

การจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2556 (สายสนับสนุน)  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ  
ครั้งที่ 8 หัวข้อ ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

นางสาวภรภัศสรณ์ ไตรพรชนิตว์

- ความไม่เข้าใจซึ่งกันและกัน เกี่ยงกันในการทำงาน
- การไม่ลงรอยในความคิด
- ไม่ค่อยยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น เอาความคิดเห็นของตัวเองเป็นใหญ่
- เกิดจากการไม่เข้าใจในระบบการทำงาน
- เกิดความล่าช้าในการทำงาน บางคนไม่ทำหน้าที่ของตัวเอง ก้าวก่ายหน้าที่ของผู้อื่น และไม่รับผิดชอบงานที่รับมอบหมาย

นางสาวสิริวรรณ ฉัตรเฉลิมกิจ

- ขาดการสื่อสารที่ดี ไม่พูดคุยกันให้เกิดความเข้าใจกัน
- คิดเล็กคิคน้อยธุระไม่ใช่
- การยกตนข่มท่าน
- ไม่มีน้ำใจให้แกกันโดยคิดว่างานไม่ใช่ของตนเอง
- ขาดความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ทำไปวันๆ
- ขาดความละเอียดรอบคอบต่อการปฏิบัติงาน
- ขาดความรู้และความชำนาญในงานนั้นๆ

นายธีรศักดิ์ หนูเมฆ

- การพูดจาและตกลงกันไม่ชัดเจน ตั้งแต่เริ่มต้นถึงเป้าหมายและบทบาทของทีม รวมทั้งบทบาทของแต่ละคน
- มีการปกปิดความผิดพลาดที่เกิดจากการทำงาน และหลีกเลี่ยงที่จะเผชิญกับปัญหา ทำให้ขาดโอกาสที่จะวิเคราะห์ความผิดพลาดที่ผ่านมา และใช้ประโยชน์จากความผิดพลาดนั้นสำหรับการขจัดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในครั้งต่อไป
- มีการแข่งขันของดีกันระหว่างสมาชิก เมื่อมีการขัดแย้งกันในเรื่องของความคิดเห็นเกิดขึ้นก็ได้มีการหารือกันในทางที่สร้างสรรค์ หรือผดุงประสิทธิภาพของทีม
- ไม่ได้มีการประชุมหารือเป็นเครื่องกระตุ้นให้สมาชิกเกิดความรู้สึกผูกพันกับมติของที่ประชุมอย่างแท้จริง ทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกฝืนใจที่ต้องสวมบทบาท หรือปฏิบัติตามที่ตกลงกันได้
- ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องไม่ได้เป็นไปในทางที่สนับสนุนกันและกัน ต่างคนต่างก็มีปัญหาในการทำงาน ซึ่งวิธีการการปรึกษาหารือกันก็มักจะสวนทางกัน
- ขาดการวางแผนทาง และหาจังหวะที่จะใช้ให้เป็นประโยชน์ในอันที่จะส่งเสริมความก้าวหน้าของสมาชิก
- ขาดความสัมพันธ์อันดีกับทีมอื่น หรือหน่วยงานอื่น ทำให้ทีมนี้ไม่ได้รับความเชื่อถือยกย่อง หัวหน้าทีมเองก็ไม่ได้เป็นลูกทีมที่ดีของทีมในระดับเหนือขึ้นไป
- ขาดการประเมินผลการทำงานของทีม ซึ่งควรจะเป็นระยะๆอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ขาดการทบทวนเป้าหมาย และวิธีการ ซึ่งอาจจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปให้สอดคล้องกับสถานะขององค์กรนั้นๆ

