

การจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2556 (สายสนับสนุน)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ
ครั้งที่ 9 หัวข้อ แนวทางการแก้ไข/ป้องกัน ปัญหาในการทำงาน

นางสาวภรณีสรณ์ ไตรพรชนิดวี

- เรียกประชุมหน่วยงานเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อมีปัญหาจะได้หาทางแก้ไข
- เยี่ยมเยือนบุคลากรในหน่วยงานสลับหมุนเวียนเปลี่ยนไปทุกวัน เพื่อให้เกิดปัญหาน้อยที่สุด
- ปรึกษาหารือผู้บริหาร เพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหา

นางสาวสิริวรรณ ฉัตรเฉลิมกิจ

- พุดจาหรือให้เป็นแนวทางเดียวกันก่อนดำเนินงาน
- ควรมีน้ำใจให้กันพร้อมความให้ความช่วยเหลือกัน
- มีความสามัคคีและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
- เอาใจเขาใส่ใจเรา
- มีความรับผิดชอบต่องานให้ดีที่สุด
- มีความจริงใจให้กับผู้มาติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอก

นายธีรศักดิ์ หนูเมฆ

- การคิดอย่างสร้างสรรค์ ให้หลุดจากกรอบเดิม ที่ครอบเราไว้ จะทำให้เราพบวิธีใหม่ๆ ในการแก้ไขปัญหา
- ใช้ใจเป็นที่ตั้ง ควรออกไปทำกิจกรรมเพื่อให้จิตใจเราสงบและเปิดกว้างพอที่จะคิดสิ่งใหม่ๆ ที่สรรค์รวมถึงวิธีการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์
- มีสติ จะทำให้เรามีวิธีพูด วิธีคิด และการวางแผนที่ดี จะทำให้เราสามารถเลือกสถานที่ วัน และเวลาในการแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง เหมาะสม รวมทั้งยังทำให้เรายอมฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างมีเหตุผล ปราศจากอารมณ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้ขาดสติในการแก้ไขปัญหา มักจะนำ ความลำเอียง มาร่วม ทำให้การแก้ไขปัญหาล้มเหลวได้

นางสาวสุพัตรา แป้นเพชร

- ควรมีการรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ และเอาใจใส่ในงานที่ทำ
- มีการวางแผนกำหนดขั้นตอนในการทำงานที่ดี
- มีการค้นคว้าหาความรู้อยู่เสมอ
- มีการเข้าร่วมอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง
- มีการจัดสถานที่ให้เหมาะสมในการทำงาน
- มีการสร้างความสามัคคีระหว่างเพื่อนร่วมงาน

นางสาวรัตนภรณ์ ปิ่นทอง

- ศึกษา
- ค้นคว้า
- ถามผู้รู้

นางสาวณานิตา เทียงสนิท

จากปัญหาดังกล่าวควรลดปัญหาเพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ ร่วมมือผลักดันให้ภารกิจบรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป ปัญหาดังกล่าวสามารถแก้ปัญหาได้ดังต่อไปนี้

1. สร้างกลุ่มในหน่วยงานอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อเกิดความใกล้ชิด เช่น จัดให้มีการสังสรรค์พบปะระหว่างบุคคลในกลุ่มอยู่ประจำ
2. จัดสวัสดิการต่างๆ ให้บริการ เช่น กองทุนกู้ยืม
3. ยกย่องชมเชยแก่บุคคลที่ประสบความสำเร็จ
4. ให้การสนับสนุนในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น
5. ทุกคนมีส่วนร่วมในการวางแผน แก้ปัญหา และตัดสินใจ

นางสาวอรุณรัตน์ แซ่เฮ้ง

1. วางแผน (Planning) คือ การวางแผนเพื่อทำงานนั้นให้สำเร็จ โดยเปิดโอกาสให้ทุกคนในกลุ่มมีส่วนร่วมรับรู้ในปัญหาที่เกิดขึ้น และช่วยกันกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหาร่วมกัน ดังนั้น ทุกคนจะมีความพอใจในสิ่งที่จะทำ ตระหนักถึงความจำเป็นหรือคุณค่าของสิ่งที่จะทำ

2. การทำตามแผน (Doing) คือ การลงมือปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ โดยมีความเพียรพยายามที่จะทำสิ่งนั้นให้สำเร็จ

3. การตรวจสอบผลงาน (Checking) คือ การตรวจสอบผลงานว่า มีคุณภาพเป็นแผนงานหรือไม่ โดยเอาใจใส่ไม่ทิ้งงานกลางคัน

4. การปรับปรุงงาน (Acting) คือ การปรับปรุงคุณภาพผลงานให้เป็นไปตามแผน เมื่อพบว่า มีข้อบกพร่องต้องแก้ไขให้ดีขึ้น โดยการใคร่ครวญ หมั่นตรวจสอบ ปรับปรุงพัฒนางานให้ดีขึ้น

