

การจัดการความรู้

“การบันทึกเรื่องราว ตัวชีวิตประสิทธิภานักศึกษาจากการศึกษาดูงาน”

ดร. เสรี เพิ่มชาติ¹

การศึกษาดูงาน (Field Trip) เป็นเครื่องมือการพัฒนานักศึกษาอีกรูปแบบหนึ่ง โดยกรมอบหมายให้นักศึกษาที่ร่วมศึกษาดูงานได้ไปสังเกตเหตุการณ์ การกระทำ หรือบุคคลที่ต้องการในสถานที่เฉพาะแห่งใดแห่งหนึ่ง เพื่อวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่ง ในช่วงเวลาสั้นๆ ซึ่งจะช่วยให้บุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับรู้ประสบการณ์ใหม่ๆ การได้เห็นรูปแบบการทำงานใหม่ ได้เรียนรู้เรื่องใหม่ๆ ที่ดีจากองค์การภายนอก ซึ่งวิธีการดังกล่าวนี้จะทำให้บุคคลที่เกี่ยวข้องสามารถนำแนวคิดที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน ไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาความสามารถของตน อีกทั้งนำความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ ที่ได้รับรู้ไปใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น

อย่างไรก็ตาม ในการจัดโครงการศึกษาดูงานครั้งนี้ ข้าพเจ้าในฐานะผู้รับผิดชอบโครงการ มีข้อสังเกตเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการศึกษาดูงานประการหนึ่งคือ หลังจากการศึกษาดูงานแล้ว ได้มอบหมายให้นักศึกษาได้ส่งบันทึกการศึกษาดูงานเพื่อประมวลความรู้ของนักศึกษาที่เข้าร่วมในสิ่งที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน โดยนับเป็นคะแนนส่วนหนึ่งในการเรียน และรวบรวมไว้เป็นองค์ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน ซึ่งสอดคล้องกับข้อเขียนของ ญัฐวรรณ นวมะรัตน์ (2553) ได้กล่าวถึง วิธีการศึกษาดูงานให้เกิดประสิทธิภาพ หรือให้เกิดประโยชน์จากการศึกษาดูงานนั้น นอกจากจะต้องมีการเตรียมความพร้อมก่อนศึกษาดูงานให้กับผู้ที่เข้าร่วมในการศึกษาดูงาน ทั้งทางกายและทางอารมณ์และความคิด เตรียมความพร้อมในขณะที่ศึกษาดูงาน ได้แก่ รับฟัง คิดตาม ถามดู และรู้เขียน การเตรียมความพร้อมหลังศึกษาดูงานเสร็จสิ้น ได้แก่ ทบทวนความรู้ที่ได้จากการศึกษาดูงานของตนเอง นำความรู้ที่ได้จากการศึกษาดูงานมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน จัดบันทึกเตือนความจำถึงวิธีการแก้ปัญหาตามประเด็นปัญหาที่ตั้งไว้ก่อนการศึกษาดูงาน ความรู้ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ ตลอดจนความรู้ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น การจัดบันทึกนี้เป็น การตรวจสอบความรู้ของตนเองที่ได้รับในอีกทางหนึ่งด้วย

ดังนั้นในโอกาสนี้ ข้าพเจ้าจึงขอนำประเด็นปัญหาเรื่อง การบันทึกเรื่องราว มาสะท้อนเป็นองค์ความรู้ เพื่อให้ผู้ที่ส่วนในการจัดการศึกษาดูงานของนักศึกษา สามารถนำไปปรับใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการศึกษาดูงานต่อไป



¹ อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีไฟฟ้า คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

1. ความสำคัญและประโยชน์ในการบันทึกเรื่องราว

การบันทึกเรื่องราว หลายคนไม่ค่อยให้ความสำคัญ ส่วนใหญ่จะไปให้ความสำคัญกับหนังสือที่เป็นพิธีการและมีรูปแบบที่ชัดเจน หากแต่ผู้ใดที่เขียนบันทึกได้ดี สามารถเขียนเรื่องราวให้เข้าใจอย่างตรงประเด็น มีข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน แสดงความเห็นที่เป็นประโยชน์หรือความเสียหายที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน และให้ข้อเสนอที่เป็นไปได้ จะส่งผลให้ผู้เขียนหรือผู้บันทึกนั้นประสบความสำเร็จได้ ไม่เพียงแต่ในการบันทึกทั่วไป รวมถึงการบันทึกอย่างเป็นทางการที่จะทำให้ทุกฝ่ายสามารถเข้าใจตรงกันได้โดยเร็ว