### นางสาวสุพัตรา แป้นเพชร

1. ขาดความพร้อมในการทำงาน หรือการขาดความรับผิดชอบในการทำงาน การมาทำงานสาย ควรมีการรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ
2. ไม่มีความชำนาญในงานที่ทำ เนื่องจากเพิ่งเรียนจบ และงานที่ได้รับมักเป็นสิ่งที่แปลกใหม่ ไม่เคยทำ ไม่เคยเรียนมาก่อน เรื่องความชำนาญจึงเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่ง ในช่วงการทำงานในระยะแรกๆ อาจรู้สึกท้อท้อใจยากเกินไป แต่เมื่อได้เรียนรู้สักระยะหนึ่ง ก็จะรู้สึกชินกับมัน และสามารถทำงานได้อย่างสบายใจขึ้น
3. ขาดกำลังใจ เวลาที่เจอกับงานยาก บางครั้งอาจรู้สึกท้อแท้และหมดกำลังใจ จนคิดว่าตนเองไม่มีความสามารถในงานนั้น ควรจะเพิ่มความมั่นใจให้ตัวเอง อย่าปล่อยให้ความรู้สึกขาดกำลังใจมาบั่นทอนจิตใจ
4. การทำงานเป็นทีม เป็นการรวมตัวของคนหลายคน จึงต้องมีการปรับตัวให้ทุกๆ คน สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น แต่ก็อาจมีบ่อยครั้งที่คนในทีมทำงานคร่อมจังหวะกันบางคนช้าเกินไป บางคนเร็วเกินไป ควรจะต้องมีการตกลงทำความเข้าใจว่าจะทำงานกันอย่างไรและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น จึงจะทำให้การทำงานเป็นทีมประสบความสำเร็จ
5. ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี คนที่เป็นพนักงานใหม่ จะต้องเป็นฝ่ายที่เข้าหาผู้อื่น เพื่อแนะนำตัวให้ผู้อื่นรู้จัก และขอคำแนะนำจากพวกเขา เมื่อเวลาผ่านไปสักระยะหนึ่งก็จะมีเพื่อนเพิ่มขึ้นมากมาย ที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ ได้ แต่สิ่งที่เป็นปัญหาคือ พนักงานใหม่บางคนขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ไม่ว่าจะด้วยความขี้อาย พูดย่อย หรือมั่นใจในตัวเองมากจนไม่สนใจผู้อื่น คิดว่าตนเองสามารถอยู่คนเดียว ทำงานคนเดียวได้ และในที่สุดก็จะถูกโดดเดี่ยวจากเพื่อนร่วมงาน ในทางกลับกัน คนที่รู้จักเข้าหาผู้อื่น มีนิสัยร่าเริง เข้ากับคนง่าย มักจะเป็นที่รักของคนในที่ทำงาน เมื่อต้องการความช่วยเหลือใด ๆ ก็จะมีแต่คนยินดีให้ความช่วยเหลือ
6. ขาดการวางแผนและขั้นตอน การตั้งวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการทำงานที่ดี
7. การขาดอุปกรณ์ในการทำงาน และสถานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

### นางสาวรัตนภรณ์ ปิ่นทอง

- การติดต่อสื่อสาร บางครั้งเจ้าหน้าที่บางคนไม่ทราบข้อมูลที่แท้จริง จึงทำให้ต้องรอติดต่อกับหัวหน้างาน ทำให้งานช้า
- บุคลากรไม่ให้ความสำคัญของงาน เกียงงาน ดองงาน
- บุคลากรขาดความรู้ความสามารถในงานบางเรื่อง

### นางสาวญานิตา เทียงสนิท

- คน เช่น เกิดการแบ่งกลุ่ม มีอคติต่อกัน ขาดความร่วมมือ
- งาน เช่น งานไม่มีประสิทธิภาพ งานล่าช้ากว่ากำหนด
- วิธีการทำงาน เช่น ขาดภาวะผู้นำในการบริหาร ขาดมนุษยสัมพันธ์

### นางสาวอรุณรัตน์ แซ่เฮ้ง

1. คน เช่น เกิดการแบ่งกลุ่ม มีอคติต่อกัน ขาดความร่วมมือ จนเกิดความขัดแย้ง ทัศนคติไม่ดี ความเชื่อส่วนบุคคล รวมถึงวัฒนธรรมทางองค์กร ของแต่ละที่แตกต่างกัน จนเป็นอุปสรรค ในการทำงานบางครั้งถึงขั้นรุนแรง
2. งาน เช่น งานไม่มีประสิทธิภาพ งานล่าช้ากว่ากำหนด ไม่มีการวางแผนกระบวนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ตั้งแต่ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน
3. วิธีการทำงาน เช่น ขาดภาวะผู้นำ ขาดมนุษยสัมพันธ์ สิ่งแวดล้อมที่สร้างให้บุคคลมีทัศนคติที่ไม่ดี เช่น ในบรรยากาศที่รับฟังคำสั่งเพียงอย่างเดียว การศึกษาของแต่ละบุคคล

