

# แบบบันทึกเรื่องเล่า

ฝ่ายตารางสอนตารางสอบ

ศูนย์บริการการศึกษา



ชื่อ-สกุล นางสาวภมรรัตน์ วิไลศรีอัมพร ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

หัวข้อเรื่อง วิธีรับมือการจัดห้องเรียนในช่วงเวลาหยุดชด

ชื่อเรื่อง (แนวปฏิบัติที่ดี) การแก้ปัญหาในกรณีที่ห้องเรียนไม่เพียงพอในช่วงเวลาหยุดชด

หัวข้อกำหนด

- 1) เหตุผลที่ท่านเลือกแนวปฏิบัติที่ดีนี้ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

รายวิชาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยมีทั้งระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา โดยแต่ละรายวิชาจะมีการจัดการเรียนการสอนที่แตกต่างกันไป ศูนย์บริการการศึกษาในฐานะผู้รับผิดชอบให้บริการห้องเรียนจึงต้องทำหน้าที่จัดห้องเรียน ให้คณาจารย์และนักศึกษาในแต่ละรายวิชาถึงแม้จะมีนักศึกษาเรียนเพียง 1 คนก็ตาม

- 2) แนวปฏิบัติที่ดีตามชื่อเรื่องที่ท่านเลือก **อะไร ทำไม อย่างไร ปัจจัยแห่งความสำเร็จ(How to?)**

วันแรกของการเพิ่มรายวิชา ฝ่ายตารางสอนจะได้รับโทรศัพท์ให้เปลี่ยนห้องเรียนส่วนใหญ่จะเกิดจากผู้สอนเพิ่มจำนวนรับหลังจากเปิดเพิ่มรายวิชา ซึ่งหากรายวิชาไหนมีจำนวนที่นั่งเพียงพอสำหรับจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนอยู่ก็ไม่เกิดปัญหา แต่รายวิชาใดมีจำนวนที่นั่งไม่เพียงพอแถมเป็นช่วงเวลาหยุดชดของแต่ละวันอีก นั่นคือเวลา 10.00-12.00 น. เจ้าหน้าที่ฝ่ายตารางสอนที่ทำหน้าที่จัดห้องเรียนต้องทำอันดับแรกคือ ตั้งสติ และใจเย็น รวมทั้งต้องตระหนักในหน้าที่ที่รับผิดชอบด้วย แต่สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการถามบ่อยคือคำว่า “คุณจัดห้องอย่างไรนักศึกษาไม่มีที่นั่ง” ศูนย์บริการการศึกษาจึงต้องอธิบายถึงวิธีการจัดห้องเรียน คือ จัดห้องเรียนให้ตามจำนวนรับที่แจ้งเปิดรายวิชา

มา จากนั้นได้มีการปรับจำนวนรับเพิ่ม ซึ่งจำนวนรับที่ปรับเพิ่มเกินจำนวนที่นั่งของห้อง เมื่อเจอปัญหานี้ฝ่ายตารางสอนมีวิธีการแก้ไข 4 วิธี

วิธีที่ 1 ตรวจสอบห้องว่างหากมีห้องว่างในช่วงวัน เวลาเดียวกัน และจำนวนที่นั่งพอสำหรับนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนก็ย้ายห้องได้เลย

วิธีที่ 2 เมื่อวิธีแรกไม่ได้ ก็ต้องตรวจสอบว่ามีวิชาใดที่มีจำนวนนักศึกษาลงทะเบียนเรียนน้อยกว่าจำนวนที่นั่ง ในช่วงวัน เวลาเดียวกัน ติดต่ออาจารย์ผู้สอนสอบถามว่าจำนวนที่รับจะเพิ่มอีกเท่าไรหากไม่เกินจำนวนที่นั่งที่จะย้ายไปห้องใหม่ ก็แจ้งเหตุผลอาจารย์ผู้สอนและขอย้าย หากอาจารย์วิชาแรกไม่ยอมย้ายก็ให้ตรวจสอบวิชาต่อไป และติดต่ออาจารย์ผู้สอนทำเช่นนั้นจนกว่าจะมีอาจารย์ยอมย้ายห้องให้ ซึ่งจะต้องได้รับความสมัครใจในการย้าย ซึ่งในบางครั้งอาจจะต้องมีการย้ายแบบโดมิโน คือ ย้าย 1 วิชา กระทบต่อ ๆ กัน ไปถึง 3 วิชา

