

# แนวปฏิบัติที่ดี

(Good Practices)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา



การจัดการความรู้  
ประจำปีการศึกษา 2562

# คำนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มีเป้าหมายในการพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยได้มีการจัดทำแผนการจัดการความรู้ ในการดำเนินงานจัดการความรู้ในองค์กร (Knowledge Management) ของมหาวิทยาลัยให้สอดคล้องวิสัยทัศน์และเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยมีการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัย (Tacit Knowledge) ถ่ายทอดไปสู่บุคลากรและนำไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบ (Explicit Knowledge) จนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี

มหาวิทยาลัย จึงได้รวบรวมผลงานแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) ประจำปีการศึกษา 2562 จากทุกหน่วยงาน ใน 3 ประเด็นองค์ความรู้ คือ องค์ความรู้ในการผลิตบัณฑิตให้เป็นที่ยอมรับในวงวิชาชีพ องค์ความรู้ในการส่งเสริมเผยแพร่ผลงานวิจัย ผลงานสร้างสรรค์นวัตกรรมและผลงานบริการวิชาการในระดับชาติและนานาชาติ องค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย จำนวน 46 เรื่อง ไว้ในเล่มนี้และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลงานเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานและองค์กรอื่น ๆ ต่อไป

(รองศาสตราจารย์ศีลศิริ สง่าจิตร)

ผู้ปฏิบัติหน้าที่อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา  
ประธานคณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์และบริหารจัดการความรู้ในองค์กร



# สารบัญ

หน้า

## คำนำ

### องค์ความรู้ในการผลิตบัณฑิตให้เป็นที่ยอมรับในวงวิชาชีพ

○ การผลิตบัณฑิต ให้เป็นที่ยอมรับในวงวิชาชีพ	2
○ เทคนิคการสอนที่ส่งผลให้เป็นบัณฑิตนักปฏิบัติ	7
○ การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ตามเกณฑ์มาตรฐานของหลักสูตร	13
○ การจัดการความรู้ แบบ Active Learning เพื่อพัฒนาบัณฑิตนักปฏิบัติ	44
○ การบูรณาการการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	55
○ การพัฒนากระบวนการเรียนการสอนโดยใช้สหกิจศึกษาหรือฝึกงาน	57
○ GEN-Z สอนอย่างไรให้ได้ผล	62
○ แลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางการปฏิบัติที่ดีในการบริหารหลักสูตรตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร	65
○ การจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นทักษะ Learning Outcomes(PLO)	68
○ แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักสูตรตามกรอบแนวคิด CDIO กรณีศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หลักสูตรเตรียมวิศวกรรมศาสตร์	76
○ การจัดการความรู้ในการผลิตบัณฑิตให้เป็นที่ยอมรับในวงวิชาชีพ	81

### องค์ความรู้ในการส่งเสริมเผยแพร่ผลงานวิจัย ผลงานสร้างสรรค์นวัตกรรม

#### และผลงานบริการวิชาการในระดับชาติและนานาชาติ

○ การส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิจัย ผลงานสร้างสรรค์นวัตกรรมและผลงานบริการในระดับชาติและนานาชาติ	87
○ การวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นโดยชุมชนมีส่วนร่วม	91
○ เทคนิคการเขียนโครงการอย่างไรให้ได้ทุน	111
○ การจัดการองค์ความรู้ KM ภายใต้กิจกรรมการจัดการองค์ความรู้การเขียนข้อเสนอโครงการวิจัยให้ได้รับการสนับสนุนจากแหล่งทุนภายนอก	123
○ การส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิจัย ผลงานสร้างสรรค์ นวัตกรรม และผลงานบริการวิชาการหรือวิชาชีพ	126
○ การวิจัยเชิงบูรณาการตอบโจทย์ความต้องการของประเทศ	130

- เทคนิคการพัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัยให้ได้ทุน 133
- การเขียนบทความวิจัยและบทความวิชาการเพื่อตีพิมพ์ในวารสารระดับดี 136
- การจัดการความรู้ในการส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิจัย ผลงานสร้างสรรค์ นวัตกรรม และผลงานบริการในระดับชาติและนานาชาติ 144
- แนวทางการยกระดับความเชี่ยวชาญของนักวิจัยผ่านการดำเนินงาน ด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ สำหรับบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีและสหวิทยาการ 149

### องค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์

#### และพันธกิจของมหาวิทยาลัย

- ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ และพันธกิจของมหาวิทยาลัย 154
- เทคนิคการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ 162
- การขออนุญาตไปราชการ การยืมเงินไปราชการ การส่งใช้เงิน ยืมไปราชการ 168
- เทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร 194
- โครงการจัดการความรู้ดำเนินงานสารบรรณ 206
- การสื่อสารภายในหน่วยงาน (การแจ้งเวียนข่าวสารภายในหน่วยงาน) 216
- การจัดทำข้อเสนอโครงการกิจกรรม 224
- การจัดการประชุมและการจัดทำระเบียบวาระการประชุม 228
- การจัดทำหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ) 233
- การจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร 239
- การเขียนหนังสือราชการ และการจัดทำรายงานการประชุมที่ดี 249
- การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานสู่แนวทางปฏิบัติที่ดีด้านการบริการ ของสำนักงานคณบดีคณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ 258
- แนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารจัดการหนังสือ 266
- กระบวนการกำกับติดตามการต่อสัญญาจ้างของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา 269
- เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ 276
- เทคนิคการให้บริการ “Service Mind” 280
- การจัดทำหน่วยผลิตภัณฑ์ของมหาวิทยาลัยอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ 306
- การจัดเก็บเอกสารงานทะเบียนในรูปแบบดิจิทัลเพื่อการสืบค้นอย่างมีประสิทธิภาพ 313

- การใช้ Google Docs สนับสนุนข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา 329
- การให้นักศึกษาและบุคลากรในยุคปัจจุบันตระหนักต่อคุณค่าทางศิลปวัฒนธรรม 333
- การใช้งานระบบ RIMS เพื่อการจัดการข้อมูลด้านงานวิจัย 336
- เทคนิคการติดตามและประเมินผลโครงการบริการวิชาการ 351
- กิจกรรมถ่ายทอดองค์ความรู้การจัดการทรัพยากรประชาสัมพันธ์องค์กร 358
- การพัฒนาการบริหารจัดการและการสร้างวัฒนธรรมองค์กร  
องค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์  
และพันธกิจของมหาวิทยาลัยฯ 366
- การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อนสนับสนุนงาน  
กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา 390





องค์ความรู้ในการผลิตบัณฑิต  
ให้เป็นที่ยอมรับในวงวิชาชีพ



## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

### ชื่อผลงาน การผลิตบัณฑิต ให้เป็นที่ยอมรับในวงวิชาชีพ

- 1.เจ้าของผลงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย
- 2.สังกัด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
- 3.ชุมชนนักปฏิบัติ  ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

#### 4.ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

ขั้นตอนกระบวนการดำเนินการผลิตบัณฑิตให้เป็นที่ยอมรับในวงวิชาชีพ

1. ด้านหลักสูตร
2. ด้านการจัดการเรียนการสอน

#### 5.ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

พระราชพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 กำหนดไว้ว่า ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีการเรียนรู้ร่วมกัน

การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) เป็นเครื่องมือหรือวิธีการในการพัฒนา ประสิทธิภาพในการทำงาน การพัฒนาบุคลากร เพื่อคนทำงานทุกระดับปฏิบัติและบริหารที่ต้องการเรียนรู้เรื่อง การจัดการความรู้ โดยเน้นมุมมองใกล้ตัวที่ง่าย สั้น และกระชับ เป็นจุดเริ่มสำหรับการศึกษาให้กว้างขวาง ลึกซึ้งต่อไป ซึ่งผู้ทำงานในองค์กรใด ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานหรือผู้บริหารก็ต้องมีส่วนร่วมในการจัดการ ความรู้ อาจจะอยู่ในระดับที่เป็น **เครื่องมือ** หรือ **ตัวช่วย** ให้สามารถทำงานได้มากขึ้นและดีขึ้น โดยการสร้างความมั่นใจ สะดวก ง่าย รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลที่ตามมาคือ **องค์กรอยู่รอดและเติบโตอย่างยั่งยืน** ใน สถานการณ์ที่มีการแข่งขันสูงอย่างในปัจจุบัน

การจัดการศึกษาของประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 20 การ จัดการอาชีวศึกษา การฝึกอบรมวิชาชีพ ให้จัดในสถานศึกษาของรัฐ สถานศึกษาของเอกชน สถาน ประกอบการหรือโดยความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมายว่า ด้วยการศึกษาอาชีวศึกษาและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กระบวนการจัดการเรียนรู้ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จาก ประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติให้ทำได้ คิดเป็น ทำเป็น ในสายวิชาชีพที่ตรงกับความต้องการของสถาน ประกอบการ เพื่อสร้างงาน สร้างเศรษฐกิจ และนำไปสู่ความเจริญของบ้านเมือง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เป็นสถานศึกษาให้ความรู้ด้านวิชาการ และวิชาชีพแก่นักศึกษา เปิดการเรียนการสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และระดับปริญญาตรี มุ่งเน้นให้นักศึกษามีความรอบรู้ มีความสามารถทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมและตอบสนองปณิธานมหาวิทยาลัยฯ ที่ว่า “บัณฑิตนักปฏิบัติ” และ มทร.ล้านนา เชียงราย เป็นหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ที่ผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ และเป็นส่วนสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนแก่สายวิชาการ เพื่อให้การดำเนินงานด้านการจัดการเรียนการสอนสายวิชาชีพ มีประสิทธิภาพ และผลิตบัณฑิตที่ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ ทั้งนี้งานประกันคุณภาพการศึกษา กองการศึกษาเชียงราย จึงได้จัดโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการการจัดการองค์ความรู้ในการผลิตบัณฑิตให้เป็นที่ยอมรับในวงวิชาชีพขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น และเกิดนวัตกรรมใหม่ในกระบวนการทำงาน

## 6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

ขั้นตอนกระบวนการดำเนินการผลิตบัณฑิตให้เป็นที่ยอมรับในวงวิชาชีพ

### ด้านหลักสูตร

1. สำรวจความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต และวางแผนการจัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต/ผู้ประกอบการ
2. แนวคิดการจัดทำหลักสูตรควรมีความสอดคล้องกับแผนแม่บทในการพัฒนาประเทศ
3. แนวคิดการจัดทำหลักสูตรควรสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน
4. แนวคิดการทำหลักสูตร แบบ Non-degree หรือ Credit Bank หรือทวิภาคี
5. การพัฒนาเนื้อหาในการจัดการเรียนการสอนแต่ละคาบให้อ้างอิงตามการนำความรู้ไปใช้ได้จริงในการปฏิบัติงานและการใช้ในชีวิตประจำวัน
6. การพัฒนาเนื้อหาในวิชาให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ
7. การจัดทำหลักสูตรฐานสมรรถนะของวิชาชีพ
8. การจัดการเรียนการสอนแบบ Module ของอาชีพ
9. การจัดการศึกษาแบบมีส่วนร่วมระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา
10. การถอดบทเรียนจากการใช้ประสบการณ์จริงจากสถานประกอบการ เพื่อนำมาออกแบบหลักสูตรรายวิชา ใบความรู้ ใบงาน สื่อและวิธีการสอน การวัดและประเมินผลที่เหมาะสม
11. การเชิญผู้ประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตร

### ด้านการจัดการเรียนการสอน

1. ความรับผิดชอบ นักศึกษาต้องมีความรับผิดชอบต่อชิ้นงานที่ได้รับมอบหมายจากอาจารย์ และอาจารย์ก็ต้องมีความรับผิดชอบต่อการตรวจติดตามงานจากนักศึกษา
2. มอบหมายงานให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติจริง
3. การตรงต่อเวลาของผู้เรียนที่ปฏิบัติตนในเวลาเรียน และการปฏิบัติหน้าที่การเรียน และการทำงานส่งอาจารย์



4. การตรงต่อเวลาของอาจารย์ อาจารย์เป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่นักศึกษาในเรื่องของการเข้าสอนตรงตามเวลา และการนัดหมายการจัดการเรียนการสอน การส่งงาน ที่ชัดเจนให้กับนักศึกษา
5. การทำงานเป็นทีม เช่น การแบ่งกลุ่มให้นักศึกษาทำงานเป็นทีมร่วมกัน
6. การฝึกฝนทักษะทางวิชาการ โดยการฝึกคิดและคำนวณตามหลักวิชาการซึ่งเป็นกระบวนการแบบลำดับขั้นตอนและความละเอียดของเลขนัยสำคัญจากข้อมูลการคำนวณ
7. การฝึกฝนให้นักศึกษามีการสำรวจชิ้นงานก่อนนำเสนอ เพื่อฝึกด้านความละเอียดรอบคอบและการเอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย
8. การฝึกฝนทักษะการทำงานเป็นทีม และทักษะการกล้าแสดงออก โดยการมอบหมายงานให้ทำงานเป็นทีม และมีการนำเสนอความก้าวหน้าของงาน
9. การฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
10. กล้าแสดงออกและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ การฝึกให้นักศึกษานำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน และการถาม-ตอบในระหว่างการเรียน
11. การพัฒนาอาจารย์ผู้สอน เพื่อให้มีองค์ความรู้และเทคโนโลยีที่ทันต่อสถานการณ์
12. การนำองค์ความรู้ เทคโนโลยีสมัยใหม่มาสอดแทรกในรายวิชาต่าง ๆ
13. ความละเอียดรอบคอบในการทำงาน การตรวจผลงานของนักศึกษาพร้อมให้ข้อเสนอแนะหากพบข้อผิดพลาด

**7. ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)**

#### ผลสัมฤทธิ์เชิงคุณภาพ

##### ด้านหลักสูตร

1. ข้อมูลด้านความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต และวางแผนการจัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต/ผู้ประกอบการ
2. แนวคิดการจัดทำหลักสูตรมีความสอดคล้องกับแผนแม่บทในการพัฒนาประเทศ
3. แนวคิดการจัดทำหลักสูตรสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน
4. แนวคิดการทำหลักสูตร แบบ Non-degree หรือ Credit Bank หรือทวิภาคี
5. การพัฒนาเนื้อหาในการจัดการเรียนการสอนแต่ละคาบให้อ้างอิงตามการนำความรู้ไปใช้ได้จริงในการปฏิบัติงานและการใช้ในชีวิตประจำวัน
6. การพัฒนาเนื้อหาในวิชาให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ
7. การจัดทำหลักสูตรฐานสมรรถนะของวิชาชีพ
8. การจัดการเรียนการสอนแบบ Module ของอาชีพ
9. การจัดการศึกษาแบบมีส่วนร่วมระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา
10. ถอดบทเรียนจากการใช้ประสบการณ์จริงจากสถานประกอบการ เพื่อนำมาออกแบบหลักสูตรรายวิชา ใบความรู้ ใบงาน สื่อและวิธีการสอน การวัดและประเมินผลที่เหมาะสม

### ด้านการจัดการเรียนการสอน

1. นักศึกษามีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายจากอาจารย์ และอาจารย์ก็ต้องมีความรับผิดชอบต่อการตรวจติดตามงานจากนักศึกษา
2. มอบหมายงานให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติจริง
3. การตรงต่อเวลาของผู้เรียนที่ปฏิบัติตนในเวลาเรียน และการปฏิบัติหน้าที่การเรียน และการทำงานส่งอาจารย์
4. การตรงต่อเวลาของอาจารย์ อาจารย์เป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่ศึกษาในเรื่องของการเข้าสอนตรงตามเวลา และการนัดหมายการจัดการเรียนการสอน การส่งงาน ที่ชัดเจนให้กับนักศึกษา
5. การทำงานเป็นทีม เช่น การแบ่งกลุ่มให้นักศึกษาทำงานเป็นทีมร่วมกัน
6. การฝึกฝนทักษะทางวิชาการ โดยการฝึกคิดและคำนวณตามหลักวิชาการซึ่งเป็นกระบวนการแบบลำดับขั้นตอนและความละเอียดของเลขนัยสำคัญจากข้อมูลการคำนวณ
7. การฝึกฝนให้นักศึกษามีการสำรวจชิ้นงานก่อนนำเสนอ เพื่อฝึกด้านความละเอียดรอบคอบและการเอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย
8. การฝึกฝนทักษะการทำงานเป็นทีม และทักษะการกล้าแสดงออก โดยการมอบหมายงานให้ทำงานเป็นทีม และมีการนำเสนอความก้าวหน้าของงาน
9. การฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
10. กล้าแสดงออกและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ การฝึกให้นักศึกษานำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน และการถาม-ตอบในระหว่างการเรียนรู้
11. การพัฒนาอาจารย์ผู้สอน เพื่อให้มีองค์ความรู้และเทคโนโลยีที่ทันต่อสถานการณ์
12. การนำองค์ความรู้ เทคโนโลยีสมัยใหม่มาสอดแทรกในรายวิชาต่าง ๆ
13. ความละเอียดรอบคอบในการทำงาน การตรวจผลงานของนักศึกษาพร้อมให้ข้อเสนอแนะหากพบข้อผิดพลาด

### ผลสัมฤทธิ์เชิงปริมาณ

#### ด้านหลักสูตร

1. จำนวนผู้ประกอบการที่เชิญเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตร

#### ด้านการจัดการเรียนการสอน

1. จำนวนชิ้นงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมายจากอาจารย์ และอาจารย์ก็ต้องมีความรับผิดชอบต่อการตรวจติดตามงานจากนักศึกษา
2. จำนวนงานที่อาจารย์มอบหมายงานให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติจริง
3. การแบ่งกลุ่มให้นักศึกษาทำงานเป็นทีมร่วมกัน
4. การฝึกฝนทักษะทางวิชาการ โดยการฝึกคิดและคำนวณตามหลักวิชาการซึ่งเป็นกระบวนการแบบลำดับขั้นตอนและความละเอียดของเลขนัยสำคัญจากข้อมูลการคำนวณ

5. การฝึกฝนให้นักศึกษามีการสำรวจชิ้นงานก่อนนำเสนอ เพื่อฝึกด้านความละเอียดรอบคอบและการเอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย

#### 8.ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

1. การพัฒนาหลักสูตรการจัดการเรียนการสอน
2. อาจารย์ผู้สอนและนักศึกษามีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
3. การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับการจัดการเรียนการสอน
4. ทักษะทางวิชาชีพของนักศึกษา

#### 9.ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนา
1. อยู่ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 การดำเนินการจัดการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมายไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้	1. ดำเนินการจัดประชุมผ่านระบบการประชุมทางไกล เช่น ระบบ Microsoft Team



## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

### ชื่อผลงาน เทคนิคการสอนที่ส่งผลให้เป็นบัณฑิตนักปฏิบัติ

- 1.เจ้าของผลงาน คณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ด้านการเรียนการสอน
- 2.สังกัด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก
- 3.ชุมชนนักปฏิบัติ  ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

#### 4.ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

คณะกรรมการได้ดำเนินการทบทวนผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ประจำปีการศึกษา 2561 และร่วมกำหนดประเด็นความรู้ปีการศึกษา 2562 โดยศึกษายุทธศาสตร์ชาติ ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาการศึกษา เพื่อผลิตกำลังคนนักปฏิบัติ ส่งผลให้ได้ประเด็นความรู้ที่ใช้ในการจัดการความรู้คือ “เทคนิคการสอนที่ส่งผลให้เป็นบัณฑิตนักปฏิบัติ” ซึ่งสามารถจำแนกหัวข้อหลักในการศึกษา แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

- 1) การเตรียมตัวก่อนการสอน
  - 1.1) ศึกษาหลักสูตร
  - 1.2) ศึกษารายละเอียดของรายวิชาที่ได้รับมอบหมาย
  - 1.3) จัดทำเอกสารประกอบการสอนและสื่อการสอน
- 2) เทคนิคการสอนที่ส่งผลให้เป็นบัณฑิตนักปฏิบัติ
  - 2.1) การประเมินผู้เรียน
  - 2.2) เทคนิคการสอนที่ส่งผลให้เป็นบัณฑิตนักปฏิบัติ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก มีการจัดการเรียน การสอน 2 รูปแบบ คือ กระบวนการเรียนเรียนรู้แบบ **Passive Learning** ซึ่งส่วนมากจะใช้กับรายวิชาที่เป็นทฤษฎีและวิชาพื้นฐานทั่วไป และกระบวนการเรียนรู้แบบ **Active Learning**

ในกระบวนการสกัดองค์ความรู้จากผู้รู้ครั้งนี้ จะมุ่งเน้นสกัดรายละเอียดการสอนแบบ **Active Learning** โดยสรุปองค์ความรู้ที่ มทร.ลำนานา ตาก ใช้ จำแนกได้ 4 วิธี คือ

- (1) การจัดการเรียนรู้ผ่านการทำงาน (Work-based Learning)
- (2) การจัดการเรียนรู้ผ่านโครงการ (Project-based Learning)
- (3) การจัดการเรียนรู้ผ่านกิจกรรม (Activity-based Learning)
- (4) การจัดการเรียนรู้ผ่านการปัญหา (Problem-based Learning)

### 3) การสอนที่ส่งผลต่อทักษะการเรียนรู้ของผู้เรียน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก ให้ความสำคัญในการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ ดังนั้น นอกจากเทคนิคการสอนที่ส่งผลให้เป็นบัณฑิตนักปฏิบัติ การสอดแทรกกิจกรรมในการสอนให้เกิดทักษะการเรียนรู้สำคัญในศตวรรษที่ 21 จะส่งผลให้เป็นบัณฑิตมีความพร้อม สมบูรณ์ และตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ

## 5.ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

จากแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-พ.ศ.2580) รัฐบาลได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาในประเด็นของการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน การพัฒนาคนรุ่นใหม่ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศให้มีหลักคิดที่ถูกต้องและมีทักษะที่จำเป็นสำหรับศตวรรษที่ 21 มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีทักษะการเรียนรู้ และมีใจใฝ่เรียนรู้ตลอดเวลา อีกทั้งยังมีดัชนีชี้วัดในยุทธศาสตร์ชาติที่ระบุถึงการเปลี่ยนโฉมบทบาทผู้สอนให้เป็นครูยุคใหม่และการสร้างระบบการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ จากสาระสำคัญของแผนยุทธศาสตร์ชาติ จึงจำเป็นต้องที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก ต้องปรับตัวและเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาประเทศและสังคม โดยประเด็นสำคัญของการพัฒนาการศึกษาเพื่อผลิตกำลังคนนักปฏิบัติควบคู่ไปกับส่งเสริมศักยภาพผู้สอนซึ่งเป็นฝ่ายให้ความรู้และผู้เรียนซึ่งเป็นฝ่ายรับความรู้เพื่อให้เกิดคุณภาพการผลิตบัณฑิตตอบสนองความต้องการของสถานประกอบการซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก เป็นสถาบันการศึกษาที่ผลิตกำลังคนรับใช้สังคมเป็นที่ยอมรับอย่างสูงในภาคธุรกิจเอกชนและภาครัฐมากกว่า 80 ปี ได้ปรับบทบาทตนเองจากโรงเรียนช่างไม้ในอดีตจนเป็นมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน มีองค์ความรู้พื้นฐานและความเป็นมืออาชีพระดับปฏิบัติการต่าง ๆ ที่ถูกสั่งสมมาโดยตลอดจากรุ่นสู่รุ่น และในปัจจุบันเมื่อยุทธศาสตร์ชาติที่ต้องการเร่งผลิตบัณฑิตที่เน้นด้านปฏิบัติ มีทักษะอาชีพ รู้จริง ทำจริง สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติที่มีเป้าหมายในการพัฒนาคนรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพ เร่งพัฒนากำลังคนที่มีฝีมือรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทยในอนาคต ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงได้ดำเนินการจัดทำและรวบรวมองค์ความรู้ที่เป็นเทคนิคการสอนสำคัญจากผู้สอนที่มีความเชี่ยวชาญนับตั้งแต่อดีตจนปัจจุบันด้วยการถอดเป็นบทเรียนและสังเคราะห์ความรู้ให้เข้ามาอยู่ในรูปแบบแนวปฏิบัติด้านการสอนอันเป็นลักษณะเฉพาะที่โดดเด่นของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก

## 6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

ผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาการศึกษา องค์ความรู้ด้านการผลิตบัณฑิต เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย มีแนวทางการดำเนินงานการจัดการความรู้ประจำปีการศึกษา 2562 ดังนี้

### 1. การบ่งชี้ความรู้

1.1 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ ประจำปีการศึกษา 2562 เวียดนามคำสั่งให้คณะกรรมการรับทราบ

1.2 ดำเนินการจัดประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ ในวันที่ 23 มีนาคม 2563 ณ ห้องประชุม สำนักงานคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก เพื่อ กำหนดประเด็นความรู้เกี่ยวกับการเรียนการสอนในการจัดการความรู้ประจำปีการศึกษา 2562

## 2. การสร้างและแสวงหาความรู้

เนื่องจากในระยะเวลาดำเนินงาน เกิดสถานการณ์โควิด 19 การดำเนินในขั้นตอนนี้ จึงผสมผสาน ระหว่างการจัดการประชุม และการสื่อสารทางโซเชียลมีเดีย ทั้งนี้คณะกรรมการได้ดำเนินการทบทวนการจัดการความรู้ของปีการศึกษา 2561 ให้สมบูรณ์และลุ่มลึกมากขึ้น คณะกรรมการใช้วิธีการเล่าเรื่อง (Story Telling) ในรูปแบบการเล่าเรื่อง (วาจา) และการเล่าเรื่องผ่านแบบฟอร์มบันทึกเล่าเรื่อง (ลายลักษณ์อักษร) จำนวน 4 ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ 1 วันที่ 3 เม.ย. 2563 ณ สำนักงานคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร ชั้น 2

ครั้งที่ 2 วันที่ 10 เม.ย. 2563 ผ่าน application line

ครั้งที่ 3 วันที่ 17 เม.ย. 2563 ผ่าน application line และ FB

ครั้งที่ 4 วันที่ 1 พ.ค. 2563 ผ่านระบบ MS Teams

## 3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ

จากการประชุมครั้งที่ 4 ผ่านระบบ MS teams คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้ดำเนินการร่วมกันในการความรู้เรื่องเทคนิคการสอนที่ส่งผลให้เป็นบัณฑิตนักปฏิบัติให้เป็นระบบ

## 4. การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้

คณะกรรมการจัดการความรู้ ร่วมกันจัดทำคู่มือ/แนวปฏิบัติที่ดี โดยประมวลผลและกลั่นกรอง ภาษาและการเรียบเรียงหัวข้อหลัก-รองทั้งหมดให้อยู่ในรูปแบบ ภาษา เป็นมาตรฐาน เข้าใจง่าย เรื่อง “เทคนิคการสอนที่ส่งผลให้เป็นบัณฑิตนักปฏิบัติ” ซึ่งสามารถจำแนกหัวข้อหลักได้ 3 หัวข้อ คือ

- 1) การเตรียมตัวก่อนการสอน
- 2) เทคนิคการสอนที่ส่งผลให้เป็นบัณฑิตนักปฏิบัติ
- 3) การสอนที่ส่งผลต่อทักษะการเรียนรู้ของผู้เรียน

## 5. การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้

5.1 เสนอองค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์เรียบร้อยแล้วแก่ผู้บริหาร ในการเข้าถึงองค์ความรู้

5.2 คณะกรรมการจัดการความรู้ มีการกำหนดวิธีเข้าถึงความรู้ เป็น 2 วิธี

วิธีที่ 1 คือ นำองค์ความรู้ในรูปแบบของเอกสาร/file PDF/คู่มือ ผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยส่งในลักษณะเฉพาะเจาะจงรายบุคคล

