกรรมการนั้นมีบทบาทที่สำคัญในการวางแผนการปฏิบัติงานตลอดจนการเชื่อมต่อโครงข่ายภายนอก เพื่อเป็นเส้นทางของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเข้ามา ศึกษาและพัฒนาเพื่อทันต่อภาคอุตสาหกรรมและด้านวิชาการด้านไอที ส่วนคณะกรรมการนั้นมีบทบาทในการศึกษาเทคโนโลยีสมัยใหม่และประยุกต์แนวความคิดเพื่อส่งต่อไปยัง นักศึกษาภายในแต่ละทีมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่ก้าวทันต่อเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่

9. อุปสรรคหรือปัญหาในการทำงาน และแนวทางในการแก้ปัญหา/อุปสรรคดังกล่าว

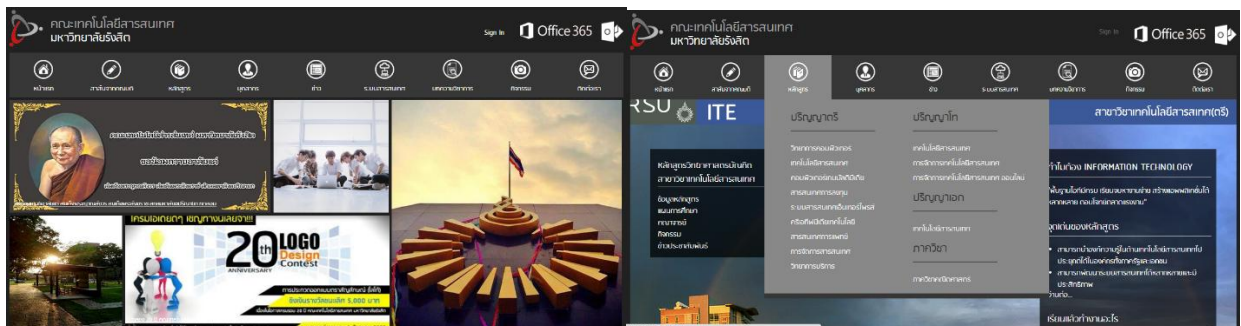
อุปสรรคและปัญหาในการทำงานคืองบประมาณ ให้กับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากการพัฒนาระบบที่มีเสถียรภาพ และความมั่นคงสูงมีความจำเป็นที่ต้องใช้อุปกรณ์ทาง

Hardware และ Software ที่มีประสิทธิภาพสูง ซึ่งรวมไปถึงการว่าจ้างนักพัฒนาที่มีประสบการณ์สูงเพื่อให้ระบบมีความสมบูรณ์และใช้ประสิทธิภาพของ Hardware และ Software เต็มที่ แต่ปัจจุบันนี้ ทางคณะเทคโนโลยีสารสนเทศสร้างทีมนักศึกษาในการพัฒนาระบบจึงทำให้ระบบนั้นมีความผิดพลาดที่สูง เนื่องจากนี้ นักศึกษายังมีประสบการณ์ที่เพียงพอ แม้กระทั่ง คณะกรรมการจะมากำกับดูแลแล้วก็ตาม ซึ่งประธานคณะกรรมการไม่มีแนวทางในการแก้ไขปัญหา โดยการแบ่งหน้าที่ตามความชำนาญของคณะกรรมการที่กำกับแต่ละส่วนงานให้ทำงานและให้คำปรึกษาที่ใกล้ชิดกับนักศึกษามากขึ้นเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ให้นักศึกษาและลดความผิดพลาดของระบบสารสนเทศลง

10. ผลลัพธ์หรือความสำเร็จที่เกิดขึ้น

ผลลัพธ์ที่ได้จากการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการนั้น ทางคณะเทคโนโลยีสารสนเทศได้แบ่งมุมมองเป็น 2 มุมมอง ดังต่อไปนี้

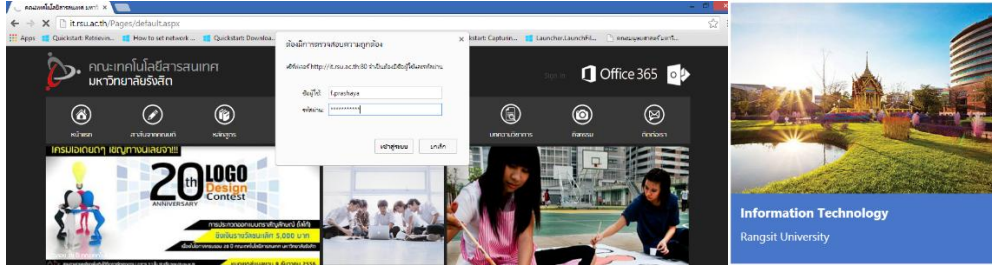
- ระบบการจัดการสารสนเทศคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาโดยทีมนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 2 และ 3
 - เว็บไซต์การจัดการเนื้อหา สำหรับคณะบนโดเมน it.rsu.ac.th ในการจัดการและแสดงข้อมูลในแต่ละสาขาวิชา ข่าวประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมต่างที่ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศจัดในแต่ละรอบปีการศึกษา ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 เว็บไซต์การจัดการเนื้อหา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

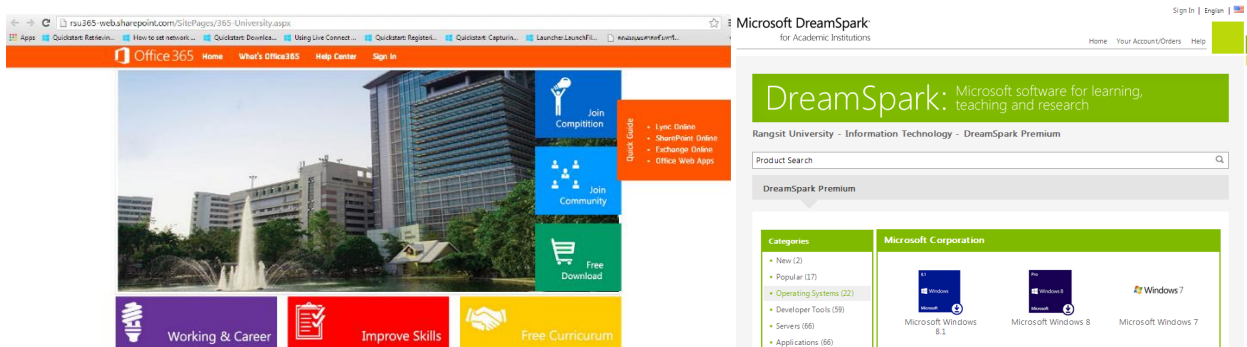
- การเชื่อมต่อระบบสารสนเทศ กับ ระบบเครือข่ายเสมือน (Cloud system) ด้วยระบบ one-user-one-password (Single sign-on) เพื่อดำเนินงานสำหรับการประชุม และที่ปรึกษาออนไลน์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สนับสนุนการใช้งาน Software ที่ถูกต้องตามลิขสิทธิ์ และด้านการจัดการเอกสารต่างๆ ภายในอนาคต ดังรูปที่ 2, 3 และ 4 ตามลำดับ

- ✓ ระบบ one-user-one-password (Single sign-on) : เพื่อลดความยุ่งยากของ บุคลากร และ นักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศในการจดจำ username และ password สำหรับใช้งานบริการต่างๆ ของคณะ ดังรูปที่ 2



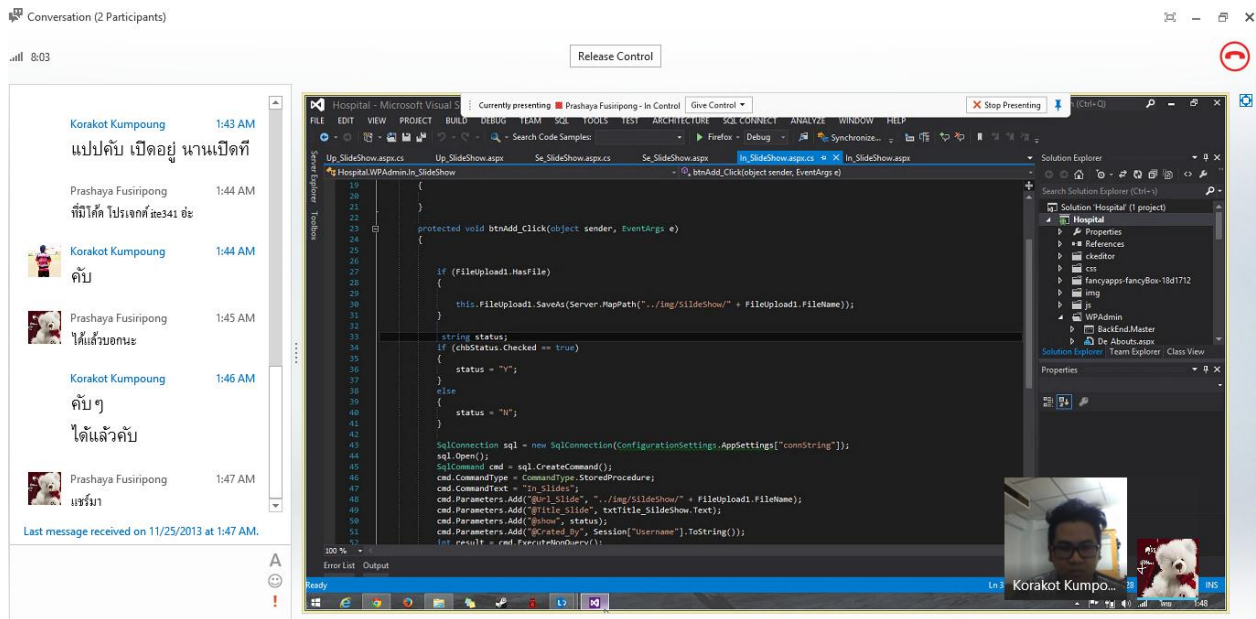
รูปที่ 2 ระบบ one-user-one-password (Single sign-on)