### นางสาวณมล อภัยพลชาญ

- ทีมงานไม่ให้ความร่วมมือในการทำงานของกลุ่มล่าช้าไม่ได้ผลทำงานหนักกว่าผู้อื่นแต่ไม่สำเร็จเพราะปริมาณงานมากเกินไป เวลาไม่มีพอ
- บุคลากรไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงในการนำข้อมูลและกิจกรรมการจัดการความรู้เข้าระบบทำให้ต้องพึ่งบุคลากรหน่วยงานอื่นในการนำข้อมูลเข้าระบบ

### นางสาวลัดดาวัลย์ เจริญสุข

- ปัญหาด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ  
กฎ ระเบียบ ข้อบังคับทางการเงินและพัสดุ มีขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อนยากต่อการทำความเข้าใจ สามารถตีความได้หลากหลาย กฎ ระเบียบบางอย่าง บางขั้นตอนล้าสมัยไม่เหมาะสมกับสภาพการทำงานในปัจจุบัน อีกทั้งยังมีระบบจากกรมบัญชีกลางเข้ามาเพื่อตรวจสอบการทำงาน ทำให้ระยะเวลาในการดำเนินงานมีความล่าช้า
- ปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงาน  
เจ้าหน้าที่อาจยังขาดความรู้ในบางเรื่องที่ยังไม่เคยปฏิบัติ บางครั้งภาระงานมีจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ทัน
- ปัญหาด้านผู้รับบริการ / เจ้าหน้าที่แผนกอื่นที่มาติดต่อ  
ผู้มาติดต่อจากภายนอก ยังไม่มีความเข้าใจในขั้นตอนการทำงานของส่วนราชการ และยังไม่มีความเข้าใจกฎ ระเบียบของทางแผนกพัสดุ  
เจ้าหน้าที่แผนกอื่นที่มาติดต่อมีทัศนคติเชิงลบต่อแผนกพัสดุ ไม่เข้าใจวิธีการดำเนินงาน กฎและระเบียบพัสดุ บางครั้งการจัดหาพัสดุไม่ตรงตามความต้องการ บางครั้งการจัดซื้อจัดจ้างไม่ตรงตามไตรมาสที่กำหนด เนื่องจากยังไม่ได้รับรายละเอียดของครุภัณฑ์จากแผนกที่ได้รับจัดสรรงบประมาณ
- ปัญหาด้านงบประมาณ  
งบประมาณได้รับจัดสรรไม่เพียงพอต่อการจัดซื้อจัดจ้าง บางครั้งสินค้ามีการขึ้นราคาตามสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

### นางสาวศิริวัลย์ วรรณโต

1. งานนโยบายและแผน ไม่ค่อยได้รับการสนับสนุนให้ออกไปอบรมกับหน่วยงานเอกชนอื่นๆภายนอก ซึ่งทำให้ไม่ทราบว่าหน่วยงานอื่นๆ ได้พัฒนาไปในทิศทางใด
2. บางหน่วยงานไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการคิดโครงการใหม่ๆ หากครุภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อนำมาพัฒนาวิทยาเขตฯ โครงการหรือครุภัณฑ์ส่วนใหญ่ที่ขอมาก็เป็นแบบเดิมๆ
3. บางโครงการที่จะขอดำเนินโครงการไม่ค่อยผ่าน หรือแจ้งให้งานนโยบายและแผนทราบ ทำข้ามขั้นตอน
4. บางหน่วยงานไม่เก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับโครงการที่ได้รับอนุมัติ หรือเอกสารที่มาจากงานนโยบายและแผน ทำให้มีการขอเอกสารหลายๆ ครั้ง
5. การประชุมงบประมาณของผู้บริหาร งานนโยบายไม่ค่อยมีส่วนร่วมในการประชุม ทำให้ได้รับข่าวสารล่าช้า ซึ่งบางครั้งต้องรอดูจากกองนโยบายและแผนส่งเอกสารมาหน่วยงานถึงจะทราบ
6. ไม่แบ่งลักษณะโครงการให้ชัดเจน ว่างานนโยบายและแผนของสังกัดไหนเป็นผู้รับผิดชอบด้านใด ทำให้มีการของงบประมาณซ้ำอยู่บ่อยๆ

