

1. **ชื่อโครงการ :** (ภาษาไทย) การพัฒนางานในองค์กรด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ

ภาษาอังกฤษ : Development work in the organization in exchange learn to get the job efficiently.

2. **ชื่อนักวิจัยหลัก** นางสาวสุนทรี พัชรประทีป

นักวิจัยร่วม

1. นายถวัลย์ สังขสุจิต
2. นางสาวนุชรี ทองคำ
3. นางสาวรุ่งอัมพร เบญจกาญจน์
4. นางสาวจุฑาทิพย์ บุญประสพ

3. **หน่วยงาน** วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

4. **เนื้อหา มีหัวข้อดังนี้**

1.4 **ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา**

สถาบันการศึกษา มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะเยาวชนซึ่งเป็นบุคลากรสำคัญของการพัฒนาประเทศในอนาคต จึงต้องได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้และศักยภาพเพื่อเตรียมสำหรับการพัฒนาประเทศต่อไป สอดคล้องกับภาวิช ทองโรจน์ (ม.ป.ป. :1) ที่กล่าวว่ามหาวิทยาลัยเป็นสถาบันที่ทำหน้าที่ผลิตกำลังคนระดับอุดมศึกษา มีภารกิจหลัก 4 ประการ คือ การผลิตและพัฒนา กำลังคนระดับกลางและระดับสูง การวิจัยเพื่อสร้างและพัฒนางองค์ความรู้ การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นแหล่งรวมของวิทยาการหลายแขนง และเป็นศูนย์รวมของ นักวิชาการที่มีความรู้ความสามารถเป็นจำนวนมาก บทบาทสำคัญยิ่งของสถาบันอุดมศึกษาจึงกล่าวได้ว่าเป็น “ตัวนำการเปลี่ยนแปลง” (Change Agent) หรือเป็นองค์กรขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงของสังคมที่จะต้องดำเนินการตามบทบาทและความรับผิดชอบของการเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อที่จะนำประเทศไปสู่สังคมที่พึงปรารถนาในที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ได้รับการจัดตั้งให้เป็นสถานศึกษาของชาติ มาตั้งแต่ พ.ศ.2480 โดยคณะรัฐมนตรีในรัชกาลพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

อานันทมหิดล โดยขนานนามว่าโรงเรียนสวนสุนันทาวิทยาลัย เปิดสอนประกาศนียบัตรประโยคครูประถม (ป.ป.) ต่อมา พ.ศ.2518 กระทรวงศึกษาธิการอนุมัติให้ยกฐานะโรงเรียนสวนสุนันทาวิทยาลัยเป็นวิทยาลัยครูสวนสุนันทา จัดการเรียนการสอนเป็น 3 ฝ่าย คือ อุดมศึกษา มัธยมศึกษา และประถมศึกษา ในปี พ.ศ. 2538 วิทยาลัยครูได้เปลี่ยนเป็นสถาบันราชภัฏ เมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ โดยได้รับพระราชทานตราพระราชลัญจกรประจำพระองค์ให้เป็นตราสัญลักษณ์ประจำสถาบันราชภัฏ วิทยาลัยครูจึงมีชื่อเป็น “สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา” และในปี พ.ศ. 2547 พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ได้ประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษา ยังผลให้สถาบันราชภัฏสวนสุนันทายกฐานะเป็น มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้เปิดการเรียนการสอนเป็น 6 คณะ และ 4 วิทยาลัย คือ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะวิทยาการจัดการ คณะศิลปกรรมศาสตร์ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ วิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ วิทยาลัยนานาชาติ และบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยไว้ดังนี้

1. จัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพเป็นเลิศ เพื่อผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้มีปัญญา มีทักษะวิชาชีพและมีคุณธรรมที่ตอบสนองกับความต้องการของท้องถิ่น และสังคมยุคเศรษฐกิจฐานความรู้
2. จัดการศึกษาที่หลากหลาย ยืดหยุ่น เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เน้นผู้เรียนได้พัฒนาทักษะด้านภาษาเทคโนโลยีสารสนเทศ เรียนรู้ด้วยตนเองและเรียนรู้ตลอดชีวิตทั้งในระบบ นอกกระบบ และเรียนรู้บนระบบอิเล็กทรอนิกส์และ on-line ที่ยืดหยุ่น เข้าถึงความรู้ได้ตลอดเวลา ไม่จำกัดสถานที่ และให้โอกาสทางการศึกษาแก่ทุกคน
3. พัฒนา วิจัยและสร้างนวัตกรรมที่มุ่งสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน OTOPs; SMEs และท้องถิ่นอย่างยั่งยืนและสู่สากล
4. ให้บริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีแก่ชุมชนและสังคมอย่างมีคุณภาพ และเป็นศูนย์กลางบริการข้อมูลและสารสนเทศทางด้านศิลปวัฒนธรรมกรุงรัตนโกสินทร์
5. พัฒนาระบบการบริหารจัดการศึกษาเชิงคุณภาพ มีระบบการบริหารทรัพยากรหรือ ERP : Enterprise Resources Planning ที่มุ่งเน้นผลงานเป็นสำคัญ เพื่อก้าวไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับอย่างมีคุณภาพและมั่นคง (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2553: 6)

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้ปฏิบัติภารกิจในการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 สามารถจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่เสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน ฟื้นฟูพลังการเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญาของท้องถิ่น สร้างสรรค์ศิลปวิทยา เพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน มีส่วนร่วม

ในการจัดการ การบำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ทุนบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครูตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ซึ่งเป็นวิทยาลัยใหม่ก่อตั้งขึ้นภายใต้การกำกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ.2557 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการการศึกษาแก่เยาวชนและประชาชนทั่วไป ที่สนใจศึกษาและพัฒนาตนเอง เปิดการเรียนการสอนหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต จำนวน 6 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจพาณิชยนาวิ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก สาขาวิชาการจัดการเครือข่ายร้านอาหาร สาขาวิชาการจัดการการขนส่ง และสาขาวิชา Global Supply Chain Management เพื่อพัฒนาทรัพยากรด้านโลจิสติกส์ตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชน รองรับการเจริญเติบโตในภาคธุรกิจ และการผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

การบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร จำเป็นต้องมีเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมสภาพแวดล้อมขององค์กรนั้นๆ ปัจจุบันมีเครื่องมือหรือทฤษฎีสำหรับใช้ในการบริหารจัดการองค์กรหลากหลายรูปแบบ และทฤษฎีหนึ่งซึ่งนิยมนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน คือ ทฤษฎีการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM)

การจัดการความรู้ คือ การรวบรวม สร้าง จัดระเบียบ แลกเปลี่ยน และประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์กร โดยพัฒนาระบบจาก ข้อมูล ไปสู่ สารสนเทศ เพื่อให้เกิด ความรู้ และ ปัญญา ในที่สุด ซึ่งประกอบไปด้วยชุดของการปฏิบัติงานที่ถูกใช้โดยองค์กรต่างๆ เพื่อที่จะระบุ สร้าง แสดงและกระจายความรู้ เพื่อประโยชน์ในการนำไปใช้และการเรียนรู้ภายในองค์กร อันนำไปสู่การจัดการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการธุรกิจที่ดี องค์กรขนาดใหญ่โดยส่วนมากจะมีการจัดสรรทรัพยากรสำหรับการจัดการองค์ความรู้ โดยมักจะเป็นส่วนหนึ่งของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศหรือแผนกการจัดการทรัพยากรมนุษย์ รูปแบบการจัดการองค์ความรู้โดยปกติจะถูกจัดให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรและประสงค์ที่จะได้ผลลัพธ์เฉพาะด้าน เช่น เพื่อแบ่งปันภูมิปัญญา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน หรือเพื่อเพิ่มระดับนวัตกรรมให้สูงขึ้น การผลักดันให้เกิดการสร้างผลงานที่เป็นนวัตกรรมใหม่ หรือการนำผลจากการปรับปรุงพัฒนาระบบงานเพื่อนำไปเผยแพร่สู่การประยุกต์ใช้ในองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เนื่องจากความรู้ที่ได้รับจากการทำงานที่เป็นงานประจำแล้วสามารถนำไปสู่การแก้ปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม หรือเกิดโอกาสในการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ที่ทำให้เกิดการเพิ่มคุณค่าต่อภาระงานประจำเป็นสิ่งที่จะเป็นพลังในการขับเคลื่อนองค์กรให้เกิดการพัฒนาก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง

ปัจจุบันวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ได้แบ่งส่วนงานตามโครงสร้างการบริหารงานของวิทยาลัย ประกอบด้วยงานด้านวิชาการ งานด้านแผนงานและประกันคุณภาพ งานด้านวิจัยและบริการวิชาการ งานด้านการเงินและบัญชี งานด้านอาคารสถานที่ งานด้านประชาสัมพันธ์และเทคโนโลยี และงานด้านพัสดุครุภัณฑ์ เป็นต้น การดำเนินการของวิทยาลัยที่ผ่านมา พบว่ายังไม่บรรลุเป้าหมายเท่าที่ควร ซึ่งปัญหาดังกล่าวอาจเกิดจากความไม่พร้อมในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานขาดความชำนาญในงานที่ทำ ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน การทำงานไม่เป็นทีม และทักษะประสบการณ์ในการประสานงานที่ดี ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนางานในองค์กรด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ โดยได้นำเอาหลักการของ ไคเซ็น (Kaizen) เป็นแนวคิดในการพัฒนาองค์กร โดยให้แต่ละงานนำปัญหาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคลากรภายในวิทยาลัย และจัดทำคู่มือปฏิบัติงานในงานของแต่ละฝ่ายงาน ซึ่งจะได้เล่มคู่มือการปฏิบัติงานของวิทยาลัย โลจิสติกส์และซัพพลายเชน เพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงานและลดปัญหาในการปฏิบัติ