- ✓ เว็บ Portal สำหรับการดาวน์โหลด ซอฟต์แวร์ ที่ถูกต้องลิขสิทธิ์ รวมไปถึงข้อมูลต่างๆ ของ เทคโนโลยีสารสนเทศ



รูปที่ 3 ดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ถูกต้องลิขสิทธิ์ ด้วยโดเมน it.rsu.ac.th

- ✓ บริการต่างๆ บนระบบเครือข่ายเสมือน (Cloud system) ด้วยโดเมน it.rsu.ac.th ซึ่งระบบเครือข่ายเสมือนมีบริการที่ให้งานมากมาย ดังเช่น อีเมล การประชุมออนไลน์ การเก็บข้อมูลออนไลน์ การใช้งานเอกสารร่วมกันบน โดเมน it.rsu.ac.th ด้วยโปรแกรมประยุกต์ Microsoft Office ดังรูปที่ 4



รูปที่ 4 ประชุมออนไลน์ และที่ปรึกษาออนไลน์

- คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีปณิธานที่จะ มุ่งมั่นสร้างบัณฑิตไอทีที่มีอาชีพสู่สังคม เพราะฉะนั้นระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการคณะเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอีกระบบสารสนเทศหนึ่งที่พัฒนานักศึกษาให้มีความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาความรู้ตนเอง และความรับผิดชอบต่องานด้านไอที เพื่อเป็นบัณฑิตไอทีมืออาชีพสู่ภาคอุตสาหกรรมในสังคมอาเซียน



รูปที่ 5 ผลงานศิษย์เก่าคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

11. การเรียนรู้ของผู้เล่าเรื่องจากประสบการณ์ความสำเร็จดังกล่าว

ได้เรียนรู้จากการทำงานกับนักศึกษาและเข้าใจถึงระเบียบวิธีการคิดของนักศึกษาในแต่ละรุ่นที่ผ่านเข้ามาในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อจัดการคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการเรียนรู้จาก ความรู้ความสามารถของคณะกรรมการในแต่ละท่าน ในแต่ละด้านของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อจัดการ

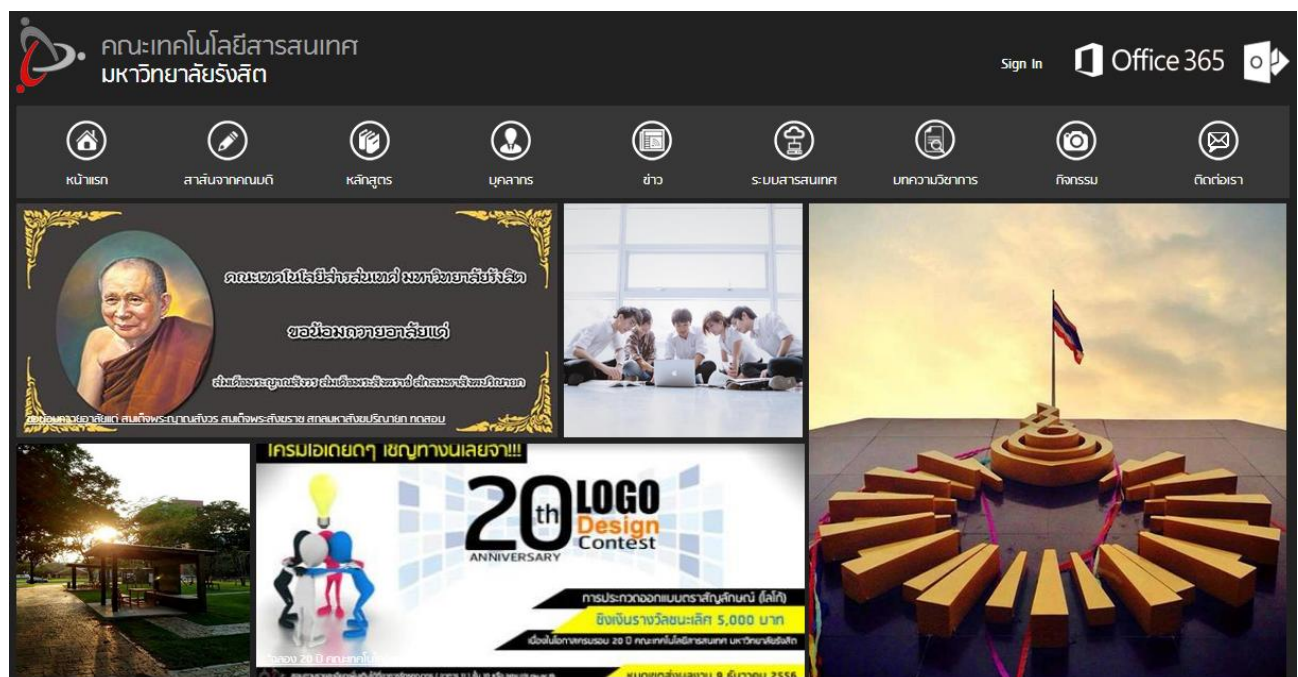
12. สมรรถนะ (ความรู้ ทักษะ หรือทัศนคติ) ของผู้เล่าเรื่อง

การจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อจัดการนั้นจะทำให้โครงสร้างการบริหารงานมีความรวดเร็วขึ้น และยังรวมถึงการลดการใช้งานเอกสารลงในอนาคต และยังทำให้บุคลากรภายในคณะเทคโนโลยีสารสนเทศมีการเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มที่ รวมไปถึงการพัฒนาศักยภาพของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความรู้ความเข้าใจถึงระบบงานสารสนเทศอย่างเป็นระบบในระดับองค์กรมหาชน

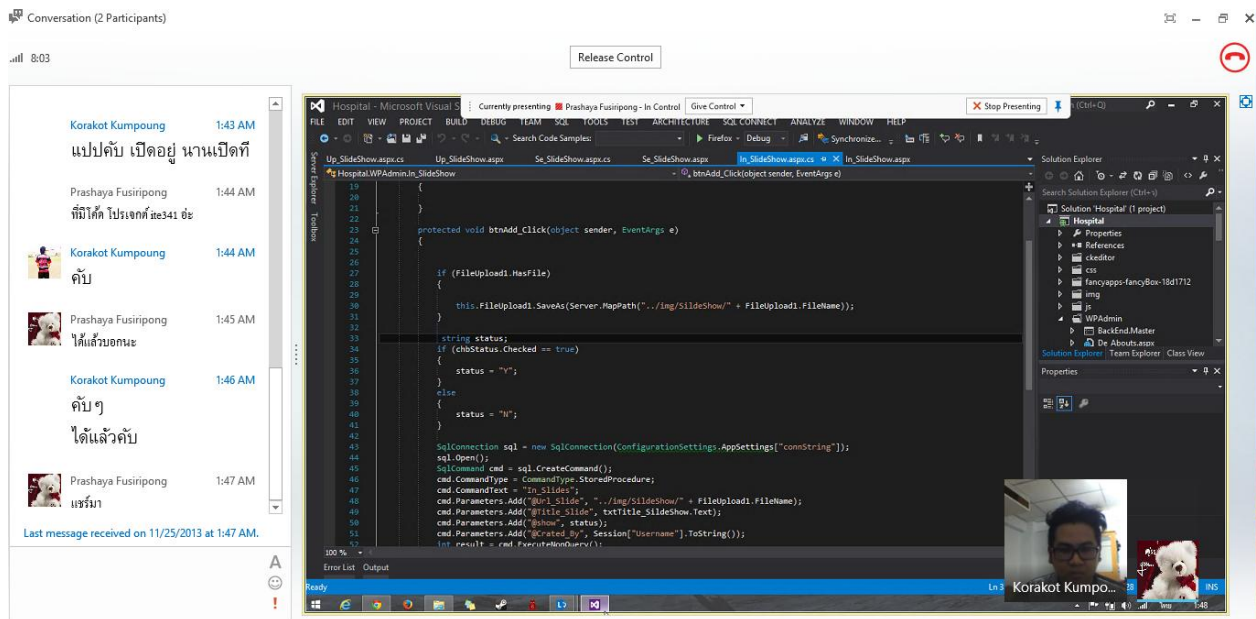
13. ผลงานเชิงประจักษ์ของผู้เล่าเรื่อง คือ