## นางสาวชัชฎาภรณ์ เกสรจันทร์

ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของการวางแผนและการตั้งวัตถุประสงค์ในการทำงาน ที่เป็นการนำความคิดของแต่ละคนมารวบรวมเป็นความคิดเดียว เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินงานซึ่งเป็นปัญหาหลักของการทำงานเป็นกลุ่มนั่นเอง ส่วนปัญหาและอุปสรรครองลงมา คือความไม่เอาใจใส่ในการทำงานของคนบางคน การทำกิจกรรมจริงที่ต้องอาศัยการแก้ปัญหาต่าง หรือการกระทำอื่นๆ เพื่อเป็นการสร้างความสนใจ และการดำเนินไปของกิจกรรมให้ราบรื่นที่สุด

## นายวิษณุ ลิขิตพงษ์

- การพัฒนาสภาพของนักศึกษา

นักศึกษาบางรายมีสถานะพัฒนาการเป็นนักศึกษา แต่ระบบทะเบียนยังสามารถให้นักศึกษาเข้าทำการลงทะเบียนผ่านทางเว็บไซต์ตามปกติ

- อาจารย์ผู้สอนบางท่านส่งเกรดล่าช้าไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด

ทำให้แผนกทะเบียนไม่สามารถที่จะส่งเกรดเข้าระบบเพื่อแสดงให้นักศึกษาดูทางหน้าเว็บไซต์ได้ นักศึกษาจึงมาทวงถามที่แผนกทะเบียน

สำหรับนักศึกษาที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาในภาคการศึกษานั้นๆ ถ้าอาจารย์ผู้สอนส่งเกรดล่าช้าจะให้นักศึกษาไม่สามารถจบได้ เพราะทะเบียนจะต้องเสนอชื่อผู้สำเร็จการศึกษาสภา ให้สภานุมัติชื่อผู้สำเร็จการศึกษา จึงไม่สามารถที่จะรอเกรดส่งล่าช้าได้

- นักศึกษาไม่ชำระเงินค่าการศึกษา (ค่าเทอม)

นักศึกษาไม่ทำการลงทะเบียนเรียนหน้าเว็บในเทอมนั้น แต่ยังเข้าเรียนและสอบได้ตามปกติ ทำให้อาจารย์ไม่สามารถส่งเกรดได้ อาจารย์ไม่ตรวจสอบผลการลงทะเบียนของนักศึกษาซึ่งดูได้จากระบบของอาจารย์ผู้สอนเอง

- การเพิ่มรายวิชา

นักศึกษาบางรายมาเพิ่มไม่ทันตามเวลาที่กำหนดไว้ หรือลงทะเบียนผิดกลุ่มเรียน ซึ่งจะทำให้เกรดออกไม่ตรงกลุ่มเรียน

- การเปิดและปิดรายวิชาในแผนการเรียน

เนื่องจากรายวิชาบางวิชาที่เคยเปิดไว้ในตารางเรียน แต่ไม่มีอาจารย์สอน หรือมีการเปลี่ยนแปลงแผนการเรียนในรายวิชานั้นๆ ทำให้รายวิชานั้นๆ ได้ถูกปิดไว้ เวลาที่นักศึกษาได้ทำการลงทะเบียนของนักศึกษา รายวิชาจะขึ้นค้างอยู่ในผลการลงทะเบียนของนักศึกษาทำให้นักศึกษาบางคนไม่มีการลงทะเบียนเรียนของรายวิชาที่เปิดเพิ่มขึ้นมาแต่บางคนที่ทำกรลงทะเบียนช้าจะมีการลงทะเบียนเรียนรายวิชานั้นปรากฏขึ้นในผลการลงทะเบียน ทำให้นักศึกษาสับสนลงทะเบียนไม่ครบตามแผนที่กำหนดไว้

