

รายงานการถอดบทเรียน

การดำเนินงานด้านการบริการวิชาการ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
ประจำปี 2559

ความเป็นมาของการถอดบทเรียน และวัตถุประสงค์ของการถอดบทเรียน

การถอดบทเรียน เป็นการทบทวน และสรุปประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา เพื่อให้เห็นถึงรายละเอียดของเหตุผล และปัจจัยทั้งภายใน ภายนอกที่ทำให้เกิดผลอย่างเป็นอยู่ ทั้งผลที่สำเร็จและผลที่ล้มเหลว อาจกล่าวได้ว่า การถอดบทเรียนเป็นไปเพื่อค้นหาความรู้จากการปฏิบัติงานโดยใช้วิธีการสกัดความรู้ และประสบการณ์ที่ฝังลึกจากกลุ่มเป้าหมายที่ได้ร่วมกันปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจัดบันทึกรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงาน และความรู้ใหม่ๆที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานทั้งที่สำเร็จหรือล้มเหลวเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย และนำความรู้ที่ได้นั้นไปถ่ายทอดเพื่อเผยแพร่และเรียนรู้ต่อไปได้

การดำเนินงานบริการวิชาการ เป็นงานที่ฝ่ายบริการวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้ดำเนินงานมาเป็นระยะเวลานานอย่างต่อเนื่อง โดยมีหน่วยงานด้านการศึกษาและหน่วยงานอื่นๆได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องมากมายทั้ง ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคชุมชนท้องถิ่น ดังนั้นเพื่อให้ได้ทราบว่า การดำเนินงานที่ผ่านมาได้ผลอย่างไร เรียนรู้อะไรกันไปบ้าง ได้สร้างความรู้อะไรขึ้นมาบ้าง รวมทั้งได้ใช้ความรู้ใดในการดำเนินงานไปบ้าง เพื่อจะได้เกิดการแลกเปลี่ยนและเรียนรู้ในการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆที่กล่าวมาแล้วข้างต้น อันจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการทำงานร่วมกันต่อไปในอนาคต จึงได้เกิดการถอดบทเรียนการดำเนินงานครั้งนี้ขึ้น

วัตถุประสงค์ของการถอดบทเรียน

1. เพื่อทำให้เกิดความรู้ที่เป็นบทเรียน นำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานในโครงการต่อไปให้ดีขึ้น
2. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในทุกส่วนที่เกี่ยวข้องมาร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน
3. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทำความเข้าใจและตระหนักในการทำงานของภาคส่วนอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นการถอดบทเรียน 9 ประเด็น คือ

1. ทบทวนวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในองค์กรของเรา ว่าเป็นอย่างไร ทำได้แค่ไหน

เปรียบเทียบวัตถุประสงค์และผลลัพธ์การดำเนินงาน

วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์ที่เกิด	เหตุผล
1. เสริมสร้างความรู้ในศาสตร์ต่างๆ ของคณะให้กับชุมชนและสังคม	บรรลุตามวัตถุประสงค์	คะแนนในการประเมินผล อยู่ในเกณฑ์ และมีค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.51 จากรายงานผลการดำเนินโครงการ
2. เพื่อให้ชุมชนและสังคมมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ/กิจกรรม	บรรลุตามวัตถุประสงค์	คะแนนในการประเมินผล อยู่ในเกณฑ์และมีค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.51 จากรายงานผลการดำเนินโครงการ

วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์ที่เกิด	เหตุผล
3. เพื่อให้อาจารย์นำงานบริการวิชาการไปบูรณาการกับการเรียนการสอนและการวิจัย	บรรลุตามวัตถุประสงค์	-
4. เพื่อเปิดโอกาสให้นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายได้แสดงความรู้ความสามารถด้านสังคมศาสตร์	บรรลุตามวัตถุประสงค์	คะแนนในการประเมินผล อยู่ในเกณฑ์และมีค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.51 จากรายงานผลการดำเนินโครงการ
5. เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายมีความสนใจต่อสถานการณ์ปัจจุบันและแสวงหาความรู้ทางด้านสังคมศาสตร์เพิ่มเติม	บรรลุตามวัตถุประสงค์	คะแนนในการประเมินผล อยู่ในเกณฑ์และมีค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.51 จากรายงานผลการดำเนินโครงการ
6. เพื่อจัดกิจกรรมบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคม การเสริมสร้างศักยภาพทางวิชาการของเยาวชน	บรรลุตามวัตถุประสงค์	คะแนนในการประเมินผล อยู่ในเกณฑ์และมีค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.51 จากรายงานผลการดำเนินโครงการ

2. ทบทวน แผนงานและกระบวนการ ที่ดำเนินงานของเรา ว่าเป็นอย่างไร กระบวนการตรงไหนที่ไม่เป็นไปตามแผน หรือตามที่คาดหวังบ้าง เพราะอะไร