ระบบสารสนเทศเพื่อจัดการคณะเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นได้มีบริการสำหรับให้บริการบุคลากรและนักศึกษาภายในคณะฯ ดังต่อไปนี้

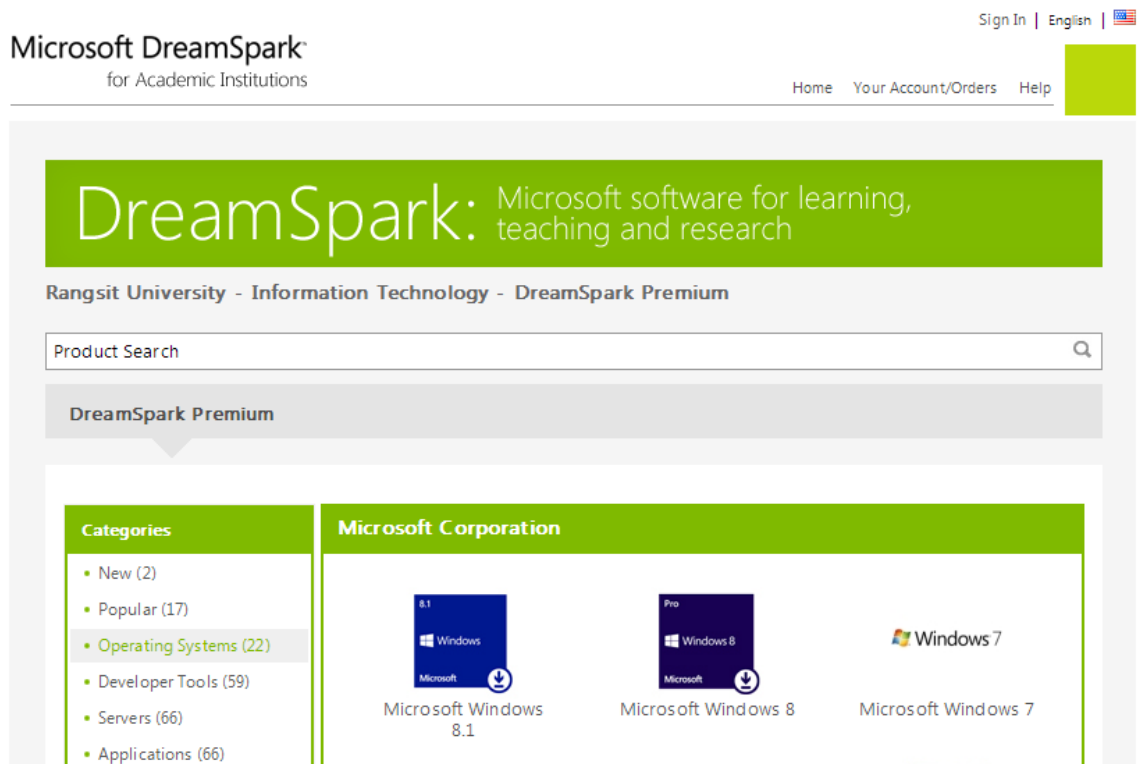
- การนำเสนอเนื้อหาข้อมูลสารสนเทศของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ



- การสอนและที่ปรึกษาออนไลน์ ผ่านระบบเครือข่ายโทรศัพท์ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต



- การดาวน์โหลดและใช้งาน Software ที่ถูกต้องตามลิขสิทธิ์



- การใช้งานเอกสารร่วมกัน บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยโปรแกรมประยุกต์ Microsoft Office

Share

KM_MIS

Prashaya Fusiripong's SkyDrive @ Rangsit Univers...

Share

- Invite People
- Get a Sharing Link
- Email
- Present Online
- Send by Instant Message
- Post to Blog

Invite People

Type names or e-mail addresses

Can edit

Include a personal message with the invitation

☒ Require user to sign in before accessing document.



Shared with

Prashaya Fusiripong
Owner

- การมีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

Office 365 Outlook Calendar People Newsfeed SkyDrive Sites Prashaya Fusiripong

new mail search Mail and People

INBOX CONVERSATIONS BY DATE

all unread to me flagged

chaninan package vs อาจารย์ สำหรับ AD Server อย่างน้อยต้อง VS... Fri 11/22

Somboon A. ชื่นชอบดีการ ดูจากเอกสารแนบมา ขอแสดงความยินดี ด... Thu 11/21

Rangsit University Library ข่าวสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ยี่... Thu 11/21

Thavesak Chuensaichol (/ Office 365 and Surface event with R Your message To: Subject: Office 365 an... Thu 11/21

นนุช ศิริสงวนวงศ์ งดประชุมกรรมการคณะฯ ไม่รู้ เพราะไม่ได้เป็นกรรมการ ตามอ.สมบุร... Thu 11/21

Kowit Rapeepisarn เชิญประชุมทำความเข้าใจโครงการ F เรียน รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าหลักสูตร... Thu 11/21

คุณมีการใช้ งานเอกสาร

Numpet Sutangkornkun Sun 11/24/2013 10:58 PM

To: Prashaya Fusiripong;

1 attachment

- การมี Storage ที่เก็บไฟล์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Cloud storage system)

SharePoint

File Home Share View

Prashaya Fusiripong SharePoint

Search SharePoint

Name	Date modified	Type	Size
Prashaya Fusiripong - ITE 225 - ITE	9/8/2013 7:55 PM	File folder	
Prashaya Fusiripong - Personal Docu	10/28/2013 3:12 PM	File folder	
Prashaya Fusiripong - PGM626	10/1/2013 1:37 AM	File folder	
Prashaya Fusiripong - ประกันสุขภาพ	8/27/2013 12:38 AM	File folder	

แบบฟอร์มการเขียนแบบถอดประสบการณ์การเรียนรู้ ด้านการบริหารจัดการที่เป็นเลิศการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์
เน้นหลักประหยัด ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

1. ชื่อ-สกุล ผู้เล่าเรื่อง อาจารย์ ญญ. ศิริมา สุกวิทย์

2. ชื่อ-สกุล ผู้บันทึก ดร.ญญ. วิภาพร ขจรวงศ์วัฒนา

3. บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้เล่าเรื่อง

ภาระงานหลัก คือ อาจารย์ประจำ หมวดวิชาเทคโนโลยีเกษตรกรรม คณะเกษตรศาสตร์

ภาระงานรอง คือ ประธานกรรมการห้องปฏิบัติการปลอดภัย คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต ปี
การศึกษา 2555

4. เรื่องที่เล่า การดำเนินกิจกรรมห้องปฏิบัติการปลอดภัย คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต

5. บริบทหรือความเป็นมาของเรื่องที่เล่า

คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต ดำเนินการจัดการเรียนการสอนและวิจัยทางเกษตรศาสตร์ ซึ่งมี
ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับสารเคมี สารชีวเคมีอันตรายและสารชีวภาพอันตราย ในปัจจุบันคณะเกษตรศาสตร์มี
คณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาประมาณ 1,200 คน โดยส่วนใหญ่ยังไม่เห็นความสำคัญของการใช้
ห้องปฏิบัติการอย่างปลอดภัย

คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต ได้จัดตั้งห้องปฏิบัติการทางเกษตรศาสตร์ในแต่ละกลุ่มวิชา เพื่อ
ดำเนินการจัดการเรียนการสอนให้แก่นักศึกษาและสนับสนุนงานวิจัยทางเกษตรศาสตร์ให้แก่คณาจารย์และ
บุคลากร ทำให้มีการใช้สารเคมี สารชีวเคมีอันตรายและสารชีวภาพอันตรายอยู่เป็นจำนวนมาก ทั้งนี้สารเคมีที่ใช้
บางตัวอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานได้ อันตรายดังกล่าวอาจที่เกิดจากการสัมผัสสารเคมี
โดยตรง การกลืนกิน หรือ การสูดดมสารเคมี ผลที่ได้จากการรับสารเคมีอันตราย อาจเกิดอย่างเฉียบพลัน หรือ
แบบเรื้อรัง สารเคมีบางตัวยังเป็นสารก่อให้เกิดมะเร็ง (Carcinogen) สารเคมีบางตัวมีปฏิกิริยาที่รุนแรงก่อให้เกิด

การระเบิด หรือติดไฟซึ่งนอกจากเป็นอันตรายต่อผู้ปฏิบัติงานแล้วยังอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินของทางมหาวิทยาลัยรังสิตได้

ความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการจะเกิดขึ้นได้ต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ใช้อห้องปฏิบัติการทุกคนช่วยกันป้องกันอันตรายและอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้น การที่จะทำเช่นนี้ได้ผู้ใช้อห้องปฏิบัติการจะต้องมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐาน ของการปฏิบัติตนในห้องปฏิบัติการ เช่น ระเบียบข้อบังคับหรือคำแนะนำในการเข้าห้องปฏิบัติการ และต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด รู้ถึงอันตรายที่แอบแฝงอยู่ในสารเคมี ไม่ทำงานด้วยความประมาทเลินเล่อ ขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ฯลฯ สิ่งต่างๆ เหล่านี้มีความสำคัญมากที่ผู้ใช้อห้องปฏิบัติการต้องศึกษาให้มีความเข้าใจก่อนที่จะใช้อห้องปฏิบัติการ

คณะกรรมการห้องปฏิบัติการปลอดภัย ได้เห็นความสำคัญของการพัฒนาระบบห้องปฏิบัติการปลอดภัยภายในคณะเภสัชศาสตร์ ดังนั้นจึงจัดดำเนิน โครงการกิจกรรมห้องปฏิบัติการปลอดภัย คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิตขึ้นเพื่อให้คณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาประมาณ 1,200 คน มีความรู้ในเรื่องห้องปฏิบัติการปลอดภัยและสามารถนำไปใช้ในการเข้าห้องปฏิบัติการได้ เพื่อให้สามารถดูแลสุขภาพของตนเองให้ปลอดภัยได้ และเป็นการป้องกันอันตรายและอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้น การดำเนินงานด้านห้องปฏิบัติการปลอดภัยก่อให้เกิดประโยชน์ต่างๆ ดังนี้

ประโยชน์ต่อนักศึกษา

นักศึกษาได้รับประสบการณ์ตรง จากการใช้อห้องปฏิบัติการอย่างปลอดภัย และสามารถดูแลสุขภาพตนเองให้มีความปลอดภัยในการฝึกปฏิบัติการ ตลอดจนสามารถดูแลสุขภาพของตนเอง ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ เมื่อสำเร็จการศึกษา

ประโยชน์ต่อบุคลากร

บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้อห้องปฏิบัติการอย่างปลอดภัย มีความคำนึงถึงอันตรายจากสารเคมี สามารถดูแลสุขภาพตนเองได้ ลดการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยจากการทำงาน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย

ประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย

ได้นักศึกษาที่รอบรู้ และมีควมพร้อมที่จะออกไปปฏิบัติหน้าที่เป็นเภสัชกรในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการสร้างชื่อเสียงและเกียรติคุณให้แก่มหาวิทยาลัย นอกจากนั้น คณาจารย์บุคลากร และนักศึกษา สามารถดูแลสุขภาพตนเอง และเข้าใจในการใช้อห้องปฏิบัติการอย่างปลอดภัย ซึ่งจะลดการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยจากการทำงาน ทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. วิธีการ/ขั้นตอน หรือกระบวนการที่ทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ

1. คณะกรรมการห้องปฏิบัติการปลอดภัยประจำคณะเภสัชศาสตร์ ศึกษาข้อมูลการจัดทำระบบห้องปฏิบัติการปลอดภัย
2. จัดระบบบริหารจัดการและกลไกบริหารห้องปฏิบัติการปลอดภัย
3. จัดทำคู่มือห้องปฏิบัติการปลอดภัย สำหรับใช้ในห้องปฏิบัติการของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต



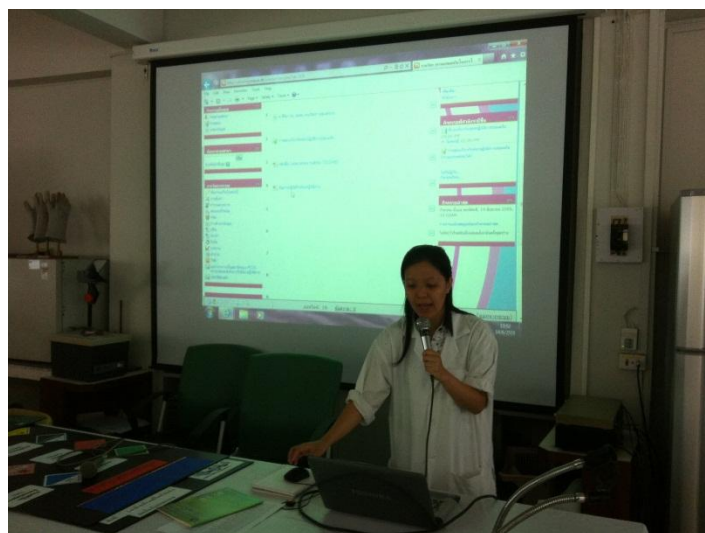
รูปคู่มือความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการ



รูปบอร์ดแสดงข้อมูลด้านความปลอดภัยในการใช้ห้องปฏิบัติการ

4. จัดทำระบบผ่านเข้าออกห้องปฏิบัติการและการเบิกอุปกรณ์และสารเคมี โดยใช้ PHARM-SAFETY

CARD



รูปการชี้แจงเกี่ยวกับความปลอดภัย และการสอบห้องปฏิบัติการปลอดภัย เพื่อรับ PHARM-SAFETY CARD

5. ระดมสมองเพื่อออกข้อสอบ สำหรับการสอบห้องปฏิบัติการปลอดภัย เพื่อรับ PHARM-SAFETY CARD

6. สรุปวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

7. ประชุมเพื่อวิเคราะห์และแก้ปัญหา จากการสอบห้องปฏิบัติการปลอดภัย

7. เทคนิคหรือกลยุทธ์ที่ทำให้เกิดความสำเร็จ

กิจกรรมห้องปฏิบัติการปลอดภัย คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต ประสบความสำเร็จได้ เกิดจากความร่วมแรงร่วมใจของคณะกรรมการห้องปฏิบัติการปลอดภัยประจำคณะเภสัชศาสตร์ และบุคลากรทุกคนทุกแผนกในห้องปฏิบัติการคณะเภสัชศาสตร์

8. ผู้ที่มีส่วนร่วมทำให้เกิดความสำเร็จ และบทบาทของบุคคลนั้น

1. ทีมผู้บริหารของคณะเภสัชศาสตร์ ให้การสนับสนุนโครงการและการปฏิบัติงานของคณะกรรมการห้องปฏิบัติการปลอดภัยประจำคณะเภสัชศาสตร์มาโดยตลอด
2. บุคลากรทุกคนในห้องปฏิบัติการคณะเภสัชศาสตร์ ร่วมทำงานเป็นทีม
3. คณะกรรมการห้องปฏิบัติการปลอดภัยประจำคณะเภสัชศาสตร์ ร่วมประชุมเพื่อจัดทำโครงการต่างๆ

9. อุปสรรคหรือปัญหาในการทำงาน และแนวทางในการแก้ปัญหา/อุปสรรคดังกล่าว

การสอบห้องปฏิบัติการปลอดภัย เพื่อรับ PHARM-SAFETY CARD สำหรับนักศึกษา มีการสอบในภาคการศึกษาที่สอง ทำให้กิจกรรมขาดความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ดังนั้นควรเพิ่มสื่อให้ความรู้ในห้องปฏิบัติการทุกห้อง และอาจมีการจัดอบรมในภาคการศึกษาที่หนึ่ง ในปีการศึกษาถัดไป

10. ผลลัพธ์หรือความสำเร็จที่เกิดขึ้น

บุคลากรและนักศึกษาได้รับประสบการณ์ตรง จากการใช้ห้องปฏิบัติการอย่างปลอดภัย เข้าใจเกี่ยวกับการใช้ห้องปฏิบัติการอย่างปลอดภัย มีความคำนึงถึงอันตรายจากสารเคมี สามารถดูแลสุขภาพตนเองได้ ลดการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยจากการทำงาน และสามารถดูแลตนเอง ให้มีความปลอดภัยในการฝึกปฏิบัติการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการอีกด้วย

11. การเรียนรู้ของผู้เล่าเรื่องจากประสบการณ์ความสำเร็จดังกล่าว

มีความรู้ ความเข้าใจ และเห็นประโยชน์ของการดำเนินกิจกรรมห้องปฏิบัติการปลอดภัย

12. สมรรถนะ (ความรู้ ทักษะ หรือทัศนคติ) ของผู้เล่าเรื่อง

มีความรู้ ความเข้าใจ และเห็นประโยชน์ของการดำเนินกิจกรรมห้องปฏิบัติการปลอดภัย และต้องการเผยแพร่แบ่งปันความรู้เหล่านี้ให้กับทุกคน และหน่วยงานในมหาวิทยาลัย

13. ผลงานเชิงประจักษ์ของผู้เล่าเรื่อง คือ

คู่มือความปลอดภัย ในห้องปฏิบัติการซึ่งจัดทำขึ้น และตั้งไว้ในทุกห้องปฏิบัติการในคณะเภสัชศาสตร์ เพื่อให้บุคลากรและนักศึกษาสามารถอ่านและทบทวนการใช้ห้องปฏิบัติการปลอดภัยได้