ความเป็นมาของไคเซ็น

นับแต่ช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่สองสิ้นสุดลงหลายอุตสาหกรรมได้ถูกครอบงำโดยผู้นำทางธุรกิจระดับโลก หรือเรียกว่า “Leading World Power” และได้มีการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่นับแต่ช่วงปลายทศวรรษ 1970 เป็นต้นมา ซึ่งมีการเปลี่ยนจากฐานะผู้นำสำคัญอย่างอเมริกามาเป็นประเทศทางแถบเอเชียดังเช่นญี่ปุ่น โดยเริ่มจากอุตสาหกรรมรถยนต์และตามด้วยอุตสาหกรรมหลัก ๆ ที่สำคัญ เช่น อิเล็กทรอนิกส์ เหล็ก เป็นต้น นั้นหมายถึงผู้ผลิตทางเอเชียได้มีการพัฒนาความสามารถทางการแข่งขันในด้านต้นทุนและคุณภาพ จึงทำให้หลายอุตสาหกรรมหลักสามารถเป็นผู้นำและครอบครองตลาดโลกได้ ซึ่งเป็นผลจากการมุ่งดำเนินกิจกรรมปรับปรุงอย่างต่อเนื่องหรือไคเซ็น (Kaizen) ที่มีการพัฒนามากว่า 50 ปี โดยผู้นำอุตสาหกรรมผลิตรถยนต์ อย่างโตโยต้า (Toyota) และได้ถูกใช้เป็นเสมือนกลยุทธ์ทางธุรกิจ (Business Strategy) ที่มุ่งรักษาความสามารถทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนด้วยการขจัดความสูญเปล่าที่เกิดขึ้น จากการดำเนินงาน โดยไม่จำเป็นต้องเน้นการลงทุนทางสินทรัพย์หรือเครื่องจักรใหม่ ไคเซ็น เป็นกิจกรรมการบริหารงานเชิงคุณภาพอันมีรากฐานกำเนิดมาจากประเทศญี่ปุ่น และแพร่หลายหรือได้รับความนิยมไปในต่างประเทศอย่างกว้างขวาง โดยวงการอุตสาหกรรมและโรงงานของญี่ปุ่นได้ขยายและพัฒนาไปในต่างประเทศ ในขณะเดียวกันก็ได้ส่งผู้ชำนาญงานไปฝึกอบรมพนักงานในท้องถิ่น โดยเฉพาะในปีค.ศ.1980 ซึ่งได้มีการวิจัยที่สถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซต (MIT) ประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นแกนนำในการทำวิจัยความแข็งแกร่งของวงการอุตสาหกรรมญี่ปุ่น อันนับเป็นจุดเริ่มต้น ที่ทำให้ไคเซ็นกลายเป็นที่รู้จักและเป็นคำที่สามารถสื่อสารกันได้ทั่วโลก

ความหมายของไคเซ็น

ไคเซ็น (Kaizen) เป็นภาษาญี่ปุ่น แปลว่าการปรับปรุง โดยเป็นคำธรรมดาสามัญที่ใช้ในการพูด การเขียนของคนญี่ปุ่น เช่นเดียวกับคำว่าปรับปรุงในภาษาไทย แต่คำว่าไคเซ็น ได้กลายเป็นคำที่ถูกหยิบยกมาให้ความสำคัญจนเป็นหลักการที่นำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าของประเทศญี่ปุ่น เป็นหลักการที่ถูกหยิบยกมาเขียนเป็นตำราเช่น “ไคเซ็น กุญแจสู่ความสำเร็จแบบญี่ปุ่น เครื่องมือสำคัญเพื่อประสพชัยชนะในการบริหารการผลิต และการตลาด” เป็นต้น

มาซาเอกิ อิโม (อ้างใน อัมพิกา ไกรฤทธิ์, 2534, หน้า 5-15) กล่าวว่า ไคเซ็น (Kaizen) แปลว่าการปรับปรุง ซึ่งจะปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา และเป็นหน้าที่ของทุก ๆ คน ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการ และคนงาน

นิพนธ์ บัวแก้ว (2547, หน้า 91-92) กล่าวว่า ไคเซ็น เป็นภาษาญี่ปุ่นที่มีความหมายถึงการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตลอดไป (Continual Improvement) เนื่องจาก ไค (KAI) แปลได้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลง (change) และเซ็น (ZEN) หมายถึง ดี (good) โดยไคเซ็นเป็นแนวความคิดของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องที่เน้นการมีส่วนร่วม (Participation) ของทุกคนเป็นหลัก และเชื่อในเรื่องปริมาณของสิ่งที่ทำการปรับปรุงมากกว่าผลที่ได้จากการปรับปรุง (Return of Improvement)

สารานุกรมวิกิพีเดีย (Wikipedia Online Encyclopedia, 2006) ได้ให้ความหมายของไคเซ็น (Kaizen) ไว้ว่าโดยความหมายทั่ว ๆ ไปแล้ว หมายความว่าถึง สภาพสิ่งที่ไม่ดีปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นใหม่

สมบัติ นพรัถ (2549, หน้า 1) กล่าวว่า ไคเซ็น (Kaizen) เป็นภาษาญี่ปุ่น หมายถึง การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดยั้ง และยังมีหมายถึง วิธีการดำเนินการปรับปรุง ที่เกี่ยวข้องกับทุกคน ทั้งผู้บริหาร และผู้ร่วมงาน ปรัชญาของไคเซ็นถือว่าวิถีชีวิตของคนเราเป็นชีวิตแห่งการทำงาน ชีวิตทางสังคม และชีวิตทางครอบครัวที่ควรจะได้รับ

การปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ ไคเซ็นในความหมายเชิงการบริหารงานอุตสาหกรรม จึงเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ค่อยเป็นค่อยไป และสม่ำเสมอ หรือเป็นการปรับปรุงคุณภาพ การทำงานทันเวลา การบริหารงานโดยไม่บกพร่อง การร่วมมือกันทำงาน การปรับปรุงผลิตภาพ เป็นต้น

นายสุรศักดิ์ สุทองวัน(2549, หน้า 5) กล่าวว่าไคเซ็น (Kaizen) คือ การปรับปรุงการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและผลักต้นนวัตกรรมใหม่ และวิวัฒนาการอยู่ตลอดเวลา ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ

- 1) การมีจิตสำนึกในการไคเซ็น และมีความคิดในเชิงนวัตกรรมหรือ effort improvement
- 2) การสร้างระบบงานและโครงสร้างที่เกื้อกูลกัน มีการลดต้นทุนและการสูญเสียต่าง ๆ ได้แก่ Cost reduction, eliminate MURI-MURA-MUDA, JIT (Just in Time), CS (Customer Service) in next process, Jidoka, PPS (Practical Problem Solving)
- 3) การส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยใช้แนวความคิดและแนวทาง Share idea, learning from mistake, standardized, yokoten (ถ่ายโอนความรู้)

ไคเซ็น ที่จะประสบความสำเร็จต้องมีหลักพื้นฐานคือ การมีจิตสำนึกมีความคิดอยู่ตลอดเวลาจะทำให้ดีขึ้น จะต้องก่อให้เกิดการลดต้นทุน ลดการสูญเสียต่าง ๆ มีระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดี

(Just in Time) และต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าทั้งที่เป็นลูกค้าประเภทผู้ใช้บริการขั้นสุดท้าย (end-user) ซึ่งหมายถึงประชาชนหรือผู้รับบริการภายนอก และลูกค้าในกระบวนการคือผู้ที่รับงานต่อจากองค์กร นั้นเอง

สรุป ความหมายของไคเซ็น

ไคเซ็น เป็นศัพท์ภาษาญี่ปุ่น ซึ่งถอดความหมายจากศัพท์ได้ว่า การปรับปรุง (Improvement) โดยเป็น แนวคิดที่นำมาใช้ในการบริหารการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นที่การมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน ร่วมกันแสวงหาแนวทางใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ หัวใจสำคัญอยู่ที่ต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด (Continuous Improvement) ไคเซ็นจึงเป็นแนวคิดที่จะช่วยรักษามาตรฐานที่มีอยู่เดิม (Maintain) และปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น (Improvement) หากขาดซึ่งแนวคิดนี้แล้ว มาตรฐานที่มีอยู่เดิมก็จะค่อยๆ ลดลง

ประโยชน์ของการทำไคเซ็น

วิทยา ตันสุวรรณนนท์ (2550, หน้า 1) กล่าวว่า การทำไคเซ็นเป็นการสนับสนุนให้เกิด "การใช้ความคิด" ไม่ใช่ "การตรากตรำทำงาน" การทำไคเซ็นไม่ใช่ทำเพื่อเพิ่มภาระ แต่มุ่งที่จะลด/เลิกภาระที่ไม่จำเป็นหรือเปลี่ยน ไปสู่วิธีอื่นที่เหมาะสมกว่า ไคเซ็นทำไปเพื่อความสะดวกสบายในการทำงานของตนเอง แนวคิดของไคเซ็นก็คือ เมื่อทำไคเซ็น คนที่สบายขึ้นก็คือตัวเราเอง การไม่ทำ ไคเซ็นคนที่ลำบากก็คือตัวเราเองถ้าไม่ทำไคเซ็นให้กับงานของตนเอง ก็ไม่มีใครสามารถจะทำได้ สิ่งที่ทำด้วยความไม่ยอมทำไม่อาจเป็นไคเซ็นไปได้ ระบบไคเซ็นจะเป็นไปได้เมื่อผู้ทำเห็นว่าการทำไคเซ็นนั้นเป็นประโยชน์ต่อตนเอง และทำไปด้วยความเต็มใจ