แผนงาน	กระบวนการ/กิจกรรม	กระบวนการ/กิจกรรมที่คิดว่าไม่เป็นไปตามแผน/ตามที่คาดหวังไว้
1. จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการตอบปัญหาวิชาการทางสังคมศาสตร์ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย 150 คน	- ประชาสัมพันธ์เข้าร่วมโครงการโดยสื่อ สื่อเพจ-เฟซบุ๊ก และส่งจดหมายเชิญไปตามสถานศึกษา - สรุปจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ - จัดทำใบรายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการ	- จำนวนคนเข้าร่วมโครงการน้อยกว่าจำนวนแผน

2. ช่วงไตรมาสที่จัดโครงการตามแผน คือ ไตรมาสที่ 2	<ul style="list-style-type: none"> - ขออนุมัติโครงการ - จัดทำคำสั่งดำเนินงาน - จัดทำเอกสารจัดซื้อจัดจ้างวัสดุที่ต้องใช้ในโครงการ - ประชุมเตรียมความพร้อมในการจัดโครงการ - ดำเนินการจัดโครงการ 	- ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมไม่สอดคล้องกันระหว่างสถาบันการศึกษาที่ร่วมโครงการ กับมหาวิทยาลัย
3. การประสานกับหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งหนังสือขออนุญาตสำรวจความต้องการบริการวิชาการ - สำรวจความต้องการบริการวิชาการ และกำหนดวันให้บริการวิชาการร่วมกับหน่วยงานที่รับบริการวิชาการ - ขออนุญาตใช้สถานที่ในการบริการวิชาการ 	- การประสานงานกับหน่วยงานผู้รับบริการวิชาการ ไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้
4. การจัดทำและประสานงานด้านเอกสาร ภายใน และภายนอก	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำเอกสารขออนุมัติโครงการและจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับโครงการ - ขออนุมัติค่าวัสดุเพื่อดำเนินงานโครงการ - เอกสารการลงทะเบียน - เอกสารให้ความรู้ที่ใช้ในการจัดโครงการ 	- เอกสารในการดำเนินโครงการต้องเปลี่ยนแปลง เนื่องจาก การเปลี่ยนแปลงระยะเวลาในการจัดโครงการ

3. สิ่งที่เราคิดว่าเราทำได้ดี เป็นที่เชิดหน้าชูตา มีอะไรบ้าง และเพราะเหตุใดทำให้ทำได้ดี

สิ่งที่ทำได้ดี คือ	ปัจจัยที่ทำให้ทำได้ดี คือ
1. การเตรียมความพร้อม โครงการ ตอบปัญหา วิชาการทางสังคมศาสตร์ ระดับมัธยมศึกษา	- มีการเตรียมความพร้อมและการวางแผนในการจัดโครงการ มีการซักซ้อมดำเนินรายการ
2. ความรู้ของวิทยากรที่ให้การอบรมในทุกศาสตร์ที่ให้การอบรม “โครงการบริการวิชาการด้านภาษา ศิลปกรรมและสังคมศาสตร์แก่บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ”	- ดำเนินกิจกรรมได้น่าสนใจ

4. ทำอย่างไร จึงจะทำให้ดียิ่งขึ้นไปอีก ต้องการเครื่องมือ และกลไก การหนุนช่วยอะไรบ้าง และอย่างไร

จะทำให้ดียิ่งขึ้น ต้องทำ ดังนี้	เครื่องมือและกลไก ที่ต้องการ เพื่อนหนุนช่วย ให้ทำงานได้ดียิ่งขึ้น คือ
1. สื่อประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง	- มีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี มาดูแลด้านการประชาสัมพันธ์ เช่นการใช้เครือข่าย อินเทอร์เน็ต ในการประชาสัมพันธ์ - มีการประชาสัมพันธ์ที่สามารถตอบกลับได้รวดเร็ว เช่น ใบบอร์ดออนไลน์
2. กระตุ้นการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย	- มีการบริหารจัดการที่ชัดเจน
3. การจัดสรรงบประมาณ	- ขอกการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานภายนอก

5. ปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัดที่พบมีอะไรบ้าง ทั้งภายในและภายนอกและสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงมีอะไร สิ่งเหล่านั้นทำให้เป็นข้อจำกัด ทำให้งานติดขัดตรงไหน เพราะอะไร

ปัญหา อุปสรรค	เป็นข้อจำกัดตรงไหน/ส่งผล ยังไงบ้าง	สิ่งที่ควรหลีกเลี่ยง
ภายใน - การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง - การกำหนดเขตการให้บริการ วิชาการเฉพาะเขต	- ขาดบุคลากรดูแลงานประชาสัมพันธ์ - การกำหนดเขตบริการวิชาการ ทำให้ โรงเรียน หรือผู้ที่สนใจ บางกลุ่มไม่สามารถร่วมโครงการได้	- ไม่ควรกำหนดเขตบริการวิชาการ เฉพาะเขตการ ให้บริการ เขตการให้บริการควร รวมไปถึงชุมชนและสังคม