การสร้างมีส่วนร่วมในการพัฒนาวิทยาลัย

1. ชื่อ – สกุลผู้เล่า

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พัชร คำธิตา

2. บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบผู้เล่าเรื่อง

ภาระหลัก คือ รองคณบดีฝ่ายบริหาร วิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์ (สิ้นสุดวาระ 8 สิงหาคม 2556)

ภาระรอง คือ ผู้รับผิดชอบการจัดทำแผนพัฒนาวิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์ และแนวทางการประเมินผลการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานของวิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์

3. เรื่องที่เล่า

การสร้างมีส่วนร่วมในการพัฒนาวิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์

4. บริบทหรือความเป็นมาของเรื่องที่เล่า

สืบเนื่องจากสภาวะการแข่งขันและสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปสู่ยุคของการจัดการความรู้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง สำหรับบุคลากรที่ต้องปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร เมื่อ โลกเปลี่ยน สังคมเปลี่ยน กลายเป็นการปฏิวัติทางสังคม (Social revolution) ผู้นำผู้คนเปลี่ยน ผู้นำในสิทธิเสรีภาพ หน่วยงานองค์กรทั้งหลายจำเป็นต้อง Re-position ตนเอง กำหนดจุดยืน พัฒนาอัตลักษณ์ของคนในองค์กรโดย “คิดสร้างสรรค์ ยึดมั่นคุณธรรม นำการเปลี่ยนแปลง” พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้บุคลากรสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างมีความสุข มีทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมากยิ่งขึ้น สามารถพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าประสงค์ จึงได้ดำเนินการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจร่วมกันถึงแนวทางการพัฒนาวิทยาลัยฯ ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าประสงค์ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารและการจัดการของมหาวิทยาลัย
- 2) เพื่อให้บุคลากรมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพเป็นเลิศ มีทักษะประสบการณ์สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง
- 3) เพื่อให้บุคลากรมีทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้และสามารถนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอยู่ในองค์กรได้อย่างมีความสุข

5. เทคนิคกลยุทธ์ที่ทำให้เกิดความสำเร็จ

กลยุทธ์ในการสร้างความมีส่วนร่วมของบุคลากร (Staff Participation) เป็นกระแสนิยมความคิดที่ต้องการให้บุคลากรในองค์กรมีความตระหนักว่า การดำเนินกิจการใด ๆ ก็ตาม ผู้ที่ได้รับผลกระทบและมีส่วนได้เสียควรเป็นผู้มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะความคิด โดยการสร้างกระบวนการรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรอันเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานที่มีส่วนได้เสียและได้รับผลกระทบต่อการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ดังนั้นการพัฒนาจึงเริ่มจากความต้องการของบุคลากรที่จะพัฒนาหน่วยงานของตนเองเพื่อนำไปสู่เป้าหมายผลสำเร็จของวิทยาลัย

6. วิธีการ / ขั้นตอน หรือกระบวนการที่ทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ

- 1) การปรึกษาหารือ โดยการจัดประชุมระดับคณะกรรมการบริหารวิทยาลัย เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาวิทยาลัย โดยพิจารณาจากดัชนีความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละด้านมาเป็นเกณฑ์ในการพัฒนาปรับปรุง และจัดทำร่างแนวทางการประเมินการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้สอดคล้องการประกันคุณภาพการศึกษา
- 2) การรับรู้ข่าวสารของบุคลากร โดยการส่งร่างแนวทางการพัฒนาฯ ให้กับทุกหน่วยงาน เพื่อให้ทราบรายละเอียดและเกิดความเข้าใจ มีการพิจารณาผลกระทบด้านต่างๆ วิธีปฏิบัติให้บรรลุผล หรือเสนอความคิดเห็นอื่นๆ และส่งกลับมายังวิทยาลัยเพื่อรวบรวม
- 3) การประชุมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร โดยจัดประชุมสัมมนากลุ่มย่อยที่มีระดับหัวหน้าหน่วยงานเข้าร่วมเพื่อทำความเข้าใจและค้นหาเหตุผลในการพิจารณาร่างแนวทางการพัฒนาอีกครั้ง ก่อนนำไปสรุปเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป
- 4) การร่วมในการตัดสินใจ โดยการประชุมสรุปแนวทางการดำเนินงานของแต่ละกลุ่มย่อย เพื่อให้ได้แนวทางปฏิบัติที่ทุกฝ่ายเห็นสอดคล้องกัน และกำหนดแนวทางการดำเนินงานออกมา

7. การมีส่วนร่วมที่ทำให้เกิดความสำเร็จ มีขั้นตอนดังนี้

- 1) การมีส่วนร่วมในการคิดหาสาเหตุของปัญหา และความต้องการของบุคลากร กำหนดนโยบายเพื่อแก้ปัญหา
- 2) การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหรือแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม เพื่อแก้ปัญหา

- 3) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปรับปรุงระบบการบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย
- 4) การมีส่วนร่วมในการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน

8. อุปสรรคหรือปัญหาในการทำงาน และแนวทางในการแก้ปัญหา

การโน้มน้าวให้บุคลากรมีความเข้าใจในแนวทางการเปลี่ยนแปลงเพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนและเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย โดยพยายามชี้ให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของสังคม สิ่งแวดล้อมในด้านต่างๆ ตามคำที่ว่า โลกเปลี่ยน เรียนรู้ อยู่รอด ซึ่งกระทำได้ยากที่จะทำให้ทุกคนมีความเข้าใจหรือมีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งหมด ที่ นี้ได้ใช้ความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่ที่ยอมรับเป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไป

9. บทสรุป

กระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรนั้นถือเป็นกระบวนการที่ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาวิทยาลัย เพราะจะช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางของการพัฒนา วางแผน โครงการพัฒนาต่างๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึกความเป็นเจ้าของและยินยอมปฏิบัติตามได้อย่างสมัครใจ และเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การพัฒนาเป็นไปในแนวทางที่สนองต่อความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง

แบบบันทึก เรื่องเล่าจากการถอดประสบการณ์ การเรียนรู้ และการทำงานที่เป็นเลิศ

ด้านการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ เรื่อง การดำเนินกิจกรรม 5ส ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

1.ชื่อ-สกุล ผู้เล่าเรื่อง นางกาญจนา เฟื่องคำศรี

2. ชื่อ-สกุล ผู้บันทึก -

3. บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้เล่าเรื่อง

ภาระงานหลัก คือ บรรณารักษ์ แผนกบริการ สำนักหอสมุด

ภาระงานรอง คือ อนุกรรมการกิจกรรม 5ส สำนักหอสมุด (ประธานคณะอนุกรรมการกิจกรรม 5ส ปีการศึกษา 2554)

4. เรื่องที่เล่า การดำเนินกิจกรรม 5ส ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

5. บริบทหรือความเป็นมาของเรื่องที่เล่า

กิจกรรม 5ส เป็น เทคนิควิธีการพื้นฐานในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการทำงาน หรือสถานที่ทำงานเพื่อให้เกิดความสะอาด ความสะดวก ความมีระเบียบเรียบร้อย ทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากการจัดระเบียบและสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีในที่ทำงานให้เกิดบรรยากาศที่น่าทำงาน ทำให้บุคลากรสามารถใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มความสามารถ สร้างทัศนคติที่ดีของบุคลากรต่อองค์กร อันจะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร กิจกรรม 5ส จึงถือเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

5ส มาจากคำว่า 5S ซึ่งมาจากหนังสือชื่อ “ The 5S’s : Five Keys to a Total Quality Environment” ที่เขียนโดยชาวญี่ปุ่นชื่อ Mr. Takashi Osada และได้ให้ความหมายของ 5 ส ไว้ดังนี้

สะสาง (Seiri: เซริ) หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจ การกำจัดสิ่งของที่ไม่จำเป็น โดยกา รแยกแยะสิ่งของเพื่อให้เหลือแต่สิ่งจำเป็นและจัดให้เป็นหมวดหมู่ โดยการยึดหลักว่า “ของที่ไม่ต้องการใช้ ให้ ขจัดออกไป ส่วนของที่ต้องการ ก็จัดให้เป็นระเบียบ”

สะดวก (Seiton: เซตง) หมายถึง การจัดเก็บสิ่งของ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆให้เป็นระเบียบ บ เรียบร้อยเพื่อให้สะดวกต่อการใช้งาน ซึ่งต้องคำนึงถึงคุณภาพประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการใช้งาน และ เมื่อผ่านการได้ทำขั้นตอนสะดวกแล้ว จะมีลักษณะที่เรียกว่า “หายก็รู้ ดูก็งามตา”

สะอาด (Seiso: เซโซ) หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวกับการทำความสะอาด การกำจัดขยะ โดยวิธี การปิด กวาด เช็ด ถู สิ่งของ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ตลอดจนสถานที่ทำงานให้มีความสะอาดปราศจากฝุ่นละอองและสิ่งสกปรก