วิธีที่ 3 เมื่อวิธีที่ 1, 2 ใช้ไม่ได้ผล คือในช่วงวัน เวลาเดียวกันห้องไม่ว่าง ไม่มีวิชาใดสามารถย้ายได้เลย ก็ต้องใช้วิธีการสุดท้ายซึ่งทางฝ่ายตารางสอนจะใช้วิธีการนี้น้อยที่สุด หรือพยายามที่จะไม่ใช้นั้นคือ ขอย้ายเวลาเรียน ซึ่งการย้ายเวลาเรียนจะกระทบกับอาจารย์ผู้สอนและนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนมาก โดยอันดับแรกจะตรวจสอบเวลาเรียนว่างของนักศึกษาจากระบบตารางสอน-ตารางสอบ จากนั้นจะตรวจสอบตารางการใช้ห้องเรียนจำแนกตามอาคาร หากมีห้องว่างตามเวลาของนักศึกษาแล้ว อันดับสุดท้ายคือติดต่ออาจารย์ผู้สอนเพื่อขอย้ายเวลาเรียน ซึ่งหากอาจารย์ผู้สอนขอมย้ายเวลาเรียนมีห้องเรียนแล้วก็หมดปัญหา แต่หากอาจารย์ผู้สอนไม่ขอมย้ายเวลาเรียน ฝ่ายตารางสอนก็จะแจ้งว่าไม่มีห้องเรียนพร้อมทั้งอธิบายเหตุผลและความจำเป็นที่ไม่สามารถจัดห้องให้ได้ตามต้องการ

วิธีที่ 4 เป็นวิธีที่เสนอทางเลือกให้อาจารย์ผู้สอนได้พิจารณาต่อจากวิธีที่ 3 นั่นคือเปิดกลุ่มเพิ่ม โดยแบ่งนักศึกษาที่ล้นห้องไปกลุ่มใหม่ โดยอาจารย์อาจจะไปปรึกษากับนักศึกษาก่อนว่ามีช่วงเวลาว่างตรงกันคือเวลาไหน โดยฝ่ายตารางสอนจะให้ห้อง วัน เวลาที่ห้องว่าง แต่หากวิธีการนี้ไม่ได้รับความเห็นชอบจากอาจารย์ผู้สอนก็ต้องกลับไปสู่วิธีที่ 3 ซึ่งเป็นทางเลือกสุดท้าย ซึ่งที่ผ่านมาวิธีที่ 3 จะได้รับการพิจารณาจากอาจารย์ผู้สอนมากที่สุด

แต่หากทางเลือกทั้ง 4 ทางไม่ได้ผลก็จะแจ้งว่าศูนย์บริการการศึกษายินดีให้ห้องเรียนกับทุกท่าน ได้มีห้องเรียนทุกคนแต่บางครั้งทรัพยากรที่มีอยู่ก็ไม่เพียงพอสำหรับทุกท่านได้ ยกตัวอย่างเช่น มีขนมเค้กอยู่ 1 ก้อน เป็นขนมเค้กที่สวยงาม ทุกคนอยากที่จะกิน อยากที่จะได้ไปครอบครอง แต่ทำอย่างไรขนมเค้กก้อนนี้ทุกคนจะได้กิน ก็ต้องแบ่งขนมเค้กออกเป็นชิ้น ๆ บางคนอาจจะได้ชิ้นใหญ่ บางคนได้ชิ้นเล็ก บางคนอาจจะได้แค่หน้าครีม หรือบางคนอาจจะได้แต่ขนมปัง แต่อย่างไรก็ตามทุกคนก็ได้ขนมเค้กไปกิน

ในการนี้ ขอขอบคุณอาจารย์ทุกท่านที่เข้าใจและรับรู้ถึงความจำเป็น โดยยอมปรับย้ายเวลาให้ ซึ่งนั่นหมายถึงจะต้องกระทบต่อการทำงานของท่านและท่านต้องวางแผนการสอนใหม่นั้นเอง

### 3) ความรู้ / บทเรียนที่ได้รับ (Lesson Learned)

ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด แต่การแก้ปัญหาด้วยสติ และความใจเย็น รวมทั้งความตระหนักในหน้าที่ที่รับผิดชอบนั้นสำคัญยิ่งกว่า นั่นคือการให้บริการ ซึ่งปัญหาที่เกี่ยวกับห้องเรียนเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในทุกเทอมซึ่งจะมีรูปแบบที่เหมือนกัน และถึงแม้เราจะมองว่าทำไมลูกค้าไม่เข้าใจเรา แต่เราก็ต้องทำความเข้าใจและความจำเป็นของลูกค้าด้วย หากไม่มีห้องเรียนจะเรียนจะสอนอย่างไร นักศึกษา 1 คนก็มีความหมาย ดังนั้นการสื่อสารซึ่งกันและกัน รวมทั้งการทำความเข้าใจในงานของเราจะทำให้ลูกค้าไม่มีข้อกังขาและมีความพึงพอใจมากขึ้นด้วย

4) การขยายผลของแนวปฏิบัติที่ดีตามชื่อเรื่องที่ท่านเลือกนั้น ๆ เช่น การขยายผลต่อกับงานอื่น ๆ ได้หรือไม่

ได้ โดยการนำวิธีการและการแก้ปัญหาไปปรับใช้กับงานที่ให้บริการจะทำให้ท่านได้รับความสำเร็จและความพึงพอใจจากลูกค้าในงานที่เป็นงานบริการ