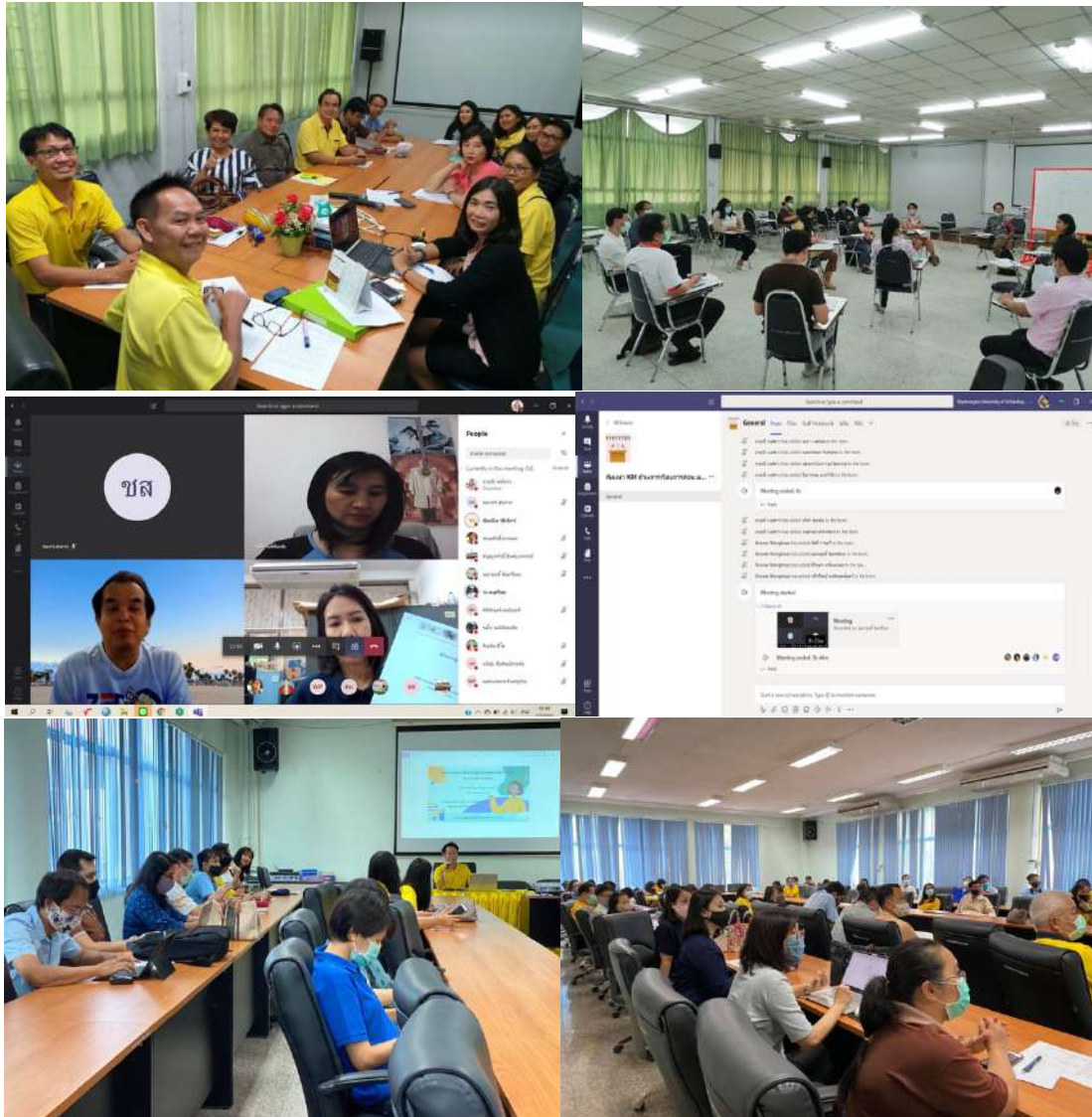
วิธีที่ 2 คือ นำองค์ความรู้ในรูปแบบของเอกสาร/คู่มือในรูปแบบของ file PDF จัดวางไว้ใน web-site, Facebook, Line ของ มทร.ล้านนา ตาก เพื่อให้คณาจารย์ผู้ประสงค์ที่จะเรียนรู้หรือสามารถนำไปใช้ได้ (Kblog/Website KM RMUTL)

## 6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้จัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จำนวน 2 ครั้ง มีรายละเอียดดังนี้

ครั้งที่ 1 วันที่ 8 พ.ค. 2563 มีผู้รู้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวน 10 หลักสูตร/กลุ่มวิชา โดยใช้วิธีการเล่าเรื่องผ่านระบบ MS Teams

ครั้งที่ 2 วันที่ 15 มิ.ย. 2563 ที่ห้อง BLA201 คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ โดยคณะกรรมการจัดการความรู้ ทุกท่าน ร่วมกันสอดแทรกองค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้คู่มือ/แนวปฏิบัติ มีความสมบูรณ์ของเนื้อหารายละเอียดมากขึ้น จากนั้นทำการแบ่งปันร่วมกัน



## 7. การเรียนรู้

คณะกรรมการจัดการความรู้ได้เสนอองค์ความรู้/แนวปฏิบัติที่ดีที่ได้จากการดำเนินการเสนอผู้บริหาร เพื่อประกาศให้บุคลากรที่สนใจนำไปใช้ประโยชน์ ทำให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ ซึ่งไปเพิ่มพูนความรู้เดิมที่มีอยู่แล้วให้เกิดประโยชน์ได้มากขึ้น

การกำหนดกระบวนการทำงานแบ่งตามแผนงานดังนี้

กิจกรรม	ปี พ.ศ.2563						
	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค
1.ประชุมเพื่อกำหนดกรอบแนวทางตามประเด็นการบ่งชี้ความรู้ของการพัฒนานักศึกษาที่เน้นการปฏิบัติ			↔				
2.ประชุมเพื่อดำเนินการสร้าง แสวงหาความรู้เพื่อสกัดองค์ความรู้ด้านเทคนิคการสอน				↔			
3.ประชุมและจัดทำแนวทางการนำองค์ความรู้ที่ได้รับมาจัดทำให้เป็นระบบ				↔			
4.ประชุมคณะทำงานเพื่อพิจารณาทำการประมวลและกลั่นกรองความรู้เทคนิคการสอน					↔		
5.ประชุมและดำเนินการด้านเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดการเข้าถึงองค์ความรู้เทคนิคการสอน					↔		
6.ดำเนินการจัดประชุมจากผู้ทรงคุณวุฒิ, อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญการสอน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้						↔	
7.นำเสนอคณะผู้บริหาร มทร.ล้านนาตาก เพื่อกำหนดเป็นนโยบายให้บุคลากรสายวิชาการใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ							↔

7.ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

1. คณะกรรมการจัดการความรู้ด้านการเรียนการสอนได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์และเทคนิคการสอนที่ใช้
2. คณะกรรมการจัดการความรู้ด้านการเรียนการสอนได้แนวปฏิบัติที่ดีของเทคนิคการสอนของอาจารย์ประจำ
3. บุคลากรสายสอนร้อยละ 10 สามารถนำไปใช้ประโยชน์และเกิดความรู้ใหม่



### 8.ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

1. ส่งเสริมให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้
2. ส่งเสริมให้บุคลากรเห็นความสำคัญของเทคนิคการสอนที่ส่งผลให้บัณฑิตเป็นบัณฑิตนักปฏิบัติ
3. ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเทคนิคการสอนของผู้รู้จากหลายหลักสูตร หลายสาขาวิชา

### 9.ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

1. ระยะเวลาในการดำเนินทั้ง 7 ขั้นตอนมีเวลาค่อนข้างสั้น ประกอบกับติดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด ทำให้การดำเนินการขาดความคล่องตัวเท่าที่ควร
2. บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจองค์ความรู้ที่มีอยู่ในตนเอง ต้องส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอบรมทักษะการจัดการความรู้



## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

**ชื่อผลงาน** การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้  
ตามเกณฑ์มาตรฐานของหลักสูตร

1. เจ้าของผลงาน อาจารย์คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ อาจารย์คณะวิศวกรรมศาสตร์  
อาจารย์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร
2. สังกัด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน
3. ชุมชนนักปฏิบัติ  ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

### 4. ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

**เรื่อง** การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ตามเกณฑ์มาตรฐานของหลักสูตร  
**หัวข้อย่อย ประกอบด้วย**

#### 1. การจัดการเรียนการสอนตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรในระดับอุดมศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เป็นหน่วยงานหลักในการกำกับดูแลการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยจัดทำมาตรฐานที่เกี่ยวกับการผลิตบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เช่นเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรโดยมีเป้าหมายการจัดการศึกษาที่เน้นผลการเรียนรู้ของนักศึกษา เป็นการประกันคุณภาพบัณฑิตที่ได้รับคุณวุฒิแต่ละคุณวุฒิและสื่อสารให้สังคมชุมชนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เชื่อมั่นถึงคุณภาพของบัณฑิตที่ผลิตออกมาเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในผลลัพธ์การเรียนรู้ในแต่ละหลักสูตร (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558, หน้า 58) พัฒนาทักษะทั้งในหลักสูตรและนอกหลักสูตรโดยกำหนดคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ไว้ใน มคอ. 2 ครอบคลุมผลการเรียนรู้อย่างน้อย 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะทางการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาได้กำหนดให้หลักสูตรเน้นการพัฒนานักศึกษาให้เป็นผู้ที่มีทักษะที่จำเป็นสำหรับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย 4 กลุ่มได้แก่ (1) กลุ่มวิชาหลัก (core subjects) (2) กลุ่มทักษะชีวิตและอาชีพ (life and career skills) ได้แก่ ความสามารถในการปรับตัวและยืดหยุ่น ความคิดริเริ่ม และการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและข้ามวัฒนธรรม ความรับผิดชอบและความสามารถผลิตผลงาน ความเป็นผู้นำและรับผิดชอบต่อสังคม (3) กลุ่มทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม (learning and innovation skills) ได้แก่ การคิดเชิงวิพากษ์และการแก้ปัญหา นวัตกรรมและการสร้างสรรค์ การสื่อสารและความร่วมมือกัน และ (4) กลุ่มทักษะสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี (information, media and technology skills) ได้แก่ การรู้สารสนเทศ การรู้สื่อและการรู้ ICT (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558, หน้า 66) และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ มาตราที่ 24 ระบุไว้ดังนี้

1. จัดเนื้อหาสาระ และกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล
2. ฝึกทักษะกระบวนการคิด การจัดการ การแก้ปัญหา
3. จัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกปฏิบัติ อ่าน ทำได้ คิดเป็น
4. ผสมผสานความรู้สาระต่าง ๆ อย่างสมดุล ปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรม ค่านิยม
5. จัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อม สื่อ อำนวยความสะดวกให้ผู้เรียนเกิดการ เรียนรู้ ใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้
6. จัดการเรียนรู้ทุกที่ทุกเวลา ร่วมมือกับผู้ปกครองชุมชน เพื่อพัฒนาผู้เรียน

ยุทธศาสตร์การจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้วางแนวทางการจัดการศึกษาในทุกหลักสูตรคือการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ (Hands On) บนพื้นฐานเทคโนโลยีและนวัตกรรมโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยมุ่งพัฒนาทักษะวิชาชีพ ในรูปแบบการเรียนการสอนที่หลากหลาย เช่น การเรียนรู้จากการทำงาน (Work-based Learning) โรงเรียนในโรงงาน(work integrate learning :WIL) เทคนิคกระบวนการกลุ่ม การเรียนรู้จากปัญหา การเรียนรู้จากการวิจัย การเรียนรู้จากกรณีศึกษา การสอนแบบฝึกปฏิบัติ การฝึกงานสหกิจศึกษา เป็นต้น วิธีการดังกล่าวมาสอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ (Outcome Based Learning) ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา

## 2. ผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcome) ตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ

ผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes) ตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ NQF ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560 หมายถึง เกณฑ์บ่งชี้คุณลักษณะการเรียนรู้และผลของการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการเรียนรู้ตามมาตรฐานการเรียนรู้ของหลักสูตรที่กำหนดไว้ในแต่ละระดับและประเภทการศึกษาและ/หรือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากฝึกปฏิบัติและ/หรือจากการทำงาน ประกอบด้วย 3 มิติ ได้แก่ 1) ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง หลักการ ทฤษฎี และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่เรียน/ทำงาน โดยเน้นความรู้เชิงทฤษฎีและ/หรือข้อเท็จจริงเป็นหลัก 2) ทักษะ (Skills) หมายถึง ความสามารถปฏิบัติงานซึ่งบุคคลนั้นควรทำได้เมื่อได้รับมอบหมาย โดยสามารถเลือกใช้วิธีการจัดการและแก้ปัญหาการทำงาน ด้วยทักษะด้านกระบวนการคิด (Cognitive Skills) ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ตรรกะ ทักษะการหยั่งรู้และความคิดสร้างสรรค์ (Logical, Intuitive, and Creative Thinking) หรือทักษะการปฏิบัติ/วิธีปฏิบัติที่มีความคล่องแคล่วและความชำนาญในการปฏิบัติตามกรอบคุณวุฒิแต่ละระดับ 3) ความสามารถในการประยุกต์ใช้และความรับผิดชอบ (Application and Responsibility) หมายถึงความสามารถของบุคคลที่เกิดจากกระบวนการเรียนรู้ การใช้ความรู้ ทักษะทางสังคม ในการทำงาน/ศึกษาอบรม เพื่อการพัฒนาวิชาชีพของบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วยความสามารถในการสื่อสาร ภาวะผู้นำ ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความเป็นอิสระ (Autonomy) ในการดำเนินการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง เช่น ความสามารถในการตัดสินใจและความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น

**มาตรฐานผลการเรียนรู้** คือข้อกำหนดเฉพาะซึ่งเป็นผลที่มุ่งหวังให้ผู้เรียนพัฒนาขึ้นจากการเรียนรู้ทั้ง 5 ด้านที่ได้รับการพัฒนาระหว่างการศึกษา จากการเรียนรู้และการเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่สถาบันอุดมศึกษา

จัดให้ทั้งในและนอกหลักสูตรและแสดงออกถึงความรู้ความเข้าใจและความสามารถจากการเรียนรู้เหล่านั้นได้อย่างเป็นที่น่าสนใจเมื่อเรียนจบรายวิชาหรือหลักสูตรนั้นแล้ว

**สมรรถนะ (Competency)** หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่เกิดจากการประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ซึ่งแบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ

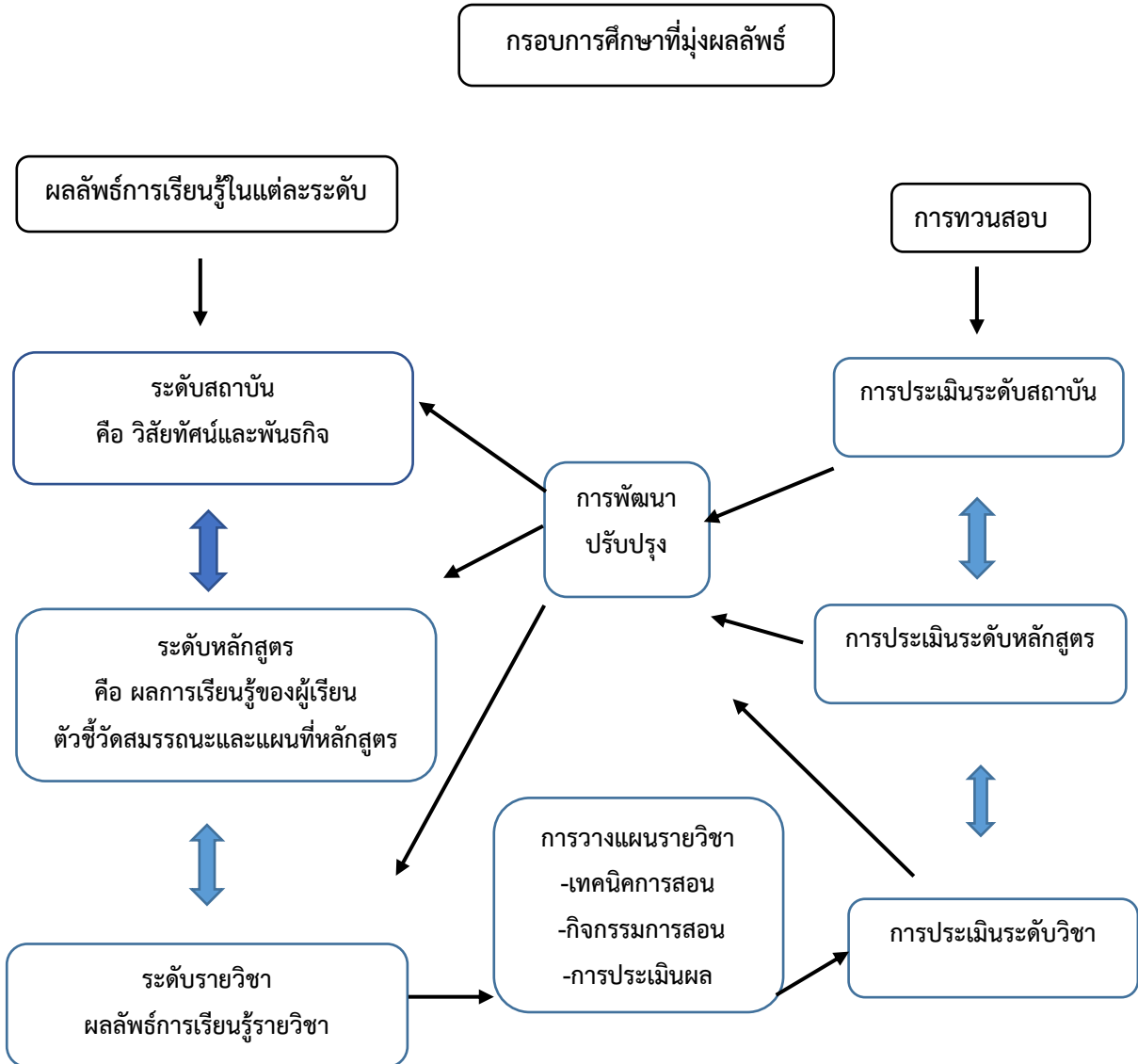
1) สมรรถนะแกนกลาง (Core Competency) หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะทั่วไปที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การสื่อสาร การคำนวณ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

2) สมรรถนะอาชีพ (Occupational Competency) หมายถึง ความรู้ ความสามารถและทักษะเฉพาะในการปฏิบัติงานในแต่ละสาขางานหรือสาขาวิชาชีพ (Functional Competency)

**ผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes)** หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้เรียนสามารถแสดง ออกเป็นรูปธรรมและสามารถวัดและประเมินผลได้ ผลลัพธ์การเรียนรู้เป็นความสำเร็จ ของผู้เรียนหลังจากจบการเรียนรู้ในแต่ละบทเรียน ชุดวิชา รายวิชา กิจกรรมเสริมหลักสูตร และหลักสูตร อื่นๆ หนึ่งคือ สิ่งที่ผู้เรียนต้องสามารถทำได้หลังกระบวนการการเรียนรู้แต่ละบทเรียน รายวิชา หลักสูตร ฯลฯ โดย พฤติกรรมเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ผู้เรียนไม่เคยทำได้มาก่อนและหรือได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้น ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่นอกจากจะต้องเป็นพฤติกรรมที่ผู้เรียนต้องทำได้ สำเร็จ สามารถวัดและประเมินผลได้ ผลลัพธ์การเรียนรู้ในหลักสูตรหนึ่งๆ ต้องมีความเชื่อมโยงและสัมพันธ์กันในทุกระดับตั้งแต่บทเรียน รายวิชา หลักสูตร ฯลฯ

**ผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตร (Curriculum Learning Outcomes)** เป็นความคาดหวัง พฤติกรรมที่เป็นรูปธรรมของผู้เรียนที่เป็นผลสำเร็จ แสดงออกถึงความรู้และความเข้าใจที่เกิดจากกระบวนการเรียนรู้ตลอดหลักสูตร ผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตรจะเป็นข้อความอธิบายพฤติกรรมอย่างกว้างๆ สะท้อนเป้าประสงค์บัณฑิตตามปรัชญาของหลักสูตร คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัย และหรือกรอบมาตรฐานคุณวุฒิการศึกษาแห่งชาติ (Thai Qualifications Framework :TQF) และกรอบมาตรฐานวิชาชีพของสาขาหรือหลักสูตร ในขณะที่ผลลัพธ์การเรียนรู้ของแต่ละวิชาจะเป็นพฤติกรรมจำเพาะของผู้เรียนแต่ละขั้นที่จะก้าวไปสู่ผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตร กล่าวคือ ความสำเร็จของผู้เรียนตาม ผลลัพธ์การเรียนรู้จำเพาะในระดับบทเรียน ชุดวิชา รายวิชา หรือกิจกรรมเสริมหลักสูตร จะเป็นหลักประกัน ความสำเร็จของผู้เรียนในระดับหลักสูตร





กรอบการศึกษาที่มุ่งผลลัพธ์การเรียนรู้ ประกอบด้วยการวางแผนรายวิชาจะเป็นแนวเดียวกับพันธกิจและวิสัยทัศน์ของสถาบันและผลการเรียนรู้ของผู้เรียน แผนการสอน (มคอ 3,4) ต้องสะท้อนกลยุทธ์ที่จะได้มาซึ่งผลลัพธ์การเรียนรู้และวิวัต ในการพัฒนาปรับปรุง อะไรที่ควรจะเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดการพัฒนา เช่น การแก้ไขผลลัพธ์การเรียนรู้และวัตถุประสงค์สำหรับการเปลี่ยนแปลงรอบถัดไปและมีการทวนสอบโดยการเปรียบเทียบผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวังกับผลลัพธ์การเรียนรู้ของผู้เรียนทุกคน ตั้งแต่ระดับรายวิชา ระดับหลักสูตรและระดับสถาบัน ดังนั้นการประเมินสมรรถนะ ในระดับรายวิชาเป็นการประเมินความสามารถที่ผู้เรียนทำได้หลังจากจบวิชานั้น ๆ และการประเมินสมรรถนะในระดับหลักสูตรเป็นการประเมินความสามารถที่ผู้เรียนทำได้หลังจากจบหลักสูตร

#### องค์ประกอบของการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้

1. กำหนดเกณฑ์ในการประเมิน ทำการประเมินว่า สูงกว่ามาตรฐานของสมรรถนะ ตามมาตรฐานของสมรรถนะ ต่ำกว่ามาตรฐานของสมรรถนะ

## การประเมินตามผลลัพธ์การเรียนรู้ แบ่งออกเป็น 3 โดเมนคือด้านปัญญา ทักษะ และเจตคติ หลักฐานการเรียนรู้

1. หลักฐานทางตรง เช่น คะแนนทักษะจากสหกิจศึกษา การตอบคำถาม แบบสะท้อนการเรียนรู้ของนักศึกษา การสังเกตพฤติกรรมของนักศึกษาในชั้นเรียน ผลงานของผู้เรียน
2. หลักฐานทางอ้อม เช่น เกรตรายวิชา ความพึงพอใจของศิษย์เก่า รางวัลหรือทุนที่นักศึกษาได้รับจากการเข้าร่วมแข่งขันต่างๆ อัตราการจ้างงาน
3. หลักฐานจากกระบวนการเรียนรู้ เช่น แผนการสอน หลักสูตร กิจกรรมต่างๆ สนทนากลุ่มหรือสัมภาษณ์นักศึกษ่ว่าประสบความสำเร็จในการเรียนด้านใดบ้าง กิจกรรมในห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร

### การออกแบบกิจกรรมการสอน ควรเน้นให้เห็นความเชื่อมโยงของกิจกรรมและผลการเรียนรู้

(Learning Outcome: LO) ของผู้เรียนที่พึงประสงค์ จะทำให้เกิดรูปแบบการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนเชิงประจักษ์นำไปสู่การสร้างเกณฑ์การประเมินออกมาได้ในรูปของระดับคะแนนที่สามารถแบ่งแยกระดับความสามารถของผู้เรียนในกิจกรรมนั้น ๆ ได้อย่างเที่ยงตรง

### ตัวอย่างการออกแบบกิจกรรมการสอน

หัวข้อกิจกรรม	การเสริมทักษะการปฏิบัติการทางคอมพิวเตอร์	
จุดเน้น Learning Outcome	จุดเน้นหลัก	ออกแบบและพัฒนาแบบจำลองเพื่อพัฒนาธุรกรรมทางธุรกิจ
	จุดเน้นรอง	-ประยุกต์องค์ความรู้และวิธีวิทยาด้านสารสนเทศ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ -ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม การสื่อสารและการนำเสนอข้อมูล
รายละเอียดกิจกรรม		การทำกิจกรรมเสริมทักษะการใช้ซอฟต์แวร์ การอภิปรายกลุ่มของโครงการทำเว็บและฐานข้อมูลสำหรับการขายสินค้าออนไลน์
การวัดและประเมินผล		งานกลุ่ม 35% โครงการแบ่งออกเป็น 3 ส่วนแต่ละส่วนออกแบบให้ประเมินความสามารถของผู้เรียนในการสร้างเว็บ ฐานข้อมูล โมเดลในการสร้างธุรกิจ ตามจุดเน้นหลักและจุดเน้นรอง

## ตาราง Rubrics

จุดเน้น	เนื้อหา	ระดับการประเมิน			
		ดีมาก	ดี	เพียงพอ	เริ่มต้น
จุดเน้นหลัก และจุดเน้นรอง	การออกแบบ	ออกแบบระดับ มีอาชีพ	ออกแบบมี ข้อผิดพลาด น้อย	คุณภาพแบบ กลางๆ	พอยอมรับได้
จุดเน้นหลัก	ความคิด สร้างสรรค์	สร้างสรรค์มาก มีเอกลักษณ์	การออกแบบมี ความคิด สร้างสรรค์	ออกแบบได้ ระดับกลางๆ	สร้างสรรค์น้อย

## Outcome Based Education (OBE) เน้นการเรียนรู้เป็นสำคัญเริ่มจากสมรรถนะ

(Competencies) ที่ได้จากลักษณะเด่นของสถาบันการศึกษานั้นๆ เช่น ราชชมงคลจะเน้น การผลิตบัณฑิต นักปฏิบัติ บวกกับความต้องการของตลาดแรงงานในอนาคต แล้วจึงแปลงออกมาเป็นผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตร ( Program Learning Outcome: PLO) จากนั้นจึงสร้างผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (Course Learning Outcome: CLO) โดยใช้แผนที่หลักสูตร (Curriculum mapping) เพื่อช่วยตรวจสอบว่าวิชาใดจะรับผิดชอบในการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียน และส่งต่อให้วิชาอื่นอย่างไร ผู้สอนก็ต้องนำ PLO มาเป็นตัวตั้ง เพื่อออกแบบแผนการสอนที่ต้องมีทั้งการประเมิน และการออกแบบการสอน วิธีการสอน ที่จะนำมาสู่ผลลัพธ์ทางการเรียนของผู้เรียน

การทำ OBE ไม่ได้เน้นที่ปริมาณความรู้หรือเนื้อหาที่จะสอน แต่เน้นที่หลักการ ที่ผู้เรียนสามารถนำไปต่อยอดได้ เพราะความรู้ในโลกอนาคตสามารถหาได้ง่ายกว่าปัจจุบัน ในระบบออนไลน์ต่างๆ ดังนั้นหน้าที่ของผู้สอนคือการอำนวยความสะดวกการเรียนรู้ให้ผู้เรียนด้วยการจัดประสบการณ์การเรียนรู้แบบใหม่ที่ท้าทายและให้เกิดผลลัพธ์การเรียนรู้ การเรียนรู้จึงไม่ได้มองที่ผลผลิตหรือสิ่งที่ได้จากผู้เรียนนั้นถูกหรือผิดแต่อยู่ที่การสร้างกระบวนการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนพร้อมที่จะเรียนรู้องค์ความรู้ใหม่ๆ หรือค้นหาความรู้ใหม่ๆ ได้ด้วยตนเองเมื่อจบการศึกษาไปแล้ว การจะทำให้ OBE บรรลุผลจึงไม่ใช่การทำเอกสาร แต่อยู่ที่การค้นหากลยุทธ์ วิธีการ ปัญหา และอุปสรรคที่ผู้เรียนประสบ OBE จะสำเร็จ สาธิตเกิดได้หลายระดับ ตั้งแต่ระดับวิชา ไปจนถึงหลักสูตรและมหาวิทยาลัย หลักการสำคัญคือการเปลี่ยนผู้เรียนที่เป็นลักษณะเดิมๆ ที่เก่งในการท่องจำ มาเป็นผู้ที่เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

## 3. การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ (Outcome Based Learning)

การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ (Outcome Based Learning) คือการจัดการเรียนการสอนที่มีการระบุคุณลักษณะอันพึงประสงค์หรือผลการเรียนรู้ที่คาดหวังที่จะให้เกิดกับนักศึกษาอย่างชัดเจน เป็นรูปธรรม สามารถวัดและประเมินผลการเรียนรู้ที่ระบุไว้ได้ โดยใช้กิจกรรม และการลงมือปฏิบัติ (Hands On) เช่น การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาหรือกรณีศึกษาเป็นฐาน (Problem – Based Learning/Case - Based Learning) การเรียนรู้โดยใช้วิจัยเป็นฐาน (Research –Based Learning) หรือการเรียนรู้โดยใช้ โครงการเป็นฐาน (Project – Based Learning) เพื่อให้เกิดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวัง

ปริญญา เทวนฤมิตรกุล (2558) เห็นว่า การศึกษาของไทยต้องเปลี่ยนจากการศึกษาที่มุ่งการใส่ความรู้ (Input-based Education) ให้เป็นการศึกษาที่มุ่งผลลัพธ์ (Outcome-based Education) โดยผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Student-centered) และอาจารย์เป็นผู้จัดกระบวนการเรียนรู้ หลักการของการศึกษาที่มุ่งผลลัพธ์ การเรียนรู้ (Outcome-based Education) โดยใช้กิจกรรมเป็นฐาน (Active Learning) จะไม่ใช่วิธีการเรียนรู้โดยการฟังบรรยาย (Lecture-based Learning) แต่ใช้วิธีการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมและการลงมือปฏิบัติ (Activity-based Learning) เช่น การเรียนรู้จากปัญหาที่เกิดขึ้นจริง (Problem-based Learning) การเรียนรู้โดยการทำโครงการ (Project-based Learning) และการเรียนรู้โดยการบริการสังคม (Service Learning) ซึ่งก็คือการให้ทำโครงการที่ไปบริการสังคมหรือชุมชน ซึ่งจะทำให้ได้เรียนรู้ในการใช้ความรู้โดยรับผิดชอบต่อสังคมด้วย ดังนั้นผู้สอนจึงต้องตั้งผลลัพธ์ที่ผู้เรียนควรจะได้หรือควรจะเป็นหลังจากเสร็จสิ้นการเรียน จากนั้นจึงออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อมุ่งไปสู่ผลลัพธ์ ซึ่งทั้งหมดนั้นล้วนแต่เป็น Active Learning ผู้สอนทำหน้าที่เป็นวิทยากรกระบวนการ (facilitator) ในการจัดกระบวนการเรียนรู้ โดยมีผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (student-centered) อาจารย์เรียนรู้ร่วมกันกับนักศึกษา ให้ผู้เรียนได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ให้นักศึกษาสรุปผลลัพธ์การเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ และต้องมีการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ การออกแบบกระบวนการเรียนรู้แบบเน้นผลลัพธ์ เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของการพัฒนาหลักสูตร นอกจากจะเป็นตัวกำหนดรูปแบบการเรียนการสอนแล้วยังต้องเชื่อมโยงสอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวังและการวัดการประเมินผลด้วย

หลักการออกแบบการจัดการเรียนรู้แบบเน้นผลลัพธ์คือ

1. ให้ผู้เรียน ได้ใช้ความคิด อยู่เสมอ
2. ให้ผู้เรียนมีประสบการณ์ตรงมากที่สุด
3. ให้ผู้เรียน ได้ทำงานกลุ่ม
4. เน้นให้แก้ปัญหา วิเคราะห์ ทำทนาย
5. ใช้เทคนิคและสื่อที่หลากหลาย
6. เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้แสดงความคิดเห็นอยู่เสมอ
7. ใช้เทคนิคจูงใจ และเสริมแรง
8. ประเมินผล การเรียนตลอดเวลา

ดังนั้น การออกแบบกระบวนการเรียนรู้เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ระดับใด และจะใช้วิธีใด จึงขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์การเรียนรู้หรือผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวังในแต่ละวิชานั้น โดยมีหลักในการจัดการเรียนการสอนเป็นการตอบคำถามสำคัญ 3 ประเด็น คือ

1. ต้องการให้เกิดอะไรขึ้นกับผู้เรียน ซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ และวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม
2. ทำอย่างไรให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งจะนำไปสู่การออกแบบวิธีการจัดการเรียนการสอน และสื่อการสอน
3. รู้ได้อย่างไรว่าบรรลุเป้าหมายหรือไม่ ซึ่งจะนำไปสู่การออกแบบวิธีการวัด ประเมินผล และเครื่องมือที่ใช้ในการวัดประเมินผล



#### 4. เทคนิคการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้

รูปแบบวิธีสอนเน้นผลลัพธ์การเรียนรู้มีหลากหลายวิธี แต่ในที่นี้จะกล่าวถึงการจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active learning) ฌัชนัน แก้วชัยเจริญกิจ (2550) ได้กล่าวถึงบทบาทของอาจารย์ผู้สอนในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวทางของ Active Learning คือจัดให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียนการสอนกิจกรรมต้องสะท้อนความต้องการในการพัฒนาผู้เรียนและเน้นการนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตจริงของผู้เรียน ดังนี้

1. สร้างบรรยากาศของการมีส่วนร่วม และการเจรจาโต้ตอบที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้สอนและเพื่อนในชั้นเรียน
2. จัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้เป็นพลวัต ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมรวมทั้งกระตุ้นให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จในการเรียนรู้
3. จัดสภาพการเรียนรู้แบบร่วมมือ ส่งเสริมให้เกิดการร่วมมือในกลุ่มผู้เรียน
4. จัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้ท้าทาย และให้โอกาสผู้เรียนได้รับวิธีการสอนที่หลากหลาย
5. วางแผนเกี่ยวกับเวลาในการเรียนการสอนอย่างชัดเจน ทั้งในส่วนของเนื้อหา และกิจกรรม
6. ครูผู้สอนต้องใจกว้าง ยอมรับในความสามารถในการแสดงออก และความคิดของที่ผู้เรียน

#### ตัวอย่างเทคนิคการจัดการเรียนรู้แบบ Active Learning

การจัดการเรียนรู้แบบ Active Learning สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน รวมทั้งสามารถใช้ได้กับนักเรียนทุกระดับ ทั้งการเรียนรู้เป็นรายบุคคล การเรียนรู้แบบกลุ่มเล็ก และการเรียนรู้แบบกลุ่มใหญ่ McKinney (2008) ได้เสนอตัวอย่างรูปแบบหรือเทคนิค การจัดการกิจกรรมการเรียนรู้ที่จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้แบบ Active Learning ได้ดี ได้แก่

1. การเรียนรู้แบบแลกเปลี่ยนความคิด (Think-Pair-Share) คือการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ให้ผู้เรียนคิดเกี่ยวกับประเด็นที่กำหนดแต่ละคน ประมาณ 2-3 นาที (Think) จากนั้นให้แลกเปลี่ยนความคิดกับเพื่อนอีกคน 3-5 นาที (Pair) และนำเสนอความคิดเห็นต่อผู้เรียนทั้งหมด (Share)
2. การเรียนรู้แบบร่วมมือ (Collaborative learning group) คือการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ให้ผู้เรียนได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยจัดเป็นกลุ่มๆ ละ 3-6 คน
3. การเรียนรู้แบบทบทวนโดยผู้เรียน (Student-led review sessions) คือการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ทบทวนความรู้และพิจารณาข้อสงสัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติกิจกรรมการเรียนรู้ โดยครูจะคอยช่วยเหลือกรณีที่มีปัญหา
4. การเรียนรู้แบบใช้เกม (Games) คือการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ผู้สอนนำเกมเข้าบูรณาการในการเรียนการสอนซึ่งใช้ได้ทั้งในขั้นการนำเข้าสู่บทเรียน การสอน การมอบหมายงาน และหรือขั้นการประเมินผล
5. การเรียนรู้แบบวิเคราะห์วีดีโอ (Analysis or reactions to videos) คือการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ให้ผู้เรียนดูวีดีโอ 5-20 นาที แล้วให้ผู้เรียนแสดงความคิดเห็น หรือสะท้อนความคิดเกี่ยวกับสิ่งที่ได้ดู อาจโดยวิธีการพูดโต้ตอบกัน การเขียน หรือ การร่วมกันสรุปเป็นรายกลุ่ม
6. การเรียนรู้แบบโต้วาที (Student debates) คือการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่จัดให้ผู้เรียนได้นำเสนอข้อมูลที่ได้จากประสบการณ์และการเรียนรู้ เพื่อยืนยันแนวคิดของตนเองหรือกลุ่ม

7. การเรียนรู้แบบผู้เรียนสร้างแบบทดสอบ (Student generated exam questions) คือการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้ผู้เรียนสร้างแบบทดสอบจากสิ่งที่ได้เรียนรู้มาแล้ว

8. การเรียนรู้แบบกระบวนการวิจัย (Mini-research proposals or project) คือการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่อิงกระบวนการวิจัย โดยให้ผู้เรียนกำหนดหัวข้อที่ต้องการเรียนรู้ วางแผนการเรียนรู้ เรียนรู้ตามแผนสรุปความรู้หรือสร้างผลงาน และสะท้อนความคิดในสิ่งที่ได้เรียนรู้ หรืออาจเรียกว่าการสอนแบบโครงงาน (project-based learning) หรือ การสอนแบบใช้ปัญหาเป็นฐาน (problem-based learning)

9. การเรียนรู้แบบกรณีศึกษา (Analyze case studies) คือการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้ผู้เรียนได้อ่านกรณีตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จากนั้นให้ผู้เรียนวิเคราะห์และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือแนวทางแก้ปัญหาภายในกลุ่ม แล้วนำเสนอความคิดเห็นต่อผู้เรียนทั้งหมด

10. การเรียนรู้แบบการเขียนบันทึก (Keeping journals or logs) คือการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ผู้เรียนจดบันทึกเรื่องราวต่างๆ ที่ได้พบเห็น หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน รวมทั้งเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับบันทึกที่เขียน

11. การเรียนรู้แบบการเขียนจดหมายข่าว (Write and produce a newsletter) คือการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้ผู้เรียนร่วมกันผลิตจดหมายข่าว อันประกอบด้วย บทความ ข้อมูลสารสนเทศ ข่าวสาร และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แล้วแจกจ่ายไปยังบุคคลอื่นๆ

12. การเรียนรู้แบบแผนผังความคิด (Concept mapping) คือการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้ผู้เรียนออกแบบแผนผังความคิด เพื่อนำเสนอความคิดรวบยอด และความเชื่อมโยงกันของกรอบความคิด โดยการใช้เส้นเป็นตัวเชื่อมโยง อาจจัดทำเป็นรายบุคคลหรืองานกลุ่ม แล้วนำเสนอผลงานต่อผู้เรียนอื่นๆ จากนั้นเปิดโอกาสให้ผู้เรียนคนอื่นได้ซักถามและแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

โดยทั่วไปเทคนิคการจัดการเรียนการสอน มีหลายวิธีที่สามารถนำมาใช้ผสมผสานออกแบบกระบวนการเรียนรู้ได้แก่

**1. การบรรยาย (Lecture)** เป็นเทคนิคหนึ่งที่ยิยมใช้มาก โดยเฉพาะเมื่อต้องให้ความรู้หรือข้อมูลต่างๆ อย่างไรก็ตามก็มีปัญหาหรือประเด็นที่บบย่อในการสอนแบบบรรยาย ได้แก่ นำเบื่อ ง่วง คอยกัน การบรรยายที่ดีจึงต้องเตรียมเนื้อหาให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ เตรียมเอกสารประกอบการสอน และสื่อการสอนประกอบ

การบรรยาย ท่าทางและบุคลิกภาพของผู้บรรยายจะมีส่วนช่วยให้การบรรยายไม่เป็นที่น่าเบื่อหน่ายซึ่งสามารถฝึกฝนเพื่อให้เกิดความสามารถเฉพาะตัวต่อไปได้ ต้องเตรียมการวางแผนช่วงไหนใช้อะไร กี่นาที ควรมีการใช้เทคนิคต่างๆร่วมกับการบรรยาย ได้แก่

1. เตรียมสื่อที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ เช่น VDO power point case study ข่าวจากหนังสือพิมพ์

2. ใช้วิธีนำเข้าสู่บทเรียนให้น่าสนใจนำติดตาม เช่นหาคำถามเพื่อนำเข้าสู่บทเรียน ให้ปรึกษากันแล้วตอบ ให้คะแนน หรือเล่าเรื่องนิทาน ข่าว เหตุการณ์ สอบถามปัญหาหรือความคาดหวัง ที่มาเรียน ใช้

คำถาม

ตั้งปัญหา ใช้บทกลอน ใช้เกม ร้องเพลง มีกิจกรรมแทรก ไม่นั่งอยู่แต่ที่โต๊ะ

3. ใช้การสอนวิธีอื่นประกอบ เช่น คำถาม เกม แข่งขัน แบ่งกลุ่มอภิปราย ให้ทำแบบฝึกหัด/  
ทดลองปฏิบัติ

4. สังเกตผู้เรียน (ง่วง เบื่อ คอยกัน ไม่เข้าใจ) และนำเทคนิคต่างๆ มาใช้ เช่น สุ่มเรียกชื่อ ถามคำถาม  
เล่าเรื่องสนุก ให้ผู้เรียนออกมาทำกิจกรรม เล่นเกม ออกกำลังกาย มีกิจกรรมแทรก ไม่นั่งอยู่แต่ที่โต๊ะ

5. ทดสอบก่อน /และหลังเรียน

**2. การอภิปราย (Discussion)** การอภิปราย สามารถทำได้ทั้งแบบเดี่ยวและผสมผสานกับเทคนิคการสอน  
อื่นๆ เช่นบรรยายแล้วอภิปรายทั่วไป บรรยายและแบ่งกลุ่มอภิปราย ให้กรณีศึกษาแล้วอภิปราย เชิญ  
ผู้เชี่ยวชาญ 1-5 คน มาร่วมอภิปราย โดยผู้สอนมีบทบาท เช่น ให้โจทย์ /ประเด็นที่เหมาะสม แนะนำกติกา  
แนวทางการปฏิบัติตนของสมาชิก กระตุ้นให้กลุ่มแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างเหมาะสม ตรงประเด็น สรุป  
ประเด็น เมื่อเสร็จสิ้นการสอน เป็น facilitator ที่ดี **ข้อดีคือ** เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พัฒนาทักษะการฟัง  
การพูด – ทักษะการอยู่ร่วมในสังคม การเคารพกฎกติกา และความคิดเห็นของกลุ่ม ปรับเปลี่ยนความเข้าใจ  
และเจตคติ

**3. การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน(Problem-based Learning : PBL)** เป็นการเรียนรู้ที่ให้  
แก้ปัญหาและสร้างชิ้นงานด้วยตนเอง การนำปัญหามากระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ เช่น ปัญหาอะไรบ้าง ต้องใช้  
ความรู้อะไรบ้างในการแก้ปัญหาอะไรที่ท่านรู้/ทำเป็นแล้ว อะไรที่ท่านยังไม่รู้/ทำไม่เป็น ท่านอยากได้ความรู้/  
ทักษะอะไรเพิ่ม จะหาความรู้/ทักษะนั้นได้จากที่ไหน อย่างไร ค้นคว้า นำเสนอ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ สรุปองค์  
ความรู้ /สร้างแนวทางปฏิบัติ เป็นการเรียนรู้ที่ให้แก้ปัญหาและสร้างชิ้นงานด้วยตนเองเทคนิคการจัดการ  
เรียนรู้ด้วยวิธี PBL ทำได้เช่น แบ่งกลุ่มผู้เรียน กลุ่มละ 5-10 คน เสนอโจทย์ปัญหา ให้แต่ละกลุ่มทำความเข้าใจ  
ศัพท์ และข้อความที่ปรากฏให้ชัดเจนและระบุปัญหา เสนอวีในการแก้ปัญหา นำเสนอ

**4. การเรียนรู้โดยใช้โครงการ/โครงการเป็นฐาน(Project-Based Learning)** โดยมีแนวทาง ดังนี้  
1. เลือกหัวข้อที่สอดคล้องกับสถานการณ์จริง นำไปใช้ได้จริง เช่นโครงการบูรณาการสู่ชุมชน  
2. ให้ผู้เรียนกำหนดวัตถุประสงค์ วิธีการศึกษาขั้นตอนการค้นคว้าหาข้อมูลหรือ การดำเนิน  
โครงการ

3. ผู้สอนวิเคราะห์ความเป็นไปได้ กระตุ้น ส่งเสริมให้เลือกวิธีการศึกษาหรือดำเนินงาน ได้อย่าง  
เหมาะสม ผู้เรียนดำเนินการตามขั้นตอนพร้อมบันทึกกิจกรรม ข้อมูลและผลงาน ผู้สอนสังเกต ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ

4. จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่างกลุ่ม เป็นระยะ

5. สรุปและเขียนรายงาน

**5. การเล่นบทบาทสมมติ(Role Play)** เพื่อพัฒนาทักษะของผู้เรียนในการเผชิญปัญหา แก้ปัญหา  
และตัดสินใจ รวมทั้งสร้างเจตคติและค่านิยม ในกิจกรรมการเรียนการสอนบทบาทสมมุติจะประกอบด้วยผู้  
แสดงและผู้สังเกตการณ์ให้ผู้เรียนเข้าใจความรู้สึกและพฤติกรรมของตนเองและผู้อื่น แต่ควรเลือกหัวข้อหรือ  
ประเด็นที่เหมาะสม กระตุ้นให้ผู้เรียนสนใจและมีส่วนร่วม และสามารถวิเคราะห์และสรุปสาระการเรียนรู้

**6. การศึกษาดูงาน** เป็นอีกกิจกรรมหนึ่งที่นิยมใช้ในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นให้ผู้เรียนมีประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมในการไปศึกษา **ก่อนศึกษาดูงาน** ให้แบ่งกลุ่มเพื่อรับผิดชอบมอบหมายหัวข้อ ประเด็น/ (วิธีการทำงาน ปัจจัยความสำเร็จ บทเรียน) แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาดูงาน ก่อนศึกษาดูงานต้องมีการเตรียมการดูงาน แบ่งกลุ่ม แบ่งงานกันมอบหมายงานที่ให้ไปดูเรื่องอะไร ให้หัวข้อ ทุกคนไป โดยมีเป้าหมายไปดูเรื่องอะไร **ระหว่างการศึกษาดูงาน** ซึ่ประเด็น ระหว่างดูงานจะมีพี่เลี้ยงคอยช่วยตอบข้อสงสัย ทำให้เห็นประเด็นชัดมากขึ้น **หลังการศึกษาดูงาน** นำเสนอผลการดูงาน สรุปและแลกเปลี่ยนประเด็นที่ไปดู มีการ เรียนรู้ อะไรเกิดขึ้นบ้าง หรือมีปัญหาและจัดการอย่างไร

**7. การฝึกปฏิบัติ** เป็นเทคนิคที่นิยมใช้มากในหลักสูตรที่มีวัตถุประสงค์ให้ผู้เรียนมีทักษะในการปฏิบัติ ซึ่งขั้นตอนในการจัดการเรียนรู้ด้วยกรฝึกปฏิบัติ คือ ก่อนฝึกปฏิบัติ เตรียมเอกสาร คู่มือ เครื่องมือ อธิบาย สาธิต แนะนำให้เข้าใจ นำฝึกปฏิบัติจริงในพื้นที่ หลังฝึกปฏิบัติ ให้จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตัวอย่างการฝึกปฏิบัติ เช่น การลงไปในพื้นที่จริง ต้องแนะนำเรื่องการแต่งกาย ใส่ชุดทีม (ถ้ามี) หลังกลับมาให้มาทำการ ทบทวนหลังการปฏิบัติ (After Action Review)

ทั้งนี้ การออกแบบกระบวนการเรียนรู้ในหลักสูตร ส่วนใหญ่มักผสมผสานใช้หลากหลาย เทคนิคขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ โดยมีหลักคิดที่สำคัญ คือ ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างมีส่วนร่วมสูงสุด

#### เปรียบเทียบแนวทางการจัดการเรียนรู้แบบดั้งเดิมสู่การปรับเปลี่ยน

การจัดการเรียนรู้แบบดั้งเดิม	การปรับเปลี่ยนการจัดการเรียนรู้
ผู้สอนเป็นผู้สั่งสอนและผู้เชี่ยวชาญ ผู้เรียนอ่านและฟังจากสิ่งที่ ผู้สอนพูด สอนเป็นกลุ่มใหญ่ เน้นที่ความรู้และข้อเท็จจริง สอนในห้องเรียน	ผู้สอนเป็นผู้อำนวยความสะดวกที่ ปรีกษาและผู้ชี้แนะ ผู้เรียนสืบเสาะความรู้ได้อย่างอิสระ (อินเทอร์เน็ต) เน้นการทำงานของแต่ละคนเป็นกลุ่มเล็กๆและการมี ปฏิสัมพันธ์ในกลุ่มใหญ่ เน้นไปที่การประยุกต์ใช้ความรู้ ผู้เรียนเรียนรู้ทางออนไลน์นอกห้องเรียน

#### การปรับเปลี่ยนการจัดการเรียนรู้จาก Passive ไปยัง Active Learning

กระบวนการเรียนรู้แบบตั้งรับ (Passive Learning)	กระบวนการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning)
ครูเป็นผู้นำการเรียนรู้ ครูผู้สั่งสอน/การบรรยาย ครูคือผู้รู้ที่มีอำนาจ ครูเป็นศูนย์กลาง	ผู้เรียนนำตนเอง (ผ่านกิจกรรมต่างๆ) ครูผู้อำนวยความสะดวกและชี้แนะ ครูกับผู้เรียนร่วมมือกันพัฒนาความรู้ ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

## การปรับเปลี่ยนบทบาทของผู้เรียน

จาก Passive Learner	ไปเป็น Active Learner
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ความจำ ข้อเท็จจริง</li> <li>• การจดบันทึก</li> <li>• การซึมซับความรู้ต่างๆ</li> <li>• การสำรองข้อมูล (ผู้เรียนได้รับข้อมูลมากเกินไปเกินจะรับได้)</li> <li>• กิจกรรมที่ใช้ระดับการคิดขั้นพื้นฐาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การคิด/แก้ปัญหา</li> <li>• การค้นพบ</li> <li>• การสร้างความรู้</li> <li>• การสะท้อนกลับของข้อมูล</li> <li>• การร่วมแรงร่วมใจกัน</li> <li>• การตอบสนอง</li> <li>• การมีส่วนร่วม</li> <li>• การสร้างความสัมพันธ์</li> <li>• การริ่หรือโครงสร้างใหม่</li> <li>• การตรวจสอบการ เรียนรู้ของตนเอง</li> <li>• มีอภิปัญญา/การรู้คิด (คิดและพูดเกี่ยวกับการเรียนรู้ได้)</li> <li>• กิจกรรมที่ใช้ทักษะการ คิดระดับสูง</li> <li>• การเรียนรู้เชิงลึก</li> <li>• มีปฏิสัมพันธ์กับบทเรียน</li> </ul>

## ความรู้และการเรียนรู้

1. Tacit Knowledge ความรู้แบบฝังตัว เป็นความรู้ที่ถ่ายทอดปลูกฝังกัน มาในครอบครัวหรือในชุมชน เป็นความรู้เพื่อการทำมาหากิน เรียกว่าความรู้แบบกินได้ เป็นการเรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติจริงในงานมายาวนาน จนเกิดการฝังติดตัว เป็นลูกมือมาก่อน ผู้ให้ความรู้คือผู้ปฏิบัติจริง

2. Implicit Knowledge ผู้ให้ความรู้คือครูไม่ใช่ผู้ปฏิบัติจริง เมื่อเรียนรู้ แล้วสามารถแสดงออกมาได้ แต่อาจไม่สามารถไปทำมาหากินได้จริง เป็นการเรียนรู้ในโรงเรียนที่เป็นแบบแยกส่วนมากกว่าความรู้ในตัวคน

## 5. แนวทางการวัดผลแบบ Outcome-Based Assessment

หลักการวัดและประเมินผลแบบ outcome-based assessment มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสัมฤทธิ์ผลของนักศึกษาตาม learning outcomes เมื่อผ่านกระบวนการเรียนการสอนในรายวิชา (ตาม course learning outcomes) หรือในหลักสูตร (ตาม program learning outcomes) โดยที่วิธีการวัดผลต่างๆ ต้องมีความสอดคล้องกับวิธีการเรียนการสอน และ learning outcomes ที่กำหนดไว้ในรายวิชาหรือหลักสูตร นอกจากนี้ยังต้องเป็นวิธีการวัดผลที่มี validity มี reliability ตามมาตรฐานการวัดผลด้วย การวัดผลแบบ outcome-based assessment สามารถทำได้ดังนี้

1. เน้นการวัดผลที่เป็นผลลัพธ์ (outputs) หรือผลผลิตสุดท้าย (end products) ของนักศึกษาซึ่งแตกต่างจากการวัดผลจากการเรียนการสอนแบบบรรยายให้ความรู้โดยอาจารย์และสอบวัดความรู้ที่อาจารย์สอนจากตัวนักศึกษา แต่ outcome-based assessment จะเน้นที่การประยุกต์ใช้ความรู้และสามารถแสดงให้เห็นถึงภูมิความรู้ ทักษะและเจตคติที่นักศึกษาต้องทำได้ตามบริบทเงื่อนไขที่พึงประสงค์เมื่อนักศึกษาเรียนจบรายวิชาซึ่งเป็นผลลัพธ์ ที่ได้แจ้งให้นักศึกษาทราบและเข้าใจก่อนขึ้นเรียนในรายวิชาว่า เมื่อจบแล้วจะวัดผลด้วยการประเมินอะไร ประเมินอย่างไรและเป็นที่ยอมรับได้ว่านักศึกษาระบุผลลัพธ์ต่างๆตามที่ได้กำหนดไว้

2. ใช้การตัดสินผลแบบอิงเกณฑ์ (criterion referenced) หมายถึงการวัดผลลัพธ์หรือผลผลิตสุดท้ายของนักศึกษาแต่ละคนเทียบกับเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า การกำหนดสัญลักษณ์ผลการเรียน (grade) ก็กำหนดตามเกณฑ์ที่ได้ตั้งไว้ตั้งแต่เริ่มเปิดเรียนรายวิชานั้นๆ ซึ่งจะช่วยให้นักศึกษาได้รับทราบถึงเป้าหมายที่จะต้องทำให้ได้ในระดับผ่านหรือระดับ A หรือช่วยให้นักศึกษาประเมินตนเองได้ว่ายังมีความรู้ความสามารถห่างไกลจากเป้าหมายเพียงใด

3. มีการวัดผลอย่างต่อเนื่องและใช้วิธีการสอบที่หลากหลายและต้องทำบ่อยๆ เพื่อเป็นการสะท้อนกลับให้นักศึกษาสามารถมุ่งไปสู่ outcomes ต่างๆ ที่กำหนดไว้ในรายวิชา ซึ่งวิธีการสอบนั้นไม่จำเป็นต้องเป็นแบบ formal ในทุกครั้งและนับเป็นกลยุทธ์ในการชี้ให้นักศึกษาทราบจุดอ่อนจุดแข็งของตนเองและช่วยทำให้นักศึกษา ได้เรียนรู้เป็นลำดับจนประสบความสำเร็จได้

4. มีการกำหนดมาตรฐานการสอบ โดยกำหนด outcomes และกำหนดเกณฑ์ที่ชัดเจนในการวัดผล ซึ่งจะคงที่ตลอดไม่ว่าอาจารย์ท่านใดเป็นผู้คุมสอบหรือนักศึกษาคนใดที่ถูกสอบ ซึ่งอาจารย์ผู้สอบสามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการเตรียมสอบ พัฒนาข้อสอบและกำหนดวิธีการจัดการสอบ ทั้งนี้ outcomes ต่างๆ และเกณฑ์ได้ประกาศให้เป็นที่ทราบกันทั่วทั้งนักศึกษาและอาจารย์ จึงเป็นกลไกสำคัญในการกำกับให้กระบวนการวัดผลมีความเชื่อมั่นที่คงที่ (consistency) โปร่งใสและมีมาตรฐาน

5. มีความเที่ยงตรง (validity) หมายถึง วิธีการสอบและเกณฑ์จะต้องตรงกันกับ outcomes ต่างๆ ที่ต้องการวัด ถ้ามีการสอบที่วัดผลนอกเหนือจากที่กำหนดไว้จะถือว่าไม่มีความเที่ยงตรง (invalid) เช่นการกำหนดขึ้นรายงานภาษาอังกฤษให้นักศึกษาส่งเก็บคะแนนและอาจารย์ประเมินผลงานนั้นตาม outcomes ที่กำหนดไว้ หากอาจารย์หักคะแนนเนื่องจากนักศึกษาเขียนรายงานผิดไวยากรณ์ ทั้งๆ ที่ไม่ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ว่ารายงานต้องเขียนไวยากรณ์ถูกต้อง กรณีนี้ถือว่าวิธีการวัดผลไม่เที่ยงตรง และยังไม่ยุติธรรมกับนักศึกษาด้วย

6. มีการวัดผลแบบบูรณาการ (integrated assessment) เป็นวิธีการวัดผลที่ดีในการแสดงหลักฐานที่เชื่อมั่นได้ว่านักศึกษาได้บรรลุ outcomes ต่างๆ ของรายวิชาหรือหลักสูตรได้ชัดเจน เป็นการรวมผลลัพธ์หรือผลผลิตของนักศึกษาจากทั้ง formative และ summative assessment เพื่อให้นักศึกษาสามารถแสดงออกถึงความสามารถ ในการบูรณาการการใช้ความรู้ ทักษะและเจตคติตาม outcomes ต่างๆ ที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นเรื่องที่เป็นไปไม่ได้หากเลือกใช้วิธีการสอบข้อเขียนวิธีเดียวแล้วมาสรุปว่านักศึกษารับรู้ outcomes ต่างๆ ในรายวิชานั้น