คุณลักษณะของกิจกรรมไคเซ็น

โกศล ดีศีลธรรม(2546, หน้า 1) กล่าวไว้ว่าโดยทั่วไปกิจกรรมไคเซ็นจะมี 2 มุมมอง นั่นคือ การให้ความสนใจต่อการดำเนินงานหรือการผลิตแบบเซลล์และการไหลของระบบงานที่มุ่งปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร จากนิยามของคำว่า ไคเซ็น คือการมุ่งปรับปรุงแบบค่อยเป็นค่อยไปอย่างต่อเนื่อง สำหรับในสหรัฐอเมริกาได้มีคำพ้องที่มีความหมายเดียวกับไคเซ็น นั่นคือ เหตุการณ์ไคเซ็น (Kaizen Event) หรือ “Kaizen Blitz” ซึ่งมุ่งโครงการปรับปรุงกระบวนการระยะสั้น โดยทั่วไปเหตุการณ์ไคเซ็นจะมุ่งเป้าหมายสำหรับการปรับปรุงที่การดำเนินการจัดทำเซลล์การทำงาน (Work cell Implementation) การลดเวลาการตั้งเครื่อง (Setup Reduction) และกิจกรรม 5 ส. ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้อาจใช้คำภาษาญี่ปุ่นว่า “Kaikaku” โดยมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1) มุ่งดำเนินการในช่วงระยะเวลาอันสั้น (Short-term) โดยทั่วไปเหตุการณ์ไคเซ็นจะใช้ช่วงระยะเวลาตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดประมาณ 3-10 วัน ดังตัวอย่างของกำหนดการ ดังนี้

วันที่ 1 ฝึกอบรมเกี่ยวกับเครื่องมือสลิ้นและแนวคิดไคเซ็นให้กับทีมงาน เช่น แผนภูมิสายธารแห่งคุณค่า (Value Stream Mapping) การลดเวลาดั้งเครื่อง การจัดเซลล์การผลิต กิจกรรม 5ส.

วันที่ 2-4 ดำเนินการจัดทำข้อมูลในรูปเอกสารที่เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของกระบวนการหรือพื้นที่เป้าหมาย โดยมีการระดมสมองเพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุง รวมทั้งสภาพหลังการปรับปรุง (Future State) และจัดทำเอกสารมาตรฐานหลังการเปลี่ยนแปลง (Standardize)

วันที่ 5 จัดเตรียมเอกสารรายงานผลลัพธ์จากการศึกษาเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหาร

ทั้งนี้ ในช่วงเวลาดังกล่าวทางทีมงานจะใช้เครื่องมือต่าง ๆ เช่น แผนภูมิวิเคราะห์การไหล เป็นต้น เพื่อใช้วิเคราะห์กระบวนการ (Process Analysis) โดยมุ่งศึกษาสภาพของกระบวนการปัจจุบันเพื่อจำแนกปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้น

2) มุ่งการทำงานเป็นทีม (Team-oriented) โดยมีการร่วมมือและประสานงานระหว่างทีมงานข้ามสายงาน (Cross-functional Team) ประกอบด้วยผู้เกี่ยวข้องจากฝ่ายงานต่าง ๆ ตลอดจนทีมงานปรับปรุงกระบวนการและหัวหน้างานที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานและการร่วมเสนอแนะแนวทางปรับปรุง

3) การมุ่งจุดเน้น (Highly Focused) เมื่อได้มีการระบุจำแนกปัญหาจากผลลัพธ์ในช่วงศึกษากระบวนการแล้วทางทีมงานก็จะดำเนินการด้วยการ จัดทำเอกสาร การวิเคราะห์และปรับปรุงด้วยแนวทางแก้ปัญหา

4) มุ่งเน้นการปฏิบัติการ (Action-oriented) โดยให้ความสนใจต่อการเปลี่ยนแปลงกระบวนการที่ต้องดำเนินการปรับปรุงและดำเนินการทันทีเมื่อได้สรุปแนวทางแก้ไขปัญหาหรือได้รับอนุมัติให้ดำเนินการ ดังเช่น ปรับปรุงผังการวางเครื่องจักร (Equipment Layout) และเมื่อดำเนินกิจกรรมปรับปรุงเสร็จสิ้นก็จะทำการติดตามผลลัพธ์ โดยมีการจัดทำเอกสารเพื่อเปรียบเทียบผลผลิตภาพระหว่างช่วงก่อนและหลังการปรับปรุง

5) สามารถทดสอบด้วยมาตรวัด (Verifiable Metrics) โดยทั่วไปการปรับปรุงกระบวนการจะต้องสามารถวัดผลและตรวจสอบผลลัพธ์ด้วยมาตรวัด (Metrics) เช่น การใช้พื้นที่ (Floor Space) ในกระบวนการ ระยะทางขนถ่ายที่ลดลง จำนวนงานค้างระหว่างผลิต (Work-in-Process) เวลาที่ใช้สำหรับการตั้งเครื่อง (นาที) อัตราของเสียที่เกิดขึ้น

6) การดำเนินซ้ำ (Repetitive) สำหรับการดำเนินกิจกรรม Kaizen Events จะต้องมีความต่อเนื่องตามแนวทางการปรับปรุงและขอบเขตที่กำหนดไว้ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนโดยได้รับความร่วมมือจากทีมงานและบุคลากรทุกคน

ขอบเขตของการใช้ไคเซ็นในการปรับปรุง

เพิ่มผลผลิตแห่งชาติ,สถาบัน. (บ.ป.ท., ม.ป.ป.) โดยทั่วไปแล้ว การใช้ไคเซ็นเพื่อการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องนั้น สามารถจำแนกได้เป็น 2 ขอบเขตเป็นเบื้องต้นคือ (1) การใช้ไคเซ็นกับโครงการปรับปรุงขนาดใหญ่ ซึ่งมุ่งการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงทั่วทั้งองค์กรเพื่อเพิ่มผลิตภาพแบบก้าวกระโดด

(Quantum Jumps in Productivity) รวมทั้งการยกระดับคุณภาพและประสิทธิผล แต่การดำเนินการจะมีความยุ่งยากมากในทางปฏิบัติ เนื่องจากมีผลกระทบกับกระบวนการและบุคลากรส่วนใหญ่ขององค์กร รวมทั้งแรงต่อต้านต่อความเปลี่ยนแปลง

ดังนั้น การดำเนินการจะต้องมีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายอย่างรอบคอบเพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยงต่อความล้มเหลวของการดำเนินโครงการ กับ (2) การใช้ไคเซ็นในโครงการปรับปรุงขนาดย่อมเป็นการดำเนินกิจกรรมปรับปรุงในขอบเขตจำกัดเพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบ หรือความเสี่ยงต่อความล้มเหลวของโครงการดังที่พบจากการดำเนินโครงการขนาดใหญ่ โดยมีการมุ่งปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในพื้นที่หรือกระบวนการหลักซึ่งเป็นลักษณะของเหตุการณ์ไคเซ็น (Kaizen Events) ที่มุ่งบรรลุผลการเปลี่ยนแปลงในระยะเวลาอันรวดเร็ว (Rapid Positive Change) หรือบางครั้งอาจเรียกว่า การไคเซ็นขนาดย่อม (Minikaizen) และเป็นแนวทางที่มีประสิทธิผลสำหรับองค์กรที่ยังไม่พร้อมต่อการการเปลี่ยนแปลงทั่วทั้งองค์กร สำหรับเหตุการณ์ไคเซ็น (Kaizen Events) อาจถูกใช้เพื่อแก้ปัญหาพื้นฐานหรือปัญหาที่มีความซับซ้อน แต่ควรเลือกพื้นที่สำหรับการปรับปรุงที่ให้ผลลัพธ์จากความเปลี่ยนแปลงที่สามารถวัดผลได้ (Measurable Results) ในระยะเวลาอันสั้นและส่งผลทางบวกต่อเป้าหมายกลยุทธ์องค์กร (Strategic Goals) โดยมีขั้นตอนการวางแผนและดำเนินการ ดังนี้

1. กำหนดพันธกิจ โดยมีการระบุพันธกิจของการดำเนินโครงการไว้ในเอกสารอย่างชัดเจน (Clearly Document) ประกอบด้วยเพื่อ เป้าหมายหรือสิ่งที่คาดหวังของทีมงาน ขอบเขตของการดำเนินกิจกรรมปรับปรุง งบประมาณ และตารางเวลา (Time Table)

2. การคัดเลือกทีมงาน โดยทั่วไปทีมงานจะประกอบด้วยสมาชิกประมาณ 6-8 คนที่มีทักษะและความรู้ที่สามารถบรรลุตามพันธกิจ รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่เป้าหมาย (Target Area) ของการปรับปรุง เพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างกันในการกำหนดแนวทางปรับปรุงเพื่อขจัดความสูญเปล่า โดยมีการกำหนดบทบาทความรับผิดชอบของทีมงานแต่ละคนไว้อย่างชัดเจน

3. การสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง และการแต่งตั้งที่ปรึกษาให้กับทีมงาน (Team Advisor) เพื่อร่วมสนับสนุนให้การดำเนินโครงการประสบความสำเร็จ

