

รายงานผลการใช้การจัดการความรู้  
เรื่อง เทคนิคการปฏิบัติงานสายสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบ PDCA



งานสายสนับสนุน ฝ่ายบริหาร วิทยาลัยนาฏศิลป์อ่างทอง  
สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ กระทรวงวัฒนธรรม

## คำนำ

รายงานผลการใช้การจัดการความรู้ เรื่อง เทคนิคการปฏิบัติงานสายสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบ PDCA จัดทำขึ้นเพื่อให้ทราบถึงผลการศึกษาเทคนิคการปฏิบัติงานสายสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบ PDCA มีผลสัมฤทธิ์เมื่อนำไปปฏิบัติอย่างไร ทั้งนี้ ได้รับความร่วมมือจากผู้บริหาร หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงาน ในการนำไปศึกษาและไปปฏิบัติให้เกิดผลอย่างแท้จริง คณะผู้จัดทำขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้จัดทำ

## รายงานผลการใช้การจัดการความรู้ เรื่อง เทคนิคการปฏิบัติงานสายสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบ PDCA

### ความเป็นมา

จากการประชุมเมื่อวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๕๘ ได้มีมติจัดเอกสาร เพื่อแจกให้กับหัวหน้างานและเลขานุการของแต่ละงานเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานภายในวิทยาลัย และให้ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ เพื่อให้ทราบผลของการนำเทคนิคการปฏิบัติงานสายสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบ PDCA

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ทราบถึงความชัดเจนของเนื้อหาของเอกสาร
๒. เพื่อให้ทราบถึงผลการใช้เทคนิคการปฏิบัติงานสายสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบ PDCA

### เป้าหมาย

ผู้บริหาร หัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานภายในวิทยาลัยนาฏศิลป์อ่างทอง จำนวน ๑๕ คน

### เครื่องมือที่ใช้

แบบประเมินความพึงพอใจในการใช้การจัดการความรู้

### ประโยชน์ที่จะได้รับ

เทคนิคการปฏิบัติงานสายสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบ PDCA เป็นแนวทางในการทำงานให้ มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ความสมบูรณ์ของงานประกันคุณภาพได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับ

### วิธีการและเกณฑ์การแปลความหมาย

#### ๑.แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้ใช้

ระดับ ๕	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับ ๔	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ระดับ ๓	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ระดับ ๒	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ระดับ ๑	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

#### ๒.เกณฑ์ในการแปลผลความพึงพอใจ ใช้เกณฑ์ ดังนี้

๔.๕๑-๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
๓.๕๑-๔.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
๒.๕๑-๓.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
๑.๕๑-๒.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
๑.๕๐-๑.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

**รายงานการใช้การจัดการความรู้**  
เรื่อง เทคนิคการปฏิบัติงานสายสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบ PDCA

.....

**ตอนที่ ๑**

๑. วุฒิการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน - คน
ปริญญาตรี	จำนวน ๑๐ คน
ปริญญาโท	จำนวน ๔ คน
ปริญญาเอก	จำนวน ๑ คน

๒. กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

ผู้บริหาร	จำนวน ๑ คน
หัวหน้างาน	จำนวน ๘ คน
ผู้ปฏิบัติงาน	จำนวน ๖ คน

๓. ประสบการณ์ทำงาน

ต่ำกว่า ๕ ปี	จำนวน ๒ คน
๕-๑๐ ปี	จำนวน - คน
๑๑-๑๕ ปี	จำนวน - คน
๑๖-๒๐ ปี	จำนวน - คน
มากกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๑๓ คน

**ตอนที่ ๒**

ที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	แปลผล
๑	การเรียงลำดับเนื้อหาเข้าใจง่าย	๔.๖๗	๐.๔๙	มีความพึงพอใจมากที่สุด
2	การใช้ภาษาเหมาะสม	๔.๕๓	๐.๕๒	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3	เข้าใจถึงประวัติความเป็นมาของระบบ PDCA	๔.๔๗	๐.๕๒	มีความพึงพอใจมาก
4	ความรู้ ความเข้าใจหลักการของระบบ PDCA	๔.๖๗	๐.๔๙	มีความพึงพอใจมากที่สุด
5	ขั้นตอน P-Plan	๔.๘๗	๐.๓๕	มีความพึงพอใจมากที่สุด
6	ขั้นตอน D-Do	๔.๘๗	๐.๓๕	มีความพึงพอใจมากที่สุด
7	ขั้นตอน C-Check	๔.๘๗	๐.๓๕	มีความพึงพอใจมากที่สุด
8	ขั้นตอน A-Action	๔.๗๓	๐.๔๖	มีความพึงพอใจมากที่สุด
9	ตัวอย่างการสรุป โดยใช้ระบบ PDCA	๔.๒๗	๐.๔๖	มีความพึงพอใจมาก
10	สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง	๔.๒๐	๐.๔๑	มีความพึงพอใจมาก
	เฉลี่ย	๔.๖๑	๐.๒๙	มีความพึงพอใจมากที่สุด