นางสาวนฤมล อภัยพลชาญ

- สร้างความเป็นผู้นำในตน สร้างความสัมพันธ์อันดีในกลุ่ม แสดงน้ำใจต่อกันและให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการวางแผนช่วยกันกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติ วางแผนให้สอดคล้องกับเวลา และบริหารเวลาให้เป็น
- จัดส่งเจ้าหน้าที่ร่วมการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาบุคลากร
- จัดประชุมเพื่อปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

ลัดดาวัลย์ เจริญสุข

ด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ

มีการจัดทำกฎระเบียบ แจกคู่มือการจัดซื้อ/จัดจ้างที่ถูกต้องและไม่ขัดต่อระเบียบให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบและมีการแนะนำให้คำปรึกษาก่อนมีการจัดซื้อ/จัดจ้าง เพื่อลดปัญหา ลดระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน ยุ่งยาก อธิบายขั้นตอนหรือระเบียบที่สำคัญให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

ด้านผู้ปฏิบัติงาน

มีการจัดทำฐานข้อมูล กฎ ระเบียบ อย่างเป็นระบบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ศึกษามีการแบ่งงานกันทำ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว และคล่องตัว จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน มีการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน กำหนดแผนในการทำงาน

ด้านผู้รับบริการ/เจ้าหน้าที่แผนกอื่นที่มาติดต่อ

อธิบายวิธีการทำงานของส่วนงานราชการให้กับผู้ขายได้ทราบ ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและมีความเข้าใจที่ตรงกัน สร้างทัศนคติที่ดีให้กับผู้มาติดต่อ

นางสาวศิริวัลย์ วรรณโต

1. งานนโยบายและแผนจะหาโครงการของปีเก่าๆ ให้หน่วยงานได้ดูเพื่อเป็นแนวทาง
2. งานนโยบายและแผนจะช่วยหาโครงการของปีเก่า หรือของหน่วยงานภายนอกอื่นๆ โดยทำการปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามพันธกิจของสำนักงานวิทยาเขตฯ ไว้คอยสนับสนุนให้หน่วยงานในสังกัด
3. งานนโยบายและแผน ได้จัดทำแบบฟอร์มการขออนุมัติโครงการ ขออนุมัติปรับแผนโครงการ
4. งานนโยบายและแผนได้ทำขั้นตอนการดำเนินโครงการ โดยทำเป็นบันทึกข้อความชี้แจงลำดับขั้นตอนพร้อม Flow Chat ไปยังหน่วยงานในสังกัดสำนักงานวิทยาเขตฯ พร้อมประสานงานกับงานนโยบายและแผนของ 2 คณะ เพื่อให้ปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้งานนโยบายและแผนทราบว่าโครงการจะดำเนินการจัดเมื่อไหร่
5. งานนโยบายและแผนได้ทำทำแผน/ผลปฏิบัติงานประจำปี งบประมาณ แจกไปยังหน่วยงาน ลง Facebook กลุ่มงานนโยบายและแผน ลงหน้าเว็บไซต์งาน
6. ค่อยแจ้งเตือนโดยทำบันทึกข้อความไปยังหน่วยงาน (โดยทำได้หลายช่องทาง เช่น Line , Facebook กลุ่มงานนโยบายและแผน

นางสาวชัชฎาภรณ์ เกสรจันทร์

1. การแก้ปัญหาอย่างถูกวิธี การทำงานย่อมมีปัญหาเป็นธรรมดา อย่าแก้ปัญหาโดยการใช้อารมณ์จะทำให้เครียดมากขึ้นควรเริ่มต้นแก้ปัญหาที่สาเหตุเรียนรู้ที่จะแก้ปัญหอย่างเหมาะสมเมื่อแก้ปัญหาได้ก็จะสบายใจหายเครียด

2. การบริหารเวลาอย่างเหมาะสม จะช่วยให้การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมีเวลาเหลือสำหรับการพักผ่อน ควรจัดแบ่งเวลาให้เหมาะสมทั้งการทำงานสร้างสรรค์ครอบครัวและการพักผ่อน ลองสังเกตเพื่อนร่วมงานที่บริหารเวลาได้ดีและลองทำตามดูอาจจะช่วยในการบริหารเวลาของตนได้

3. การปรับเปลี่ยนความคิด ส่วนหนึ่งมาจากความคิดของเรา นั่นเองถ้าเรารู้จักปรับเปลี่ยนความคิดในแง่มุมมองใหม่จะช่วยให้เครียดน้อยลงถ้ารู้สึกตัวเองคิดมาก หาทางออกไม่ได้ควรหยุดคิดสักพัก คิดให้ยืดหยุ่นมากขึ้นกว่าเดิมคิดอย่างมีเหตุมีผล คิดอย่างที่คนอื่นคิดและคิดถึงคนอื่นบ้าง

4. การสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การที่ผู้ร่วมงานมี ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันร่วมมือกันในการทำงานทำให้เกิดความอบอุ่น มีกำลังใจและสนุกสนานกับงานมากกว่าการทำงานโดยลำพัง การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานสามารถทำได้โดยการเอาใจเขามาใส่ใจเราอยู่เสมอ

5. การแสดงอารมณ์อย่างเหมาะสม การเก็บอารมณ์ที่ไม่ดีเอาไว้แะการแสดงอารมณ์ที่ไม่เหมาะสมทำให้เกิดความเครียด ควรฝึกควบคุมอารมณ์คิดก่อนทำ ทำอย่างเหมาะสมจะได้ไม่เกิดปัญหาภายหลังเมื่ออารมณ์ดีควรแสดงออกด้วยการยิ้ม พูดเล่น ร้องเพลงเพื่อให้คนใกล้ตัวรู้สึกดีด้วย อย่าพูดหรือทำอะไรลงไปหลบจากสถานการณ์และหายใจลึกๆ ไตร่ตรองผลที่จะตามมาจะทำให้มีสติเครียดน้อยลง

6. การพูดอย่างสร้างสรรค์ จะช่วยสร้างบรรยากาศการทำงาน สวัสดิ์ ขอโทษ ขอขอบคุณเป็นประโยคที่ควรพูดติดปากแสดงถึงมารยาทและเป็นเสน่ห์แก่ผู้พูด หมั่นพูดชมเชยไต่ถามทุกข์สุขให้กำลังใจประสานความเข้าใจเพื่อลดความขัดแย้งในการทำงานจะช่วยตัดปัญหาลดความเครียด

นายวิชาญ ลิขิตพงษ์

1. ควรแจ้งผู้ดูแลระบบเพื่อปรับปรุง ทำการลือระบบไม่ให้นักศึกษาที่พ้นสภาพทำการลงทะเบียน ผ่านทางเว็บไซต์ได้
2. ติดตามทวงถาม อาจารย์ผู้สอนที่ท่นควรส่งเกรดตามวันเวลาที่กำหนดไว้โดยทำหนังสือถึง
3. มีการประกาศแจ้งเตือนนักศึกษาให้มาชำระตามวันที่กำหนดถ้าไม่มาจึงไม่อนุญาตให้ลงทะเบียนในภาคการศึกษาถัดไป และไม่สามารถดูผลการศึกษาได้
4. ขอความร่วมมือจากอาจารย์และนักศึกษาตรวจสอบรายชื่อและผลการลงทะเบียน
5. บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการเปิด ปอด แผนการเรียนต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่เกี่ยวข้องให้เสร็จสิ้นก่อนกำหนดการลงทะเบียนของนักศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ พร้อมทั้งไม่ควรมีการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขรายวิชาในแผนการเรียนอีกเพื่อไม่ให้นักศึกษาและเจ้าหน้าที่สับสนในแผนการลงทะเบียนเรียน ในกรณีมีการเปลี่ยนแปลงแผนการเรียนในแต่ละภาคการศึกษา ขอให้ผู้ที่รับผิดชอบในการดูแลแผนการเรียนแจ้งบุคลากรในหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะแผนกทะเบียนพร้อมทั้งแจ้งนักศึกษาให้ทราบโดยทั่วกันว่าได้ทำการเปลี่ยนแปลงแก้ไขรายวิชา ไต่บ้าง

นางสาวสุพัตรา ช้วนกุล

1. สร้างจิตสำนึกให้เห็นถึงความสำคัญในการทำงานเป็นทีมเพื่อเป็นประโยชน์ขององค์กร
2. ต้องมีการวางแผนในการปฏิบัติงาน
3. หาความรู้เพิ่มเติมในการปฏิบัติงาน
4. มีการติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้
5. มีการประเมินผลของงานและหาข้อบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไข

นางสาวชญัญญ์ คำศรี

1. รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ
2. เรียนรู้งานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดความชำนาญในงานที่ทำ
3. ควรเพิ่มความมั่นใจให้กับตัวเอง อย่าให้อะไรมาปั่นทอนจิตใจ ให้กำลังใจในตัวเองเมื่อเจองานยาก งานทุกงานต้องคิดว่าตัวเองทำได้
4. การทำงานเป็นทีมควรมีการปรับตัวเข้าหากัน มีการทำความเข้าใจกันระหว่างบุคคลว่าจะทำงานกันอย่างไรให้ประสบความสำเร็จ
5. การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีควรมีการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานทั้งที่สนิทและไม่สนิท ให้ความสำคัญกับเพื่อนร่วมงาน ยิ้มแย้มแจ่มใส เข้ากับคนง่าย ให้ความช่วยเหลือกันและกัน

