

## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

### ชื่อผลงาน เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

1.เจ้าของผลงาน นางสาวอุบลรัตน์ ชันช์แก้ว และนางสาวธานารัตน์ ฤทธิ์ไชวพัฒน์

2.สังกัด กองกลาง

3.ชุมชนนักปฏิบัติ  ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

4.ประเด็นความรู้

- 1) ปรับเปลี่ยนรูปแบบการประเมินความพึงพอใจการขอใช้บริการยานพาหนะกองกลาง จากแบบเดิมในรูปแบบการกรอกข้อมูลการประเมินในระบบจองรถราชการ (<http://reserve.rmutl.ac.th>) มาเป็นรูปแบบการสแกน QR Code ซึ่งจะแสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการมายังงานยานพาหนะทันที และสามารถนำผลการประเมินฯ มาปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงาน อีกทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจมากขึ้น
- 2) ได้จัดทำแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการขอใช้รถยนต์ราชการของมหาวิทยาลัยไว้อย่างชัดเจน โดยได้จัดส่งหนังสือแจ้งเวียนไปยังทุกหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา และได้เผยแพร่ผ่าน Website กองกลาง (<http://center.rmutl.ac.th>) เพื่อให้ทุกหน่วยงานที่มีความประสงค์ขอใช้รถยนต์ราชการ เข้าใจถึงแนวทางการปฏิบัติและสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดเวลาและลดข้อผิดพลาดในการจองรถยนต์ราชการ

5.ความเป็นมา

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มีเป้าหมายในการพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีนโยบายที่ผลักดันให้มีการจัดการความรู้ทั่วทั้งมหาวิทยาลัยที่ต่อวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยมีการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัย (Tacit Knowledge) ถ่ายทอดไปสู่บุคลากรและนำไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบ (Explicit Knowledge) จนเกิดเป็นแนวปฏิบัติให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถ่ายทอดความรู้ภายในหน่วยงาน เป็นการสนับสนุนการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานที่เกิดจากการจัดการความรู้ของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนัก และเข้าใจถึงความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการความรู้มากขึ้น มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการจัดการความรู้กับผู้เชี่ยวชาญ และระหว่างหน่วยงาน ตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปจัดการความรู้ในหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน ครอบคลุมทุกภารกิจของมหาวิทยาลัย โดยใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน เพิ่มประสิทธิภาพให้มีความก้าวหน้า นำพามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป ซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ได้เล็งเห็นความสำคัญของการนำกระบวนการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาคุณภาพ ประสิทธิภาพ และพัฒนาฐานความรู้ภายในหน่วยงานและพัฒนามหาวิทยาลัยนั้น

เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนัก และเข้าใจถึงความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการความรู้มากขึ้น มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการจัดการความรู้กับผู้เชี่ยวชาญ และระหว่างหน่วยงาน ตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปจัดการความรู้ในหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรม ชัดเจน ครอบคลุมในประเด็นยุทธศาสตร์ การพัฒนาการบริหารจัดการและการสร้างฐานวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งมีองค์ความรู้ที่จำเป็น

ต่อการปฏิบัติราชการ องค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย โดยใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน เพิ่มประสิทธิภาพให้มีความก้าวหน้า นำพามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป

กองกลางได้เล็งเห็นความสำคัญของการนำกระบวนการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาคุณภาพ ประสิทธิภาพ และพัฒนาฐานความรู้ภายในหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและบังเกิดผลต่อการปฏิบัติด้านการพัฒนาองค์กร จึงได้จัดทำโครงการการจัดการความรู้ของกองกลาง เรื่อง เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อส่งเสริมให้องค์กรใช้การจัดการองค์ความรู้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการปฏิบัติงาน
- 2) เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติที่ดี
- 3) เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของกองกลาง

## 6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี

มีการระดมความคิดเห็น โดยมีการจัดประชุมหารือร่วมกันในกองกลาง เพื่อร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์จากการปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติและสามารถสื่อสารให้ผู้รับบริการปฏิบัติตามระเบียบและขั้นตอนการขอใช้รถยนต์ราชการของมหาวิทยาลัยได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งได้มีการนำ QR Code มาใช้ในการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการยานพาหนะกองกลาง ซึ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการสามารถประเมินความพึงพอใจการใช้บริการยานพาหนะภายหลังจากการใช้บริการได้ทันที

## 7.ผลสัมฤทธิ์

- 1) ความร่วมมือของบุคลากรทุกคนของกองกลาง
- 2) การเรียนรู้จากประสบการณ์แล้วนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม
- 3) กำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ได้อย่างชัดเจน
- 4) มีการสนับสนุนและผลักดันจากหน่วยงานและผู้บริหาร
- 5) มีการตระหนักถึงความสำคัญในการใช้องค์ความรู้ต่อการพัฒนาองค์กรของบุคลากร
- 6) สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้และพัฒนาการทำงานให้เกิดประโยชน์
- 7) ลดการใช้ทรัพยากร

## 8.ปัจจัยความสำเร็จ

- 1) ผู้รับบริการให้ความร่วมมือและให้ความสำคัญในการประเมินความพึงพอใจการขอใช้บริการยานพาหนะกองกลางผ่าน QR Code
- 2) ความร่วมมือของบุคลากรของกองกลางทุกคน
- 3) ความร่วมมือของบุคลากรของพนักงานขับรถทุกคน
- 4) ผู้ปฏิบัติหน้าที่งานยานพาหนะ นำข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินความพึงพอใจการขอใช้บริการยานพาหนะกองกลาง นำมาวิเคราะห์รายงานสรุปผลรวมทั้งข้อเสนอแนะ นำเสนอต่อผู้อำนวยการกองกลาง เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจสูงสุด

## 9.ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

### ปัญหาอุปสรรค

- ผู้รับบริการไม่ให้ความร่วมมือในการสแกน QR Code เพื่อประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ยานพาหนะภายหลังจากการใช้บริการ เช่น ผู้รับบริการมีความเร่งรีบทำให้ไม่สามารถประเมินความพึงพอใจได้ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่รองรับการสแกน QR Code

### ข้อเสนอแนะ

- ควรมีการปรับปรุงและพัฒนางานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

### แนวทางการพัฒนาต่อไป

- ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ด้านการจัดการความรู้ให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ ทุกๆ ปี