4. การเตรียมการล่วงหน้า โดยมีการจัดเก็บข้อมูลที่มีความสำคัญ (Meaningful Information) และเกี่ยวเนื่องกับกระบวนการที่ดำเนินในปัจจุบัน (Current Process) ไว้ล่วงหน้าเพื่อเป็นการประหยัดเวลาสำหรับดำเนินโครงการ

5. กำหนดช่วงเวลาสำหรับดำเนินกิจกรรม โดยระบุช่วงเวลาที่เหมาะสมและเหมาะสมสำหรับให้ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่อง หรืออาจใช้ช่วงเวลาหลังการเลิกงาน รวมทั้งให้การฝึกอบรมในด้านเทคนิคและแนวทางดำเนินโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ทุกคนสามารถวิเคราะห์สภาพปัญหา (Current Condition) และสามารถเสนอแนวคิดสำหรับการปรับปรุง โดยมีการดำเนินตามแนวทางวงจรคุณภาพของเดมมิง (PDCA)

6. การติดตามวัดผล โดยมีการติดตามวัดผลจากปัจจัยหลักที่มีผลต่อการปรับปรุงสมรรถนะและเสนอต่อผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการได้อย่างรวดเร็ว

แนวทางและขั้นตอนในการปรับปรุงแบบไคเซ็น

การใช้หลักการไคเซ็นหรือการปรับปรุงนี้ **ชำนาญ รัตนกร** (2533:57-64) ระบุว่า มี 7 ขั้นตอน ซึ่งทั้ง 7 ขั้นตอน ดังกล่าวนี้นี้ กล่าวได้ว่าเป็นวิธีการเชิงระบบ (System approach) หรือปรัชญาในการสร้างคุณภาพงานของเดมมิ่ง ที่เรียกว่า PDCA (Plan – Do – Check – Action) ที่นำไปใช้หรือประยุกต์ใช้ในทุกงานทุกกิจกรรม หรือ ทุกระบบการปฏิบัติงานนั่นเอง ไม่ว่าจะงานนั้นจะเป็นงานเล็กหรืองานใหญ่ อันประกอบด้วย

- 1) ค้นหาปัญหา และกำหนดหัวข้อแก้ไขปัญหา
- 2) วิเคราะห์สภาพปัจจุบันของปัญหาเพื่อรู้สถานการณ์ของปัญหา
- 3) วิเคราะห์หาสาเหตุ
- 4) กำหนดวิธีการแก้ไข สิ่งที่ต้องระบุคือ ทำอะไร ทำอย่างไร ทำเมื่อไร
- 5) ใครเป็นคนทำ และทำอย่างไร
- 6) ลงมือดำเนินการ

7) ตรวจสอบผล และผลกระทบต่าง ๆ และการรักษาสภาพที่แก้ไขแล้วโดยการกำหนดมาตรฐานการทำงาน

กิจกรรมไคเซ็นจะดำเนินตามแนวทางวงจรคุณภาพของเดมมิ่ง (PDCA) มีดังนี้

1) **P-Plan** ในช่วงของการวางแผนจะมีการศึกษาปัญหาพื้นที่หรือกระบวนการที่ต้องการปรับปรุง และจัดทำมาตรวัดสำคัญ (Key Metrics) สำหรับติดตามวัดผล เช่น รอบเวลา (Cycle Time) เวลาการหยุดเครื่อง (Downtime) เวลาการตั้งเครื่อง อัตราการเกิดของเสีย เป็นต้น โดยมีการดำเนินกิจกรรมกลุ่มย่อย (Small Group Activity) เพื่อระดมสมองแสดงความคิดเห็นร่วมกันพัฒนาแนวทางสำหรับแก้ปัญหาในเชิงลึก ดังนั้นผลลัพธ์ในช่วงของการวางแผนจะมีการเสนอวิธีการทำงานหรือกระบวนการใหม่แทนแนวทางเดิมโดยสมาชิกของกลุ่ม

2) **D-Do** ในช่วงนี้จะมีการนำผลลัพธ์หรือแนวทางในช่วงของการวางแผนมาใช้ดำเนินการสำหรับ Kaizen Events ภายในช่วงเวลาอันสั้นโดยมีผลกระทบต่อเวลาทำงานน้อยที่สุด (Minimal Disruption) ซึ่งอาจใช้เวลาหลังเลิกงานหรือช่วงของวันหยุด

3) **C-Check** โดยใช้มาตรวัดที่จัดทำขึ้นสำหรับติดตามวัดผลการดำเนินกิจกรรมตามวิธีการใหม่ (New Method) เพื่อเปรียบวัดประสิทธิผลกับแนวทางเดิม หากผลลัพธ์จากแนวทางใหม่ ไม่สามารถบรรลุตามเป้าหมาย ทางทีมงานอาจพิจารณาแนวทางเดิมหรือดำเนินการค้นหาแนวทางปรับปรุงต่อไป

4) **A-Act** โดยนำข้อมูลที่วัดผลและประเมินในช่วงของการตรวจสอบเพื่อใช้สำหรับดำเนินการปรับแก้ (Corrective Action) ด้วยทีมงานไคเซ็น ซึ่งมีผู้บริหารให้การสนับสนุน เพื่อมุ่งบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของโครงการในช่วงของการดำเนินกิจกรรมไคเซ็นหรือกิจกรรมการปรับปรุง (Kaizen Event) ทางทีมงานปรับปรุงจะมุ่งค้นหาสาเหตุต้นตอของความสูญเสียเปล่าและใช้ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) เพื่อขจัดความสูญเสียเปล่า โดยมีการทำงานร่วมกับทีมงานข้ามสายงานอย่างต่อเนื่องในช่วงเวลา 3-10 วัน และมีการติดตาม(Follow Up) ผลลัพธ์หรือความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายใน 30 วัน หลังจาก

ดำเนินกิจกรรมการปรับปรุง(Kaizen Event) รวมทั้งมีการจัดทำมาตรฐานกระบวนการ (Process Standardization)

นักปฏิบัติการไคเซ็น ได้เสนอแนวทางที่สามารถใช้ปรับปรุงงานได้ โดยได้แก่การลองพยายามคิดในแง่ของการหยุด การลด หรือ การเปลี่ยน โดยที่การหยุด หรือ ลด ได้แก่ การหยุดการทำงานที่ไม่จำเป็นทั้งหลาย หยุดการทำงานที่ไม่มีประโยชน์และไม่มีความสำคัญทั้งหลาย แต่อย่างไรก็ตาม มีบางสิ่งบางอย่างที่ไม่สามารถทำให้หยุดได้ ซึ่งหากเป็นเช่นนั้น ผู้ปฏิบัติงานอาจต้องมุ่งประเด็นไปที่เรื่องการลด เช่น ลดงานที่ไม่มีประโยชน์ งานที่ก่อความรำคาญ นำเป้าหมายให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ แม้ว่าจะไม่สามารถทำให้หยุดได้ทั้งหมด แต่ก็เกิดมีการปรับปรุงขึ้นแล้ว ส่วนการเปลี่ยนแปลงบางส่วนของงานนั้น หมายถึง การพิจารณาเปลี่ยนแปลงงานในบางเรื่องบางอย่างที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานอาจพิจารณาใช้หลักการ E C R S เพื่อเริ่มต้นกระบวนการปรับปรุงระบบงานได้ โดยหลักการดังกล่าวมีองค์ประกอบกล่าวคือ

E = Eliminate หมายถึง การตัดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นในกระบวนการออกไป

C = Combine หมายถึง การรวมขั้นตอนการทำงานเข้าด้วยกัน เพื่อประหยัดเวลาหรือแรงงานในการทำงาน

R = Rearrange หมายถึง การจัดลำดับงานใหม่ให้เหมาะสม

S = Simplify หมายถึง ปรับปรุงวิธีการทำงาน หรือสร้างอุปกรณ์ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น

วิธีคิดเพื่อหาทางปรับปรุงตามแนวคิดไคเซ็น

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (บ.ป.ท, มปป.) ได้ให้ข้อเสนอระบบคำถาม 5W 1 H ซึ่งเป็นการถามคำถามเพื่อวิเคราะห์หาเหตุผลในการทำงานตามวิธีเดิม และหาช่องทางปรับปรุงให้ดีขึ้น ประกอบด้วยคำถามดังนี้

What? เป็นการตั้งคำถามเพื่อหาจุดประสงค์ของการทำงาน แนวคิดที่เป็นกรอบในการตั้งคำถาม ได้แก่ ทำอะไร ? ทำไมต้องทำ ? ทำอย่างอื่นได้หรือไม่ ?

When? เป็นการตั้งคำถามเพื่อหาเวลาในการทำงานที่เหมาะสมแนวคิดที่เป็นกรอบในการตั้งคำถาม ได้แก่ ทำเมื่อไหร่ ? ทำไมต้องทำตอนนั้น ? ทำตอนอื่นได้หรือไม่ ?

Where? เป็นการตั้งคำถามเพื่อหาสถานที่ทำงานที่เหมาะสม แนวคิดที่เป็นกรอบในการตั้งคำถาม ได้แก่ ทำที่ไหน ? ทำไมต้องทำที่นั่น ? ทำที่อื่นได้หรือไม่ ?

Who? เป็นการตั้งคำถามเพื่อหาบุคคลที่เหมาะสมสำหรับงาน แนวคิดที่เป็นกรอบในการตั้งคำถาม ได้แก่ ใครเป็นคนทำ ? ทำไมต้องเป็นคนนั้นทำ ? คนอื่นทำได้หรือไม่ ?