นางสาวจินตนา หนูแจ่ม

1. มีการวางระบบที่ดี เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. มีการจัดอบรมพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับบุคลากร และมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาและทำความเข้าใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน
3. มีระบบการจัดเก็บเอกสารที่ดี และควรมีสถานที่จัดเก็บเอกสารที่มีความพร้อมและเพียงพอ
4. มีระบบการจัดเก็บเอกสารที่ดี และเมื่อนำเอกสารออกไป หรือมีการยืมเอกสารฉบับจริงต้องมีการลงชื่อเพื่อเป็นหลักฐานในการยืม เพื่อป้องกันเอกสารสูญหาย
5. ควรมีการนำ ระบบเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาช่วยในระบบงานสารบรรณ เพื่อช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และช่วยเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการค้นหาเอกสาร

นายกฤษฎ์ เรื่องทรัพย์สิน

1. จัดความสำคัญของงาน ว่าควรทำอะไรก่อนหลัง หรือมีข้อผิดพลาดใด ๆ ต้องกล่าวคำว่า ขอโทษ
2. พัฒนาศักยภาพด้วยการเพิ่มพูนความรู้และความสามารถ ด้วยการเรียนรู้จากแหล่งต่างๆ
3. ให้เจ้าของงาน กรอกแบบฟอร์มขอบเขตงานที่ต้องการก่อน รวมถึงเมื่อมีการตกลงให้ชัดเจน ว่าระบบมีอะไรบ้าง
4. ทำระบบล๊อคเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในห้อง

สรุปกิจกรรมการจัดการองค์ความรู้
เรื่อง เทคนิคการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
ครั้งที่ 9 หัวข้อ “แนวทางการแก้ไข/ป้องกันปัญหาในการทำงาน”
วันศุกร์ที่ 7 มีนาคม 2557 เวลา 16.00 น

แนวทางแก้ปัญหในการทำงาน

- **การแก้ปัญหอย่างถูกวิธี** การทำงานย่อมมีปัญหาเป็นเรื่องธรรมดาอย่าแก้ปัญหาโดยการใช้อารมณ์จะทำให้เกิดความเครียดมากยิ่งขึ้น ควรเริ่มต้นแก้ปัญหาที่สาเหตุ เร็วรู้ที่จะแก้ปัญหอย่างเหมาะสมเพราะเมื่อแก้ปัญหาได้จะทำให้เกิดความสบายใจ และสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง
- **การบริหารเวลาอย่างเหมาะสม** จะช่วยให้การทำงานออกมามีประสิทธิภาพ เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด และไม่กระทบต่องานที่ทำต่อ มีเวลาเหลือสำหรับการพักผ่อน
- **การปรับเปลี่ยนความคิด** ส่วนหนึ่งมาจากความคิดของคนเรานั้นเอง ถ้าเรารู้จักลดความอคติ ปรับเปลี่ยนความคิดในแง่มุมมองใหม่จะช่วยให้เกิดความเครียดได้น้อยลง และถ้าตัวเองรู้สึกเครียดมากหาทางออกไม่ได้ควรหยุดคิดสักพัก คิดอย่างมีเหตุผล และรับฟังความคิดเห็นของคนอื่นด้วย
- **การพักผ่อนหย่อนใจ** หลังเลิกงานแล้วควรได้พักผ่อนหย่อนใจบ้างเพื่อผ่อนคลายจิตใจ ทำให้พร้อมที่จะกลับไปทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งกิจกรรมพักผ่อน มีอยู่มากมาย ควรเลือกทำในสิ่งที่ทำแล้วมีความสุข
- **การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน** การที่ผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถที่จะร่วมมือกันทำงาน ทำให้เกิดความอบอุ่น มีกำลังใจและสนุกสนานกับการทำงาน และทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- **การพูดอย่างสร้างสรรค์** จะช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เช่น การพูดสวัสดิสบายดีไหม ขอโทษ และขอบคุณ ประโยคเหล่านี้ควรฝึกพูดให้ติดปาก เพราะเป็นการแสดงถึงมารยาทและเป็นเสน่ห์แก่ผู้พูด หมั่นพูดชมเชยไต่ถามทุกข์สุข ให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ทั้งหมดนี้จะช่วยลดความขัดแย้งและความเครียดในการทำงาน
- **มีความรับผิดชอบ** มีความเอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่และทำให้ดีที่สุด
- **มีการจัดระบบและวางแผนขั้นตอนการทำงาน** เพื่อให้แต่ละงานรู้ขอบข่ายและหน้าที่ของตัวเอง ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน ลดความผิดพลาดในการทำงานมากขึ้น