## นางสาวสุพัตรา ช่วยนุกูล

- ขาดความสมัครสมานให้ความร่วมมือของบุคลากรในการทำงาน เช่นด้านงานแผนต้องการระดมสมองจากบุคลากรในคณะว่าอยากให้อะไรพัฒนาไปในทิศทางใด เพื่อจะได้วางกลยุทธ์ให้ไปถึงเป้าหมายที่วางไว้ หากบุคลากรไม่ให้ความร่วมมือในการคิดวิเคราะห์กระบวนการจัดทำแผนก็จะล้มเหลวไม่มีแผนงานที่มีประสิทธิภาพ

- การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้ เช่นเรื่องของการดำเนินโครงการไม่ต้องตามระยะเวลาของแผน การดำเนินโครงการไม่เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้ ฯลฯ

### นางสาวธัญญ์ คำศรี

1. ขาดความบกพร่องในการทำงาน ไม่มีความรับผิดชอบ
2. ไม่ชำนาญในงานที่ทำ
3. ขาดกำลังใจ เวลาเจองานยากอาจรู้สึกท้อแท้ คิดว่าไม่สามารถทำได้สำเร็จตามที่ต้องการ
4. ทีมงานหรือผู้ร่วมงานไม่เวิร์ก เพราะการทำงานเป็นทีมเป็นการรวมตัวกันกับหลายคน ทำให้ความเห็นไม่ตรงกัน งานล่าช้า
5. ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
6. เทคโนโลยีไม่ทันสมัย

### นางสาวจินตนา หนูแจ่ม

1. ระบบงานสารบรรณขาดประสิทธิภาพ
2. ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้และระเบียบเกี่ยวกับงานสารบรรณ
3. เอกสารสูญหาย
4. ความล่าช้าในการค้นหาเอกสาร

### นายภิรมณ์ เรืองทรัพย์

1. งานให้บริการมาพร้อมกันหลายๆงาน ทำให้การดำเนินการล่าช้า
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยังไม่มีความชำนาญในงานที่ทำ
3. ผู้ใช้ระบบเปลี่ยนแปลงขอบเขตงานที่ต้องการบ่อย
4. นักศึกษาที่ใช้คอมพิวเตอร์ ชอบนั่งสลับเครื่อง กับเครื่องที่มาลงทะเบียน ทำให้ตรวจเช็คไม่ได้ว่า เครื่องไหนว่าง

สรุปกิจกรรมการจัดการองค์ความรู้  
เรื่อง เทคนิคการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ  
ครั้งที่ 8 หัวข้อ “ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน”  
วันศุกร์ที่ 21 กุมภาพันธ์ 2557 เวลา 16.00 น

## ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

ปัญหาเมื่อเกิดขึ้นในองค์กรหรือหน่วยงานใด ก็มักจะทำให้องค์กรนั้นไม่สามารถทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลเท่าที่ควรจะเป็นสาเหตุของปัญหาการทำงานมีสาเหตุมาจากความขัดแย้งทั้งในระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่ม เช่น การคิดเห็นไม่เหมือนกัน การทำไม่เหมือนกัน และผลประโยชน์ไม่เหมือนกัน ซึ่งจากประสบการณ์ที่ได้แชร์กันได้พบเห็นระหว่างการทำงานก็พอที่จะระบุปัญหาในการทำงานได้ดังต่อไปนี้

### 1. คน

- มีอคติต่อกัน ไม่ยอมรับความคิดเห็นของคนอื่น
- ขาดความร่วมมือจากบุคลากรในการทำงาน
- ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
- บุคลากรขาดความเป็นผู้นำ

### 2. งาน

- ระบบการทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ขาดการวางแผนการทำงาน
- การทำงานล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนด
- บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในระบบขั้นตอนการทำงาน
- ขาดความรับผิดชอบต่อการทำงาน