สุขลักษณะ (Seiketsu: เซเคทซึ) หมายถึง การรักษามาตรฐานของความเป็นระเบียบเรียบร้อยที่ได้จากการ สะสาง ความสะอาด และความสะอาดให้คงอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ตลอดจนปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น สร้างนิสัย (Shitsuke: ชิซุเกะ) หมายถึง การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ มาตรฐานและข้อกำหนดต่างๆที่ได้ กำหนดไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานเป็นนิสัย

การทำกิจกรรม 5ส ในห้องสมุด ไม่ใช่เป็นเรื่องใหม่แต่อย่างใด ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดในแต่ละแห่งนั้น มี กระบวนการจัดหา การจัดหมวดหมู่ รวมถึงการนำทรัพยากรออกให้บริการ ที่เป็นขั้นตอนอีกทั้งยังเป็นระบบ ระเบียบเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มาใช้บริการเกิดความสะดวก รวมถึงมีการดูแลรักษาความสะอาด ในด้านอาคาร สถานที่ที่ที่เอื้อต่อผู้มาใช้บริการรวมถึงผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีอยู่แล้ว หากแต่ถ้าผู้ปฏิบัติงานจะ สามารถทำได้อย่างต่อเนื่องจนติดเป็นนิสัยหรือไม่ นั่น นั่นจึงถือได้ว่า 5ส เป็นกิจกรรมคุณภาพที่สมควรอย่างยิ่ง ในการที่จะนำมาใช้ในงานห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง ซึ่งประโยชน์ของการนำ 5ส มาใช้จะทำให้เกิดการพัฒนาในด้าน ต่างๆ ดังนี้

ด้านผู้ปฏิบัติ

1. สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว มีความถูกต้องในการทำงานมีระเบียบวินัยตระหนักถึงผลเสีย ของความไม่เป็นระเบียบในสถานที่ทำงาน มีจิตสำนึกของการปรับปรุง ซึ่ง จะนำไปสู่ประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพในการทำงาน
2. มีการทำงานเป็นทีม โดยปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่บุคลากรในห้องสมุดเป็นผู้ที่ร่วมกันกำหนด
3. มีความรักและผูกพันกับห้องสมุด เพราะความก้าวหน้าของห้องสมุดเกิดจากผู้ปฏิบัติงานที่ได้ ร่วมใจในการทำงาน

ด้านกระบวนการ

1. ลดขั้นตอนของการทำงานที่ไม่จำเป็น ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว
2. วัสดุอุปกรณ์มีใช้อย่างครบครัน และเกิดความประหยัด
3. ป้องกันหรือแก้ไขปัญหา ข้อผิดพลาดต่างๆ ได้อย่างทันการณ์ เนื่องจากสามารถสังเกตเห็นสิ่ง ผิดปกติต่างๆ ได้ง่าย
4. ลดเวลาในการค้นหาเอกสารหรือสิ่งของในการทำงาน

ด้านการให้บริการ

1. ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ รวมถึงวัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์ มีการจัดเก็บอย่างเป็นหมวดหมู่ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ค้นหาและเข้าถึงได้ง่าย
2. ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกระประทับใจ เพราะสภาพห้องสมุดมีบรรยากาศและสัญลักษณ์ที่ดี เหมาะกับการเข้ามาศึกษาค้นคว้า

6. วิธีการ/ขั้นตอน หรือกระบวนการที่ทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ได้นำกิจกรรม 5ส มาใช้ตั้งแต่ปีการศึกษา 2548 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ เสริมสร้างให้กิจกรรม 5ส เป็นกลไกหนึ่งในการส่งเสริม สนับสนุนให้การดำเนินการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งส่งเสริมให้ทุกแผนกของสำนักหอสมุด นำกิจกรรม 5ส มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพบุคลากร ระบบงานและสภาพแวดล้อมโดยรวมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิตให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องและตลอดไป โดยได้กำหนดให้มีนโยบาย 5ส ดังนี้

1. พัฒนาการดำเนินกิจกรรม 5ส ให้เป็นกลไกหนึ่งในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพของสำนักหอสมุด
2. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรของสำนักหอสมุด มีความรู้ความเข้าใจ และดำเนินกิจกรรม 5ส โดยให้ถือ ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำที่ต้องทำอย่างต่อเนื่องและปรับปรุงให้ดีขึ้นโดยมีการเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้าน 5ส มาให้ความรู้ และจัดศึกษาดูงานหน่วยงานในภาคการศึกษา (ห้องสมุด) และภาคธุรกิจที่เป็น Good practices
3. ให้ทุกแผนกในสำนักหอสมุดนำกิจกรรม 5ส ไปดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่องให้บรรลุเป้าหมาย
4. ผู้บริหารสำนักหอสมุดทุกระดับ ต้องให้การสนับสนุน ส่งเสริม และดูแลเพื่อให้การดำเนินกิจกรรม 5ส บรรลุตามแผนปฏิบัติงานกิจกรรม 5ส ที่ได้กำหนดไว้
5. ให้หัวหน้าแผนกและคณะกรรมการกิจกรรม 5ส รายงานความก้าวหน้าของกิจกรรม ต่อคณะกรรมการอำนวยการกิจกรรม 5ส เพื่อให้แนวทางในการแก้ปัญหาและอุปสรรคอย่างต่อเนื่อง ทุก 4 เดือนเป็นอย่างน้อย
6. ให้รางวัลพื้นที่ที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรม 5ส ตามแผนดำเนินงานและมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้

จากนโยบายดังกล่าว สำนักหอสมุดตั้งเป้าหมายที่จะดำเนินกิจกรรม 5ส ให้บรรลุผลสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงานกิจกรรม 5ส และ “มุ่งมั่นไปสู่ความเป็นผู้นำในการนำกิจกรรม 5ส มาเพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพบุคลากร ระบบงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมของสำนักหอสมุดให้ประสบความสำเร็จเป็นหน่วยงานแรกของมหาวิทยาลัยรังสิต”

โครงสร้างการดำเนินกิจกรรม 5ส ของสำนักหอสมุด

จากการที่สำนักหอสมุด ได้นำกิจกรรม 5ส เข้ามาใช้ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2548 นั้น ในแรกเริ่ม มีการแต่งตั้งคณะกรรมการด้านต่างๆออกเป็น 3 ชุดประกอบด้วย คณะกรรมการอำนวยการกิจกรรม 5ส คณะอนุกรรมการดำเนินกิจกรรม 5ส และคณะอนุกรรมการตรวจสอบการดำเนินกิจกรรม 5ส หลังจากนั้นในปีการศึกษา 2549 จึงได้มีการปรับเปลี่ยนให้มีคณะกรรมการลดลงเหลือเพียง 2 ชุด ซึ่งได้แก่ คณะกรรมการอำนวยการกิจกรรม 5ส และคณะอนุกรรมการกิจกรรม 5ส ทั้งนี้เนื่องจากจำนวนบุคลากรของสำนักหอสมุดมีจำนวนจำกัดและเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งในแต่ละชุด ซึ่งได้ใช้มาจนถึงปัจจุบัน โดยคณะกรรมการในแต่ละชุดมีภาระหน้าที่ดังนี้

1. คณะกรรมการอำนวยการกิจกรรม 5ส หน้าที่ :

1. กำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินกิจกรรม 5ส ของสำนักหอสมุด
2. แต่งตั้งคณะอนุกรรมการกิจกรรม 5ส
3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้การดำเนินกิจกรรม 5ส ของสำนักหอสมุดเป็นไปอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง
4. ให้คำปรึกษา แนะนำและข้อเสนอแนะแก่คณะอนุกรรมการ 5ส เพื่อประโยชน์ในการดำเนินกิจกรรม 5ส ของสำนักหอสมุด
5. ติดตามผลการดำเนินกิจกรรม 5ส ของคณะอนุกรรมการกิจกรรม 5ส

2. คณะอนุกรรมการกิจกรรม 5ส หน้าที่:

1. กำหนดแผนการดำเนินงานในโครงการกิจกรรม 5ส ของสำนักหอสมุด
2. กำหนดมาตรฐาน 5ส สำหรับพื้นที่ที่ปฏิบัติงานและพื้นที่ส่วนบุคคล
3. กำหนดแผนเวลาการตรวจและเครื่องมือเพื่อใช้ในการติดตาม
4. จัดตั้งทีมดูแลพื้นที่เพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลพื้นที่ต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด
5. ประสานงานระหว่างหน่วยงานกับทีมที่ดูแลประจำโซนพื้นที่เพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรม 5ส ได้ตรงตามวัตถุประสงค์
6. รณรงค์และส่งเสริมการดำเนินงานในโครงการกิจกรรม 5ส อย่างต่อเนื่อง
7. ประชาสัมพันธ์ข่าวสารการดำเนินงานในโครงการกิจกรรม 5ส ของสำนักหอสมุดทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
8. รับทราบปัญหาและให้คำแนะนำหรือเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการอำนวยการ

กิจกรรม 5ส เพื่อพิจารณา

หลังจากที่ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการของแต่ละชุดในปีแรกเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ได้มีการจัดประกวดคำขวัญกิจกรรม 5ส โดยให้บุคลากรของสำนักหอสมุดได้มีส่วนร่วมในการส่งคำขวัญเข้าร่วมเพื่อรับการพิจารณา ซึ่งคำขวัญที่ได้รับการคัดเลือกโดยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการเพื่อนำมาใช้กับกิจกรรม 5ส ของสำนักหอสมุดได้แก่ คำขวัญว่า “สำนักหอสมุด ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมพลัง 5ส” และได้นำมาใช้ถึงจนกระทั่งปัจจุบัน

นอกจากนี้ยังได้มีการจัดแบ่งพื้นที่ทั้งหมดของสำนักหอสมุด โดยมีผู้รับผิดชอบในแต่ละพื้นที่นั้นๆ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นทั้งหมด 7 กลุ่มพื้นที่ดังนี้

1. พื้นที่กลุ่มสุพรรณิการ์ สังกัดผู้อำนวยการและสำนักงานเลขานุการ ใช้สัญลักษณ์โซนเป็นสีเหลือง
2. พื้นที่กลุ่มชมพูพันธุ์ทิพย์ สังกัดหอจดหมายเหตุ ใช้สัญลักษณ์โซนเป็นสีชมพู
3. พื้นที่กลุ่มอินทนิล สังกัดแผนกบริการ ใช้สัญลักษณ์โซนเป็นสีม่วง
4. พื้นที่กลุ่มนาโน สังกัดแผนกพัฒนา ใช้สัญลักษณ์โซนเป็นสีส้ม
5. พื้นที่กลุ่มพลอยไพฑูริย์ สังกัดแผนกเทคนิค ใช้สัญลักษณ์โซนเป็นสีน้ำเงิน
6. พื้นที่กลุ่มวิภาวดี สังกัดห้องสมุดศูนย์ศึกษาวิภาวดี ใช้สัญลักษณ์โซนเป็นสีเขียว
7. พื้นที่กลุ่มสาทร สังกัดห้องสมุดศูนย์ศึกษาสาทรธานี ใช้สัญลักษณ์โซนเป็นสีฟ้า

การดำเนินกิจกรรม 5ส

คณะกรรมการกิจกรรม 5ส ได้รับการคัดเลือกมาจากบุคลากรที่เป็นตัวแทนของแต่ละโซนพื้นที่ เพื่อเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายและเพื่อให้กิจกรรม 5ส ดำเนินไปตามนโยบายและแผนดำเนินงานของกิจกรรม 5ส อย่างต่อเนื่อง อนุกรรมการแต่ละชุดมีวาระ 1 ปี โดยมีรายละเอียดการปฏิบัติงานดังนี้

1. การประชุมของคณะกรรมการกิจกรรม 5ส

คณะกรรมการได้มีมติให้มีการประชุมทุกเดือน แต่อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้หากติดภารกิจต่างๆของสำนักหอสมุด



2. การดำเนินงานของคณะกรรมการกิจกรรม 5ส ประกอบด้วย

คณะกรรมการฯ มีหน้าที่และรับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ กำหนดแผน
ดำเนินการ ปรับปรุงมาตรฐานกลาง เผยแพร่กิจกรรม 5ส จัดกิจกรรมทำความสะอาดใหญ่ (Big Cleaning Day)



นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สร้างแบบฟอร์มการตรวจประเมิน (ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 4 แบบ ได้แก่ ประเภทสำนักงาน (แบบรายบุคคล) ประเภทสำนักงาน (แบบส่วนรวม) ประเภทส่วนบริการผู้ใช้ และประเภทส่วนบริการผู้ใช้ เฉพาะศูนย์ศึกษาสาทรธานีและศูนย์ศึกษาวิภาวดี) รวมทั้งกำหนดเกณฑ์การประเมิน ได้แก่ “ผ่าน” หมายถึง พื้นที่มีการปฏิบัติงานตรงตามมาตรฐานกลางทุกอย่าง และ “ไม่ผ่าน” หมายถึง พื้นที่มีการปฏิบัติงานแต่ไม่ตรงตามมาตรฐานกลางที่ได้กำหนดไว้



อนุกรรมการจะต้องสลับกันทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจประเมินด้วย จึงต้องวางแผนกำหนดการตรวจเยี่ยมโซนพื้นที่และทำการตรวจเยี่ยม โดยซึ่งในวันที่ตรวจเยี่ยมทางคณะอนุกรรมการจะมีการประชุมเพื่อทำความเข้าใจให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยดูจากมาตรฐานกลางของแต่ละพื้นที่ และทำการบันทึกผลการตรวจประเมิน อีกทั้งสรุปข้อดี ข้อเสนอแนะและข้อที่ควรปรับปรุงเพื่อให้ได้ตรงตามมาตรฐานกลางลงในแบบฟอร์ม เมื่อตรวจเสร็จแล้ว ต้องสรุปผลการตรวจเยี่ยมเพื่อเสนอต่อประธานโซนพื้นที่และคณะกรรมการอำนวยการกิจกรรม 5ส เพื่อรับทราบ และจัดทำประกาศนียบัตรและของรางวัลแก่โซนพื้นที่ต่างๆ เมื่อจบปีการศึกษา



3. การดำเนินกิจกรรม 5ส ของบุคลากรในแต่ละโซนพื้นที่

หลังจากที่คณะอนุกรรมการกิจกรรม 5ส ที่ได้รับการคัดเลือกมาจากตัวแทนของแต่ละโซนพื้นที่เพื่อเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ ให้กิจกรรม 5ส ดำเนินการไปได้อย่างเรียบร้อย ได้เข้าร่วมประชุมและรับทราบถึงแผนดำเนินงานตลอดจนแนวทางปฏิบัติตามที่ได้กำหนดไว้ก็จะนำข้อมูลที่ได้รับไปแจ้งหรือรายงานต่อสมาชิกที่อยู่ในโซนพื้นที่ของตนเอง ทั้งนี้เพื่อให้สมาชิกได้รับทราบและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งหน้าที่หรือบทบาทของสมาชิกในกลุ่มพื้นที่ต้องปฏิบัติได้แก่

3.1 การมีส่วนร่วมในการกำหนดหรือปรับปรุงแก้ไขมาตรฐานกลางต่างๆที่จะ ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการตรวจสอบ เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมในการปฏิบัติงาน โดยมาตรฐานที่ได้ผ่านการเสนอแนะจากมติของสมาชิก จะถูกนำเสนอเข้าที่ประชุมผ่านตัวแทนที่เป็นคณะอนุกรรมการฯ ทั้งนี้ข้อกำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานที่สมาชิกได้เสนอแนะจะได้รับบรรจุเพื่อใช้เป็นมาตรฐาน กลางสำหรับการตรวจสอบหรือไม่ขึ้น ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของ

คณะกรรมการฯ อีกที แต่ทุกครั้งจะมีรายงานชี้แจงเหตุผลในรายงานการประชุม และแจ้งให้สมาชิกได้รับทราบทุกครั้ง เพื่อไม่ให้เกิดข้อสงสัยในการปฏิบัติตาม

3.2 การลงมือปฏิบัติงานแผนดำเนินงานของแต่ละโซนพื้นที่ ซึ่งแต่ละโซนพื้นที่ที่จะสร้างแผนดำเนินงานของโซนพื้นที่ที่กำหนดรายละเอียด ขอบเขต ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ ที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้สอดคล้องกับแผนดำเนินงานที่ทางคณะกรรมการฯ ได้กำหนดไว้ เช่น การลงมือจัดการกับพื้นที่ซึ่งเป็นพื้นที่ปฏิบัติงานกลาง พื้นที่สำนักงาน พื้นที่ส่วนตัว ว่าต้องเริ่มเมื่อใดถึงเมื่อใด ช่วงเวลาไหนที่จะต้องมีการตรวจสอบตามจุดต่างๆ เพื่อจัดทำป้ายหรือดัชนี เพราะอาจเกิดการชำรุด เก่า สกปรก ไม่น่าดู หลังจากที่ได้ลงมือสะอาดไปแล้ว มีการกำหนดวันเพื่อให้สมาชิกได้ทำหน้าที่เปรียบเสมือนเป็นกรรมกรที่จะต้องมาตรวจเยี่ยมพื้นที่ ทั้งนี้เพื่อให้พื้นที่พร้อมและสมบูรณ์ตรงตามมาตรฐานที่สุด ก่อนวันที่คณะกรรมการฯ จะมาตรวจเยี่ยมจริง