How? เป็นการตั้งคำถามเพื่อหาวิธีการที่เหมาะสมสำหรับงาน แนวคิดที่เป็นกรอบในการตั้งคำถาม ได้แก่ ทำอย่างไร ? ทำไมต้องทำอย่างนั้น ? ทำวิธีอื่นได้หรือไม่ ?

Why? เป็นการตั้งคำถามเป็นคำถามที่ถามครั้งที่ 2 ของคำถามข้างต้นเพื่อหาเหตุผลในการทำงาน

ทัศนคติที่พึงประสงค์ต่อความสำเร็จของไคเซ็น

นิพนธ์ บัวแก้ว (2547: 92-32) ได้เสนอเกี่ยวกับทัศนคติที่พึงประสงค์ อันเป็นทัศนคติที่พึงสร้างขึ้นสำหรับการทำไคเซ็นให้ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย

- 1) Can't do - การละทิ้งความคิดเก่า ๆ ที่ว่าไม่สามารถทำให้เกิดขึ้นได้ และคิดใหม่ทุกอย่างสามารถทำให้เกิดขึ้นได้
- 2) It can be done - ด้วยการคิดว่าจะทำอย่างไรด้วยวิธีการใหม่ ๆ เพื่อให้งานสำเร็จ
- 3) อาย่าอมรับคำแก้ตัว
- 4) ไม่ต้องแสวงหาความสมบูรณ์แบบของการปรับปรุงงานก่อนลงมือทำ
- 5) แก้ไขข้อผิดพลาดทันทีที่พบ โดยไม่รีรอ
- 6) ไม่จำเป็นต้องใช้เงินหรือทรัพยากรมากมายเพื่อทำการปรับปรุง
- 7) สร้างความคิดว่าปัญหาช่วยให้มีโอกาสได้ฝึกฝนสมองมากขึ้น ดังนั้น จงวิ่งเข้าหาปัญหาเพื่อทำการแก้ไข
- 8) ตั้งคำถามว่า “ทำไม” อย่างน้อย 5 ครั้ง กระทั่งพบรากของปัญหา (Root Cause)
- 9) ความคิดของคนสิบคนย่อมดีกว่าความคิดของคนคนเดียว
- 10) คิดว่าการปรับปรุงให้ดีขึ้นนั้น ไม่มีจุดสิ้นสุดหรือไม่มีจุดจบ

บทบาทของผู้บริหารต่อความสำเร็จของไคเซ็น

สุรศักดิ์ สุทองวัน. (2548, หน้า 2). บทบาทของผู้บริหาร ในการนำหลักการไคเซ็นมาใช้ในองค์กร ให้ประสบผลสำเร็จนั้น มีดังนี้

- 1) เป็นผู้นำและริเริ่มการเปลี่ยนแปลงด้วยไคเซ็น
- 2) เป็นประธานในการนำเสนอผลงานความคิดของพนักงานในองค์กร โดยต้องมีเวทีให้นำเสนอผลงาน เช่น การจัดประกวดความคิด (Idea Contest)
- 3) นำเสนอรางวัลและให้คำรับรอง เพื่อให้เกิดการยอมรับ (Recognition)
- 4) มีการติดตามการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอโดยใช้หลัก Visualization Board เช่น Visual Board ต่าง ๆ

อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ผู้บริหารควรคำนึงถึงในการนำไคเซ็นมาใช้ในองค์กร กล่าวได้ในปลายประการ ดังนี้

- 1) ไคเซ็นถือเป็นวัฒนธรรมองค์กรอย่างหนึ่ง จะต้องใช้เวลาในการเปลี่ยนแปลง
- 2) ไคเซ็นเป็นสิ่งที่เราทุกคนทำอยู่ในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว จึงสามารถนำสิ่งที่เคยปฏิบัติมาดำเนินการให้จริงจังและมีหลักการมากขึ้น
- 3) ไคเซ็นจะต้องทำให้การทำงานง่ายขึ้นและลดต้นทุน แต่ถ้าทำแล้ว ยิ่งก่อความยุ่งยาก จะไม่ถือว่าเป็นไคเซ็น

นอกเหนือไปจากบทบาทของผู้บริหารแล้ว ความสำเร็จในการนำโคเซ็นมาใช้ นั้น มีประเด็นที่ต้องพิจารณาประกอบกล่าวคือ เนื่องจากโคเซ็นเป็นหลักการบริหารหรือการปฏิบัติงานสู่ความสำเร็จขององค์การตั้งที่ได้กล่าวมาแล้ว ดังนั้น การใช้ โคเซ็นโดยใช้กิจกรรมคุณภาพได้แก่ QCC , กิจกรรม 5 ส , 5S เป็นต้น นั้น จะต้องคำนึงถึงแนวคิดพื้นฐานของญี่ปุ่นเจ้าของต้นคิดด้วย เช่น การใช้แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการของผู้บริหารนั้น ในการบริหารจัดการของญี่ปุ่นได้แบ่งการจัดการออกเป็น 2 ส่วน คือ การดำรงรักษาไว้ ซึ่งหมายถึง การรักษาระดับมาตรฐานด้วยการฝึกอบรม หรือ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงาน และการปรับปรุง ซึ่งหมายถึงการปรับปรุงมาตรฐาน โดยในการดำรงรักษาไว้ ฝ่ายบริหารจะต้องกำหนดนโยบาย กฎเกณฑ์ มาตรฐาน วิธีการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure) แล้วสั่งการให้ปฏิบัติ และคอยตรวจสอบว่าบุคลากรสามารถ ปฏิบัติตามมาตรฐานหรือไม่ ถ้าไม่ปฏิบัติเพราะจงใจหลีกเลี่ยง ก็ต้องมีบทลงโทษ และถ้าไม่ปฏิบัติเพราะยังขาดความรู้ความเข้าใจ หรือทักษะ ก็จะทำให้การฝึกอบรม หรือ ฝึกอบรม และปรับปรุงมาตรฐานเสียใหม่ และการใช้บทบาทของผู้บริหารหรือผู้จัดการกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยบทบาทหน้าที่ ของผู้บริหาร หรือ ผู้จัดการจะมี 2 บทบาทหลัก คือ การนิเทศ หรือกระตุ้น ให้บุคลากรเกิดการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการควบคุมให้บุคลากรปฏิบัติงานให้บังเกิดผล ตาม มาตรฐานที่กำหนด

ทั้งนี้ ความแตกต่างของ 2 บทบาทดังกล่าว จะเห็นได้ชัดเจนจากการใช้กิจกรรม QCC ในญี่ปุ่นหรือบริษัทญี่ปุ่นและที่ใช้กิจกรรม QCC เพื่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนให้รู้จักทำงานอย่างเป็นระบบ ระเบียบ เป็นทีม และเป็นวิทยาศาสตร์ แต่ในหน่วยงานต่าง ๆ ในประเทศไทยนำกิจกรรม QCC มาใช้เพื่อหวังผลงาน รวมทั้งใช้ตามกระแส การใช้ QCC ในหน่วยงานโดยทั่วไปของไทยจึงล้มเหลว เป็นต้น

4.2. วัตถุประสงค์

- 1 เพื่อสร้างคู่มือการปฏิบัติงานในวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
- 2 เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ของคู่มือปฏิบัติงานแต่ละด้านของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

4.3. ระเบียบวิธีวิจัย (กลุ่มตัวอย่าง วิธีการศึกษา สถานที่ ช่วงเวลา การวิเคราะห์ข้อมูล)

ศึกษาการพัฒนางานในองค์กรด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ ตลอดจนวิเคราะห์แนวทางการดำเนินงานในแต่ละหน้าที่ และนำมาเขียนเป็นเชิงพรรณนา โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

4.3.1 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทั้งหมด จำนวน 14 คน

4.3.2 วิธีการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษาวิจัย โดยมุ่งศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนางานในองค์กรด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ ด้านองค์ประกอบหลักของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านปัจจัยหลักของการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และด้านขั้นตอนการจัดทำเอกสารคู่มือการปฏิบัติ ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนางานในองค์กรด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนางานในองค์กรด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ ของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา แบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการพัฒนางานในองค์กรด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ

เกณฑ์การให้คะแนนเป็นการกำหนดระดับคะแนนเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามนำไปใช้ประเมิน ข้อคำถามในแต่ละข้อว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับใด จำนวน 17 ข้อ ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบ Rating scale โดยแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้ โดยส่งแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มประชากร ทั้ง 14 คน ที่ปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่ ของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และรับแบบสอบถามที่ตอบเรียบร้อยแล้วคืนจากผู้ให้ข้อมูลเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากสร้างและทดสอบเครื่องมือแล้ว ได้นำไปแจกให้กับบุคลากรของวิทยาลัยโลจิสติกส์ และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 14 ชุด ได้กลับคืนมา 14 ชุด เป็นร้อยละ 100 แล้วเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่า ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

เกณฑ์ในการวิเคราะห์ เพื่อแปลความหมายในการวัดระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ได้กำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.3.3 สถานที่

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตั้งอยู่เลขที่ 1 อาคารเหมวดีพิทักษ์ (อาคาร 37) ชั้น 4 ถนนอุทองนอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10300 โทรศัพท์ 0 2160 1327, โทรสาร 0 2160 1184 เว็บไซต์ www.cls.ssru.ac.th