ปัญหา อุปสรรค	เป็นข้อจำกัดตรงไหน/ส่งผล ยังใงบ้าง	สิ่งที่ควรหลีกเลี่ยง
<p><u>ภายนอก</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - การเปิดเทอมของสถานศึกษาไม่สอดคล้องกับการเปิดภาคเรียนของมหาวิทยาลัย - เกณฑ์ประกันคุณภาพมีการเปลี่ยนแปลงทำให้กระทบต่อการบริการวิชาการระดับคณะ 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่สามารถดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานได้ - การเขียนแผนบริการวิชาการในปีงบประมาณก่อนหน้านี้ อิงเกณฑ์เก่า และทางสาขาวิชาเขียนแผนบริการวิชาการ โดยไม่ได้เสนอต่อฝ่ายบริการวิชาการ ทำให้ฝ่ายบริการวิชาการไม่ได้รับทราบในแผนการบริการวิชาการในบางโครงการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ควรจัดในภาคเรียนที่ 2 หรือ ไตรมาสที่ 2 และ 3 เพราะเป็นช่วงปิดภาคเรียนของสถานศึกษาระดับมัธยมที่รับบริการ ทั้งนี้ไตรมาสที่ 1 เหมาะสมในการจัดกิจกรรมมากที่สุด - ไม่ควรให้แยกศาสตร์ ควรเขียนแผนแบบบูรณาการศาสตร์ - การไม่ใช้กระบวนการในการจัดกิจกรรม (ไม่ครบตามกระบวนการ)

6. ข้อเสนอแนะ ที่ควรต้องจัดการ ทั้งในด้านการเปลี่ยนแปลง /ปรับปรุง

สิ่งที่คิดว่าต้องเปลี่ยนแปลง	สิ่งที่คิดว่าต้องปรับปรุง	เหตุผล เพราะอะไร
1. ขอบเขตการบริการวิชาการ ควรใส่ใจสังคมด้วย ซึ่งควรให้บริการวิชาการนอกเขตด้วย	1. ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ให้มีหลายๆ ช่องทาง	- เพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
2. ควรบริหารจัดการด้านหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายงานให้ชัดเจนในการดำเนินงาน		- เพื่อความเข้าใจในหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละฝ่าย
	2. เพิ่มเติมงบประมาณ โดยหาผู้สนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงานภายนอก	- ลดข้อจำกัดด้านงบประมาณที่อาจจะไม่พอใช้ รวมทั้งการได้รับการสนับสนุนด้านบุคลากรจากหน่วยงานภายนอก

7. สิ่งที่คุณคิดว่าควรจะต้องทำ / จำเป็นต้องทำ / อยากจะทำ เพื่อให้ทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น คืออะไรบ้าง

สิ่งที่ควรจะต้องทำ	สิ่งที่จำเป็นจะต้องทำ	สิ่งที่อยากจะทำ
1. ซึ่งควรให้มีการจัดประชุมเตรียมความพร้อม และสรุปผลดำเนินการ 2. สำรวจความต้องการของชุมชนก่อนจัดทำแผนบริการวิชาการประจำปีงบประมาณ และสอดคล้องกับเกณฑ์การประกันคุณภาพ	1. บูรณาการกับการเรียนการสอน ในหัวข้อบรรยาย (ตามมคอ.3) และงานวิจัย	รวมศาสตร์ ทุกศาสตร์ และโครงการบริการวิชาการ ของทุกสาขาวิชา ร่วมกันจัดทำแผนและร่วมกันจัดโครงการ โดยมีฝ่ายงานบริการวิชาการของคณะร่วมด้วย

8. ความพึงพอใจต่อการทำงาน เป็นอย่างไร

พอใจ ในเรื่อง

1. การให้ความร่วมมือของผู้เข้าร่วม และบุคลากรของหน่วยงานหรือองค์กร
2. สามารถดำเนินการตามแผนที่ได้วางไว้
3. ผลตอบรับของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

ไม่พอใจ ในเรื่อง

1. ความไม่เข้าใจในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรบางฝ่าย
2. การสื่อสารระหว่างฝ่ายและภายในฝ่ายงาน
3. ความเข้าใจในงานบริการวิชาการที่ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

9. ข้อพิจารณา ต่อบทเรียนในการดำเนินงานของเราที่คิดว่าสามารถนำไปใช้ได้ คืออะไรบ้าง (เรียงลำดับ)

- 1) กระบวนการดำเนินงานบริการวิชาการที่สอดคล้องกับเกณฑ์การประกันคุณภาพ
- 2) การประชุมเตรียมความพร้อมและการสรุปผลการดำเนินงานบริการวิชาการ