จากตารางพบว่า จากแบบประเมินความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่ตอบแบบสอบถามการใช้กาจัดการความรู้ เรื่อง เทคนิคการปฏิบัติงานสายสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบ PDCA จำนวน ๑๕ คน พบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.61 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 3 รายการ คือ เข้าใจถึงประวัติความเป็นมาของระบบ PDCA ตัวอย่างการสรุป โดยใช้ระบบ PDCA สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง ความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๗ รายการ คือ ขั้นตอน P-Plan ขั้นตอน D-Do ขั้นตอน C- Check ขั้นตอน A-Action การเรียงลำดับเนื้อหาเข้าใจง่าย ความรู้ ความเข้าใจหลักการของระบบ PDCA และการใช้ภาษาเหมาะสม

#### ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีฝ่ายตรวจสอบพิสูจน์อักษรและรูปแบบการจัดพิมพ์ ให้มีความถูกต้องสวยงาม
2. ควรมีการติดตามแต่ละฝ่ายที่นำไปใช้ว่านำไปใช้จริงหรือไม่ และควรมีตัวอย่างหลายๆ แบบ จะทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ควรมีตัวอย่างหลายๆ แบบ และมีคำอธิบายประกอบตัวอย่างด้วย เพราะผู้ที่จะนำไปใช้มีหลายแผนก อาจต้องการตัวอย่างที่ตรงกับงานของตัวเอง จะทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้รายงานการผู้จัดการความรู้  
เรื่อง เทคนิคการปฏิบัติงานสายสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบ PDCA

ลำดับคน	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	รวม	ค่าเฉลี่ย	SD
ข้อที่																		
1	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	70	4.67	0.49
2	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	68	4.53	0.52
3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	67	4.47	0.52
4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	70	4.67	0.49
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73	4.87	0.35
6	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73	4.87	0.35
7	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73	4.87	0.35
8	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	71	4.73	0.46
9	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	64	4.27	0.46
10	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	63	4.20	0.41
	48	46	44	50	40	42	44	50	48	48	46	48	45	45	48	692	4.61	0.29

**แบบประเมินความพึงพอใจในการใช้การจัดการความรู้**  
**เรื่อง เทคนิคการปฏิบัติงานสายสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบ PDCA**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว**

1. วุฒิการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี     ปริญญาตรี     ปริญญาโท     ปริญญาเอก

2. กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

ผู้บริหาร     หัวหน้างาน     ผู้ปฏิบัติงาน

3. ประสบการทำงาน

ต่ำกว่า 5 ปี     5-10 ปี     11-15 ปี     16-20 ปี     มากกว่า 20 ปี

**ตอนที่ 2 โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ตามระดับความพึงพอใจดังนี้**

5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด    4 หมายถึง พึงพอใจมาก    3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง พึงพอใจน้อย    1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ที่	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	การเรียงลำดับเนื้อหาเข้าใจง่าย					
2	การใช้ภาษาเหมาะสม					
3	เข้าใจถึงประวัติความเป็นมาของระบบ PDCA					
4	ความรู้ ความเข้าใจหลักการของระบบ PDCA					
5	ขั้นตอน P-Plan					
6	ขั้นตอน D-Do					
7	ขั้นตอน C- Check					
8	ขั้นตอน A-Action					
9	ตัวอย่างการสรุป โดยใช้ระบบ PDCA					
10	สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง					

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชุมผู้บริหารและหัวหน้างาน เพื่อทำความเข้าใจและมอบเอกสาร  
เรื่อง เทคนิคการปฏิบัติงานสายสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบ PDCA