4.3.4 ช่วงเวลา

ระยะเวลาการดำเนินการ ตั้งแต่เดือนมกราคม 2558 – มิถุนายน 2558

4.3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้รับกลับคืนมาเก็บรวบรวมเพื่อทำการวิเคราะห์หาค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ (Percentage) แต่ละรายการ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานวิชาการ เป็นมาตรฐานประมาณค่า นำมาแจกแจงความถี่คำตอบแต่ละข้อ หาค่าเฉลี่ย \bar{X} และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแบบสอบถามแต่ละด้านรวมทุกด้านเป็นรายข้อ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

4.4 ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนางานในองค์กรด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ โลกจิตติสส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผู้ศึกษาวิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบการายตามลำดับ ดังนี้

ตารางที่ 1 : แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	4	28.6
หญิง	10	71.4
รวม	14	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ มีเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 และเพศหญิง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 71.4

ตารางที่ 2 : แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
25-30 ปี	8	57.1
30-35 ปี	6	42.9
รวม	14	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ มีอายุระหว่าง 25-30 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 อายุระหว่าง 30-35 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 42

ตารางที่ 3 : แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	7.1
ปริญญาตรี	12	85.7
ปริญญาโทขึ้นไป	1	7.1

รวม	14	100.0
-----	----	-------

จากตารางที่ 3 พบว่า จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 ระดับปริญญาตรี จำนวน 12 คิดเป็นร้อยละ 85.7 ระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1

ตารางที่ 4 : แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
สารสนเทศ	1	7.1
บัญชี	1	7.1
โสตฯ	1	7.1
แผนงานฯ	1	7.1
การเงิน	1	7.1
บริการยานพาหนะ	1	7.1
กิจการนักศึกษา	1	7.1
วิชาการ	2	14.3
พัสดุ	1	7.1
ประชาสัมพันธ์	1	7.1
ประกันคุณภาพ	1	7.1
สารบรรณ	1	7.1
งานบุคคล	1	7.1
รวม	14	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน งานสารสนเทศ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 บัญชี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 โสตฯ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 แผนงานฯ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 การเงิน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 บริการยานพาหนะจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 กิจการนักศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 วิชาการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 พสดุ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 ประชาสัมพันธ์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 ประกันคุณภาพ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 สารบรรณ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 งานบุคคล จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1

ตารางที่ 5 : การพัฒนาองค์กรด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ ภาพรวม

การพัฒนาองค์กรด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. คน (People) เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุด	4.71	0.61	มากที่สุด
2. สถานที่และบรรยากาศ(place)	4.85	0.36	มากที่สุด
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.42	มากที่สุด
4. มีการกำหนดเป้าหมายการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไว้ชัดเจน	4.35	0.63	มาก
5. มีการสร้างเครือข่ายของผู้มีความรู้กับหน่วยงานอื่น	4.42	0.64	มาก
6. กำหนดวิธีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร	4.42	0.64	มาก
7. มีการแบ่งแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องที่สนใจ	4.71	0.61	มากที่สุด
8. สร้างแรงจูงใจที่สนับสนุนการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้	4.64	0.63	มากที่สุด
9. มีการศึกษารายละเอียดของงานเอกสาร	4.64	0.49	มากที่สุด
10. มีการสังเกตการปฏิบัติงานจริง	4.64	0.49	มากที่สุด
11. มีการจัดทำรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน	4.71	0.46	มากที่สุด
12. มีการทดสอบโดยให้ผู้ปฏิบัติงานอ่านและผู้ที่ไม่ได้ปฏิบัติงานอ่าน	4.71	0.46	มากที่สุด
13. นำเสนอคณะกรรมการวิพากษ์และแก้ไขตามข้อเสนอแนะ	4.42	0.64	มาก
14. ขออนุมัติจัดทำเล่มและดำเนินการแจกจ่ายหรือเผยแพร่	4.57	0.51	มากที่สุด
15. ดำเนินการฝึกอบรมหรือชี้แจงวิธีการใช้	4.50	0.65	มากที่สุด
16. มีการทดสอบความเข้าใจของผู้ใช้งาน	4.64	0.49	มากที่สุด
17. รวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคู่มือให้เกิดประสิทธิภาพในโอกาสต่อไป	4.71	0.46	มากที่สุด
รวม	4.61	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาวิจัยการพัฒนาองค์กรด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ ในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นประเด็นการนำเสนอคณะกรรมการวิพากษ์และแก้ไขตามข้อเสนอแนะ การกำหนดวิธีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร มีการสร้างเครือข่ายของผู้มีความรู้กับหน่วยงานอื่น และมีการกำหนดเป้าหมายการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไว้ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 6 : องค์ประกอบด้านหลักของการแลกเปลี่ยนเรียน (Knowledge Sharing) รายด้าน

ด้านองค์ประกอบหลักของการแลกเปลี่ยนเรียน (Knowledge Sharing)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. คน (People) เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุด	4.71	0.61	มากที่สุด
2. สถานที่และบรรยากาศ(place)	4.85	0.36	มากที่สุด
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.42	มากที่สุด
รวม	4.78	0.38	มากที่สุด

ตารางที่ 6 ผลการศึกษาวิจัยการพัฒนาองค์กรด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ องค์ประกอบ ด้านหลักของการแลกเปลี่ยนเรียน (Knowledge Sharing) โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 7 : องค์ประกอบ ด้านปัจจัยหลักของการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ด้านปัจจัยหลักของการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้	X	S.D.	ระดับ
1. มีการกำหนดเป้าหมายการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไว้ชัดเจน	4.35	0.63	มาก
2. มีการสร้างเครือข่ายของผู้มีความรู้กับหน่วยงานอื่น	4.42	0.64	มาก
3. กำหนดวิธีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร	4.42	0.64	มาก
4. มีการแบ่งแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องที่สนใจ	4.71	0.61	มากที่สุด
5. สร้างแรงจูงใจที่สนับสนุนการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้	4.64	0.63	มากที่สุด
รวม	4.51	0.53	มากที่สุด

ตารางที่ 7 ผลการศึกษาวิจัยการพัฒนาองค์กรด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ องค์ประกอบ ด้านปัจจัยหลักของการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นว่าด้วยการกำหนดวิธีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร มีการสร้างเครือข่ายของผู้มีความรู้กับหน่วยงานอื่น และมีการกำหนดเป้าหมายการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไว้ชัดเจน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 8 : องค์ประกอบ ด้านขั้นตอนการจัดทำเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน

ด้านขั้นตอนการจัดทำเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. มีการศึกษารายละเอียดของงานเอกสาร	4.64	0.49	มากที่สุด
2. มีการสังเกตการปฏิบัติงานจริง	4.64	0.49	มากที่สุด
3. มีการจัดทำรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน	4.71	0.46	มากที่สุด
4. มีการทดสอบโดยให้ผู้ปฏิบัติงานอ่านและผู้ที่ไม่ได้ปฏิบัติงานอ่าน	4.71	0.46	มากที่สุด
5. นำเสนอคณะกรรมการวิพากษ์และแก้ไขตามข้อเสนอแนะ	4.42	0.64	มาก
6. ขออนุมัติจัดทำเล่มและดำเนินการแจกจ่ายหรือเผยแพร่	4.57	0.51	มากที่สุด
7. ดำเนินการฝึกอบรมหรือชี้แจงวิธีการใช้	4.50	0.65	มากที่สุด
8. มีการทดสอบความเข้าใจของผู้ใช้งาน	4.64	0.49	มากที่สุด
9. รวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคู่มือให้เกิดประสิทธิภาพในโอกาสต่อไป	4.71	0.46	มากที่สุด
รวม	4.61	0.34	มากที่สุด

ตารางที่ 8 ผลการศึกษาวิจัยการพัฒนางานองค์กรด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ องค์ประกอบ ด้านขั้นตอนการจัดทำเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นการนำเสนอคณะกรรมการวิพากษ์และแก้ไขตามข้อเสนอแนะอยู่ในระดับมาก

4.5 การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในงานประจำ (ต่อนักศึกษา, เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านและหน่วยงานอื่นๆ ผู้ร่วมงาน)

จากการศึกษาวิจัยการพัฒนางานในองค์กรด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นข้อมูลสำหรับนำไปใช้ในการพัฒนางานประจำในองค์กร ดังนี้

1. เป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพ การพัฒนางานในองค์กรด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. เป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานการพัฒนางานในองค์กรด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
3. เป็นข้อมูลสนับสนุนการดำเนินการพัฒนางานในองค์กรด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสำหรับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

4. เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาในโอกาสต่อไป

4.6. ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน

บุคลากรสามารถรับรู้และเข้าใจถึงเป้าหมายได้ตรงกัน มีการนำแผนไปปฏิบัติในทุกระดับของหน่วยงาน ทำให้แผนการจัดการความรู้ฝังอยู่ในเนื้องานประจำ มีการสื่อสารความรู้ในบรรยากาศที่เป็นมิตร เปิดเผย โปร่งใสและไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีการติดตามและประเมินผลการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอตลอดจนมีทีมการจัดการความรู้ที่เข้มแข็ง

4.7 บทเรียนที่ได้รับ

ผู้ศึกษาวิจัยได้เรียนรู้บรรยากาศการทำงานเป็นทีม การมีส่วนร่วมในการทำงาน จากการดำเนินงานการพัฒนางานด้วยการแลกเปลี่ยนรู้สู่การปฏิบัติในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

4.8 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ผลการวิจัยการพัฒนางานในองค์กรด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยปัจจัยแห่งความร่วมมือของบุคลากรทุกท่านในวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม การให้คำปรึกษาจากผู้บริหารคณาจารย์ ความอดทนและมุ่งมั่นในการทำงานของคณะศึกษาวิจัย ผลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากการพัฒนา งานประจำสู่งานวิจัย