3.3 การปฏิบัติตามมาตรฐานกลาง สมาชิกในแต่ละพื้นที่ จะได้รับการตรวจสอบว่าได้ดำเนินการตามข้อกำหนดที่มาตรฐานกลางระบุไว้หรือไม่ ทั้งนี้เพื่อให้แนวปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในที่นี้จะขอยกตัวอย่างมาตรฐานกลาง ในส่วนของพื้นที่ส่วนบุคคลที่เป็นโต๊ะทำงานและพื้นที่เคาน์เตอร์บริการดังนี้

ตัวอย่างมาตรฐานพื้นที่ส่วนบุคคล : โต๊ะทำงาน

รายการ	จำนวน	ข้อกำหนด
1. โต๊ะทำงาน		
1.1 ป้ายชื่อบุคคล	ไม่เกิน 1 ป้าย	รูปแบบให้เป็นมาตรฐานเดียวกันตามโซน ติดป้ายไว้มุมขวามือด้านหน้าโต๊ะ
1.2 ป้ายแสดงสถานะการปฏิบัติงาน	ไม่เกิน 1 ป้าย	วางไว้บนโต๊ะเมื่อไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ในแผนก
1.3 กระถางรองโต๊ะ	ไม่เกิน 1 แผ่น	ใสสะอาด ไม่มีสิ่งของใดๆ ได้กระຈก
1.4 ปฏิทินตั้งโต๊ะ	ไม่เกิน 1 อัน	

ตัวอย่างมาตรฐานพื้นที่ส่วนบุคคล : โต๊ะทำงาน (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ข้อกำหนด
1.5 ตะแกรงเอกสาร	ไม่เกิน 3 ชั้น 1 ชุด	เป็นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

1.6 ที่ใส่อุปกรณ์เครื่องเขียน	ไม่เกิน 1 อัน	จัดวางให้เป็นระเบียบเรียบร้อย
1.7 ภาชนะใส่น้ำดื่ม	ไม่เกิน 1 ชุด	“
1.8 โทรศัพท์มือถือพร้อมที่วาง	ไม่เกิน 1 ชุด	“
1.9 แผ่นดิสก์เก็ตรวบรวมกล่องใส่	ไม่เกิน 1 ชุด	“
1.10 แผ่นซีดีพร้อมกล่องใส่	ไม่เกิน 1 ชุด	“
1.11 ดอกไม้ประดับพร้อมแจกัน	ไม่เกิน 1 ชุด	“
1.12 นาฬิกาตั้งโต๊ะ	ไม่เกิน 1 เครื่อง	“
1.13 ปากกา	ไม่เกิน 10 ด้าม	จัดเก็บไว้ในที่ใส่อุปกรณ์ เครื่องเขียนให้เรียบร้อย

ตัวอย่างมาตรฐาน : เคา์เตอร์บริการ

รายการ	จำนวน	ข้อกำหนด
2. เคา์เตอร์บริการ		
2.1 แก้วประจำเคา์เตอร์	ตามความเหมาะสม	เลื่อนแก้วเข้าที่ให้เรียบร้อย เมื่อเลิกใช้งานทุกครั้ง
2.2 ชุดคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์	ตามความเหมาะสม	จัดวางให้เรียบร้อยและต่อพ่วง ไม่มีสิ่งใดวางบนคอมพิวเตอร์ ยกเว้นกระดาษข้อความที่ติดไว้อย่าง เรียบร้อย

ตัวอย่างมาตรฐาน : เคา์เตอร์บริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ข้อกำหนด
2.3 ป้ายตั้งบนเคา์เตอร์	ไม่เกิน 5 อัน	เป็นข้อความที่เป็นปัจจุบัน

2.4 ดอกไม้ประดับพร้อมแจกัน	ตามความเหมาะสม	หมั่นดูแลเป็นประจำ
2.5 ก่อ/เพิ่มเอกสาร	ตามความเหมาะสม	จัดเรียงเรียบร้อย พร้อมมีป้ายระบุเอกสาร
2.6 คู่มือ/เอกสารปฏิบัติงาน	ตามความเหมาะสม	“
2.7 ที่วางแบบฟอร์ม/เอกสารบริการ	ตามความเหมาะสม	“
2.8 เหล็กเสียบแบบฟอร์ม	ไม่เกิน 2 ชุด	จัดวางให้เรียบร้อย
2.9 โทรศัพท์	ไม่เกิน 1 เครื่อง	หมั่นดูแลทำความสะอาด
2.10 สมุดโทรศัพท์/เพิ่มเอกสาร	ไม่เกิน 1 ชุด	จัดเรียงเรียบร้อย พร้อมมีป้ายระบุเอกสาร

7. เทคนิคหรือกลยุทธ์ที่ทำให้เกิดความสำเร็จ

กิจกรรม 5ส ของห้องสมุด ประสบความสำเร็จได้ เกิดจากความร่วมมือแรงร่วมใจของบุคลากรทุกคนทุกแผนกในหน่วยงาน ดังคำขวัญที่ว่า “สำนักหอสมุด ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมพลัง 5ส”

8. ผู้ที่มีส่วนร่วมทำให้เกิดความสำเร็จ และบทบาทของบุคคลนั้น

1. บุคลากรของสำนักหอสมุดทุกคน ร่วมทำงานเป็นทีม
2. คณะผู้บริหารสำนักหอสมุด ซึ่งเป็นคณะกรรมการอำนวยการกิจกรรม 5ส สนับสนุนทรัพยากรและงบประมาณ

9. อุปสรรคหรือปัญหาในการทำงาน และแนวทางในการแก้ปัญหา/อุปสรรคดังกล่าว

มาตรฐานกลางบางข้อไม่ชัดเจน ทำให้เกิดข้อถกเถียงระหว่างคณะกรรมการในช่วงการตรวจประเมินโซนพื้นที่ ดังนั้น ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานกลาง ให้ชัดเจน ครอบคลุมและสร้างความเข้าใจในการตรวจประเมินให้กับผู้ตรวจและสมาชิกในพื้นที่ทราบ เพื่อให้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน

การตรวจโซนพื้นที่ปีละหนึ่งครั้ง ทำให้การทำกิจกรรมขาดความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ อีกทั้งระยะเวลาในการตรวจประเมินค่อนข้างน้อย ทำให้ขาดความละเอียดถี่ถ้วนและไม่ทั่วถึงในบางพื้นที่ ดังนั้นควรกำหนดให้มีกิจกรรมการทำความสะอาดใหญ่ (Big Cleaning Day) รวมถึงการตรวจเยี่ยมโซนพื้นที่ มากกว่าปีละหนึ่งครั้ง ไว้ในแผนดำเนินงาน เพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการตื่นตัวและปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

10. ผลลัพธ์หรือความสำเร็จที่เกิดขึ้นคือ

บุคลากรของสำนักหอสมุดทุกคนมีความรู้และความเข้าใจด้านกิจกรรม 5ส เป็นอย่างดีทุกคนผลจากการดำเนินกิจกรรม 5 ส มาอย่างต่อเนื่อง ทำให้บุคลากรมีสุขนิสัยที่ดี มีจิตสำนึกการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดคุ้มค่า ซึ่งถือเป็นนิสสัยพื้นฐานของการมีคุณภาพ มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม ส่งผลให้บริเวณอาคารหอสมุดมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย การบริการเป็นไปด้วยความราบรื่น ผู้ใช้มีความพึงพอใจ และผู้ปฏิบัติงานมีความสุข

11. การเรียนรู้ของผู้เล่าเรื่องจากประสบการณ์ความสำเร็จดังกล่าว

มีความรู้ ความเข้าใจ และเห็นประโยชน์ของการนำกิจกรรม 5ส มาใช้

12. สมรรถนะ (ความรู้ ทักษะ หรือทัศนคติ) ของผู้เล่าเรื่อง

มีความรู้ ความเข้าใจ และเห็นประโยชน์ของการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ และต้องการเผยแพร่แบ่งปันความรู้เหล่านี้ให้กับทุกๆ คณะและหน่วยงานในมหาวิทยาลัย โดยคณะอนุกรรมการกิจกรรม 5ส ได้มีโครงการเผยแพร่ความรู้และทักษะการนำเอา 5ส มาใช้ในหน่วยงานของมหาวิทยาลัย เพื่อให้มหาวิทยาลัยรังสิตโดยรวม เป็นมหาวิทยาลัยที่ทุกคนในองค์กรมีสุขนิสัยแห่งคุณภาพ

13. ผลงานเชิงประจักษ์ของผู้เล่าเรื่อง คือ

1. นโยบาย 5ส สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต
2. มาตรฐานกลางกิจกรรม 5 ส สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

3. ผลการดำเนินงานกิจกรรม 5ส ถูกบันทึกและจัดทำเป็นรายงานเผยแพร่ต่อสาธารณะชนบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต โดยดูได้ที่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต. รายงานสรุปผลการดำเนินกิจกรรม 5ส สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปีการศึกษา 2554. ปทุมธานี : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต, 2555. <http://library.rsu.ac.th/Images/5s55/5s55.pdf>