การรู้ทฤษฎีหลักการในการบันทึกเรื่องราว และฝึกปฏิบัติจนเกิดความชำนาญ จะมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเองและหน่วยงาน ดังนี้

1.1 เป็นการช่วยเหลือผู้บังคับบัญชา ด้วยการช่วยสรุปย่อเรื่องให้เข้าใจได้ง่าย ถูกต้องตรงประเด็น ช่วยให้ข้อเท็จจริงที่เป็นสาเหตุ เรื่องราวเหตุการณ์ ระเบียบ ช่วยแสดงข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ หรือความเสียหายที่เกิดขึ้น และช่วยให้ข้อเสนอในการดำเนินการ ซึ่งจะสะดวกและประหยัดเวลาแก่ผู้บังคับบัญชาในการศึกษาเรื่องและตกลงใจ

1.2 เป็นโอกาสในการปฏิบัติงาน การบันทึกเรื่องราวเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ตลอดระยะเวลาทำงาน หากผู้ใดสามารถเขียนบันทึกได้ดี ตอบสนองผู้บังคับบัญชาได้ ก็จะเป็นโอกาสดีในอาชีพการงาน

1.3 เป็นหน้าตาของผู้เขียน ผู้ตรวจ ผู้ลงนาม และหน่วยงาน หนังสือหรือบันทึกแต่ละฉบับเกิดขึ้นจากผลพวงของการปฏิบัติงาน ตั้งแต่การหาข้อมูล การประสานงาน การคิดพิจารณา การหาข้อสรุปแนวทางการปฏิบัติ ซึ่งการเขียนหนังสือจะบ่งบอกประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้เขียน ผู้ตรวจ ผู้ลงนาม และหน่วยงาน ว่ามีความรู้ความเข้าใจมากน้อยเพียงใด อันส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งดีและไม่ดีด้วย

1.4 เป็นแนวทางในการเขียนบันทึกเรื่องราวต่อไป ผู้ปฏิบัติงานรุ่นหลังจะสามารถใช้ตัวอย่างการบันทึกเรื่องราวที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้ง่ายต่อการปฏิบัติและประหยัดเวลา

2. สภาพปัญหาในการบันทึกเรื่องราว

ปัญหาในการบันทึกเรื่องราวที่ผู้บันทึกทั่วไปประสบคือ การสื่อสารที่ไม่เข้าใจประเด็นของเรื่อง ไม่ทราบความต้องการ ขาดข้อมูลประกอบการพิจารณา การลำดับความคิดเรื่องราว สับสน วกวน ยืดยาว เยิ่นเย้อ ซึ่งปัญหาดังกล่าวมีสาเหตุ สรุปได้ดังนี้

2.1 ปัญหาเรื่องความคิด ความคิดเป็นจุดกำเนิดของการเขียน เป็นสิ่งที่สำคัญมากต่อการเขียน ปัญหาด้านความคิด ได้แก่

คิดไม่ออกว่าจะเขียนอย่างไร เราจะสังเกตเห็นว่าถ้าคิดออก อยู่ที่ไหนก็เขียนได้ แต่ถ้าคิดไม่ออก เดินวนอยู่สามวันก็เขียนไม่ได้ เนื่องจากขาดวิธีคิด

คิดสับสน วกวน เริ่มคิดออกแต่ความคิดยังสับสน ไม่รู้จะเริ่มต้นอย่างไร เขียนย่อหน้าแรกแล้วไม่รู้จะเขียนต่ออย่างไร บางทีเขียนวกวนซ้ำแล้วซ้ำอีก

คิดไม่จบก่อนเขียน เป็นสาเหตุอย่างหนึ่งที่ผู้เขียนส่วนใหญ่มักจะอ่านเรื่องเดิมพร้อมๆ กับเขียนไปด้วย โดยไม่ศึกษาให้เข้าใจและคิดให้จบก่อนเขียน

ดังนั้นผู้บันทึกจะต้องรู้วิธีคิดก่อนเขียน รู้ลำดับความคิด รู้โครงสร้างความคิด รู้องค์ประกอบเนื้อหาของหนังสือ จบอย่างไร จะทำให้เขียนหนังสือได้เข้าใจง่าย ไม่สับสนวกวน