7. มีความสอดคล้องกับกระบวนการอื่นๆ ในการจัดการศึกษาผลลัพธ์ของแต่ละรายวิชาต้องมีความสอดคล้องกับผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ในหลักสูตร โดยต้องจัดการให้มีความสอดคล้องต่างๆระหว่างกิจกรรมการเรียนรู้การสอน และวิธีการวัดผล ให้บรรลุ learning outcomes ด้วย

## 6. Tacit Knowledge (ความรู้ที่ได้จากการสกัดความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน)

จากการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน ใน 3 คณะ จากทั้งสายวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในหัวข้อ “การจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผลลัพธ์การเรียนรู้

ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร” สามารถสรุปประเด็นวิธีการที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนได้ 3 ประเด็น

1. องค์ความรู้ที่จำเป็นเรื่อง : การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร

2. เทคนิคการสอนที่ทำให้เกิดผลลัพธ์การเรียนรู้

3. การจัดเตรียมการใช้สื่อการสอน

1. องค์ความรู้ที่จำเป็น : การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร

การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ (Outcome Based Education) เน้นการเรียนรู้เป็นสำคัญเริ่มจากสมรรถนะ (Competencies) ที่มหาวิทยาลัยเน้นการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ บวกกับความต้องการของตลาดแรงงานในอนาคต แล้วจึงแปลงออกมาเป็นผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตร (Program Learning Outcome: PLO) จากนั้นจึงสร้างผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (Course Learning Outcome: CLO) โดยใช้แผนที่หลักสูตร (Curriculum mapping) เพื่อช่วยตรวจสอบว่าวิชาใดจะรับผิดชอบในการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียน และส่งต่อให้วิชาอื่นอย่างไร ผู้สอนได้นำ PLO มาเป็นตัวตั้งเพื่อออกแบบแผนการสอนที่ต้องมีทั้งการประเมิน และการออกแบบการสอน วิธีการสอน ที่จะนำมาสู่ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนในทุกวิชาจะมีการระบุกิจกรรมใน มคอ.3 โดยอาจารย์ผู้สอนได้ออกแบบการเรียนการสอนในแต่ละรายวิชาดังนี้

1. ออกแบบกิจกรรมให้ท้าทาย เช่นวิชาด้านเคมี โดยการตั้งประเด็นปัญหาให้นักศึกษาออกแบบแก้โจทย์ปัญหา ได้ผลลัพธ์แล้วให้สรุปและนำเสนอ จะเห็นความแตกต่างและข้อดีของแต่ละกลุ่มว่าคืออะไรบ้าง

2. ให้นักศึกษาเขียนการปรับพฤติกรรมหรือบุคลิกภาพที่ไม่พึงประสงค์ โดยมีทฤษฎีประกอบ ทำให้นักศึกษารู้ตัวเอง มองตัวเองว่ามีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์คืออะไร มีแบบฟอร์มให้บันทึกตลอด 1 ภาคเรียน บันทึกพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์และสิ่งที่อยากปรับปรุง จากนั้นให้สรุปและนำเสนอวิเคราะห์ในชั้นเรียนว่าทำแล้วได้ผลหรือไม่อย่างไร

3. การเรียนรู้โดยใช้วิธี service learning ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยแบ่งกลุ่มนักศึกษาที่มีแนวคิดคล้ายกันไปสำรวจความต้องการของชุมชนใกล้บ้าน แล้วให้นักศึกษาเขียน proposal เพื่อให้ได้หัวข้อ

ในการศึกษา จากนั้นประเมินนักศึกษาว่าขาดความรู้อะไร ในช่วงกลางเทอมจึงป้อนความรู้เพิ่มเติมให้ แล้วให้ลงมือปฏิบัติ หากพบปัญหาก็นำมาปรับแก้

4. นักศึกษาสาขาการบัญชี ได้ฝึกตรวจงบการเงินบริษัทโดยใช้ข้อมูลจริงแต่ปิดชื่อบริษัท โดยอาจารย์ซึ่งเป็นผู้ตรวจสอบบัญชีจะให้คำปรึกษาและตรวจซ้ำอีกรอบ และการสอนจรรยาบรรณ โดยให้นักศึกษาทำหนังสือ คลิปวิดีโอ ส่งเข้าประกวดสภาวิชาชีพบัญชี ซึ่งนักศึกษาจะได้ประสบการณ์ตรง

5. วิชาการเขียนโปรแกรม เป็นทฤษฎีและปฏิบัติ ด้านการปฏิบัติจะให้โจทย์แก่นักศึกษา โดยยกสถานการณ์เป็นตัวอย่างทุกขั้นตอน จากนั้นจำลองโจทย์ให้นักศึกษาลงมือปฏิบัติ โดยอาจารย์จะตรวจงานของทุกคนทุกเครื่อง และคิดเรื่องที่ดีที่สุดในนำเสนอให้เพื่อนฟัง ซึ่งนักศึกษาจะชอบเพราะเห็นผลลัพธ์จริง หรือบางครั้งอาจเป็นการถอดบทเรียนจาก YouTube

6. ระบุกิจกรรมใน มคอ.3 เพื่อให้ให้นักศึกษาได้ปฏิบัติโดยใช้โครงงานเป็นฐาน (PBL) เช่นในวิชา เศรษฐศาสตร์ให้นักศึกษาทำเสนอโครงงานเพื่อหาแนวทางในการลดค่าสาธารณูปโภคของมหาวิทยาลัย ประเด็นปัญหาคือมหาวิทยาลัยจ่ายค่าสาธารณูปโภคสูงมาก ทำอย่างไรจะช่วยลดค่าสาธารณูปโภคได้ แบ่งกลุ่ม นักศึกษาสำรวจการใช้พลังงานในห้องสำนักงาน ทุกจุด สังเกต บันทึก ข้อมูล เป็นเวลา 5 สัปดาห์ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ นำเสนอในรูปแบบตาราง กราฟและเสนอแนวทางในการปรับลดค่าสาธารณูปโภค

7. วิชาเคมีปฏิบัติการ เริ่มแรกมี Lab มีการบันทึกข้อมูล การทดลอง มาให้นักศึกษาถอดการทดลอง เขียน flow chart ก่อนเรียน จากนั้นทำการทดลอง สารเคมีที่ใช้ทดสอบ กระบวนการทดลองตามขั้นตอน ท้ายการทดลองมีคำถามว่า สิ่งนี้นักศึกษาได้ปฏิบัตินั้นเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างไร และให้สรุปผลอภิปรายผลของแต่ละกลุ่ม นำเสนอ และดูว่ามีคล้ายกันก็กลุ่ม แตกต่างกันก็กลุ่ม เพราะอะไร เกิดข้อผิดพลาดตรงไหน

8. ในรายวิชาทางการตลาด ให้นักศึกษาลงพื้นที่ฝึกปฏิบัติจริงกับกลุ่มวิสาหกิจชุมชน นำผลการศึกษามาแนะนำเสนอ และจัดนิทรรศการ จัดกิจกรรมทางการตลาด

9. สร้างไลน์กลุ่มในรายวิชา เพื่อใช้เป็นช่องทางในการสื่อสารนอกตารางเวลาเรียน ภาคปฏิบัติจะมีคู่มือปฏิบัติการ มีตัวอย่างของจริงทั้งหมด เช่น ตัวอย่าง ดิน หินและแร่ ปุ๋ย มีตัวอย่างให้ดูและลงมือทำ ปุ๋ย และพืชให้ทำในแปลงและกระถาง สอนการคำนวณตามที่ออกแบบกิจกรรมไว้ใน มคอ. 3 โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ และ Project Base Learning ในภาคทฤษฎีใช้ PowerPoint และดูใน YouTube ภาคปฏิบัติให้เรียนรู้โดยการปฏิบัติจริงดูผลการปฏิบัติทุกครั้ง จากนั้นจะเป็นการนำความรู้ในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติไปดำเนินการเป็น Project Base Learning โดยเลือกผลิตพืชชนิดใดชนิดหนึ่ง โดยเลือกสิ่งที่มีใน nursery การแบ่งคะแนนจะได้ PBL มากกว่าส่วนอื่น มีการนำเสนอในภาคการศึกษาสุดท้าย ถ่ายรูป ทำ PowerPoint เพื่อนำเสนอ ส่วนใหญ่นักศึกษาจะทำได้ดี แต่การประเมินผลบางครั้งอาจต้องใช้เวลาในการประเมินผล เช่น การเพาะเมล็ดอาจใช้เวลา 2 สัปดาห์

10. วิชาด้านสารสนเทศคอมพิวเตอร์ มีสื่อการสอนใช้ E-Learning VDO, pdf, PowerPoint, ในการประเมินผลใช้แบบทดสอบที่สามารถรู้คะแนนหลังทำแบบทดสอบทันที การปฏิบัติ ใช้วิธีจับฉลากโจทย์ใน



การเรียนแต่ละหัวข้อให้หลากหลาย และจากการวิจัยในชั้นเรียนทำให้พบวิธีการสอนอีกวิธีคือ เพื่อนช่วยเพื่อน โดยให้คนที่เรียนดีช่วยสอนเพื่อนที่ทำไม่ได้ ซึ่งได้ผลดีพอสมควร

11. วิชาปฏิบัติสอนรูปแบบทั่วไปคือให้ทฤษฎีก่อนแล้วค่อยปฏิบัติ แต่ไม่ค่อยได้ผลจึงลองย้อนคร โดยให้นักศึกษาลองศึกษาลงมือทำด้วยตัวเองก่อน เช่น ตอนนี้อ่านวิชาสีและตัวถึงให้ลงมือทำเอง พอทำเสร็จแล้วค่อยไปว่าสีเปื้อนหรือไม่ตี ไม่ตีไม่เรียบเพราะอะไร เตรียมพื้นไม้ตีไม้ชัย เหมือนเด็กอยู่ ทำไปก่อนยังไม่ต้องสอนให้เขาลงมือปฏิบัติ รู้ปัญหา ก่อน แล้วค่อยไปสอนเขาจะจำ ครั้งต่อไปจะไม่ลืม เรียนรู้ข้อผิดพลาดจากครั้งก่อน แต่ในข้อผิดพลาดของแต่ละคนจะให้มาแชร์กันว่าคนนี้ผิดพลาดเรื่องอะไร คนนั้นผิดพลาดเรื่องอะไร เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน โดยอาจารย์เป็นพี่เลี้ยงคอยชี้แนะ

12. วิชากระบวนการคิดและแก้ปัญหาซึ่งเป็นวิชาบูรณาการจะมีอาจารย์ทางเคมี ชีวะและสังคมศาสตร์ ร่วมกันออกแบบกิจกรรม แบ่งเป็น 5 สัปดาห์โดยสัปดาห์ที่ 1-3 รับฟังคำแนะนำ สัปดาห์ที่ 4 -5 ลงมือปฏิบัติ โดยได้ฝึกการมัดย้อมผ้าด้วยสีจากวัสดุธรรมชาติ โดยสองครั้งแรกให้ทดลองมัดย้อม โดยให้คิดและออกแบบเองว่าจะเลือกพืชตัวไหนเป็นตัวย้อมจะใช้อะไรเป็นตัวเติมสี เช่น สารส้ม น้ำปูนใส ชี้เถ้า และทำกิจกรรมไปพร้อมๆกัน โดยอาจารย์จะเป็นคนสังเกต และขั้นตอนสุดท้ายให้ทุกคนนำสิ่งที่ได้มาวางด้วยกันเรียนรู้ด้วยกันบางกลุ่มสีสวยลายไม่สวย บางกลุ่มลายสวยแต่สีไม่สวย ก็เกิดการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน ซึ่งจากนั้นจะให้นำผ้ามัดย้อมไปออกแบบเป็นผลิตภัณฑ์ว่าจะนำไปพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์อะไร และนำผลงานที่ได้ไปจัดนิทรรศการ เช่นในงานเกษรนำนแพร์ งานกาชาदन่าน

13. วิชามนุษยสัมพันธ์ นอกจากเรียนทฤษฎีแล้วในการปฏิบัติได้ออกแบบกิจกรรมเสริมทักษะ เช่น การพัฒนาบุคลิกภาพหรือพฤติกรรม ให้มองตัวเองว่าอะไรที่ไม่ดีถ้ามองตัวเองไม่ออกให้เพื่อนช่วยบอกแล้วให้ปฏิบัติบันทึกมาว่าพฤติกรรมที่ไม่ชอบในตัวเองคืออะไร แล้วที่อยากให้เป็นคืออะไร และวิธีการปรับปรุงจะทำอะไรบ้าง ให้ทำบันทึกและส่ง สัปดาห์สุดท้ายก่อนสอบให้ออกมานำเสนอว่า ผลการปฏิบัตินั้นพฤติกรรมดีขึ้นตามที่ต้องการหรือไม่ และจะให้อาจารย์และเพื่อนสังเกตว่าพฤติกรรมดีขึ้นหรือไม่

14. การสอนโดยใช้ประเด็นปัญหา สร้างคำถามโดยให้ช่วยกันหาคำตอบ หาข้อสรุปและการยกตัวอย่างมากมาย เทคนิคที่ใช้คือการใช้คำถามโดยที่ไม่บอกคำตอบก่อน ถ้านักศึกษาตอบได้แสดงว่าเข้าใจในสิ่งที่ถาม และวิชาภาษาอังกฤษบางครั้งเป็นคำศัพท์การที่บอกตรงๆจะไม่จำ จึงต้องสอนทางอ้อมโดยให้ตัวอย่างมากๆ แล้วให้สังเกตความแตกต่างเช่น กฎของแกมมา โดยพยายามให้คิดได้ด้วยตัวเองซึ่งจะทำให้เกิดความจำระยะยาว และมอบกิจกรรมให้ลงมือทำ ครูจะพูดให้น้อยที่สุดแต่ต้องมีกรอบคำถามที่ชัดเจน มีตัวอย่างที่ดีให้พยายามลงมือทำเช่น roll play หรือนำเสนองาน และครูให้การเสริมแรง

15. วิชาทักษะช่างเกษตรประกอบด้วย 7 ทักษะวิชาชีพ วิธีการที่จะทำให้เกิดทักษะทางปัญญาต้องใช้หลากหลายวิธีได้แก่ 1. การตั้งโจทย์คำถามที่ต้องมีคำตอบที่หลากหลาย 2. การใช้สื่อออนไลน์เข้าช่วยมีการตั้งกลุ่ม facebook, line 3. ใช้วิธีการดาบสคือให้ลองทำก่อนตามสื่อออนไลน์ขั้นตอนการทำอาจถูกบ้างผิดบ้าง ชั่วโงมต่อไปจึงมาเรียนรู้ปฏิบัติใหม่ตามขั้นตอนที่ถูกต้องแบบดาบส ทั้ง 3 เทคนิคจะช่วยให้มีความรู้ด้านใดด้านหนึ่งเป็นอย่างดีเมื่อมีความรู้ในทักษะใดแล้ว ประเด็นอื่นๆ ก็จะคล้าย ๆ กัน

16. วิชาพืชสวนประดับ เป็นวิชาปฏิบัติการ นักศึกษาต้องเรียนตั้งแต่วางแผนการผลิตจนถึงจำหน่าย

ผลิตได้ เช่น ให้เลือกการผลิตต้นไม้หนึ่งชนิดที่อยู่ในเนิร์สเซอรี่ที่น่าจะนำมาขายได้ ให้เค้าวางแผนการผลิต ตั้งแต่การเพาะเมล็ด ให้แก้ปัญหาในแต่ละขั้นตอน ให้วางแผนแล้วเราช่วยแนะนำให้การปรับแก้แผน เมื่อลงมือผลิตเราจะติดตามเป็นระยะ จะได้ผลในระดับหนึ่ง และในช่วงสอนเราจะใช้วิธีซักถามความคิดเห็นของแต่ละคนซึ่งบางคนก็จะมีไอเดียดี ๆ มาแนะนำเสนอให้เพื่อนๆ ฟัง

17. วิชาการวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศ เริ่มจาก mapping รายวิชา เช่น กำหนดเป้าหมายให้เด็กจะทำ application หรือ ใดๆ ก็ตามที่เกิดจากการสอน โดยการกำหนดเป้าหมายเริ่มจากผู้สอน หาเวทีให้นักศึกษาเพื่อเข้าแข่งขัน หาข้อมูลสนับสนุนก่อนเช่น สาธารณสุขต้องการทำระบบนี้ พี่ชต้องการทำระบบนี้แล้วให้นักศึกษาเลือกแล้วพานักศึกษาลงพื้นที่จริง ซึ่งวิธีการนี้อาจจะต้องเสียสละเวลามากเพราะต้องลงกำกับนักศึกษาคอยเป็นที่เลี้ยงตลอดเวลา สิ่งที่ได้ต่อจากนั้นคือนักศึกษาจะรู้วิธีการสร้างผลงาน หลังจากได้ผลงานต้องย้อนกลับไปพิจารณาว่าสิ่งที่สร้างต้องนำมาเข้าแข่งขันได้จริง แล้วจะสามารถบูรณาการเชื่อมโยงไปได้หลายวิชา

18. วิชาปฐพีวิทยาเบื้องต้น จะมีทั้งทฤษฎีและปฏิบัติการ เนื้อหาเริ่มตั้งแต่วัตถุดิบกำเนิดดิน จนถึง การนำไปใช้ประโยชน์ จึงใช้วิธีการมอบหมายงานควบคู่คือทำแปลงปลูกพืช โดยเริ่ม 1 เดือนก่อนเปิดการเรียน การสอน เตรียมแปลง เลือกพืชที่จะปลูกเพื่อขาย วิธีการปลูก ทุกอย่างคือปฏิบัติไปก่อน ในช่วงโมงทฤษฎีเมื่อเราพูดย้อนกลับ เช่น ดินคืออะไร ก็จะนำตัวอย่างมาให้ดูแล้วให้อธิบายว่าเป็นดินเพราะอะไรให้ความหมาย พอถึงตอนปฏิบัติจึงพาไปเก็บตัวอย่างในแปลง อธิบายทีละขั้นตอนทุกครั้งที่มีทฤษฎีต้องมองย้อนไปที่แปลงทุกครั้ง ในขณะที่เดียวกันเด็กต้องบันทึกกิจกรรมของตัวเองทุกครั้งว่าทำอะไรใส่ปุ๋ยอะไร

19. ก่อนเรียนได้กำหนด outcome ไว้แล้วว่าต้องการให้เกิดการเรียนรู้ในทักษะใด เช่น ทักษะทาง ความรู้ ทักษะทางปัญญา หรือการคิดวิเคราะห์ ตั้งเป้าว่าต้องการให้ได้ outcome อะไรในการเรียนนี้ วิชาที่ สอนเป็นทฤษฎี จะใช้การยกตัวอย่าง การใช้กิจกรรมกลุ่ม เช่น ยกตัวอย่างนโยบายเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ รัฐบาลใช้แล้วให้นักศึกษาแบ่งกลุ่ม ฝึกคิดวิเคราะห์ ข้อดี ข้อเสีย ผลกระทบ แล้วนำเสนอในชั้นเรียน และหา ข้อสรุปร่วมกัน

20. วิชานวัตกรรมและเทคโนโลยี ให้นักศึกษาเขียน mind mapping ให้เลือกหัวข้อเอง ตามสาขาที่ เรียนแล้วนำมา discuss อธิบายเพิ่มเติม ในกระบวนการสร้างนวัตกรรมจะกำหนดสถานการณ์ให้ว่าควรมี รูปแบบอะไรบ้าง เริ่มจากกำหนดสถานการณ์และโอกาสแล้วไปสืบค้นข้อมูลและออกแบบวางแผนวิธีการทำ และลงมือปฏิบัติเจอปัญหาอะไร หาวิธีการแก้ปัญหาแล้วมาแนะนำเสนอในห้องเรียน

กรณีตัวอย่าง เอาหลอดทดลองให้แบบจำกัด ถ้าจะให้สร้างสะพานกำหนดความกว้างสูง ให้ผ่าน ระดับน้ำไหลเชี่ยวตรงนั้นได้กำหนดสถานการณ์ให้แล้วสามารถรับน้ำหนักบรรทุกทุกได้ แล้วเอาถุงใส่น้ำมาแทน น้ำหนักบรรทุกทุก ให้วางแผนออกแบบแต่ละรูปแบบ โดยสอนเทคนิค กระบวนการ แต่เราจะสอนว่าการสร้าง นวัตกรรมจะมีเทคนิคกระบวนการอะไรบ้าง นักศึกษาจะออกแบบและทดสอบแบบในกระบวนการออกแบบ และทดสอบแบบจะเจอปัญหาอะไรมันไม่ได้จะแก้ไขแบบ เมื่อได้แบบที่ดีจะเอามาขาลั่นจกัน ทำแบบนี้ดี เพราะอะไร แล้วนำมาสรุปว่าการออกแบบที่ดีเพราะอะไร ออกแบบไม่ดีเพราะอะไร ทำให้เค้ามีโอกาสเขียน

แบบหรือการออกแบบ ลงมือทำเพื่อแก้ปัญหา สุดท้ายเมื่อแก้ปัญหาจะเจอคำตอบในกระบวนการคิด นี่คือวิธีการที่ใช้ในกระบวนการนวัตกรรมและเทคโนโลยี

จะเห็นว่าเทคนิควิธีการที่อาจารย์ได้ใช้ให้เกิดผลลัพธ์การเรียนรู้ในทักษะความรู้และทักษะทางปัญญา ซึ่งอาจารย์ทุกท่านได้ฝึกให้เด็กเกิดการคิดเพราะไม่เช่นนั้นเด็กจะแก้ปัญหาไม่ได้ ซึ่งเราจะตั้งผลลัพธ์ไว้ก่อนที่จะสอนว่าเราต้องการให้เกิดอะไร ได้อะไร

**ทักษะด้านคุณธรรมจริยธรรม** จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของอาจารย์หลากหลายหลักสูตร ได้ใช้เทคนิควิธีการต่างๆ สรุปได้ดังนี้

1. ทำความตกลงร่วมกันก่อนเรียน กำหนดกฎเกณฑ์ต่าง ๆ มีคู่มือคุณธรรมจริยธรรมในชั้นเรียน
2. เน้นวินัย การตรงต่อเวลา เช่นในการรีดนม เพราะโคนมให้น้ำนมตรงเวลา คนจึงต้องตรงเวลา ซื่อสัตย์ รับผิดชอบ และอดทน
3. สอนธรรมะด้วยการยกตัวอย่าง กรรมดีกรรมชั่ว เน้นความมีระเบียบวินัย แต่งตัวต้องเป็นระเบียบ พร้อมทั้งบอกเหตุผลที่ต้องทำแบบนั้น สอนจริยธรรมผ่านกิจกรรม
4. เน้นจรรยาบรรณวิชาชีพ ส่ง Clip VDO ไปประกวด การนำหลักพุทธศาสนามาใช้ในงานบัญชี
5. การทำให้เห็นเป็นแบบอย่าง เช่น ถ้าจะสอนเรื่องการตรงต่อเวลา ครูต้องตรงต่อเวลาและไปก่อนสอนเรื่องความมีน้ำใจ ให้แบ่งปันและช่วยกัน เช็คชื่อจริง ทำโทษเมื่อมาสาย ปลูกฝังคุณธรรม มีคะแนนเสริม
6. สอนคุณธรรมจริยธรรมจาก ข่าวต่างๆที่เกิดขึ้นประจำวัน นำข่าวมาแชร์ให้นักศึกษาฟัง
7. ฝึกความมีวินัย รับผิดชอบต่อ เช่น การชั่ง ตวง วัด สารเคมีต่าง ๆ ต้องตรง การใช้งานมอบหมาย และการรายงานผลต้องตรงเวลา กำหนดเงื่อนไขให้ปฏิบัติ การจัดระเบียบห้องปฏิบัติการ
8. ให้ความรู้เรื่องการใช้ Social Network การใช้ชีวิตในศตวรรษที่ 21
9. อบรมคุณธรรม ใช้คำว่า เพียร พอ ทาน ตามหลักวิชาเศรษฐกิจพอเพียง

**ในการวัดและประเมินผล** สรุปได้ดังนี้

1. การประเมินผลการเรียนรู้ ระหว่างการเรียนการสอน ได้แก่ การสังเกต สอบถาม การทดสอบ การฝึกปฏิบัติ
2. ประเมินผลเมื่อสิ้นสุดการเรียนการสอน ได้แก่ การสังเกต สอบถาม ทดสอบ เปรียบเทียบ และออกเกรดโดยใช้อิงเกณฑ์ตามระเบียบของมหาวิทยาลัย และสามารถเพื่อนำผลมาปรับปรุง วิธีสอน เนื้อหา สือได้
3. ประเมินผลกระทบและผลลัพธ์ ว่านำไปใช้ได้จริงหรือไม่ เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้าง

**เครื่องมือและสื่อการสอน**

เครื่องมือที่ใช้ในการสอนของแต่ละคนแต่ละวิชามีความหลากหลายแต่โดยรวมคือเน้นการมีส่วนร่วมของนักศึกษา ในภาคปฏิบัติมีการใช้ nursery ห้อง Lab สื่อมีชีวิต เช่น โคนม เป็นสื่อในการสอน ซึ่งจะเข้ากับการเรียนการสอนเพื่อให้ได้ Learning Outcome ในภาคทฤษฎีนอกจากเอกสาร ตำรา power point จะใช้สื่อที่มีความเคลื่อนไหวเพื่อให้นักศึกษาเกิดความสนใจและไม่เบื่อ เช่นคลิปวิดีโอ YouTube ,E-Learning, VDO, ตัวอย่างของจริง เช่น ดิน หิน แร่ ปุ๋ย การใช้สื่อออนไลน์ เป็นต้น

## 7. สรุป เทคนิคการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน มีหน่วยงานจัดการศึกษา 3 คณะประกอบด้วย คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยกำหนดคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ไว้ใน มคอ. 2 ครอบคลุมผลลัพธ์การเรียนรู้อย่างน้อย 5 ด้านคือด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะทางการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และนอกจากนี้ได้กำหนดให้หลักสูตรเน้นการพัฒนาให้นักศึกษาให้เป็นผู้ที่มีทักษะที่จำเป็นสำหรับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 สอดคล้องตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติและยุทธศาสตร์การจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ได้วางแนวทางการจัดการศึกษาในทุกหลักสูตรคือการผลิตบัณฑิตนัปฏิบัติ (Hands On) บนพื้นฐานเทคโนโลยีและนวัตกรรมโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยมุ่งพัฒนาทักษะวิชาชีพ ในรูปแบบการเรียนการสอนที่หลากหลาย วิธีการที่ใช้สอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ (Outcome Based Learning) ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยจะพบว่าอาจารย์ใช้วิธีการสอนหลากหลายวิธีมาผสมผสานกัน โดยอาจารย์ผู้สอนจะวางแผนคัดเลือกเทคนิคการสอนที่เหมาะสมกับธรรมชาติรายวิชา วัตถุประสงค์การเรียนรู้ ลักษณะผู้เรียนทั้งนี้ได้จัดเป็นกลุ่มวิธีการสอนที่ใช้ ได้แก่ เทคนิคกระบวนการกลุ่มการเรียนรู้จากปัญหา การเรียนรู้จากการวิจัยหรือจากโครงการ การเรียนรู้จากกรณีศึกษา การสอนแบบฝึกปฏิบัติ การเรียนรู้แบบย้อนกลับ การลงพื้นที่เพื่อหาโจทย์จากชุมชน การฝึกงาน สหกิจศึกษา เป็นต้น ด้วยวิธีการที่หลากหลายนั้นพอจะประมาณได้ว่า อาจารย์ได้ใช้เทคนิคการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) ในบางหน่วยการเรียนรู้หรือเฉพาะบทและหรือใช้ทั้งรายวิชาซึ่งการจัดการเรียนการสอนแบบ Active Learning ที่ได้ใช้แบ่งกลุ่มได้ดังนี้

**1. การจัดการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์ (Experiential Learning)** เป็นการสอนที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เป็นรูปธรรมเพื่อนำไปสู่ความรู้ความเข้าใจเชิงนามธรรม เหมาะกับรายวิชาที่เน้นปฏิบัติ หรือเน้นการฝึกทักษะ สามารถใช้จัดการเรียนการสอนได้ทั้งเป็นกลุ่ม และเป็นรายบุคคล หลักการสอนคือ ผู้สอนวางแผนจัดสถานการณ์ให้ผู้เรียนมีประสบการณ์จำเป็นต่อการเรียนรู้กระตุ้นให้ผู้เรียนสะท้อนความคิด อภิปราย สิ่งที่ได้รับจากสถานการณ์ ตัวอย่างเทคนิคการสอนที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์ ได้แก่ การสาธิต การฝึกปฏิบัติ ขั้นตอนดังนี้