4.9 การสนับสนุนที่ได้รับจากผู้บริหารหน่วยงาน/องค์กร

ผู้บริหารของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ให้ความสำคัญกับการพัฒนางานประจำ ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองตลอดเวลา เรียนรู้เพิ่มพูนทักษะความสามารถในการทำงาน สร้างขวัญและกำลังใจให้มีบุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ สนับสนุนงบประมาณในการดำเนินตามความเหมาะสม

4.10 แสดงการเปรียบเทียบก่อนการปรับปรุงและหลังการปรับปรุงตามขั้นตอน หรือนวัตกรรมที่สร้างขึ้น

จากการศึกษาวิจัยการพัฒนางานในองค์กรด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ โดยการนำหลักคิดแบบ Kaizen ซึ่งการทำไคเซ็นเป็นการสนับสนุนให้เกิด "การใช้ความคิด" ไม่ใช่ "การตรากตรำทำงาน" การทำไคเซ็นไม่ใช่ทำเพื่อเพิ่มภาระ แต่มุ่งที่จะลด/เลิกภาระที่ไม่จำเป็นหรือเปลี่ยน ไปสู่วิธีอื่นที่เหมาะสมกว่า ไคเซ็นทำไปเพื่อความสะดวกสบายในการทำงานของตนเอง แนวคิดของไคเซ็นก็คือ เมื่อทำไคเซ็น คนที่สบายขึ้นก็คือตัวเราเอง การไม่ทำ ไคเซ็นคนที่ลำบากก็คือตัวเราเองถ้าไม่ทำไคเซ็นให้กับงานของตนเอง ก็ไม่มีใครสามารถจะทำให้ได้ สิ่งที่ทำด้วยความไม่ยอมทำไม่อาจเป็นไคเซ็นไปได้ ระบบไคเซ็นจะเป็นไปได้เมื่อผู้ทำเห็นว่าการทำไคเซ็นนั้นเป็นประโยชน์ต่อตนเอง และทำไปด้วยความเต็มใจ ในการศึกษาการพัฒนางานในองค์กรด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ การนำหลักคิดแบบ Kaizen มาพัฒนางานด้วยวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำสู่การปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรม สามารถสรุปได้ดังนี้

ก่อนการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง
<p>วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ก่อนการดำเนินการนำหลักคิดแบบ Kaizen มาพัฒนางานในองค์กรด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ สภาพการทำงานแต่ละฝ่ายงาน ไม่มีคู่มือการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานไม่มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ไม่มีบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยภายในและภายนอก</p>	<p>วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน หลังการนำหลักคิดแบบ Kaizen มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน โดยการเชิญวิทยากรมาบรรยาย มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรทั้งหน่วยภายในและภายนอก มีบรรยากาศของการเรียนรู้ร่วมกัน สามารถสกัดความรู้พัฒนานวัตกรรมการเป็นคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายงาน และต่อยอดองค์ความรู้เป็นงานวิจัยเพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</p>

5.ประวัติผู้เขียน

ผู้วิจัยหลัก

(1) ชื่อ - นามสกุล นางสาวสุนทรี พัชรประทีป

ชื่อ - นามสกุล Miss Suntaree Patcharaprateep

(2) ตำแหน่งปัจจุบัน

หัวหน้าสำนักงานวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

(3) หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เลขที่1 ถนนสามเสน เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

โทรศัพท์ 02-1601189 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ suntareep@hotmail.com

(4) ประวัติการศึกษา

ชื่อปริญญา	สาขาวิชา	สถาบันการศึกษา
ปริญญาโท	รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต	มหาวิทยาลัยสยาม
ปริญญาตรี	ครุศาสตรบัณฑิต (สังคมศึกษา)	สถาบันราชภัฏสวนดุสิต

(5) สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ

5.1 รัฐศาสตร์เบื้องต้น

5.2 ระบบราชการไทย

5.3 แรงงานสัมพันธ์

5.4 การเมืองการปกครอง

5.5 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์

5.6 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐและเอกชน

(6) ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

ผู้วิจัยร่วม**ชื่อ-สกุล**

นายถวัลย์ สังขสุจิต

ที่อยู่ปัจจุบัน

457/216 ถนนจรัญสนิทวงศ์ 35 แขวงบางขุนศรี เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ

ประวัติการศึกษา

- พ.ศ. 2532 สอบได้นักธรรมชั้นตรี สำนักเรียนวัดสุวรรณาวาส จังหวัดกาญจนบุรี
- พ.ศ. 2533 สอบได้นักธรรมชั้นโท สำนักเรียนวัดสุวรรณาวาส จังหวัดกาญจนบุรี
- พ.ศ. 2534 สอบได้นักธรรมชั้นเอก สำนักเรียนวัดสุวรรณาวาส จังหวัดกาญจนบุรี
- พ.ศ. 2537 สอบได้ประโยค ป.ธ. ๑-๒ สำนักเรียนวัดเพชรสมุทรวรวิหาร อำเภอเมือง จ.สมุทรสงคราม
- พ.ศ. 2538 สอบได้ประโยค ป.ธ. ๓ สำนักเรียนวัดเพชรสมุทรวรวิหาร อำเภอเมือง จ.สมุทรสงคราม
- พ.ศ. 2540 สอบได้ประโยค ป.ธ. ๔ สำนักเรียนวัดสุวรรณาราม กรุงเทพมหานคร
- พ.ศ. 2544 สอบได้ประโยค ป.ธ. ๕ สำนักเรียนวัดสุวรรณาราม กรุงเทพมหานคร
- พ.ศ. 2544 สำเร็จปริญญาตรีพุทธศาสตรบัณฑิต (พธ.บ.) คณะสังคมศาสตร์ วิชาเอก รัฐศาสตร์ (สาขาการบริหารรัฐกิจ) จากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร
- พ.ศ. 2548 สำเร็จปริญญาโท ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) สาขาวิชาการบริหาร การศึกษาภาควิชาการบริหารการศึกษา จากมหาวิทยาลัยศิลปากร

ประวัติการทำงาน

- พ.ศ. 2538 ครูสอนสังคมศึกษาในระดับประถมศึกษา โรงเรียนวัดบางขันแตก จังหวัดสมุทรสงคราม
- พ.ศ. 2539 ครูสอนนักธรรมชั้นตรี โท เอก และครูสอนโรงเรียนพุทธศาสนาวินอาทิตย์ สำนักเรียนวัดสุวรรณาราม กรุงเทพมหานคร – พ.ศ. 2544
- พ.ศ. 2541 เป็นกรรมการตรวจข้อสอบสนามหลวงแผนกธรรม (กรุงเทพฯ) – พ.ศ. 2544
- พ.ศ. 2543 เลขาธิการโรงเรียนพุทธศาสนาวินอาทิตย์ ครูสอนพระปริยัติธรรม แผนกบาลี วัดสุวรรณาราม กรุงเทพฯ

- พ.ศ. 2544 ผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ และเป็นอาจารย์สอนโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญ
ศึกษาศำนักเรียนวัดโสมนัสสันตยาราม ต.หนองขวางกว้าง อ.เมือง จ.อุดรธานี
และเป็นวิทยากรอบรมสามเณรภาคฤดูร้อนและเยาวชน
- พ.ศ. 2545 ครูสอนสังคมศึกษาโรงเรียนวัดไผ่ล้อม ครูสอนนักเรียนวัดไผ่ล้อม และอบรม
ศีลธรรมอุบาสกอุบาสิกา จ.นครปฐม และเป็นวิทยากรอบรมค่ายพุทธบุตรตาม
โรงเรียนต่างๆ
- พ.ศ. 2545 อาจารย์สอนพิเศษโรงเรียนมัธยมสาธิต และระดับอุดมศึกษา(ปริญญาตรี)
มหาวิทยาลัยศิลปากร อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
- พ.ศ. 2555 วิทยากรอบรมค่ายเยาวชน ให้กับโรงเรียน วิทยาลัย กรุงเทพฯ และต่างจังหวัด
ถึง พ.ศ.2558
- พ.ศ. 2548 อาจารย์สอนวิชาสังคมศึกษาระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนวัดบ้านโป่ง อำเภอบ้าน
โป่ง จังหวัดราชบุรี
- พ.ศ. 2549 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรม สำนักผู้ตรวจราชการ
กระทรวงมหาดไทยกรุงเทพฯ
- พ.ศ. 2550 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- พ.ศ. 2555 นักวิชาการศึกษาวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ประวัติการศึกษาดูงาน

- พ.ศ. 2546 ศึกษาดูงานการบริหารการศึกษา การจัดการเรียนการสอน ระดับมัธยมศึกษา ใน
จังหวัดกระบี่ สงขลา และตรัง
- พ.ศ. 2552 ศึกษาดูงานด้านหลักสูตร งานบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- พ.ศ. 2553 ศึกษาดูงานด้านหลักสูตร งานทะเบียนและวัดผล และงานบริหารงานทั่วไป
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กรุงเทพฯ
- พ.ศ. 2556 ศึกษาดูงานด้านการทำวิจัย (R2R) สายสนับสนุนวิชาการ ณ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จ.ชลบุรี
- พ.ศ. 2557 ศึกษาดูงานด้านนวัตกรรมการจัดการ ณ ประเทศเกาหลีใต้