2.2 เขียนยืดยาวเยิ่นเย้อ สิ่งนี้เป็นปัญหาสำคัญของการเขียน ผู้บังคับบัญชาโดยมากต้องการหนังสือที่สั้น กระชับ ชัดเจน ถูกต้อง ตรงประเด็น แต่วิธีการเขียนให้สั้นและรู้เรื่อง ไม่ค่อยมีใครสอนว่าเขียนอย่างไร ผู้บันทึกส่วนใหญ่ยังขาดความเข้าใจในหลักและวิธีการเขียนหนังสือให้สั้น แต่เนื้อหาสาระสำคัญครบถ้วน ดังนั้นผู้บันทึกต้องพยายามทำความเข้าใจในเรื่องนี้ให้ถูกต้อง รู้คำว่า *กล่าวสั้น* ที่แท้จริงความหมายว่าอย่างไร รู้คำว่า *เรื่องเดิม* นั้นเท่าความเดิมไปไกลขนาดไหน รู้การใช้เอกสารแนบอธิบายรายละเอียดประกอบที่จะเป็นตัวช่วยให้หนังสือสั้นกระชับขึ้น

2.3 ขาดการประเมิน การเขียนหนังสือหรือการอ่านหนังสือต้องสามารถประเมินได้ว่าหนังสือที่เราเขียนหรืออ่านเป็นหนังสือที่ดีหรือไม่อย่างไร ดังนั้นการบันทึกเรื่องราว ผู้บันทึกจึงต้องรู้ว่าลักษณะที่ดีของหนังสือเป็นอย่างไร ลักษณะหนังสือที่ดีก็คือ หนังสือที่เรียกว่า ง่าย ๆ ชื่อ ๆ อ่านเพียงเที่ยวเดียวก็เข้าใจ รู้เรื่อง นำไปปฏิบัติได้

2.4 เขียนแล้วรู้เรื่องคนเดียว ผู้เขียนส่วนใหญ่มักเป็นเจ้าของเรื่อง มักเข้าใจเรื่องดีรู้ว่าทำไมจึงทำเรื่องนี้ทำไปเพื่ออะไร ทำอย่างไร ทำแล้วเกิดประโยชน์อย่างไร มีความต้องการอะไรรู้หมด แต่เวลาสื่อสารไปถึงผู้บังคับบัญชาแล้ว ผู้บังคับบัญชาอ่านไม่เข้าใจ ให้ผู้บันทึกมาอธิบายความก็สามารถอธิบายได้ถูกต้อง เข้าใจหมด ผู้บังคับบัญชาให้ไปเขียนใหม่ตามที่อธิบายมา

สาเหตุที่ผู้บันทึกเข้าใจเรื่องดี แต่สื่อสารไปแล้วผู้อื่นไม่เข้าใจ เนื่องจากเวลาบันทึกผู้บันทึกมักจะนำเอาของเดิมมาวางไว้ข้างๆ แล้วเขียนตามของเดิม ใช้ของเดิมกำหนดความคิดมิได้บันทึกอย่างที่ตนเองเข้าใจ ทั้งๆ ที่ก็ไม่ทราบว่าจะของเดิมถูกต้องหรือไม่ นี่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับทุกหน่วยงาน เช่น คำว่า *เรื่องเดิม* ที่นิยมใช้เป็นย่อแรกของบันทึก แต่ไม่รู้ว่าเดิมขนาดไหน ผู้บันทึกหลายคนบันทึกตามเดิมที่ทำกันมาเริ่มต้นตั้งแต่แรก ที่มาของเรื่องแล้วกล่าวถึงเรื่องราวที่เกิดขึ้นมาตามลำดับ กว่าที่จะเข้าประเด็นของเรื่องก็ค่อนข้างเข้าไปแล้วทำให้เข้าใจเรื่องยาก

3. ลักษณะและรูปแบบของการบันทึกเสนอ

บันทึก หมายถึง ข้อความที่ผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาสั่งการแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ ตามความหมายในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 บันทึกจัดอยู่ในหนังสือราชการชนิดที่ 6

บันทึก มี 3 ประเภท คือ

3.1 บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชา แบ่งได้เป็น 4 ชนิด คือ บันทึกย่อเรื่อง บันทึกรายงาน บันทึกขออนุญาตหรือขออนุมัติ และบันทึกความเห็น