**1) เทคนิคการสอนแบบการสาธิต** ผู้สอนวางแผนการสอนและออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ โดยแบ่งสัดส่วนเวลาสำหรับการบรรยายเนื้อและการสาธิต พร้อมกับคัดเลือกวิธีการที่จะลงมือปฏิบัติให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ โดยถ้าเป็นกิจกรรมกลุ่มจะต้องมีการวางโครงสร้างการทำงานกลุ่ม การแบ่งหน้าที่และมีการสลับหมุนเวียนกันทุกครั้ง จากนั้นดำเนินการบรรยายเนื้อหาและสาธิต โดยขณะสาธิตจะเปิดโอกาสให้ผู้เรียนซักถาม ผู้สอนแนะนำเทคนิคปลุกย่อย จากนั้นให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติและผู้สอนประเมินผู้เรียนโดยการสังเกตพร้อมกับให้คำแนะนำ ในจุดที่บกพร่องเป็นรายบุคคลหรือเป็นรายกลุ่ม เมื่อเสร็จสิ้นการปฏิบัติกิจกรรม ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันอภิปราย สรุปผลสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติ

2) **เทคนิคการสอนแบบเน้นฝึกปฏิบัติ** ผู้สอนวางแผนและออกแบบกิจกรรมที่เน้นการฝึกทักษะ เช่น การฝึกทักษะทางภาษา โดยจัดกิจกรรมที่กระตุ้นให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะซ้ำ ๆ อาจเป็นในลักษณะใช้โปรแกรมช่วยสอน สำหรับการฝึก โดยผู้สอนมีบทบาทให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวก กระตุ้นให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในชั้นเรียน

**2. การสอนแบบโครงการงาน (Project Based Learning)** โดยการสอนแบบโครงการงานสามารถจัดเป็นกิจกรรมกลุ่มหรือกิจกรรมเดี่ยวก็ได้ ให้พิจารณาจากความยาก – ง่าย และความเหมาะสมของโจทย์งาน และคุณลักษณะที่ต้องการพัฒนา วางแผนและกำหนดเกณฑ์อย่างกว้างๆ แล้วให้นักศึกษาวางแผนดำเนินการศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้วยตนเองโดยผู้สอนมีบทบาทเป็นผู้ให้คำปรึกษา จากนั้นให้นักศึกษานำเสนอแนวคิด การออกแบบชิ้นงาน พร้อมให้เหตุผลประกอบจากการค้นคว้า ให้ผู้สอนพิจารณาประกอบการอภิปรายในชั้นเรียน จากนั้นผู้เรียนลงมือปฏิบัติทำชิ้นงาน และส่งความคืบหน้าตามกำหนด การประเมินผลจะประเมินตามสภาพจริง โดยมีเกณฑ์การประเมินกำหนดไว้ล่วงหน้าและแจ้งให้ผู้เรียนทราบก่อนลงมือทำโครงการและมีการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิร่วมประเมินผล

**3. การสอนแบบใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem Based Learning)** เป็นการสอนที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ด้วยการศึกษาค้นคว้าปัญหาที่สมมุติขึ้นจากความจริง แล้วผู้สอนกับผู้เรียนร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาเสนอวิธีแก้ปัญหา หลักของการสอนแบบใช้ปัญหาเป็นฐาน คือการเลือกปัญหาที่สอดคล้องกับเนื้อหาการสอนและกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดคำถาม วิเคราะห์ วางแผนกำหนดวิธีแก้ปัญหาด้วยตนเองโดยผู้สอนมีบทบาทให้คำแนะนำแก่ผู้เรียนขณะลงมือแก้ปัญหา สุดท้ายเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการแก้ปัญหาผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันสรุปผลการแก้ปัญหา และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถึงสิ่งที่ได้จากการลงมือแก้ปัญหา

**4. การสอนที่เน้นทักษะกระบวนการคิด (Thinking Based Learning)** เป็นกระบวนการสอนที่ผู้สอนใช้เทคนิควิธีการกระตุ้นให้ผู้เรียนคิดเป็นลำดับขั้นแล้วขยายความคิดต่อเนื่องจากความคิดเดิมพิจารณาแยกแยะอย่างรอบด้าน โดยให้เหตุผลและเชื่อมโยงกับความรู้เดิมที่มี จนสามารถสร้างสิ่งใหม่หรือตัดสินใจ ประเมินหาข้อสรุปแล้วนำไปแก้ปัญหาอย่างมีหลักการ โดยการสอนที่เน้นกระบวนการคิด แบ่งออกเป็น การสอนที่เน้นทักษะกระบวนการคิดคำนวณและการสอนที่เน้นกระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณ มีขั้นตอนดังนี้

1) **การสอนที่เน้นกระบวนการคิดคำนวณ** เริ่มจากผู้สอนทบทวนเนื้อหาเดิม โดยแสดงวิธีการคิดคำนวณเป็นลำดับขั้น จากนั้นกำหนดโจทย์ให้ผู้เรียนฝึกคิด วิเคราะห์ เป็นลำดับขั้น เน้นการฝึกคำนวณซ้ำกับโจทย์ใหม่ และสุดท้ายผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันสรุปขั้นตอนการคิด การประเมินผลการเรียนรู้ประเมินจากขั้นตอนกระบวนการคิดเป็นลำดับขั้นที่นักศึกษาแสดงไว้ในกาแก้โจทย์คำนวณ

2) **การสอนที่เน้นกระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณ** จากอภิปรายและแสดงความคิดเห็น เป็นหัวใจสำคัญของการสอนที่เน้นกระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณ โดยเริ่มจากผู้สอนกระตุ้นผู้เรียนเกิดคำถามหรือตั้งคำถาม จากนั้นผู้สอนโน้มน้าว สร้างสถานการณ์ให้ผู้เรียนขยายความคิดและเชื่อมโยงองค์ความรู้ จากนั้นเปิดโอกาสให้ผู้เรียนร่วมกันแสดงความคิดเห็น อภิปรายในชั้นเรียน โดยผู้สอนมีบทบาทช่วยชี้แนะและสรุปความคิดตามหลักการ สุดท้ายให้ผู้เรียนพัฒนาชิ้นงาน หรือทำแบบฝึกหัด เพื่อประเมินผลการเรียนรู้

## 5. ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มีเป้าหมายในการพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีนโยบายที่ผลักดันให้มีการจัดการความรู้ทั่วทั้งมหาวิทยาลัยที่ตอบวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยมีการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัย (Tacit Knowledge) ถ่ายทอดไปสู่บุคลากรและนำไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบ (Explicit Knowledge) จนเกิดเป็นแนวปฏิบัติให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถ่ายทอดความรู้ภายในหน่วยงาน เป็นการสนับสนุนการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานที่เกิดจากการจัดการความรู้ของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนัก และเข้าใจถึงความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการความรู้มากขึ้น มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการจัดการความรู้กับผู้เชี่ยวชาญ และระหว่างหน่วยงานตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปจัดการความรู้ในหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรม ชัดเจน ครอบคลุมทุกภารกิจของมหาวิทยาลัย โดยใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน เพิ่มประสิทธิภาพให้มีความก้าวหน้า นำพามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป ซึ่งมหาวิทยาลัยฯ ได้เล็งเห็นความสำคัญของการนำกระบวนการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาคุณภาพและ ประสิทธิภาพ และพัฒนาฐานความรู้ภายในหน่วยงาน และพัฒนามหาวิทยาลัยนั้น

เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนัก และเข้าใจถึงความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการความรู้มากขึ้น มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการจัดการความรู้กับผู้เชี่ยวชาญ และระหว่างหน่วยงานตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปจัดการความรู้ในหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรม ชัดเจน ครอบคลุมในประเด็นยุทธศาสตร์ การพัฒนาการบริหารจัดการและการสร้างฐานวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งมีองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการ โดยใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน เพิ่มประสิทธิภาพให้มีความก้าวหน้า นำพามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป ซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน ได้เล็งเห็นความสำคัญของการนำกระบวนการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาคุณภาพและ ประสิทธิภาพ และพัฒนาฐานความรู้ภายในหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและบังเกิดผลต่อการปฏิบัติด้านพัฒนาองค์กร จึงได้มีการกำหนดประเด็น เรื่อง การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ตามเกณฑ์มาตรฐานของหลักสูตร จากการประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีประเด็นองค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์พันธกิจมหาวิทยาลัย  
เป้าหมาย

จำนวนองค์ความรู้ที่นำมาพัฒนาการปฏิบัติงานจริงของหน่วยงานอย่างเห็นผลเป็นรูปธรรม  
จำนวน 1 เรื่อง

## 6. แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

1. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ โดยมีอาจารย์ทั้ง 3 คณะ เข้าร่วม ดังนี้  
คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

- |                             |              |
|-----------------------------|--------------|
| 1. รองศาสตราจารย์เพ็ญจันทร์ | รวิยะวงศ์    |
| 2. นางศิริลักษณ์            | นรินทร์รัตน์ |
| 3. นางปิยะนุช               | สินันตา      |

- |                                |                |
|--------------------------------|----------------|
| 4. นางเมตตา                    | ตาละลักษณ์     |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธิดินันท์ | กุมาร          |
| 6. นางกัญญ์ณพัชญ์              | พลเยี่ยม       |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์นันทา     | เต็มสมบัติถาวร |

#### คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร

- |                               |                |
|-------------------------------|----------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสงค์  | เหลียมโสภณ     |
| 2. รองศาสตราจารย์ประมวล       | เต็มสมบัติถาวร |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิกุล    | สุรพรไพบุลย์   |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราโมทย์ | ทิมขำ          |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์มลิวรรณ์ | กิจชัยเจริญ    |
| 6. นายวิโรจน์                 | มงคลเทพ        |
| 7. นางนงนุช                   | เกตุ้ย         |

#### คณะวิศวกรรมศาสตร์

- |                                |         |
|--------------------------------|---------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สิทธิธากร | ปลาอาด  |
| 2. นายก้องเกียรติ              | ธนะมิตร |

#### กองการศึกษา

- |             |            |
|-------------|------------|
| 1. นางณปภัช | พันธุ์แก้ว |
|-------------|------------|

## 2. การกำหนดประเด็นความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ 1 ประเด็น

จัดประชุมระดมสมองในกลุ่มคณะกรรมการจัดการความรู้ เพื่อกำหนดประเด็นความรู้ คณะกรรมการได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และมีความเห็นว่ายุทธศาสตร์การจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ได้วางแนวทางการจัดการศึกษาในทุกหลักสูตรคือการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ (Hands On) บนพื้นฐานเทคโนโลยีและนวัตกรรมโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยมุ่งพัฒนาทักษะวิชาชีพ ในรูปแบบการเรียนการสอนที่หลากหลาย เช่น การเรียนรู้จากการทำงาน (Work-based Learning) โรงเรียน ในโรงงาน (work integrate learning :WIL) เทคนิคกระบวนการกลุ่ม การเรียนรู้จากปัญหา การเรียนรู้จากการวิจัย การเรียนรู้จากกรณีศึกษา การสอนแบบฝึกปฏิบัติ การฝึกงานสหกิจศึกษา เป็นต้น วิธีการดังกล่าวมา สอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ (Outcome Based Learning) ตามเกณฑ์ มาตรฐานหลักสูตรในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ทำให้คณะกรรมการสนใจที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร่วมกันในเรื่อง การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร

โดยแต่ละคนเสนอหัวข้อ นำหัวข้อมาพิจารณาคัดเลือก ใช้มติที่ประชุม เสียงส่วนใหญ่ การตัดสินใจเลือกเพราะ

- 1) สอดคล้องกับเป้าหมาย พันธกิจ วิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
- 2) ต้องทำเพราะอาจารย์จะได้มีเทคนิคการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ และให้เหมาะสมกับ

การจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21

มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ในปีการศึกษา 2562 คณะกรรมการใช้วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งมีการพบปะกันที่ห้องประชุม การนำเทคโนโลยี แอปพลิเคชัน Line เข้ามาเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสาร

3. กำหนดประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร โดยมีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน จากการนำไปใช้ประโยชน์

4. กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์

การกลุ่มเป้าหมายการนำไปใช้ประโยชน์ คือ อาจารย์ประจำหลักสูตร อาจารย์ผู้สอน

7. ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดี ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

อาจารย์นำเทคนิคไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน ดังนี้





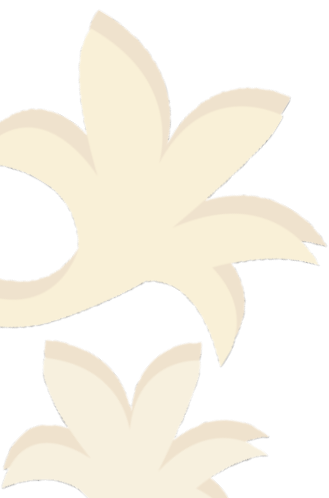
ผลลัพธ์จากการนำองค์ความรู้ “แนวปฏิบัติในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ (Outcome Based Learning)” ไปใช้ประโยชน์ ปีการศึกษา ๒๕๖๒

+

ชื่อ-สกุล	นำไปใช้ในรายวิชาใด (ระบุชื่อวิชา)	หน่วยเรียนใด/หรือหัวข้อใด (ระบุชื่อหน่วยเรียน/หรือชื่อหัวข้อ)	เทคนิคการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ที่นำไปใช้ (ระบุโดยใส่เป็นหมายเลข/ใส่ได้มากกว่า ๕ วิธี)	ผลลัพธ์จากการนำไปใช้ประโยชน์	
				TQF ๕ ด้าน (ระบุโดยใส่เป็นหมายเลข)	ทักษะในศตวรรษที่ ๒๑ (ระบุโดยใส่เป็นหมายเลข)
๑. ดร.กิจฉาณันท์ ตั้งจิตนุสรณ์	ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการเงิน	การรักษาความปลอดภัยบนอากาศยาน	- Experiential Learning - Problem-based Learning	- ด้านความรู้ - ด้านทักษะทางปัญญา - ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	- สื่อสารดี - เดิมใจร่วมมือ - ฉลาดในการสื่อสาร - รู้จักปรับตัว - รับผิดชอบหน้าที่ - พัฒนาอาชีพ
๒. นางศิวลี ไชยคำ	การอ่านแปลความ	Author credentials and bias	- Problem Based Learning - Thinking Based Learning	- ด้านความรู้ - ด้านทักษะทางปัญญา - ด้านทักษะทางการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	- รู้เท่าทันสื่อ - ฉลาดในการสื่อสาร - มีความยืดหยุ่น - เรียนรู้วัฒนธรรม
๓. นางสาวชนิษฐา สุวรรณประชา	การอ่านเชิงวิเคราะห์และวิจารณ์	Literature Analysis	- Project Based Learning - Thinking Based Learning	- ด้านความรู้ - ด้านทักษะทางปัญญา - ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	- ความคิดสร้างสรรค์ - สื่อสารดี - เดิมใจร่วมมือ - เรียนรู้วัฒนธรรม - รับผิดชอบหน้าที่

ผลลัพธ์จากการนำองค์ความรู้ “แนวปฏิบัติในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ (Outcome Based Learning)” ไปใช้ประโยชน์ ปีการศึกษา ๒๕๖๒

๔. นางสุวิมล นรินทร์รัตน์	การสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล	การฝึกสอน	- Task-based Learning- - Problem Based Learning - Project Based Learning	- ด้านคุณธรรมจริยธรรม - ด้านความรู้ - ด้านทักษะทางปัญญา - ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	- ความคิดสร้างสรรค์ - ใฝ่ใจในนวัตกรรม - มีจิตวิญญาณ - สื่อสารดี - เดิมใจร่วมมือ - จริยสิ่งใหม่ - มีความเป็นผู้นำ - รับผิดชอบหน้าที่ - หมั่นหาความรู้รอบด้าน
๕. ผศ.จุไรรัตน์ สวัสดิ์	ภาษาอังกฤษเพื่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	Thai food	- Experiential Learning - Project Based Learning	- ด้านความรู้ - ด้านทักษะทางปัญญา - ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	- ความคิดสร้างสรรค์ - สื่อสารดี - เดิมใจร่วมมือ - จริยสิ่งใหม่ - รู้จักเข้าสังคม - เรียนรู้วัฒนธรรม - รับผิดชอบหน้าที่
๖. นางสาวมินตรา ไชยชนะ	ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม	Room services Problem & solutions	- Experiential Learning - Problem-based Learning	- ด้านคุณธรรมจริยธรรม - ด้านความรู้ - ด้านทักษะทางปัญญา - ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความ	- ความคิดสร้างสรรค์ - มีจิตวิญญาณ - สื่อสารดี - เดิมใจร่วมมือ - ฉลาดในการสื่อสาร - รอบรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ



ผลลัพธ์จากการนำองค์ความรู้ “แนวปฏิบัติในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ (Outcome Based Learning)” ไปใช้ประโยชน์ ปีการศึกษา ๒๕๖๒

				รับผิดชอบ - ด้านทักษะทางการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	- มีความยืดหยุ่น - รู้จักปรับตัว - ใส่ใจดูแลตัวเอง - รู้จักเข้าสังคม - เรียนรู้วัฒนธรรม - รับผิดชอบหน้าที่
๗. นางปิยนุช สิมันตา	ปรัชญา เศรษฐกิจพอเพียงและภูมิปัญญาในการดำเนินชีวิตประจำวัน	หน่วยเรียนที่ ๒ หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	การจัดการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์ (Experiential Learning) - เทคนิคการสอนแบบการสาธิต - เทคนิคการสอนแบบเน้นฝึกปฏิบัติ การสอนแบบใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem Based Learning)	- ด้านคุณธรรม จริยธรรม - ด้านความรู้ - ด้านทักษะทางปัญญา - ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	- ความคิดสร้างสรรค์ - มีจิตวิญญาณ - เต็มใจร่วมมือ - มีความยืดหยุ่น - รู้จักปรับตัว - ใส่ใจดูแลตัวเอง - รู้จักเข้าสังคม - มีความเป็นผู้นำ - รับผิดชอบหน้าที่
๘. ผศ.ดร.ชาลยุทธ ภาณุจนทิพย์	การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์	การใช้งานคำสั่งตัดสินใจ if-else	การจัดการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์ (Experiential Learning) - เทคนิคการสอนแบบการสาธิต - เทคนิคการสอนแบบเน้นฝึกปฏิบัติ	- ด้านความรู้ - ด้านทักษะทางปัญญา	- ความคิดสร้างสรรค์ - ใส่ใจในนวัตกรรม

ผลลัพธ์จากการนำองค์ความรู้ “แนวปฏิบัติในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ (Outcome Based Learning)” ไปใช้ประโยชน์ ปีการศึกษา ๒๕๖๒

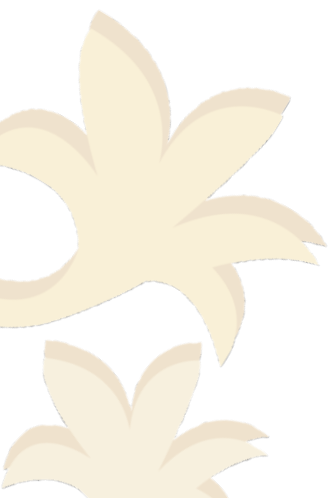
๙. ผศ.พรอมพร กุลมา	กระบวนการคิดและการแก้ปัญหา	ทักษะการคิดหลักเหตุและผล	- การสอนแบบโครงงาน (Project Based Learning) - การสอนแบบใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem Based Learning) - การสอนที่เน้นทักษะกระบวนการคิด (Thinking Based Learning) - การสอนที่เน้นกระบวนการคิดคำนวณ - การสอนที่เน้นกระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณ	- ด้านทักษะทางปัญญา - ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	- ความคิดสร้างสรรค์ - มีความยืดหยุ่น - รู้จักปรับตัว - ริเริ่มสิ่งใหม่ - รู้จักเข้าสังคม - มีความเป็นผู้นำ - รับผิดชอบหน้าที่
	จุดชีววิทยาทั่วไป	ปฏิบัติการ	- การจัดการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์ (Experiential Learning) - เทคนิคการสอนแบบเน้นฝึกปฏิบัติ	ด้านความรู้	รับผิดชอบหน้าที่ หมั่นหาความรู้รอบด้าน
๑๐. นางสาวอภิญา กิ่งเสีมา	สัมมนาการตลาด	หน่วยเรียนที่ ๔ การวิเคราะห์กลยุทธ์และการเลือกกลยุทธ์	- การจัดการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์ (Experiential Learning) - เทคนิคการสอนแบบการสาธิต - เทคนิคการสอนแบบเน้นฝึกปฏิบัติ - การสอนแบบโครงงาน (Project Based Learning) - การสอนแบบใช้ปัญหาเป็นฐาน	- ด้านคุณธรรม จริยธรรม - ด้านความรู้ - ด้านทักษะทางปัญญา - ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ - ด้านทักษะทางการ	- ความคิดสร้างสรรค์ - ใส่ใจในนวัตกรรม - มีจิตวิญญาณ - สื่อสารดี - เต็มใจร่วมมือ - รู้เท่าทันสื่อ - ผลัดในการสื่อสาร - รอบรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลลัพธ์จากการนำองค์ความรู้ “แนวปฏิบัติในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ (Outcome Based Learning)” ไปใช้ประโยชน์ ปีการศึกษา ๒๕๖๒

			(Problem Based Learning) - การสอนที่เน้นทักษะกระบวนการคิด (Thinking Based Learning)	วิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	- อ้าเหตุผลทุกข้อมูลข่าวสาร - มีความยืดหยุ่น - รู้จักปรับตัว - ริเริ่มสิ่งใหม่ - ใฝ่ใจดูแลตัวเอง - รู้จักเข้าสังคม - เรียนรู้วัฒนธรรม - มีความเป็นผู้มีน้ำ - รับผิดชอบหน้าที่ - พัฒนาอาชีพ - หมั่นหาความรู้รอบด้าน
๑๑. อัญญาทิพย์ ศิริพรอักษรชัย	การพัฒนาบุคลิกภาพและมารยาททางสังคม	บทที่ ๓ ศิลปะการแต่งกายเพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพ บทที่ ๕ มารยาทในการเข้าสังคม	- การจัดการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์ (Experiential Learning) - เทคนิคการสอนแบบการสาธิต - เทคนิคการสอนแบบเน้นฝึกปฏิบัติ	- ด้านคุณธรรมจริยธรรม - ด้านความรู้ - ด้านทักษะทางปัญญา - ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ - ด้านทักษะทางการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	- ความคิดสร้างสรรค์ - ใฝ่ใจในนวัตกรรม - มีจิตวิญญาณ - สื่อสารดี - เต็มใจร่วมมือ - รู้เท่าทันสื่อ - รอบรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลลัพธ์จากการนำองค์ความรู้ “แนวปฏิบัติในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ (Outcome Based Learning)” ไปใช้ประโยชน์ ปีการศึกษา ๒๕๖๒

๑๒. นายณัฐกรินทร์ ปิณฑุโรจน์	ภาวะผู้นำและการสร้างทีมงาน	บทที่ ๑ คุณลักษณะและบทบาทของผู้นำ บทที่ ๓ อิทธิพลของผู้นำของธุรกิจที่มีผลต่อการตัดสินใจ บทที่ ๖ การทำงานเป็นทีม	- การจัดการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์ (Experiential Learning) - การสอนแบบใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem Based Learning) - การสอนที่เน้นกระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณ	- ด้านคุณธรรมจริยธรรม - ด้านความรู้ - ด้านทักษะทางปัญญา - ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ - ด้านทักษะทางการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	- รู้จักปรับตัว - ริเริ่มสิ่งใหม่ - ใฝ่ใจดูแลตัวเอง - รู้จักเข้าสังคม - เรียนรู้วัฒนธรรม - รับผิดชอบหน้าที่
๑๓. ผศ.ดร.อุติสร เรืองนาราบ	การจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ	กลยุทธ์ในการเข้าสู่ธุรกิจระหว่างประเทศ	การมีส่วนร่วมระหว่างผู้สอนและผู้เรียน - เน้นให้มีความคิดสร้างสรรค์และมีการประยุกต์	- ด้านคุณธรรมจริยธรรม - ด้านความรู้ - ด้านทักษะทางปัญญา - ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ - ด้านทักษะทางการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	- ความคิดสร้างสรรค์ - ใฝ่ใจในนวัตกรรม - มีจิตวิญญาณ - สื่อสารดี - เต็มใจร่วมมือ - รู้เท่าทันสื่อ - ฉลาดในการสื่อสาร - รอบรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ - อ้าเหตุผลทุกข้อมูลข่าวสาร - มีความยืดหยุ่น - รู้จักปรับตัว - ริเริ่มสิ่งใหม่



ผลลัพธ์จากการนำองค์ความรู้ “แนวปฏิบัติในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ (Outcome Based Learning)” ไปใช้ประโยชน์ ปีการศึกษา ๒๕๖๒

					<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใส่ใจดูแลตัวเอง</li> <li>- รู้จักเข้าสังคม</li> <li>- เรียนรู้วัฒนธรรม</li> <li>- มีความเป็นผู้มี</li> <li>- รับผิดชอบหน้าที่</li> <li>- พัฒนาอาชีพ</li> <li>- หมั่นหาความรู้รอบด้าน</li> </ul>
๑๔. นายอริยช แสนทวีสุข	โครงการ วิศวกรรม เกษตรและ ชีวภาพ	การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงาน บริการวิชาการและการวิจัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์ (Experiential Learning)</li> <li>- เทคนิคการสอนแบบการสาธิต</li> <li>- เทคนิคการสอนแบบเน้นฝึกปฏิบัติ</li> <li>- การสอนแบบโครงการ (Project Based Learning)</li> <li>- การสอนแบบใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem Based Learning)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านความรู้</li> <li>- ด้านทักษะทางปัญญา</li> <li>- ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ</li> <li>- ด้านทักษะทางการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความคิดสร้างสรรค์</li> <li>- ใส่ใจในนวัตกรรม</li> <li>- สื่อสารดี</li> <li>- ฉลาดในการสื่อสาร</li> <li>- มีความยืดหยุ่น</li> <li>- รู้จักปรับตัว</li> <li>- รู้จักเข้าสังคม</li> <li>- มีความเป็นผู้มี</li> <li>- หมั่นหาความรู้รอบด้าน</li> </ul>
๑๕. ผศ.ปราโมทย์ งามคำ	ปฐพีวิทยา เบื้องต้น	ปุ๋ยและการใช้ปุ๋ย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์ (Experiential Learning)</li> <li>- เทคนิคการสอนแบบการสาธิต</li> <li>- เทคนิคการสอนแบบเน้นฝึกปฏิบัติ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านคุณธรรมจริยธรรม</li> <li>- ด้านความรู้</li> <li>- ด้านทักษะทางปัญญา</li> <li>- ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่าง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความคิดสร้างสรรค์</li> <li>- ใส่ใจในนวัตกรรม</li> <li>- เดิมใจร่วมมือ</li> <li>- รับผิดชอบหน้าที่</li> </ul>

ผลลัพธ์จากการนำองค์ความรู้ “แนวปฏิบัติในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ (Outcome Based Learning)” ไปใช้ประโยชน์ ปีการศึกษา ๒๕๖๒

				บุคคลและความ รับผิดชอบ	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านทักษะทางการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</li> </ul>	
๑๖. ผศ. อัจฉราภรณ์ ภูแลอึ้ง	การบัญชี เบื้องต้น	บทที่ ๔ การบัญชีของกิจการอุตสาหกรรม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสอนที่เน้นทักษะกระบวนการคิด (Thinking Based Learning)</li> <li>- การสอนที่เน้นกระบวนการคิดคำนวณ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านความรู้</li> <li>- ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับผิดชอบหน้าที่</li> <li>- พัฒนาอาชีพ</li> </ul>
๑๗. อธิปัตย์ สายสูง	การบัญชี เบื้องต้น การเงินธุรกิจ สำหรับนัก บัญชี	บทที่ ๔ การบัญชีของกิจการอุตสาหกรรม บทที่ ๓ การวิเคราะห์จุดคุ้มทุนและการวิเคราะห์ความเสี่ยงของกิจการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสอนที่เน้นทักษะกระบวนการคิด (Thinking Based Learning)</li> <li>- การสอนที่เน้นกระบวนการคิดคำนวณ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านความรู้</li> <li>- ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับผิดชอบหน้าที่</li> <li>- พัฒนาอาชีพ</li> </ul>
๑๘. ผศ.ดร.กัญญาพร ไชยวงศ์	การจัดการ ของเหลือทิ้ง และพลังงาน ทางการ เกษตรและ ชีวภาพ	บทที่ ๘ การพัฒนาพลังงานชีวภาพจาก วัสดุเหลือทิ้งทางการเกษตร บทที่ ๔ การวิเคราะห์ผลทางด้าน สิ่งแวดล้อมจากวัสดุเหลือทิ้งทาง การเกษตร	ใช้ Active learning และ Problem base เป็นฐานในการ เรียนรู้จากโจทย์ที่พบจริงใน สถานประกอบการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทักษะการแก้ไขปัญหาและโจทย์จากสถานประกอบการ</li> <li>- ด้านวิชาการประยุกต์กับการออกแบบ</li> <li>- Soft Skill การนำเสนอ คิดวิเคราะห์ และ Creative thinking</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เห็นแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้ที่นำไปใช้ได้</li> <li>- รับผิดชอบทำงานที่ได้รับมอบหมาย</li> <li>- พัฒนา Soft Skill ควบคู่กับองค์ความรู้ที่เกิดจากการลงมือปฏิบัติ</li> </ul>