ประวัติการฝึกอบรม/สัมมนา

- พ.ศ. 2545 อบรมสัมมนา เรื่อง “การบริหารโรงเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ (ตาม พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542)” ระหว่างวันที่ 5-6 กันยายน 2545
- พ.ศ. 2545 อบรมสัมมนา เรื่อง “การพัฒนาภาวะผู้นำด้านวิสัยทัศน์และสติปัญญา (Intellectual Quotient) ด้านพฤติกรรม (Behavior Quotient) ด้านจริยธรรม คุณธรรม (Morality Quotient) และด้านสังคม (Social Quotient) ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ทางการศึกษาปัจจุบัน” ระหว่างวันที่ 11-12 กรกฎาคม 2545 ห้องประชุมมหาวิทยาลัยศิลปากร จังหวัดนครปฐม
- พ.ศ. 2546 อบรมสัมมนา เรื่อง “มิติใหม่ของการนิเทศการศึกษา” วันที่ 4 ตุลาคม 2546 ณ โรงแรมเวลล์ จังหวัดนครปฐม
- พ.ศ. 2546 อบรมสัมมนา เรื่อง “มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา” ระหว่างวันที่ 14-15 สิงหาคม 2546 มหาวิทยาลัยศิลปากร จังหวัดนครปฐม
- พ.ศ. 2550 อบรมหลักสูตรออกแบบเว็บไซต์ส่วนตัว วันที่ 26 สิงหาคม 2550 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กรุงเทพฯ
- พ.ศ. 2550 อบรมหลักสูตรการซ่อมบำรุงไมโครคอมพิวเตอร์ ระหว่างวันที่ 20-28 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กรุงเทพฯ
- พ.ศ. 2550 อบรมหลักสูตรสร้างระบบงานด้วยคอมพิวเตอร์ ระหว่างวันที่ 22-30 สิงหาคม 2550 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กรุงเทพฯ
- พ.ศ. 2553 อบรม “การพัฒนางานวิชาการจากงานประจำ (Routine to Research : R2R)” รุ่นที่ 3 ระหว่างวันที่ 17-19 กุมภาพันธ์ 2553 ณ โรงแรม เอส ดี อแวร์นิว กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยมหิดล คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
- พ.ศ. 2553 อบรมการจัดการความรู้ (KM) ระหว่างวันที่ 22-23 พฤศจิกายน 2553 ณ ห้างเซ็นทรัลลาดพร้าว กรุงเทพฯ
- พ.ศ. 2557 อบรม “เทคนิคการคิดและวิเคราะห์งานอย่างเป็นระบบ” โรงแรม Hilton พัทยา
 อบรม “โครงการการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมตรวจสอบภายใน”
 อบรม “โครงการสร้างความรู้ความเข้าใจเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน”

อบรม “โครงการการเขียนประเมินตนเอง(SAR)” มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
 อบรม “โครงการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา” มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
 อบรม “โครงการเปิดเลนส์ส่องโลก เปิดมุมมองชีวิต” โรงแรมสวนสุนันทา
 อบรม “เทคนิคการเขียนรายงานการประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ” มหาวิทยาลัย
 ราชภัฏสวนสุนันทา
 อบรม “เทคนิคการพูดในที่ชุมชนและการเป็นพิธีการ” ห้องซอแก้ว มหาวิทยาลัย
 ราชภัฏสวนสุนันทา

- ฯลฯ -

ประวัติงานด้านวิชาการ

- พ.ศ. 2551 คณะจัดทำ ข้อบังคับสภามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ว่าด้วยการศึกษาระดับ
 ปริญญาตรี พ.ศ. 2551
- พ.ศ. 2551 คณะจัดทำ แนวปฏิบัติอาจารย์ที่ปรึกษา (Guidelines for mentors)
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- พ.ศ. 2552 คณะจัดทำ แนวทางและมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านวิชาการ (Academic
 Standard Practices) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- พ.ศ. 2552 คณะจัดทำ แนวปฏิบัติในการพัฒนาหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- พ.ศ. 2554 คณะร่วมวิจัย เรื่อง “บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาจารย์ที่
 ปรึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา”
- พ.ศ. 2555 ผู้ช่วยวิจัย เรื่อง “พฤติกรรมกรรมการบริหารเวลาของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ
 สวนสุนันทา”
- พ.ศ. 2556 คณะกรรมการดำเนินงานโครงการความร่วมมือทางวิชาการกับบริษัท เซ็นทรัล
 รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด
 คณะกรรมการดำเนินงานโครงการความร่วมมือทางวิชาการกับสมาคมไทยโลจิสติกส์และการผลิต
 คณะกรรมการร่างประกาศหลักเกณฑ์การเทียบโอนผลการเรียนโดยวิธีการ
 ทดสอบ (credits from examination : CE)
- พ.ศ. 2557 คณะกรรมการดำเนินการจัดทำหลักสูตรการจัดการการขนส่ง (หลักสูตรใหม่ พ.ศ.
 2557) วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ประวัติและผลงาน

ชื่อ-สกุล นางสาวนุชรี ทองคำ
ชาติภูมิ บ้านเลขที่ 354/4 หมู่ 9 ตำบลปากน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
ที่อยู่ปัจจุบัน 4 ถนนจรัญสนิทวงศ์ 52/2 แขวงบางบำรู เขตบางพลัด กรุงเทพฯ

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2544 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย วิชาเอก ศิลป์-สังคม จากโรงเรียนศรียาวชัย จังหวัดชุมพร
 พ.ศ. 2549 สำเร็จปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชาการจัดการทั่วไป จากมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จังหวัดสงขลา

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2551 เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจสอบสินค้า บริษัท ดรีมทีม ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) กรุงเทพฯ
 พ.ศ. 2554 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ และการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
 พ.ศ. 2555 นักวิชาการศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
 พ.ศ. 2558 นักวิชาการศึกษา วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ประวัติการศึกษาดูงาน

พ.ศ. 2554 ศึกษาดูงานบริษัท เวสเทิร์นดิจิทัล ประเทศไทย จำกัด
 พ.ศ. 2554 ศึกษาดูงานบริษัท Siam Makro Public Company Limited
 พ.ศ. 2554 ศึกษาดูงานระบบการทำงานของธนาคารทหารไทย (สำนักงานใหญ่)
 พ.ศ. 2554 ศึกษาดูงานมหาวิทยาลัยในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 พ.ศ. 2555 ศึกษาดูงานบริษัท มาลี อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
 พ.ศ. 2555 ศึกษาดูงานบริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย จำกัด
 พ.ศ. 2557 ศึกษาดูงานด้านนวัตกรรมการจัดการ ณ ประเทศเกาหลีใต้

- พ.ศ. 2558 ศึกษาดูงานโครงการศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี

ประวัติการฝึกอบรม/สัมมนา

- พ.ศ. 2557 อบรม “โครงการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา” มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
 อบรม “โครงการเปิดเลนส์ส่องโลก เปิดมุมมองชีวิต” โรงแรมสวนสุนันทา
 อบรม “เทคนิคการเขียนรายงานการประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ” มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
 พ.ศ. 2558 อบรม “เทคนิคการพูดในที่ชุมชนและการเป็นพิธีการ” ห้องซอแก้ว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
 อบรม “การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าและการสร้างคุณค่าในการบริการ”

- ฯลฯ -

ประวัติงานด้านวิชาการ

- พ.ศ. 2555 คณะกรรมการดำเนินงานโครงการความร่วมมือทางวิชาการการรถไฟแห่งประเทศไทย
 พ.ศ. 2555 คณะกรรมการงานจัดสอบเทียบโอนความรู้รายวิชา
 พ.ศ. 2556 คณะอนุกรรมการบริหารงานวิชาการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
 พ.ศ. 2557 คณะกรรมการบริหารชุดโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคม ชุมชนทำนน้ำสามเสน เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร
 พ.ศ. 2558 คณะกรรมการบริหารชุดโครงการ”พัฒนาแหล่งเรียนรู้ ด้านการจัดการโลจิสติกส์ บริษัท ไทยคัลเลอร์อาร์ท จำกัด ตำบลคลองโยง อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

ชื่อ-สกุล

รุ่งอัมพร เบญจกาญจน์

ชาติภูมิ

55/138 หมู่ 1 ตำบลรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12110

ที่อยู่ปัจจุบัน

55/138 หมู่ 1 ตำบลรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12110

ประวัติการศึกษา

- พ.ศ. 2550 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต
 สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (บริหารรัฐกิจ) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

พ.ศ. 2554 สำเร็จการศึกษา ประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2552 เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด มหาชน

พ.ศ. 2553 ครูผู้ช่วย โรงเรียนราชวินิต (ประถม)

พ.ศ. 2554 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

พ.ศ. 2557 นักวิชาการศึกษา วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

ประวัติการศึกษาดูงาน

พ.ศ. 2558 ศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี

ประวัติการฝึกอบรม/สัมมนา

พ.ศ. 2557 อบรม “โครงการเปิดเลนส์ส่องโลก เปิดมุมมองชีวิต” โรงแรมสวนสุนันทา

อบรม “เทคนิคการเขียนรายงานการประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ” มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสวนสุนันทา

อบรม “เทคนิคการพูดในที่ชุมชนและการเป็นพิธีการ” ห้องซอแก้ว มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสวนสุนันทา

พ.ศ. 2558 อบรม “หลักสูตรการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าและการสร้างคุณค่าในการ
บริการ

- ฯลฯ -

ประวัติงานด้านวิชาการ

พ.ศ. 2555 คณะกรรมการยกร่างหลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้า
ปลีก