3.2 บันทึกสั่งการของผู้บังคับบัญชา

3.3 บันทึกติดต่อราชการ

ในที่นี้ขอแนะนำเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการศึกษาดูงานประกอบการเรียนการสอนได้เกิดประโยชน์มากที่สุด ดังนี้

3.1.1 ลักษณะของบันทึกย่อเรื่อง บันทึกย่อเรื่องคือ ข้อความที่ผู้ใต้บังคับบัญชาเขียนเสนอต่อผู้บังคับบัญชาโดยย่อความจากต้นเรื่องที่มีมา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาอ่านเข้าใจได้ง่ายๆ สั้นๆ ทราบสาระสำคัญสมบูรณ์โดยไม่ต้องเสียเวลาศึกษาเรื่อง หรือไม่ต้องอ่านโดยละเอียดตลอดเรื่อง

การทำบันทึกย่อเรื่องเสนอต่อผู้บังคับบัญชานั้น โดยปกติจะเป็นเรื่องที่ยาวหรือสับสน เจ้าหน้าที่ผู้บันทึกต้องสรุปเฉพาะใจความสำคัญเสนอให้ผู้บังคับบัญชาทราบ อาจมีข้อเสนอของเจ้าหน้าที่ผู้บันทึกเกี่ยวกับการดำเนินการต่อเอกสารด้วย

3.1.2 ลักษณะของบันทึกรายงาน บันทึกรายงานคือ ข้อความที่ผู้ใต้บังคับบัญชาเขียนเสนอผู้บังคับบัญชา รายงานผลการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย หรือรายงานเหตุการณ์ตามที่ได้ประสบพบเห็นมา อาจเป็นเรื่องในหน้าที่หรือเรื่องนอกหน้าที่ที่เป็นประโยชน์แก่ราชการ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชารับทราบและพิจารณาสั่งการ

การบันทึกรายงาน ผู้บันทึกต้องบันทึกสาระสำคัญที่เป็นเหตุการณ์ความเป็นมาของเรื่อง รายละเอียดการปฏิบัติ ผลการปฏิบัติ ปัญหา อุปสรรค ข้อขัดข้อง พร้อมแสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้บังคับบัญชา เพื่อสามารถพิจารณาสั่งการได้ การบันทึกรายงานที่พึงประสงค์นั้น ไม่ควรรายงานเพียงที่มาของเรื่อง รายละเอียดการปฏิบัติ และผลการปฏิบัติเท่านั้น ควรรายงานให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรค พร้อมข้อคิดเห็นและให้ข้อเสนอด้วย ถึงแม้จะไม่มีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานจริงๆ ก็สามารถแสดงข้อคิดเห็นและให้ข้อเสนอในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้

3.1.3 ลักษณะของบันทึกขออนุญาตหรืออนุมัติ บันทึกขออนุญาตหรืออนุมัติคือ ข้อความที่ผู้ใต้บังคับบัญชาเขียนเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อขออนุญาตหรืออนุมัติทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือขอเงินขอวัสดุอุปกรณ์

การบันทึกขออนุญาตหรืออนุมัติ ผู้บันทึกจะต้องบันทึกให้ผู้บังคับบัญชาทราบเหตุผลความจำเป็น วัตถุประสงค์ที่ขอ ข้อมูลประกอบการพิจารณาหรือรายละเอียดการดำเนินการ ข้อคิดเห็นว่าจะประโยชน์อย่างไร และประเด็นที่ขอให้ชัดเจน

3.1.4 ลักษณะของบันทึกความเห็น บันทึกความเห็นคือ ข้อความที่ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอในการแก้ปัญหา พัฒนางาน ตอบข้อหารือ ชี้แจงข้อเท็จจริง เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ

การบันทึกความเห็น ผู้ทำบันทึกจะต้องบันทึกให้ผู้บังคับบัญชาเข้าใจถึงประเด็นที่เป็นปัญหาของเรื่องที่ต้องพิจารณา ให้ข้อมูลประกอบการพิจารณาที่ถูกต้อง ครบถ้วน แสดงข้อคิดเห็นอย่างมีหลักเกณฑ์ เหตุผล พร้อมทั้งให้ข้อเสนอที่มีความเป็นไปได้ บรรลุวัตถุประสงค์ ไม่กระทบกระเทือน และมีความเสี่ยงน้อยที่สุด