ผลลัพธ์จากการนำองค์ความรู้ “แนวปฏิบัติในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ (Outcome Based Learning)” ไปใช้ประโยชน์ ปีการศึกษา ๒๕๖๒

๑๙. นายกิ่งเกียรติ อนุมิตร	การออกแบบวิศวกรรม	ขั้นตอนการออกแบบทางวิศวกรรมเกษตร	จัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้นักศึกษาได้วิเคราะห์สถานการณ์จำลอง และสถานการณ์เสมือนจริง และนำเสนอการแก้ปัญหาที่เหมาะสม เรียนรู้เทคนิคการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศในหลากหลายสถานการณ์ที่สามารถประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ออกแบบวิศวกรรมรวมถึง การค้นคว้า เปรียบเรียงข้อมูล และนำเสนอให้ผู้อื่นเข้าใจได้ถูกต้อง และให้ความสำคัญในการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูล	- คุณธรรม - ความรู้ - ทักษะทางปัญญา - ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ - ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ๖. ทักษะพิสัย	- ความคิดสร้างสรรค์ - ใส่ใจในนวัตกรรม - สื่อสารดี - เต็มใจร่วมมือ - ฉลาดในการสื่อสาร - รอบรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ - มีความยืดหยุ่น - รู้จักปรับตัว - ริเริ่มสิ่งใหม่ - เรียนรู้วัฒนธรรม - มีความเป็นผู้นำ - รับผิดชอบต่อหน้าที่ - พัฒนาอาชีพ - หมั่นหาความรู้รอบด้าน
๒๐. นายชัย คีสุหล้า	คณิตศาสตร์และสถิติในชีวิตประจำวัน	๑. ตรรกศาสตร์ ๒. คณิตศาสตร์การเงิน	- การสอนที่เน้นทักษะกระบวนการคิด (Thinking Based Learning) - การสอนที่เน้นกระบวนการคิดคำนวณ	- ด้านความรู้ - ด้านทักษะทางปัญญา - ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ - ด้านทักษะทางการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้	- ความคิดสร้างสรรค์ - การคิดคำนวณ - สื่อสารดี - มีความยืดหยุ่น - รู้จักปรับตัว - รู้จักเข้าสังคม - มีความเป็นผู้นำ - หมั่นหาความรู้รอบด้าน

ผลลัพธ์จากการนำองค์ความรู้ “แนวปฏิบัติในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ (Outcome Based Learning)” ไปใช้ประโยชน์ ปีการศึกษา ๒๕๖๒

๒๑. นางนงนุช เกตุย	การวิเคราะห์และออกแบบระบบ	การกำหนดความต้องการระบบและวิธีการหาความต้องการของระบบ (Requirement)	- การสอนที่เน้นทักษะกระบวนการคิด (Thinking Based Learning) - การสอนแบบใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem Based Learning) - การสอนที่เน้นการทำงานเป็นกลุ่ม เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	- ด้านคุณธรรม - จริยธรรม - ด้านความรู้ - ด้านทักษะทางปัญญา - ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ - ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	- การสื่อสาร - การใช้เทคโนโลยีทันสมัยและเข้าใจวิธีการค้นคว้า - รับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง และฝึกความเป็นผู้นำ กล้าแสดงออก - การประยุกต์ความรู้จากทฤษฎีมาใช้งานจริง
๒๒. นางเงินจิรา ลานแก้ว	เคมีทั่วไป	สารประกอบ ธาตุ ตารางธาตุ	- การจัดการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์ - การสอนที่ใช้ทักษะกระบวนการคิดเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน	- ทักษะด้านความรู้ - ทักษะด้านปัญญา - ทักษะความเชื่อมโยงเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน	- หมั่นหาความรู้รอบด้าน - เชื่อมโยงกับรายวิชาให้เห็นภาพว่ารายวิชานำไปใช้อย่างไร - ทำไม่ต้องเรียน/มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับสาขาที่นักศึกษาเรียน
๒๓. นายบรรจง อนุแก้ว	เทคโนโลยีการขยายพันธุ์พืช	การขยายพันธุ์พืชแบบไม่ใช้เพศ	- เทคนิคการสอนแบบเน้นฝึกปฏิบัติ - เทคนิคการสอนแบบการสาธิต	- ด้านความรู้ - ด้านทักษะปัญญา - ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความ	- ใส่ใจในนวัตกรรม - มีความยืดหยุ่น - รับผิดชอบต่อหน้าที่ - พัฒนาอาชีพ - หมั่นหาความรู้รอบด้าน



ผลลัพธ์จากการนำองค์ความรู้ “แนวปฏิบัติในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ (Outcome Based Learning)” ไปใช้ประโยชน์ ปีการศึกษา ๒๕๖๒

				รับผิดชอบ	
๒๔. นางเสาวลีย์ ใจสุข	ทักษะวิชาชีพ ประมง ๑	คุณภาพน้ำเบื้องต้น	-การจัดการเรียนรู้แบบเน้น ประสบการณ์ -เทคนิคการสอนสาธิต และ เทคนิคการสอนแบบเน้นฝึก ปฏิบัติ	-ทักษะด้านความรู้	-รับผิดชอบหน้าที่ -พัฒนาอาชีพ
๒๕. นางสาวนิชชญา	วิทยาการ คอมพิวเตอร์ เบื้องต้น	คอมพิวเตอร์เบื้องต้น	-การสอนที่เน้นทักษะ กระบวนการคิด	-ด้านการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ -ด้านความรู้ -ด้านทักษะทางปัญญา	-รอบรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ -รับผิดชอบหน้าที่ -หมั่นหาความรู้รอบด้าน
๒๖. นายวรวิทย์ ทินคำอ้าย	ปฏิสัมพันธ์ ระหว่าง มนุษย์กับ คอมพิวเตอร์	มนุษย์กับคอมพิวเตอร์	-การสอนที่เน้นทักษะ กระบวนการคิด	-การใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ -ด้านความรู้ -ด้านทักษะทาง ปัญญา	-รอบรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ -รับผิดชอบหน้าที่ -หมั่นหาความรู้รอบด้าน -ใส่ใจในนวัตกรรม -รู้เท่าทันสื่อ
๒๗. นายปกรณ์ สุนทรเมธ	การเขียน โปรแกรม คอมพิวเตอร์	ขั้นตอนการพัฒนาโปรแกรม	-การสอนที่เน้นทักษะ กระบวนการคิด คิดอย่างมี วิจารณญาณ	-การใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ -ด้านความรู้ -ด้านทักษะทาง ปัญญา	-พัฒนาอาชีพ -รอบรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ -รับผิดชอบหน้าที่ -หมั่นหาความรู้รอบด้าน -ใส่ใจในนวัตกรรม
๒๘. นายศกรินทร์ ณ น่าน	ศิลปะการใช้ ชีวิต	การเรียนรู้เพื่อให้เข้าใจชีวิต	-การสอนที่เน้นทักษะ กระบวนการคิด คิดอย่างมี วิจารณญาณ	-ด้านความรู้ -ด้านทักษะ ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลและความ	-มีจิตวิญญาณ -สื่อสารดี -ฉลาดในการสื่อสาร -อัปเดตทุกข้อมูลข่าวสาร

ผลลัพธ์จากการนำองค์ความรู้ “แนวปฏิบัติในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ (Outcome Based Learning)” ไปใช้ประโยชน์ ปีการศึกษา ๒๕๖๒

				รับผิดชอบ	
๒๙. นายกฤษดา ยาใจ	แคลคูลัส ๒	การประยุกต์ของฟังก์ชัน	-การสอนที่เน้นทักษะ กระบวนการคิด เน้น กระบวนการคิดคำนวณ	-ด้านความรู้ -ด้านทักษะทาง ปัญญา -ด้านทักษะทางการ วิเคราะห์เชิงตัวเลข	-รู้จักปรับตัว -ริเริ่มสิ่งใหม่ -ใส่ใจดูแลตัวเอง -รู้จักเข้าสังคม -หมั่นหาความรู้รอบด้าน
๓๐. นางสาวศิริลักษณ์ แก้วศิริรุ่ง	ความ ปลอดภัยของ ระบบ คอมพิวเตอร์	ความปลอดภัยของระบบคอมพิวเตอร์	-เน้นทักษะกระบวนการคิดอย่าง มีวิจารณญาณ	-ด้านความรู้	-ใส่ใจในนวัตกรรม -รู้เท่าทันสื่อ -รอบรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ -รู้จักปรับตัว -หมั่นหาความรู้รอบด้าน

### 8. ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

1. ความร่วมมือของคณะกรรมการจัดการความรู้ อาจารย์ที่สนใจ ที่เข้าร่วมถ่ายทอดประสบการณ์ ถ่ายทอดความรู้ ในหัวข้อ การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ เทคนิคการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ และแนวทางการวัดผลแบบ Outcome-Based Assessment
2. อาจารย์ มีการปรับเปลี่ยนวิธีการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลาย
3. ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย

### 9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

1. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะต้องมีการพบปะ พูดคุยกันหลายครั้ง ทำให้อาจารย์บางคนมีภารกิจอื่นไม่สามารถเข้าร่วมได้ทุกครั้ง
2. การนำความรู้ต่างๆ ไปใช้ต่อยอดในการทำงานต่อไป

ภาพกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน  
และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากการนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์  
โดยมีอาจารย์จากวิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ เข้าร่วมกิจกรรม





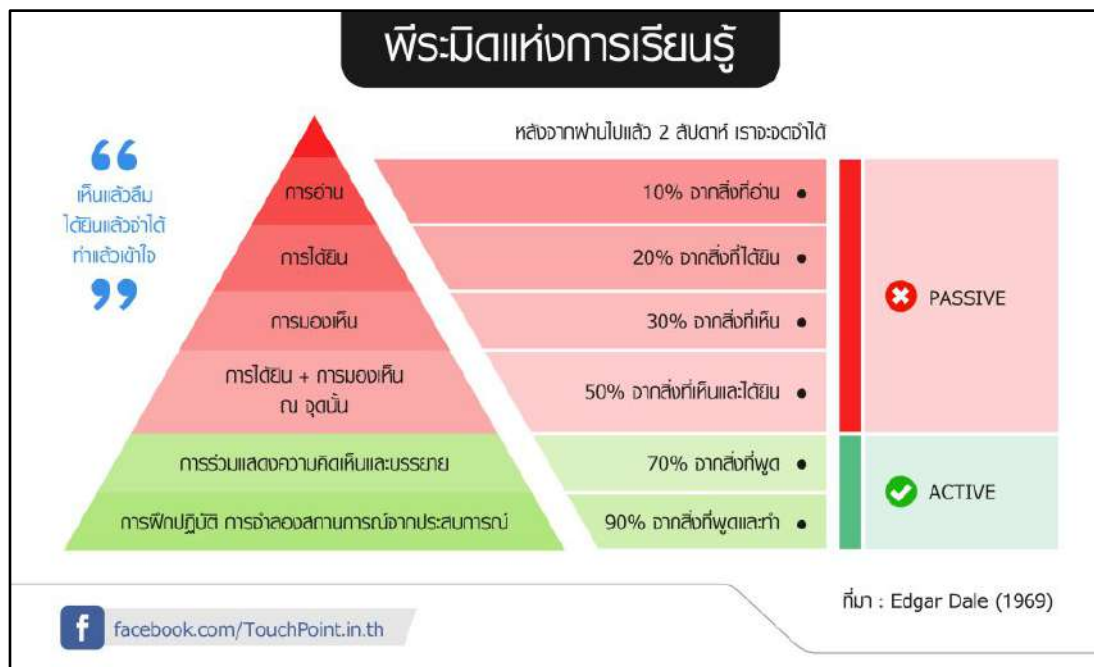


## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

ชื่อผลงาน การจัดการความรู้ แบบ Active Learning เพื่อพัฒนาบัณฑิตนักปฏิบัติ

- 1.เจ้าของผลงาน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร  
คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์
- 2.สังกัด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่พิษณุโลก
- 3.ชุมชนนักปฏิบัติ  ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน
- 4.ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

### 4.1 เทคนิคการเรียนการสอน



จากพีระมิดแห่งการเรียนรู้ นักศึกษาที่เข้ามาศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพิษณุโลก เมื่อพิจารณาแล้วส่วนใหญ่เป็นนักเรียนหรือนักศึกษาที่มุ่งเน้นที่จะปฏิบัติอยู่แล้ว ดังนั้นอาจารย์ต้องทำความเข้าใจในตัวนักเรียนหรือนักศึกษาที่เข้ามาเป็นนักศึกษาของเรา เพราะจากพีระมิดแห่งการเรียนรู้ ก็จะเห็นว่า การเรียนรู้ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ

1. การเรียนรู้เชิงรับ (Passive Learning) การอ่าน การท่องจำ ผู้เรียนมีผลการเรียนรู้ 10%
  - การฟังบรรยายเพียงอย่างเดียว ผู้เรียนไม่มีโอกาสได้ทำกิจกรรม ผู้เรียนมีผลการเรียนรู้ 20%
  - การมีภาพประกอบการบรรยายด้วย ผู้เรียนมีผลการเรียนรู้ 30%
  - การจัดประสบการณ์ เช่น การให้รับชมคลิปวิดีโอ การสาธิต การทัศนศึกษาดาน ผู้เรียนมีผลการเรียนรู้ 50%

## 2. การเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning)

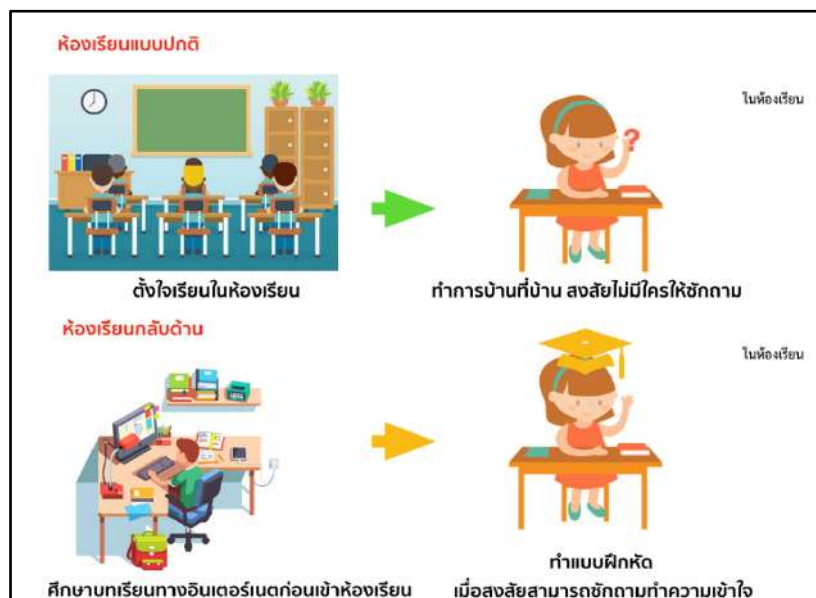
– การให้ผู้เรียนมีบทบาทในการแสวงหาความรู้ มีปฏิสัมพันธ์ มีการร่วมมือกัน ผู้เรียนมีผลการเรียนรู้ 70%

– การจำลองสถานการณ์ การฝึกปฏิบัติ การนำเสนอ ผู้เรียนมีผลการเรียนรู้ 90%

### รูปแบบการเรียนการสอน

- **Flipped Classroom** เป็นการจัดการเรียนการสอนที่สวนทางกับสิ่งที่เป็นอย่างปัจจุบัน โดยให้นักศึกษาศึกษาความรู้ผ่านอินเทอร์เน็ตนอกห้องเรียน นอกเวลาเรียน ส่วนในห้องเรียนจะเป็นการจัดกิจกรรม นำการบ้าน โจทย์ปัญหาทำในห้องเรียนแทน วิธีนี้นักศึกษามีเวลาดูการสอนของอาจารย์ผ่านวิดีโอออนไลน์ ดูก็ครั้งก็ได้ เมื่อไรก็ได้ สามารถปรึกษาพูดคุยกับเพื่อนหรืออาจารย์ ด้วยโปรแกรมสนทนาออนไลน์ก็ได้ ในห้องเรียนอาจารย์ให้นักศึกษาทำงานที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่ดูผ่านวิดีโอ เพื่อทำความเข้าใจหลักการความรู้ผ่านกิจกรรม โดยอาจารย์จะเป็นผู้ให้คำแนะนำเมื่อเด็กมีคำถาม หรือติดปัญหาที่แก้ไม่ได้

**หลักการของ Flipped Classroom** ใช้เทคโนโลยีทางการศึกษา บวกกับการจัดกิจกรรมในห้องเรียน เนื่องจากเวลาในห้องเรียนมีจำกัด การที่จะให้นักศึกษาเข้าใจในหลักการความรู้บางอย่างอาจมีเวลาไม่พอ ดังนั้นการศึกษาความรู้จากการสอนผ่านวิดีโอที่อาจารย์ได้บันทึกไว้แล้ว รวมทั้งการอ่านหนังสือเพิ่มเติม ปรึกษาเพื่อนหรืออาจารย์ออนไลน์ สามารถทำได้ล่วงหน้านอกห้องเรียน ส่วนเวลาในห้องเรียน อาจารย์ก็สร้างสภาวะแวดล้อมให้เหมาะกับการจัดกิจกรรมที่ออกแบบไว้ เพื่อให้เด็กได้ลงมือปฏิบัติ อาจารย์ก็เดินสำรวจไปรอบ ๆ ห้อง คอยให้คำแนะนำหลักการที่เข้าใจยาก หรือปัญหาที่เด็กพบ วิธีนี้จะทำให้เด็กเข้าใจความรู้ และเชื่อมโยงในหลักการ มากยิ่งขึ้น ที่สำคัญไม่่ง่วงด้วย!



**การสอนแบบเดิม** ตามปกติในมุมมองของเด็กนักศึกษา อาจตามไม่ทัน ไม่เข้าใจก็ไม่กล้าถาม อาจารย์ไม่มีช่องว่างให้ถาม เนื้อหาเยอะอัดแน่นในเวลาจำกัด ปรึกษาเพื่อนก็โดนอาจารย์ดุ เมื่อกลับมาบ้านทำการบ้านก็ไม่ได้ เลยต้องลอกเพื่อนตลอด แล้วก็สะสมความไม่เข้าใจตลอดทั้งเทอม ในมุมมองของอาจารย์ ก็

สอนเหมือนปีที่แล้ว อัดอย่างเดียวเวลาน้อย มองดูเด็ก ๆ ในห้องเรียน ก็ไม่มีใครสงสัย การบ้านที่ส่งมาก็ทำได้ เหมือนกันหมด ตรวจง่ายจัง ใครเก่งไม่เก่ง วัดกันตอนสอบเลย **แต่ถ้าสอนแบบ Flipped Classroom** ในมุมมองของเด็ก มีเวลามากพอที่จะดูวิดีโอ สามารถปรึกษากับเพื่อนหรืออาจารย์ออนไลน์ได้ ไม่มีการบ้าน ไม่เครียด ไม่ต้องลอกการบ้านเพื่อนแต่เช้า ทำการบ้าน (กิจกรรม) ในห้องเรียนก็ไม่เครียด มีอาจารย์ มีเพื่อน ให้คำปรึกษาตลอดเวลา ได้ลงมือปฏิบัติ ได้โต้ตอบกับเพื่อนกับอาจารย์ เรื่องยากก็ดูจะง่ายขึ้น

แต่ในมุมมองของอาจารย์ ค่อนข้างหนักทีเดียว เนื่องจากต้องเตรียมอัดวิดีโอการสอนล่วงหน้า ต้องปรับตัวมาก ๆ ขณะทำกิจกรรม อาจารย์ต้องมีความพร้อมช่วยเหลือนักศึกษาตลอดเวลา ต้องคอยกระตุ้น นักศึกษาต้องสังเกตความเข้าใจ เมื่อมีปัญหา ต้องวิเคราะห์ปัญหาและความเข้าใจของนักศึกษาต่อปัญหานั้น ซึ่งปกติแต่ละคนจะมีปัญหาไม่เหมือนกัน

**การสอนควรเน้น learning by doing** ปฏิบัติให้นักศึกษาคูเป็นตัวอย่าง อ้างอิงตามหลักวิชาการ ในปัจจุบันต้องเน้นจากโจทย์วิจัยและเน้นการอธิบายให้นักศึกษาเข้าใจเพื่อให้นักศึกษาคิด วิเคราะห์ แยกแยะเป็น และควรมีการทดสอบสมรรถนะรายวิชาก่อนเรียนและหลังเรียน **และไม่ควรสอนอะไรที่ผิดๆ เพราะนักศึกษาจะจำ!** จำเป็นต้องมี guideline ให้นักศึกษาก่อนมอบหมายงานทุกครั้ง และมีการประเมินผล สรุปลงความรู้ออกให้กับนักศึกษาทุกครั้ง หรือก็คือการสอนเน้นรูปแบบต่าง ๆ ตามที่ อาจารย์เชี่ยวชาญ ักดีจิตร อาจารย์สาขาวิชาสังคมศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ณ ขณะนั้น (ปี 2557) ได้นำเสนอถึงรูปแบบการจัดการเรียนการสอน โดยใช้กระบวนการเรียนรู้แบบ Active Learning มาประยุกต์ใช้ ไว้ดังนี้

**1. การเรียนรู้ผ่านการทำงาน (Work-based Learning)** เป็นการจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมผู้เรียนให้เกิดพัฒนาการทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้เนื้อหาสาระ การฝึกปฏิบัติจริง ฝึกฝนทักษะทางสังคม ทักษะชีวิต ทักษะวิชาชีพการพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูง โดยสถาบันการศึกษามักร่วมมือกับแหล่งงานในชุมชน รับผิดชอบการจัดการเรียนการสอนร่วมกัน ตั้งแต่การกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดเนื้อหา กิจกรรม และวิธีการประเมิน

**2. การเรียนรู้ผ่านโครงการ (Project-based Learning)** การเรียนรู้ด้วยโครงการเป็นการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญรูปแบบหนึ่ง ที่เป็นการให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติจริงในลักษณะของการศึกษา สืบค้น ค้นคว้า ทดลอง ประดิษฐ์คิดค้น โดยครูเปลี่ยนบทบาทจากการเป็นผู้ให้ความรู้ (teacher) เป็นผู้อำนวยความสะดวก (facilitator) หรือผู้ให้คำแนะนำ (guide) ทำหน้าที่ออกแบบกระบวนการเรียนรู้ให้ผู้เรียนทำงานเป็นทีม กระตุ้น แนะนำ และให้คำปรึกษา เพื่อให้โครงการสำเร็จลุล่วง ประโยชน์ของการเรียนรู้ด้วยโครงการ สิ่งที่ผู้เรียนได้รับจากการเรียนรู้ด้วย PBL จึงมิใช่ตัวความรู้ (knowledge) หรือวิธีการหาความรู้ (searching) แต่เป็นทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม (learning and innovation skills) ทักษะชีวิตและประกอบอาชีพ (Life and Career skills) ทักษะด้านข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารและเทคโนโลยี (Information Media and Technology Skills) การออกแบบโครงการที่ดีจะกระตุ้นให้เกิดการค้นคว้าอย่างกระตือรือร้น และผู้เรียนจะได้ฝึกการใช้ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และแก้ปัญหา (critical thinking & problem solving) ทักษะการสื่อสาร (communicating) และทักษะการสร้างความร่วมมือ(collaboration)ประโยชน์ที่ได้สำหรับ

ครูที่นอกจากจะเป็นการพัฒนาคุณภาพด้านวิชาชีพแล้ว ยังช่วยให้เกิดการ ทำงานแบบร่วมมือกับเพื่อนครูด้วยกัน รวมทั้งโอกาสที่จะได้สร้างสัมพันธ์ที่ดีกับนักเรียนด้วย

**3. การเรียนรู้ผ่านกิจกรรม (Activity-based Learning)** ในการยึดหลักการให้ผู้เรียนสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง “Child Centered” การเรียนโดยการปฏิบัติจริง Learning by Doing และปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และแก้ปัญหาได้ Doing by Learning จึงถูกนำมาใช้อย่างจริงจังในการปฏิรูปการศึกษาของประเทศไทย การเรียนรู้ชนิดนี้เอง ที่มีผู้ตั้งฉายาว่า “สอนแต่น้อย ให้เรียนมาก ๆ Teach less..Learn More” การเรียนแบบ Learning by Doing นั้นใช้ “กิจกรรม Activity” เป็นหลักในการเรียนการสอน โดยการ “ปฏิบัติจริง Doing” ในเนื้อหาทุกขั้นตอนของการเรียนรู้ เป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทุกคนในกลุ่มเป็นผู้ปฏิบัติ คุณครูเป็นที่เลี้ยงและเทรนเนอร์ แต่กิจกรรมที่นำมาใช้นี้ต้องมีประสิทธิภาพในการเรียนรู้เนื้อหา นั้น ๆ มีจุดมุ่งหมาย สนุกและน่าสนใจ ไม่ซ้ำซากจนก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย ดังนั้น คุณครูจึงเป็น “นักออกแบบกิจกรรม Activity Designer” มีอาชีพ ที่สามารถ “มองเห็นภาพกิจกรรม” ได้ทันที

**4. การเรียนรู้ผ่านการแก้ปัญหา (Problem-based Learning)** เป็นรูปแบบการเรียนอีกรูปแบบหนึ่งที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง และรู้จักการทำงานร่วมกันเป็นทีมของผู้เรียน โดยผู้สอนมีส่วนร่วมน้อย แต่ก็ท้าทายผู้สอนมากที่สุด กระบวนการการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน จะจัดผู้เรียนเป็นกลุ่มย่อย ขนาดประมาณ 8 -10 คน โดยมีครูหรือผู้สอนประจำกลุ่ม 1 คน ทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุนการเรียนรู้อบรม (facilitator)

**5. การเรียนรู้ผ่านกระบวนการทางวิทยาศาสตร์หรือวิจัย (Research-based Learning)** การเรียนรู้ที่เน้นการวิจัยถือได้ว่าเป็นหัวใจของบัณฑิตศึกษา เพราะเป็นการเรียนที่เน้นการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองของผู้เรียนโดยตรง เป็นการพัฒนาระบบการแสวงหาความรู้ และการทดสอบความสามารถทางการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้เรียน

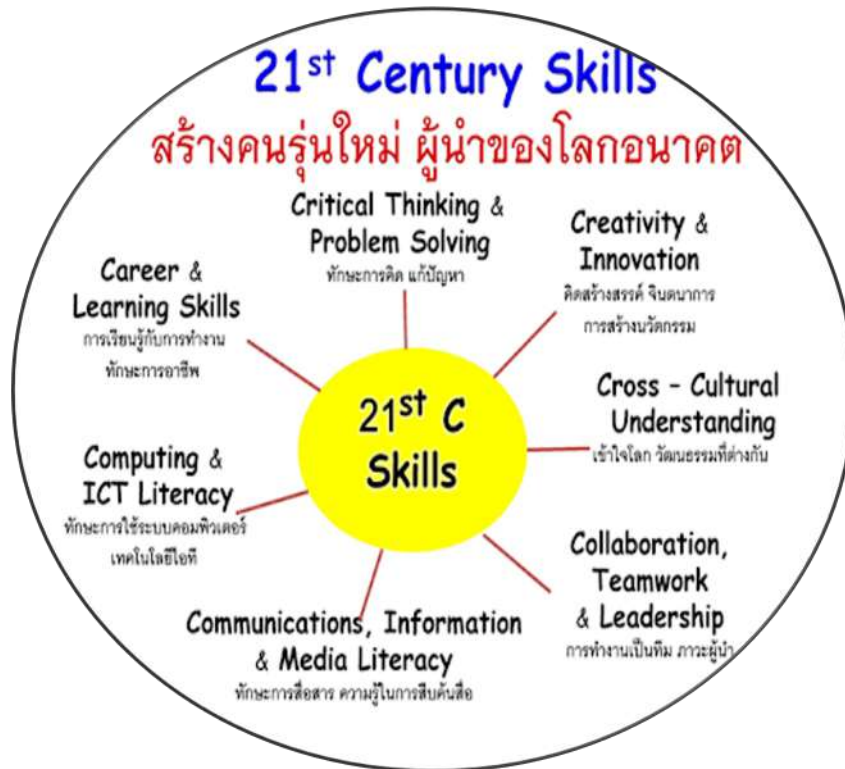
- การเรียนในมหาวิทยาลัยควรเน้น 3 วิชา

1 **วิชาชีพ** มีทั้งทฤษฎีและปฏิบัติ บางที่ก็เน้นทฤษฎี บางที่ก็เน้นปฏิบัติ หลักสูตรก็มีการออกแบบหลักสูตร เน้นปฏิบัติ 70: 30

2 **วิชาชีพิต** คือการพัฒนาการเป็นผู้นำ การพัฒนาบุคลิกภาพ ซึ่งก็จะอยู่ในกิจกรรม เป็นเรื่องของการสร้างเสริมประสบการณ์ การมีบุคลิกที่ดี การเข้าสังคมได้ เป็นวิชาชีพิตบุคลิกที่ดี มีกริยามารยาท มีคำพูดคำจาที่ดี เป็นสิ่งสำคัญ เป็นการพัฒนา การแต่งกายให้ถูกกาลเทศะ

3 **วิชาเสริม** คือ ควรเสริมเรื่องของภาษาและเทคโนโลยี ครูควรเป็นแบบอย่างให้นักศึกษา เป็นการปรับตัว เรื่องของภาษา ช่วยพัฒนา มีทั้งศูนย์ภาษา มีกลไก มีการสอบเทียบเกณฑ์ในการจบ

โดยสรุปอาจารย์ต้องสอนทั้ง 3 วิชาให้กับนักศึกษา วิชาชีพ ต้องลงพื้นที่ทำงานจริงอาจารย์ต้องเป็นคนนำ ทำให้นักศึกษาดู พร้อมเสริมวิชาชีพิต และเรื่องภาษาและเทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับเรื่องของทักษะในศตวรรษที่ 21 นั่นเอง



### ในส่วนของอาจารย์

ต้องเริ่มจาก ต้องรักในวิชาชีพ และรักวิชาครู **ทุ่มเทด้วยความเป็นครู** ให้เด็กมีความรู้จริง แต่ในขณะเดียวกันเราต้องหาคำว่าความรู้ใหม่ๆ โดยการทำงานวิจัย และงานวิจัยได้มาจากการปฏิบัติจริง ทำให้เห็นความผิดพลาดของตำรา ที่ไม่ได้เป็นไปตามที่เรียน แต่ได้จากการปฏิบัติ และการทำงานวิจัยทำให้เห็นถึงการพัฒนาในองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่เราต้องต่อยอดไปอนาคต ถึงแม้ว่างบประมาณจะน้อย ทำให้การซื้อเทคโนโลยีที่จำเป็นมีความยากลำบาก จึงจำเป็นต้องหาแหล่งทุนวิจัยจากภายนอก และแสวงหาแหล่งทุนอื่น ๆ เพื่อให้ นักศึกษาได้ปฏิบัติ เรียนรู้ ความรู้ใหม่ๆ เพื่อความทันสมัยของการเกษตร เพื่อให้ นักศึกษาได้เห็นถึงความสามารถในตัวอาจารย์เองว่ามีองค์ความรู้ใหม่ๆ และนำไปใช้ได้ ในงานวิชาการต่าง ๆ เช่นการลงวารสาร หรือการประชุมวิชาการต่าง ๆ อาจารย์จำเป็นต้องเปลี่ยนการสอน ในลักษณะของ **พรหมวิหาร 4** หลักธรรมประจำใจของครู " เมตตา คืออยากเห็นลูกศิษย์มีความสุข กรุณา คืออยากเห็นลูกศิษย์พ้นทุกข์ มุทิตา คือยินดีที่เห็นลูกศิษย์ได้ดี อุเบกขา คือเข้าใจในธรรมชาติของศิษย์ เพื่อปรับตัวเองให้เข้ากับยุคสมัยที่เปลี่ยนไป

### 4.2 หลักสูตรที่เน้นบัณฑิตนักปฏิบัติ

การออกแบบหลักสูตรต้องเน้นที่ จำนวนวิชาปฏิบัติ การฝึกงานต้องมีมากพอ และต้องมีจำนวนแปลงหรือฟาร์มอย่างเพียงพอ เพื่อที่จะได้เห็นและปฏิบัติอย่างเต็มที่ให้ได้ประสบการณ์ที่หลากหลาย และเรายังมีความเป็นเอกลักษณ์ในพิชฌุโลก โดยจะเด่นในเรื่องพืชไร่ และโคนม เป็นจุดขายของพิชฌุโลก ทำให้ทุกคนรู้ว่า นักศึกษาของเรามีความเชี่ยวชาญในด้านนี้ จะสังเกตได้ว่า เป็นการเรียนรู้ที่เน้นให้ผู้เรียนลงมือทำ คิดวิเคราะห์ และร่วมมือกันแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นไปตามเจตนารมณ์ของกระบวนการเรียนรู้แบบ Active Learning เน้นการสอนด้วยตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับ และเน้นทักษะด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งใช้เทคโนโลยีร่วมกับ

การลงมือปฏิบัติจริง มีการบูรณาการระหว่างศาสตร์ให้นักศึกษาสามารถนำองค์ความรู้ไปต่อยอดได้ มีการปฏิบัติที่เน้นให้ใช้ประกอบอาชีพได้ ความมองถึงหลักสูตรระยะสั้น หลักสูตรที่สามารถเรียนได้ตลอดชีวิต(บัณฑิตพันธุ์ใหม่ โครงการเครดิตแบงก์ เป็นต้น หลักสูตรเกษตรอัจฉริยะ (Smart Farm หรือ Intelligent Farm) เป็นการทำเกษตรสมัยใหม่ในยุคโลกาภิวัตน์ ด้วยการใช้เทคโนโลยีหรือหุ่นยนต์ เครื่องจักร โดรน ฯลฯ ที่มีความแม่นยำสูงเข้ามาช่วยในการทำงาน โดยให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม ปลอดภัยต่อผู้บริโภค และใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าที่สุด มีเป้าหมายเพื่อผลิตจำนวนมากที่ได้คุณภาพพร้อมเสิร์ฟเป็นอาหาร การปรับหลักสูตรต้องให้ทันกับยุคสมัย ถ้าช้าก็จะล้าสมัยทันที

#### 4.3 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้/สภาพแวดล้อม

สิ่งสนับสนุนบางอย่างควรเป็นวิธีการเข้าใช้ดีกว่ามากกว่าการซื้อขาด พอผ่านไปไม่กี่ปีทำให้เกิดความล้าสมัย อันเนื่องมาจากความล่าช้าในการได้ตัวอุปกรณ์นั้น ๆ สิ่งที่สำคัญคือการใช้งานร่วมกันของอุปกรณ์ต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นให้เห็นถึงประโยชน์ในการใช้ ไม่ควรเก็บจนเครื่องมือมีความล้าหลังหรือเก่าจนใช้ไม่ได้และยกตัวอย่างการรวมศูนย์การทำงานโดยที่ไม่ต้องแยกสาขาทำให้เราได้อุปกรณ์ที่ทันสมัยและใช้ร่วมกันจริง ๆ โดยเฉพาะต้องมีการวางแผนที่ดีและเรียงลำดับความสำคัญของงานและเน้นทำให้รวดเร็ว

#### 4.4 คุณภาพบัณฑิต/การผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ

บัณฑิตที่จบออกไปส่วนใหญ่มีคุณภาพในด้านของการทำงาน การสื่อสาร อดทน มีความรับผิดชอบ ในงานที่ได้รับมอบหมาย แต่ขาดไหวพริบ ไม่กล้าแสดงออก ขาดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ในบางราย ดังนั้น จึงควรสอนให้นักศึกษาสามารถเชื่อมโยงองค์ความรู้จากศาสตร์ต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้ได้บัณฑิตนักปฏิบัติที่ดี บางส่วนขาดสัมมาคารวะและความอ่อนน้อมถ่อมตน ควรเสริมหรือสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมในรายวิชาให้มากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ถ้าจบจากหลักสูตร แปลว่า ทำงานได้แน่นอน

### 5.ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก เป็นสถาบันอุดมศึกษาสายอาชีพ ได้รับการสถาปนาขึ้นโดยพระราชบัญญัติเมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2518 ในนามวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา ต่อมาได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมพระราชทานชื่อ “สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล” (RAJAMANGALA INSTITUTE OF TECHNOLOGY) เมื่อวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2531 วันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2548 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าตราพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง โดยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก เปิดการเรียนการสอนใน 3 คณะ คือ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก ดำเนินการเรียนการสอนมากกว่า 45 ปี มีผู้สำเร็จการศึกษามาเป็นจำนวนมากทั้งในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ในอดีต) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และระดับปริญญาตรี แต่เดิมมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก เป็นเขตพื้นที่ที่เน้นผลิตบุคลากรทางด้านการเกษตร มีชื่อเสียงเป็นรู้จักของภูมิภาคเขตภาคเหนือตอนล่างมาอย่างยาวนานในนามของ “เกษตรบ้านกร่าง” มีบุคลากรทางสายเกษตรที่มีความรู้ความสามารถ ทางด้านการเกษตร ทั้ง พืชศาสตร์ สัตวศาสตร์

ประมง เครื่องจักรกลเกษตรและวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร ตลอดจน เครื่องจักรกลเกษตร ที่บางส่วนก็แยกไปเป็นคณะวิศวกรรมศาสตร์ และทางด้านธุรกิจเกษตร การจัดการ รวมทั้งเศรษฐศาสตร์และบัญชี ซึ่งในปัจจุบันก็กลายมาเป็น คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ในปัจจุบัน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก ในปัจจุบันมีบุคลากรสายวิชาการ คือ อาจารย์เกษียณอายุ และใกล้เกษียณอายุเป็นจำนวนมาก และมีอาจารย์บรรจุเข้าใหม่เพื่อมาทดแทน แต่ในการทดแทนนั้นมิมีระยะห่างระหว่างการทดแทนที่ไม่ทันกัน ทำให้การถ่ายทอดเจตนารมณ์ของการผลิตบัณฑิตอาจจะไม่เป็นไปตามความมุ่งหวัง ตามเอกลักษณ์ขององค์กรที่เน้นบัณฑิตที่มีความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ คือการเน้นทักษะการปฏิบัติมีแหล่งเรียนรู้ภายในมหาวิทยาลัย ผลิตบัณฑิตที่ดีทำงานเป็น มีความมานะอดทน สู้งาน มีความรับผิดชอบ จึงทำให้มหาวิทยาลัยฯ มีแนวทางในการสร้างองค์ความรู้ในรูปแบบการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการเป็นบัณฑิตนักปฏิบัติจากอาจารย์ผู้เกษียณอายุ ที่มีประสบการณ์ในการสอนอย่างเชี่ยวชาญ ชำนาญในวิชาชีพด้านต่าง ๆ เพื่อนำไปถ่ายทอดให้กับอาจารย์รุ่นต่อไปที่จะนำไปประยุกต์และปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพในการดำเนินการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยฯ ต่อไป โดยการจัดการความรู้ในครั้งนี้ ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานดังนี้

1) เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีประเด็นองค์ความรู้ในการจัดการความรู้แบบ Active Learning เพื่อพัฒนาบัณฑิตนักปฏิบัติ

2) ใ้ต้องค์ความรู้ในการเรียนการสอน แบบ Active Learning เพื่อพัฒนาบัณฑิตนักปฏิบัติ

และกำหนดเป้าหมายผลลัพธ์จากการดำเนินงานคือ ใ้ต้องค์ความรู้ในการเรียนการสอน แบบ Active Learning เพื่อพัฒนาบัณฑิตนักปฏิบัติ ไปพัฒนาการเรียนการสอนเพื่อ การยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพในเชิงปฏิบัติมากขึ้น

## 6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

จากการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในหัวข้อเรื่อง “การจัดการความรู้ แบบ Active Learning เพื่อพัฒนาบัณฑิตนักปฏิบัติ” สามารถสรุปประเด็นวิธีการที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนที่จะนำมาสร้างเป็นแนวทางการปฏิบัติที่ดี ได้ดังนี้

1. การจัดรูปแบบการเรียนการสอนโดยการให้ลงมือปฏิบัติงานจริง
2. การสอนโดยเน้นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับงานในสายอาชีพ
3. การให้นักศึกษาได้ทดลองปฏิบัติงานจากห้องปฏิบัติการที่เหมาะสม
4. การแบ่งกลุ่มทำงาน หรือการทำงานเป็นทีม
5. ฝึกให้มีการนำเสนอ และการยอมรับแนวคิดจากผู้อื่น
6. การสร้างแรงจูงใจโดยการกำหนดโจทย์ที่น่าสนใจ
7. การใช้หลักการ PRE-PRO-POST เป็นแนวทาง ในการสอน

## วิธีการจัดการเรียนการสอนแบบ Active Learning

วิธีการจัดการเรียนการสอนแบบ Active Learning มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก มีการจัดการเรียนการสอนด้วย Active Learning ในบางหน่วยการเรียนรู้หรือเฉพาะบท และจัดการเรียนการสอนด้วย Active Learning ทั้งรายวิชา ซึ่งการจัดการเรียนการสอนแบบ Active Learning จะนำเอาวิธีการสอนหลากหลายวิธีมาผสมผสาน โดยอาจารย์ผู้สอนจะวางแผนคัดเลือกเทคนิคการสอนที่เหมาะสมกับ ลักษณะรายวิชา วัตถุประสงค์การเรียนรู้ ลักษณะผู้เรียน รวมไปถึงออกแบบ เทคนิคในการสอนแต่ละครั้ง ทั้งนี้ได้จัดรูปแบบวิธีการสอนที่ใช้ ออกเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่

1. การจัดการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์ (Experiential Learning)
2. การสอนแบบโครงงาน (Project Based Learning)
3. การสอนแบบใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem Based Learning)
4. การสอนที่เน้นทักษะกระบวนการคิด (Thinking Based Learning)

โดยมีแนวปฏิบัติในการเรียนการสอนดังนี้

การดำเนินการเรียนการสอน	การจัดการเรียนการสอนแบบ Active Learning
1. การจัดรูปแบบการเรียนการสอนโดยการให้ลงมือปฏิบัติงานจริง	การจัดการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์ การสอนแบบใช้ปัญหาเป็นฐาน การสอนที่เน้นทักษะกระบวนการคิด
2. การสอนโดยเน้นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับงานในสายอาชีพ	การจัดการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์
3. การให้นักศึกษาได้ทดลองปฏิบัติงานจากห้องปฏิบัติการที่เหมาะสม	การสอนที่เน้นทักษะกระบวนการคิด
4. การแบ่งกลุ่มทำงาน หรือการทำงานเป็นทีม	การจัดการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์ การสอนแบบโครงงาน การสอนแบบใช้ปัญหาเป็นฐาน การสอนที่เน้นทักษะกระบวนการคิด
5. ฝึกให้มีการนำเสนอ และการยอมรับแนวคิดจากผู้อื่น	การสอนที่เน้นทักษะกระบวนการคิด
6. การสร้างแรงจูงใจโดยการกำหนดโจทย์ที่น่าสนใจ	การสอนแบบใช้ปัญหาเป็นฐาน การสอนแบบโครงงาน การสอนที่เน้นทักษะกระบวนการคิด



7. การใช้หลักการ PRE-PRO-POST เป็นแนวทาง ในการสอน	การจัดการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์ การสอนที่เน้นทักษะกระบวนการคิด
---	--

### โดยในรายละเอียดของการจัดการเรียนการสอนแบบ Active Learning มีดังนี้

1) การจัดการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์ (Experiential Learning) เป็นการสอนที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เป็นรูปธรรมเพื่อนำไปสู่ความรู้ความเข้าใจเชิงนามธรรม เหมาะกับรายวิชาที่เน้นปฏิบัติ หรือเน้นการฝึกทักษะ สามารถใช้จัดการเรียนการสอนได้ทั้งเป็นกลุ่ม และเป็นรายบุคคล หลักการสอนคือ ผู้สอนวางแผนจัดสถานการณ์ให้ผู้เรียนมีประสบการณ์จำเป็นต่อการเรียนรู้กระตุ้นให้ผู้เรียนสะท้อนความคิด อภิปราย สิ่งที่ได้รับจากสถานการณ์ ตัวอย่างเทคนิคการสอนที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์ ได้แก่ เทคนิคการสาธิต และเทคนิคเน้นการฝึกปฏิบัติ ขั้นตอนดังนี้

1.1) เทคนิคการสอนแบบการสาธิต ผู้สอนวางแผนการสอนและออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ โดยแบ่งสัดส่วนเวลาสำหรับการบรรยายและการสาธิต พร้อมกับคัดเลือกวิธีการที่จะลงมือปฏิบัติให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ โดยถ้าเป็นกิจกรรมกลุ่มจะต้องมีการวางโครงสร้างการทำงานกลุ่ม การแบ่งหน้าที่ จากนั้นดำเนินการบรรยายเนื้อหาและสาธิต โดยขณะสาธิตจะเปิดโอกาสให้ผู้เรียนซักถาม ผู้สอนแนะนำเทคนิค จากนั้นให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติและผู้สอนประเมินผู้เรียนโดยการสังเกตพร้อมกับให้คำแนะนำ ในจุดที่บกพร่องเป็นรายบุคคลหรือเป็นรายกลุ่ม เมื่อเสร็จสิ้นการปฏิบัติกิจกรรม ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันอภิปราย สรุปผลสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติ

1.2) เทคนิคการสอนแบบเน้นฝึกปฏิบัติ ผู้สอนวางแผนและออกแบบกิจกรรมที่เน้นการฝึกทักษะ เช่น การฝึกทักษะทางภาษา โดยจัดกิจกรรมที่กระตุ้นให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะซ้ำ ๆ อาจเป็นในลักษณะใช้โปรแกรมช่วยสอนสำหรับการฝึก โดยผู้สอนมีบทบาทให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวก กระตุ้นให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในชั้นเรียน

2) การสอนแบบโครงงาน (Project Based Learning) โดยการสอนแบบโครงงานสามารถจัดเป็นกิจกรรมกลุ่มหรือกิจกรรมเดี่ยวโดยพิจารณาจากความยากง่าย และความเหมาะสมของโจทย์งาน และคุณลักษณะที่ต้องการพัฒนา วางแผนและกำหนดเกณฑ์อย่างกว้างๆ แล้วให้นักศึกษาวางแผนดำเนินการศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้วยตนเอง โดยผู้สอนมีบทบาทเป็นผู้ให้คำปรึกษา จากนั้นให้นักศึกษานำเสนอแนวคิด การออกแบบชิ้นงาน พร้อมทั้งให้เหตุผลประกอบจากการค้นคว้า ให้ผู้สอนพิจารณาประกอบการอภิปรายในชั้นเรียน จากนั้นผู้เรียนลงมือปฏิบัติทำชิ้นงาน และส่งความคืบหน้าตามกำหนด การประเมินผลจะประเมินตามสภาพจริง โดยมีเกณฑ์การประเมินกำหนดไว้ล่วงหน้าและแจ้งให้ผู้เรียนทราบก่อนลงมือทำโครงการและมีการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานภายนอกมาร่วมประเมินผล

3) การสอนแบบใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem Based Learning) เป็นการสอนที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดจากเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ด้วยการศึกษาปัญหาที่สมมุติขึ้นจากความจริง แล้วผู้สอนกับผู้เรียนร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาเสนอวิธีแก้ปัญหา หลักของการสอนแบบใช้ปัญหาเป็นฐานคือการเลือกปัญหาที่

สอดคล้องกับเนื้อหาการสอนและกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดคำถาม วิเคราะห์ วางแผนกำหนดวิธีแก้ปัญหาด้วยตนเอง โดยผู้สอนมีบทบาทให้คำแนะนำแก่ผู้เรียนขณะลงมือแก้ปัญหา สุดท้ายเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการแก้ปัญหาผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันสรุปผลการแก้ปัญหา และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถึงสิ่งที่ได้จากการลงมือแก้ปัญหา

4) การสอนที่เน้นทักษะกระบวนการคิด (Thinking Based Learning) เป็นกระบวนการสอนที่ผู้สอนใช้เทคนิค วิธีการกระตุ้นให้ผู้เรียน คิดเป็นลำดับขั้นแล้วขยายความคิดต่อเนื่องจากความคิดเดิม พิจารณาแยกแยะอย่างรอบด้าน ด้วยให้เหตุผลและเชื่อมโยงกับความรู้เดิมที่มี จนสามารถสร้างสิ่งใหม่หรือตัดสินใจ ประเมินหาข้อสรุปแล้วนำไปแก้ปัญหาอย่างมีหลักการ โดยการสอนที่เน้นกระบวนการคิดนี้แบ่งออกเป็นการสอนที่เน้นทักษะกระบวนการคิดคำนวณและการสอนที่เน้นกระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณ มีขั้นตอนดังนี้

4.1) การสอนที่เน้นกระบวนการคิดคำนวณ เริ่มจากผู้สอนทบทวนเนื้อหาเดิม โดยแสดงวิธีการคิดคำนวณเป็นลำดับขั้น จากนั้นกำหนดโจทย์ให้ผู้เรียนฝึกคิด วิเคราะห์ เป็นลำดับขั้น เน้นการฝึกคำนวณซ้ำกับโจทย์ใหม่ และสุดท้ายผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันสรุปขั้นตอนการคิด การประเมินผลการเรียนรู้ประเมินจากขั้นตอนกระบวนการคิดเป็นลำดับขั้นที่นักศึกษาแสดงไว้ในการแก้โจทย์คำนวณ

4.2) การสอนที่เน้นกระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณ จากอภิปรายและแสดงความคิดเห็น เป็นหัวใจสำคัญของการสอนที่เน้นกระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณ โดยเริ่มจากผู้สอนกระตุ้นผู้เรียนเกิดคำถามหรือตั้งคำถาม จากนั้นผู้สอนโน้มน้าว สร้างสถานการณ์ให้ผู้เรียนขยายความคิดและเชื่อมโยงองค์ความรู้ จากนั้นเปิดโอกาสให้ผู้เรียนร่วมกันแสดงความคิดเห็น อภิปรายในชั้นเรียน โดยผู้สอนมีบทบาทช่วยชี้แนะและสรุปความคิดตามหลักการ สุดท้ายให้ผู้เรียนพัฒนาชิ้นงาน หรือทำแบบฝึกหัด เพื่อประเมินผลการเรียนรู้

โดยการกำหนดรูปแบบการเรียนการสอนดังกล่าว ได้มีการกำหนดและชี้แจงให้อาจารย์ทุกคนได้มีการสอดแทรกในรายวิชาที่ดำเนินการเรียนการสอนอย่างน้อย 1 รูปแบบ (ระบุใน มคอ. 3) เพื่อให้เกิดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติตามความมุ่งหมายของมหาวิทยาลัยฯ ต่อไป

7.ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

#### เชิงปริมาณ

- มีการนำรูปแบบการเรียนการสอนแบบ Active Learning มาใช้ในการดำเนินการไม่น้อยกว่า 1 หน่วยเรียนในทุกรายวิชา

#### เชิงคุณภาพ

- ผู้เรียนมีผลการประเมินความพึงพอใจในการเรียนการสอนแบบ Active Learning ในระดับดี

## 8. ปัจจัยความสำเร็จ

1. ผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้มีความพร้อมและความตั้งใจในการนำประสบการณ์ในการสอนมาถ่ายทอดเพื่อใช้ในการเรียนการสอนที่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีในมหาวิทยาลัยฯ
2. ผู้บริหารให้ความสำคัญและสนับสนุนในการถ่ายทอดองค์ความรู้
3. มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินการจัดการความรู้ที่เหมาะสม
4. มีระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานและถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อนำไปปฏิบัติจริง

## 9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

### ปัญหาและอุปสรรค

1. ด้านระยะเวลาในการจัดดำเนินการจัดการความรู้ มีระยเวลาน้อยเกินไป
2. เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่า-19 ในช่วงเวลาในการดำเนินการจัดการความรู้ ทำให้ต้องมีการปรับรูปแบบในการสกัดประเด็นองค์ความรู้ และการถ่ายทอดองค์ความรู้ เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ดังกล่าว
3. บุคลากรที่มีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ในประเด็นดังกล่าว มีภาระงานด้านอื่น ๆ ในระยะเวลาของการดำเนินการจัดการความรู้ ทำให้ไม่สามารถใช้เวลาดำเนินการจัดการองค์ความรู้ได้อย่างเต็มที่

### ข้อเสนอแนะในการพัฒนาต่อไป

1. จัดการด้านเวลาในการดำเนินการจัดการความรู้ให้มีความเหมาะสม
2. นำเทคโนโลยีทางการสื่อสารสมัยใหม่ เข้ามาประยุกต์ใช้ในกระบวนการจัดการความรู้ในทุกขั้นตอนการดำเนินงาน



## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

### ชื่อผลงาน การบูรณาการการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

- 1.เจ้าของผลงาน รองศาสตราจารย์ ดร.ชิตี ศรีตันทิพย์.
- 2.สังกัด สถาบันวิจัยเทคโนโลยีเกษตร มทร.ล้านนา
- 3.ชุมชนนักปฏิบัติ  ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

#### 4.ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

1. แนวทางการจัดการศึกษาและการบูรณาการรายวิชาในศตวรรษที่ 21
2. การวางแผนงานวิจัยสำหรับการรองรับการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
- 3 การจัดการระบบการศึกษาในรูปแบบใหม่ (ออนไลน์)

#### 5.ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

ตามที่สถาบันวิจัยเทคโนโลยีเกษตร ได้ร่วมสนับสนุนจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา (ปริญญาโท) หลักสูตรวิทยาศาตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพืชศาสตร์ และสาขาเทคโนโลยีการเกษตร ภายใต้คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พื้นที่ลำปาง เพื่อให้การจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาไปอย่างมีประสิทธิภาพ และให้เป็นไปตามข้อกำหนดของการบริหารจัดการหลักสูตรวิทยาศาตรมหาบัณฑิต ทางหลักสูตรพืชศาสตร์มีความประสงค์ในการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินการของคณาจารย์ผู้สอน เพื่อเป็นการพัฒนาการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่สถาบันวิจัยเทคโนโลยีเกษตรเป็นการวางแผนงานในการบูรณาการพัฒนาการจัดการศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อหาแนวทางการจัดการศึกษาด้านบัณฑิตศึกษาให้สอดคล้องการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21
2. เพื่อศึกษาวิธีการบูรณาการในด้านการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับภารกิจของสถาบันวิจัย

เทคโนโลยีเกษตร

#### 6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

มีการดำเนินการจัดการเรียนการสอนผ่านทางระบบออนไลน์ซึ่งสอดคล้องกับการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 และสามารถใช้นโยบายบูรณาการสำหรับการจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาในการเชื่อมโยงภารกิจของสถาบันวิจัยเทคโนโลยีเกษตร

#### 7.ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

##### เชิงคุณภาพ

1. ผู้เข้าร่วมโครงการบูรณาการการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีจำนวน 24 คน โดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในด้านการจัดการศึกษา และได้มีการมอบเกียรติบัตรเชิญชูเกียรติสำหรับอาจารย์ที่ไปนำเสนอ

ผลงานทางวิชาการ แล้วได้รับรางวัลการนำเสนอผลงานทางวิชาการระดับนานาชาติยอดเยี่ยม คือ ผศ.ดร.จกานุกุลลักษณ์ ขนบดี และอาจารย์ผู้เสียสละในการดูแลนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติคือ อาจารย์พิทักษ์ พุทธิวรชัย และในการจัดทำ KM ได้มีการแลกเปลี่ยนแนวทางการจัดการศึกษาโดยเน้นในด้านทักษะ เนื่องจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ (Hand on)

2. ได้แนวทางการจัดการศึกษาด้านบัณฑิตศึกษาให้สอดคล้องการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 โดยเน้นการจัดการศึกษาโดยใช้ฐานจากโครงงาน และปัญหา และมีการใช้งานวิจัยร่วมกับการจัดการศึกษา และในการดำเนินการในครั้งนี้ได้วิธีการการบูรณาการในด้านการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับภารกิจของสถาบันวิจัยเทคโนโลยีเกษตรในการจัดการศึกษาให้มีอาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ผู้สอนได้วางแผนการศึกษาดูงานให้สอดคล้องกับการวิจัย และบริการวิชาการ

### 8. ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

1. การนำเสนอกระบวนการจัดการศึกษาด้านบัณฑิตศึกษาในรูปแบบการใช้โครงงาน
2. การบูรณาการในด้านการจัดการศึกษาร่วมกับงานวิจัยและบริการวิชาการ

### 9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

#### ปัญหา

- ไฟฟ้าดับขณะประชุม
- สถานการณ์ Covid 19
- การจัดการศึกษา ผู้ใกล้เคียงเยี่ยมเจ้าของวิชาหรือผู้ร่วมสอนจัดการการศึกษาในช่วงก่อนใกล้เกษียณ
- โครงการพัฒนาอาจารย์และนักศึกษาด้านบัณฑิตศึกษาไม่ได้รับงบประมาณสนับสนุน