4. ลักษณะทั่วไปของการบันทึกเรื่องราวที่ดี

บันทึกเรื่องราวที่ดีควรมีลักษณะ 8 ประการ ดังนี้

4.1 มีความเป็นเอกภาพ หมายถึง ความเป็นหนึ่งเดียวกันในการบันทึก กล่าวคือ มีเอกภาพในย่อหน้าเดียวกันและเอกภาพทั้งฉบับ ในแต่ละย่อหน้าต้องมีประเด็นสำคัญเพียงประเด็นเดียว ซึ่งจะอยู่ต้นย่อหน้าหรือท้ายย่อหน้าก็ได้แล้วแต่กรณี ประเด็นหลักต้องเหตุเด่นชัด ทั้งนี้สามารถมีรายละเอียดหรือประเด็นย่อยได้ตามสมควร

4.2 สั้น กระชับรัด ชัดเจน ความยาวไม่เกิน 1-2 หน้า มีความเข้าใจผิดคิดกันว่า การทำบันทึกยาวเป็นการแสดงผลงานว่ามีมาก แต่แท้จริงการทำบันทึกเสนอหลายหน้า สะท้อนให้เห็นว่า ผู้

เสนอรายงานไม่รู้จักเรียบเรียงให้กระชับ การบันทึกให้สั้น กะทัดรัด ชัดเจน ใช้หลัก 5W1H ได้แก่ who what when where why how

4.3 ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ตรงประเด็น ข้อมูลเป็นส่วนที่สำคัญมากในการทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชา เพราะคำตอบหรือข้อเสนอจะถูกต้องเหมาะสมเพียงใดก็อยู่ที่ข้อมูลหรืออาจกล่าวได้ว่า ข้อมูลคือคำตอบ

4.4 ข้อพิจารณาหลักเกณฑ์ เหตุผล หมายถึง การวิเคราะห์หรือให้ข้อคิดเห็น มีหลักเกณฑ์และเหตุผล ซึ่งหลักเกณฑ์ที่ใช้ส่วนมากจะอ้างอิงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หลักการ มติที่ประชุม ระดับมาตรฐานต่างๆ นโยบายหรือแผนงาน

4.5 ไม่นำความรู้สึกส่วนตัวเข้ามาพัวพัน ควรระมัดระวังความรู้สึกส่วนตัว โดยเฉพาะความรู้สึกรังเกียจ หรือความรู้สึกรักชอบบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบันทึก เพราะความรู้สึกเหล่านี้จะทำให้เกิดความลำเอียงได้

4.6 มีความสมบูรณ์ ได้แก่ การเสนอความเห็นและเตรียมหนังสือให้ลงนามในขั้นตอนเดียว จัดเรียงเอกสารให้ถูกต้อง และติดเครื่องหมายที่จะให้ลงนามให้เห็นอย่างชัดเจน

4.7 เวลา เป็นเรื่องที่ควรคำนึงเป็นพิเศษ หากไม่ทันเวลาถือเป็นความล้มเหลวในการทำงาน ควรมีแผนเวลาให้เหมาะสม

4.8 ช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการทำงาน เช่น สรุ่ยย่อเรื่องให้สั้นเข้าใจง่ายตรงประเด็น ให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนตรงประเด็น ให้ข้อคิดเห็นอย่างมีหลักเกณฑ์เหตุผล ให้ข้อเสนอที่เป็นไปได้ บรรลุวัตถุประสงค์ มีผลกระทบและความเสี่ยงน้อยที่สุด

จะเห็นได้ว่า การบันทึกเรื่องราวในการศึกษาดูงาน จะเป็นประโยชน์และส่งผลให้การศึกษาดูงานนั้นๆ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้เพิ่มขึ้น ดังนั้นผู้รับผิดชอบโครงการ ควรต้องมีการติดตามและดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อการพัฒนาต่อยอดและปรับใช้ตามความสามารถของนักศึกษาที่เข้าร่วมศึกษาดูงาน ซึ่งจะช่วยให้การศึกษาดูงานเกิดประโยชน์สูงสุด

เอกสารอ้างอิง

ณัฐวรรณ นวมะรัตน์. (2553). **วิธีการดูงานที่มีประสิทธิภาพ**. สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2557 จาก

<http://www.learners.in.th/blog/kengstyle/400010>

จุฑามาศ เรืองทัพ. (ม.ป.ป.). **ความสำคัญและปัญหาในการเขียนบันทึก**. สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม

2557 จาก <http://kmcenter.rid.ac.th/kmc14/general/general/10.pdf>