#### ข้อเสนอแนะ

- จัดทำกลุ่มการเรียนรู้แบบออนไลน์ผ่านโปรแกรม MS team
- การบูรณาการและการจัดการศึกษาโดยใช้บุคลากรของเขตพื้นที่ต่างๆ โดยการสอนผ่าน MS team
- การใช้งบประมาณจากหลักสูตรในการพัฒนาอาจารย์และนักศึกษาด้านบัณฑิตศึกษา



## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

### ชื่อผลงาน การพัฒนากระบวนการเรียนการสอนโดยใช้สหกิจศึกษาหรือฝึกงาน

1. เจ้าของผลงาน สาขาการบัญชี สาขาบริหารธุรกิจ และ สาขาศิลปศาสตร์
2. สังกัด คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
3. ชุมชนนักปฏิบัติ  ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

#### 4. ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ได้ใช้ความรู้ทางด้านสาขาการบัญชี สาขาบริหารธุรกิจ และ สาขาศิลปศาสตร์ ที่ได้ศึกษาไป ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในสถานประกอบการจริง ได้ฝึกทักษะการเรียนรู้การทำงานสาขาการบัญชี สาขาบริหารธุรกิจ สาขาศิลปศาสตร์ และอื่นๆ รวมทั้งการแก้ไขปัญหาในการทำงาน การนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน ฝึกการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร และการสร้างระเบียบวินัยในการปฏิบัติตนตามข้อบังคับการ ปฏิบัติงานในฐานะพนักงานของสถานประกอบการจริง เพื่อให้ นักศึกษามีความเข้าใจและมีทัศนคติที่ดี ต่อวิชาชีพของตนเอง

#### 5. ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

คนที่จะเป็นกำลังสำคัญในฐานะปัจจัยนำการพัฒนาจะต้องมี “คุณภาพ” การผลิตบัณฑิตที่มี คุณธรรมและคุณภาพ ถือเป็นส่วนหนึ่งของความเป็นเลิศที่สถาบันการศึกษาทุกแห่งมุ่งมั่น จึงได้ แสวงหาและพัฒนาวิธีการที่จะช่วยบรรลุเป้าหมายดังกล่าว โดยการจัดให้มีประสบการณ์วิชาชีพเป็น ส่วนหนึ่งของการศึกษา เริ่มต้นจากวิชาชีพหลายสาขาที่เน้นการเป็นวิชาชีพเชิงปฏิบัติ (Practicing Profession) ได้ กำหนดให้ผู้ที่ศึกษาในสาขาดังกล่าว ต้องมีการฝึกหัด ปฏิบัติวิชาชีพใน สถานประกอบเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการศึกษาก่อนจะสำเร็จการศึกษา อาทิ สาขาแพทยศาสตร์ กำหนดให้มีการปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ในรูปแบบแพทย์ฝึกหัด (internship) สาขาศึกษาศาสตร์ จะต้องผ่านการฝึกสอนในสถานศึกษา (Practice Teaching) หรือปฏิบัติการสอนในสถานศึกษา เป็น ต้น หรือมีฉะนั้นก็กำหนดให้มีการดูงานและฝึกงานระยะสั้นเพิ่มเติมในสถานประกอบเป็นส่วนของการศึกษา ต่อมาได้ขยายไปสู่การผลิตบัณฑิตในสาขาวิชาต่างๆ กว้างขวาง ศูนย์พัฒนาและบริการ วิชาการสู่สังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, 2560)

ด้วยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงใหม่ มีนโยบายมุ่งเน้นส่งเสริมและ สนับสนุนการเรียนรู้จากห้องเรียนสูงงานทำงานจริง โดยให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตนักปฏิบัติ ซึ่งเป็นส่วน หนึ่งในการกิจทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการเรียนการสอน ด้านวิจัยและพัฒนา ด้านการบริการวิชาการ และด้านทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม สาขาการบัญชี สาขาบริหารธุรกิจ และ สาขาศิลปศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ได้ตระหนัก ความสำคัญด้านการเรียนรู้ของนักศึกษา โดยได้ส่งเสริมให้นักศึกษาได้ลงมือปฏิบัติงาน ด้าน

วิชาชีพจริง และเพื่อตอบสนองความต้องการบัณฑิตนักปฏิบัติ ของสถานประกอบการต่าง ๆ จึงได้จัดนักศึกษา เข้ารับการฝึกประสบการณ์ทางด้านวิชาชีพสาขาการบัญชี สาขาบริหารธุรกิจ และ สาขาศิลปศาสตร์ โดยมี โครงการที่ส่งเสริม สนับสนุน และเตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย โครงการส่งเสริมสมรรถนะและ พัฒนาทักษะด้าน เทคโนโลยีในด้านวิชาชีพแก่นักศึกษาฝึกประสบการณ์ด้านวิชาชีพ โครงการสร้างเสริม ศักยภาพและเตรียมความพร้อมด้านงานวิชาชีพของตนเองหรือนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และโครงการ ปัจฉิมนิเทศและนำเสนอผลงานการฝึกประสบการณ์ด้านวิชาชีพ ซึ่งโครงการ ดังกล่าวคณะบริหารธุรกิจและ ศิลปศาสตร์ พยายามที่จะสร้างบัณฑิตนักปฏิบัติที่มีคุณภาพ ทันสมัยเข้ายุคเข้าสมัย และ ตอบสนองความ ต้องการในปัจจุบันให้มากที่สุด

การระบาดของโรคไวรัสโควิด 19 ที่เริ่มระบาดส่งกระทบต่อการศึกษาเป็นอย่างมาก ตั้งแต่ เชื้อไวรัส เริ่มในประเทศจีนตั้งแต่ปลายปี 2562 จนถึงปัจจุบัน UNESCO รายงานว่ารัฐบาลกว่า 191 ประเทศทั่วโลก ประกาศปิดสถานศึกษาทั่วประเทศ มีผู้เรียนมากกว่า 1.5 พันล้านคน (มากกว่าร้อยละ 90 ของผู้เรียนทั้งหมด) สำหรับประเทศไทยสถานการณ์การระบาดเกิดขึ้นในช่วงสถานศึกษาชั้น พื้นปิดภาคเรียน ในช่วงต้นเดือน เมษายน คณะรัฐมนตรีมีมติให้เลื่อนวันเปิดเทอมภาคเรียนที่ 1 ไป เป็นวันที่ 9 กรกฎาคม 2563 ไทยจึงได้มี โอกาสทบทวนบทเรียนจากต่างประเทศเพื่อเตรียมตัวให้ พร้อมกับการจัดการเรียนการสอนรูปแบบใหม่ที่สอด รับกับมาตรการป้องกันการระบาดพร้อมกับ เตรียมมาตรการต่างๆ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้เรียนได้รับผลกระทบ จากการเรียนในรูปแบบที่เปลี่ยนไป (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, ออนไลน์:2563) ด้วยเหตุผล ข้างต้น คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาจึงได้ปรับเปลี่ยนการเรียน การสอนในวิชาการฝึกงานวิชาชีพ โดยให้นักศึกษาทำการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพในภาคเรียนถัดไป

เพื่อให้ นักศึกษา คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ได้ใช้ความรู้ที่ได้ศึกษาไป ประยุกต์ใช้ในการ ปฏิบัติงานในสถานประกอบการจริง ได้ฝึกทักษะการเรียนรู้การทำงาน รวมทั้งการแก้ไขปัญหาในการทำงาน การนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน ฝึก การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร และการสร้าง ระเบียบวินัยในการปฏิบัติตนตามข้อบังคับการ ปฏิบัติงานในฐานะพนักงานของสถานประกอบการจริงเพื่อให้ นักศึกษามีความเข้าใจและมีทัศนคติที่ดี ต่อวิชาชีพ

## 6. แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

1. ด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยมีกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติงาน กำหนดภาระงานขอบเขตของ การฝึกงาน จัดทำคู่มือการฝึกงานวิชาชีพสำหรับนักศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ จัดปฐมนิเทศและ อบรมนักศึกษาเพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่ดีของนักวิชาชีพ
2. ด้านความรู้ โดยมีกระบวนการประสานงานกับสถานประกอบการในเรื่องของขอบเขต การ มอบหมายงานและความรับผิดชอบให้กับนักศึกษาให้ตรงกับจุดมุ่งหมายของการพัฒนาความรู้และทักษะทาง วิชาชีพ
3. ด้านทักษะทางปัญญา โดยมีกระบวนการมอบหมายให้นักศึกษาจัดทำรายงาน สรุปลองค์ความรู้

เกี่ยวกับการปฏิบัติงานทางวิชาชีพ ซึ่งได้รับการฝึกงานทางวิชาชีพ บันทึกรูปการปฏิบัติงาน ประจำวัน สรุปงานที่ได้รับมอบหมาย ปัญหาที่เกิดจากการทำงานและแนวทางที่ใช้ในการแก้ปัญหาและสามารถอภิปรายผลจากการฝึกงานวิชาชีพ

4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ โดยมีกระบวนการจัดอบรมด้านมนุษยสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้กับนักศึกษาแลทำการประเมินผลทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจากประเมินของสถานประกอบการ

5. ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีกระบวนการจัดอบรมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทาง มอบหมายให้นักศึกษาจัดทำรายงานและอภิปรายของการใช้เทคโนโลยีและทำการประเมินผลทักษะการวิเคราะห์ตัวเลข การสื่อสารและ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจากสถานประกอบ

**7. ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)**

#### 1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม

1.1 นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจในคุณค่าแห่งวิชาชีพ จรรยาบรรณวิชาชีพ มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ

1.2 นักศึกษามีวินัยในตนเองและสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรที่เข้ารับการฝึกงานได้

1.3 นักศึกษาสามารถปรับตัวให้เข้ากับงานที่ได้รับมอบหมาย และผู้ร่วมงาน ๓.๑.๔ นักศึกษามีจิตสำนึกและปฏิบัติตนเองที่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตนอย่างมีคุณธรรม

#### 2. ด้านความรู้

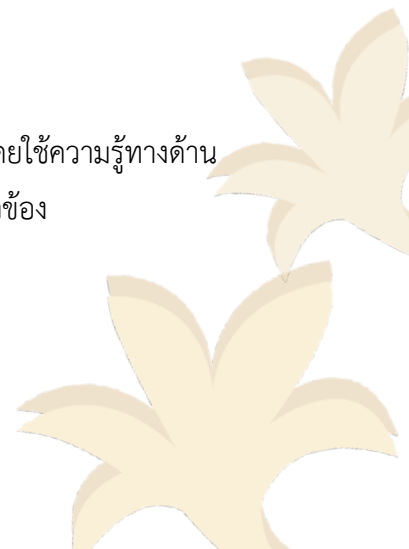
2.1 นักศึกษามีความรู้และเข้าใจในหลักการด้านสาขาการบัญชี สาขาบริหารธุรกิจ และ สาขาศิลปศาสตร์

2.2 นักศึกษาสามารถบูรณาการความรู้ ด้านสาขาการบัญชี สาขาบริหารธุรกิจ และ สาขาศิลปศาสตร์และด้านอื่น ในการปฏิบัติงาน

2.3 นักศึกษาได้เรียนรู้เกี่ยวกับเทคนิคการปฏิบัติทางด้านสาขาการบัญชี สาขาบริหารธุรกิจ และ สาขาศิลปศาสตร์ จากงานที่ได้รับมอบหมาย

#### 3. ด้านทักษะทางปัญญา

3.1 นักศึกษาสามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง โดยใช้ความรู้ทางด้านสาขาการบัญชี สาขาบริหารธุรกิจ และ สาขาศิลปศาสตร์ รวมทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง





3.2 นักศึกษาสามารถรวบรวมองค์ความรู้ที่ได้จากการฝึกงานทางวิชาชีพและจัดทำเป็นรายงาน

#### 4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 นักศึกษาสามารถปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 นักศึกษามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และวัฒนธรรมขององค์กรได้เป็นอย่างดี

4.3 นักศึกษาสามารถให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ทั้งในบทบาทของผู้นำ หรือในบทบาทของผู้ร่วมทีมงาน

#### 5. ด้านทักษะวิเคราะห์ตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 นักศึกษามีทักษะการใช้วิธีวิเคราะห์เชิงปริมาณเพื่อการตัดสินใจอย่างสร้างสรรค์ในการแปลความหมายและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา หรือข้อโต้แย้ง

5.2 นักศึกษาสามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทั้งการพูดและการเขียน รู้จักเลือกและใช้รูปแบบการนำเสนอที่เหมาะสมกับปัญหาและกลุ่มผู้ฟังที่แตกต่างกัน

5.3 นักศึกษาสามารถเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล การแปลความหมาย และการสื่อสารสารสนเทศ

### 8. ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

นักศึกษาสาขาการบัญชี สาขาบริหารธุรกิจ และ สาขาศิลปศาสตร์ เป็นบัณฑิตนักปฏิบัติที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ครบ 300 ชั่วโมง

### 9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

ปัญหา	วิธีการแก้ไข
ปัญหาด้านสถานศึกษา เนื่องจากอาจารย์มีภาระหน้าที่รับผิดชอบตามกระบวนการเรียนการสอนและภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยและส่วนงานต่างๆ ทำให้การจัดตารางเวลาในการนิเทศทำได้ค่อนข้างยาก และทางมหาวิทยาลัยฯ มีกฎระเบียบ ข้อบังคับ การดำเนินการของมหาวิทยาลัยที่ยังขาดความชัดเจน ส่งผลกระทบให้การวางแผนเป็นไปได้ยาก	มีจัดทำแผนกำหนดภาระงานของอาจารย์ล่วงหน้า และสอบถามข้อมูลการเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ ข้อมูลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องของมหาวิทยาลัย โดยเร็ว
ปัญหาด้านสถานประกอบการ สถานประกอบการไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ในการฝึกงาน และประโยชน์	การทำความเข้าใจระหว่างสถานประกอบการและสถานศึกษาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการฝึกงาน

ปัญหา	วิธีการแก้ไข
<p>ของการฝึกงานที่นักศึกษาจึงได้รับจากการฝึกงาน รวมถึงความเหมาะสมของงานที่ได้มอบหมายให้นักศึกษา บุคลากรในสถานประกอบมีทักษะในวิชาชีพแต่ขาดทักษะในการถ่ายทอดสู่นักศึกษา</p>	<p>ความเหมาะสมของการมอบหมาย และสิ่ง ที่สถานศึกษาต้องการให้นักศึกษาได้รับองค์ความรู้จากการพัฒนาทักษะวิชาชีพจากการฝึกงาน</p>
<p><b>ปัญหานักศึกษา</b> นักศึกษาไม่ทราบประโยชน์ของการออกปฏิบัติการฝึกงาน และมีมุมมองการฝึกงานเป็นการเสียโอกาสที่จะสำเร็จการศึกษาตามกำหนด นักศึกษาขาดความตั้งใจตามกระบวนการเตรียมความพร้อม ความรู้พื้นฐานและทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานนักศึกษา ทักษะในการปรับตัวเพื่อเข้า กับสภาพแวดล้อมในสถานประกอบการ ความตรง ต่อเวลาของนักศึกษาในการฝึกงาน และ นักศึกษาขาดการติดต่อสื่อสารกับอาจารย์นิเทศ ขาดการ รายงานผลหรือความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ขาด ความอดทนและตั้งใจในการปฏิบัติงาน ความ ปลอดภัยระหว่างการปฏิบัติงาน เกิดอุบัติเหตุจาก การปฏิบัติงานและสุขภาพของนักศึกษา</p>	<p>จัดให้มีการอบรมโครงการพัฒนาด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศก่อนการฝึกงาน จัดทำคู่มือการฝึกงานวิชาชีพและให้ข้อตกลงในการประเมินผลการฝึกงานของนักศึกษา</p>
<p><b>ปัญหาด้านอื่น</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ สถานการณ์การระบาดของโรคติดต่อ เช่น โควิด-19 ที่เป็นเหตุการณ์ที่ไม่สามารถคาดการณ์ เหตุการณ์ในอนาคตได้ว่าสถานการณ์จะหมดเมื่อไรทำให้ช่วงเวลากการฝึกงานของ นักศึกษามีความคาดเคลื่อน ซึ่งส่งผล กระทบต่อการเรียนการสอนตลอดจนการจบการศึกษาของนักศึกษา</li> <li>➢ ภัยพิบัติและเหตุการณ์ความไม่สงบที่อาจจะเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด</li> </ul>	<p>ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชุมเพื่อหาวิธีการแก้ไขให้ทันท่วงทีและประสานงานกับสถานประกอบการในเรื่องที่ต้องแก้ไข</p>

## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี ชื่อผลงาน GEN-Z สอนอย่างไรให้ได้ผล

- 1.เจ้าของผลงาน สาขาวิทยาศาสตร์ เชียงใหม่
- 2.สังกัด คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร
- 3.ชุมชนนักปฏิบัติ  ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

### 4.ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

- สอน Online อย่างไรให้บัณฑิตมีคุณภาพ
- การสอน Online กรณีรายวิชากระบวนการคิดและการแก้ปัญหา
- แนวทางการจัดการเรียนการสอน Online
- รูปแบบการจัดการเรียนการสอน Online

### 5.ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

Gen Z คือกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่เกิดหลังจากปี ค.ศ. 1995 หรือ พ.ศ. 2538 เป็นต้นมา คน Gen นี้จะค่อนข้างแตกต่างจากคน Gen อื่นเพราะเป็นชาวดิจิทัลโดยกำเนิด เติบโตมากับสมาร์ตโฟน คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จะเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง เรียนรู้ผ่านการร่วมมือกัน เรียนรู้ผ่านกิจกรรมที่ต้องลงมือทำ และเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยี ต้องการถูกท้าทาย และต้องการถูกผลักดัน จะทำให้เรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สาขาวิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ จึงเห็นควรจัดโครงการจัดการองค์ความรู้ (KM) ด้านผลิตบัณฑิตหัวข้อ “GEN-Z สอนอย่างไรให้ได้ผล” โดยเน้นการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างบุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพด้านการเรียนการสอนให้มีคุณภาพมากขึ้น และรวบรวมองค์ความรู้ที่ได้เผยแพร่ออกสู่สาธารณชน

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการเรียนการสอน
- 2) เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพด้านการเรียนการสอน

### 6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

ใช้วิธีการจัดประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันเพื่อหาแนวทางการปฏิบัติที่ดีร่วมกัน โดยมีการจัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวน 4 ครั้ง ดั่งบันทึกการเล่าเรื่องตามเอกสารแนบ

7.ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดี ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

ตัวชี้วัด	แผน	ผล
เชิงปริมาณ จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ร้อยละ 100
เชิงคุณภาพ องค์กรความรู้ด้านผลิตบัณฑิต	1 ด้าน	1 ด้าน
เชิงเวลา การจัดโครงการเป็นไปตามแผนปฏิบัติงาน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ร้อยละ 100
เชิงค่าใช้จ่าย (บาท) การเบิกจ่ายเป็นไปตามแผน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ร้อยละ 100

8.ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

- การใช้โปรแกรมการสอนออนไลน์ให้อาจารย์ผู้สอนเลือกใช้โปรแกรมที่มีประสิทธิภาพสูงสุด
- จัดทำคลิปสอนให้ครอบคลุมเนื้อหา คลิปละไม่เกิน 10 นาทีต่อบทเรียน
- การมอบหมายงาน การจัดส่งข้อขึ้นอยู่กับวิธีการวัดและประเมินผลของอาจารย์แต่ละคน และต้องเป็นไปตาม มคอ.3 ที่กำหนดไว้ในแต่ละวิชานั้น ๆ
- แนะนำให้คณาจารย์ใช้ MS Teams ในการสอนออนไลน์ เพราะเป็นระบบที่มหาวิทยาลัยใช้อยู่ และง่ายต่อการตรวจสอบ
- รายวิชากระบวนการคิดและการแก้ปัญหาให้มอบหมายงานเดี่ยวในช่วงแรก และมอบหมายงานกลุ่มในช่วงหลัง หากสถานการณ์ไวรัสดีขึ้น
- แนะนำให้คณาจารย์ใช้ MS Teams ในการสอนออนไลน์ เพราะเป็นระบบที่มหาวิทยาลัยใช้อยู่ และง่ายต่อการตรวจสอบ
- รายวิชากระบวนการคิดและการแก้ปัญหาให้มอบหมายงานเดี่ยวในช่วงแรก และมอบหมายงานกลุ่มในช่วงหลัง หากสถานการณ์ไวรัสดีขึ้น
- รายวิชาทฤษฎีที่จัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ทุกรายวิชา
- การสอบกลางภาคเรียน และสอบปลายภาคเรียน จะให้นักศึกษาเดินทางมาสอบจริง โดยจะทำการแยกกลุ่มนักศึกษาสอบ และเว้นระยะห่างห้องสอบละไม่เกิน 20 คน
- รายวิชาปฏิบัติ เริ่มทำการสอนภาคปฏิบัติตั้งแต่สัปดาห์ที่ 2 ของเดือนกรกฎาคมเป็นต้นไป และเว้นระยะห่างตามหลักการ Social Distancing โดยแบ่งกลุ่มเข้าห้องปฏิบัติการ รอบละ 15 - 30 คน ตามขนาดความจุของห้องปฏิบัติการ

9.ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

เนื่องด้วยเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด 19 จึงจำเป็นต้องงดจัดประชุมหลังช่วงเดือนมีนาคม การประชุมจึงไม่สามารถจัดต่อเนื่องได้ทุกเดือน โดยเริ่มจัดประชุมต่ออีกครั้งหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด 19 ได้คลี่คลายลง

การสอนออนไลน์นั้นต้องมืองค์ประกอบความพร้อมในทุก ๆ ด้าน โดยทั้งผู้สอน ผู้เรียน จะต้องมีความคุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ดี ที่จะสามารถสื่อสาร ดาวโหลดไฟล์ อัปโหลดไฟล์ได้อย่างไม่ติดขัด พร้อมทั้งมีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพ ที่จะเป็นเครื่องมือเสริมให้การเรียนการสอนออนไลน์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

### ภาพกิจกรรม



## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

### ชื่อผลงาน “แลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางการปฏิบัติที่ดี

ในการบริหารหลักสูตรตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร”

- 1.เจ้าของผลงาน สำนักงานคณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์
- 2.สังกัด คณะวิศวกรรมศาสตร์
- 3.ชุมชนนักปฏิบัติ  ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

#### 4.ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

คณะวิศวกรรมศาสตร์ ได้ดำเนินการจัดโครงการ “แลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางการปฏิบัติที่ดีในการบริหารหลักสูตรตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร” เป็นการพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารหลักสูตรด้านประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการได้เผยแพร่ถึงกระบวนการบริหารหลักสูตร ศึกษาและทำความเข้าใจแนวทางการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตร ตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา และจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สามารถทำให้มีความเข้าใจถึงกระบวนการ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้ไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงการจัดทำรายงานประเมินตนเองระดับหลักสูตร (มคอ.7) ขอแต่ละหลักสูตร มีความเข้าใจถึงกระบวนการ และวิธีการเขียนที่แตกต่างกัน รวมถึงความเข้าใจในการนำข้อมูลจากส่วนกลางมาเป็นฐานข้อมูล จะมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

#### 5.ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

การประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และระดับคุณภาพมาตรฐานที่กำหนด โดยหน่วยงานได้กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพ และให้ถือว่าการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการ การศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง คณะวิศวกรรมศาสตร์จึงได้ดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางการปฏิบัติที่ดีในการบริหารหลักสูตรตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร โดยแลกเปลี่ยนแนวคิดจากคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ซึ่งพบว่า อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรยังขาดความเข้าใจในการนำระบบประกันคุณภาพมาใช้ในการดำเนินงาน ขาดการดำเนินงานให้บรรลุผลตามเป้าหมาย ขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

งานประกันคุณภาพการศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ เห็นว่ากระบวนการควบคุมคุณภาพของการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่ง จึงมีแนวคิดในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน จึงได้จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนแนวคิดจากคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของคณะวิศวกรรมศาสตร์ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการดำเนินงาน และการบริหารหลักสูตร เช่น การจัดทำรายงานประเมินตนเอง (มคอ.7) และการบริหารหลักสูตรของอาจารย์

ผู้รับผิดชอบหลักสูตรนั้น ยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานเท่าที่ควร เช่น กระบวนการและติดตามการ มคอ.3 และ มคอ.4 อาจารย์ผู้รับผิดชอบบางหลักสูตรยังไม่ทราบถึงการเข้าไปตรวจสอบรายวิชาตาม มคอ .3 - มคอ.6

### 6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

ตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีการ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้ประสบความสำเร็จหรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติตลอดจนความรู้และประสบการณ์บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

วิธีการดำเนินการประกันคุณภาพ

1. เตรียมความพร้อมของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้
  - 1.1. สร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรในเรื่องการประกันคุณภาพ
  - 1.2. พัฒนาทักษะ ความรู้ ให้กับบุคลากร เกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูล เอกสารหลักฐาน
  - 1.3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมและมีส่วนรับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพ
  - 1.4. เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการหลักสูตรในการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ
2. การจัดทำรายงานประเมินตนเอง (มคอ.7)
3. จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อคุณภาพการจัดการเรียนการสอน และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทุกรายวิชา
4. การพัฒนาหรือปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน และการประเมินผลการเรียนรู้ทุกรายวิชาตามผลการประเมินรายวิชา
5. หลักสูตรควรมีการวางแผนและจัดกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ด้วยการสอนสอดแทรกในรายวิชาที่จัดการเรียนสอน

### 7.ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

1. หลักสูตรเข้าใจและให้ความสำคัญในการบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนให้ไปในทิศทางเดียวกัน
2. อาจารย์ผู้รับผิดชอบสามารถดำเนินงานประกันคุณภาพให้มีประสิทธิภาพและพัฒนากระบวนการต่าง ๆ ให้ไปในทิศทางเดียวกัน
3. อาจารย์ผู้รับผิดชอบ อาจารย์ผู้สอน ให้ความสำคัญในการนำงานวิจัยที่ศึกษามานำมาบูรณาการการเรียนการสอน เพื่อให้ได้บัณฑิตนักปฏิบัติ



## 8. ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

1. การดำเนินงานประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ
2. ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรอยู่ในระดับดี ไม่น้อยกว่า 10 หลักสูตร
3. หลักสูตรส่งเสริมกิจกรรมด้านต่าง ๆ ผ่านรายวิชาเพื่อยกระดับคุณภาพบัณฑิตให้ดียิ่งขึ้น
4. หลักสูตรนำข้อมูลเชิงคุณภาพของผู้ใช้บัณฑิตมาวิเคราะห์และจัดทำ การปรับปรุงสาระรายวิชาให้มีความหลากหลาย อาทิ วิธีการสอน กลยุทธ์การประเมิน การเพิ่มคำอธิบายรายวิชา เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม

## 9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

1. หลักสูตรควรมีการระบุนโยบายของบัณฑิตที่มีงานทำ ตรงสาขาว่ามีความสอดคล้องกับอาชีพที่กำหนดไว้ใน มคอ. 2 หลังสำเร็จการศึกษา เก็บสถิติไว้เป็นรายปี เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรในรอบถัดไป
2. หลักสูตรควรเพิ่มเติมรายละเอียดในหลายเรื่องที่ได้ดำเนินการไป เช่น กระบวนการปรับปรุงการรับการปรับพื้นฐาน และการพัฒนานักศึกษา เป็นต้น
3. ควรมีการจัดทำเครื่องมือเพื่อประเมินผู้เรียน ให้มีความสอดคล้องกับผลการเรียนรู้ตามชั้นปี (PLO)





## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

ชื่อผลงาน การจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นทักษะ Program Learning Outcomes (PLO)

- 1.เจ้าของผลงาน งานวิชาการ คณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์
- 2.สังกัด คณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
- 3.ชุมชนนักปฏิบัติ
  - ด้านการผลิตบัณฑิต
  - ด้านการวิจัย
  - ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

### 4.ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

การพัฒนาการจัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติทางด้านศิลปกรรม การออกแบบ และสถาปัตยกรรม ที่มีศักยภาพในการประกอบอาชีพตรงตามสมรรถนะวิชาชีพ ที่สามารถนำเทคโนโลยี นวัตกรรม งานสร้างสรรค์ และภูมิปัญญาล้านนา ประยุกต์ใช้การทำงาน การประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการจัดการเรียนการสอนได้ผลลัพธ์การเรียนรู้มุ่งเน้นทักษะ Program Learning Outcome (PLO) ในการเรียบเรียงกลั่นกรอง จับประเด็นและเป้าหมายออกมาเพื่อให้เห็นภาพบัณฑิตที่จบการศึกษาออกมาของแต่ละหลักสูตร จุดเด่นของแต่ละหลักสูตร ความต้องการของผู้เรียน ลักษณะของนักศึกษาที่จบหลักสูตรจะทำงานในลักษณะใด วิชาชีพของนักศึกษาในอนาคต เริ่มตั้งแต่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4 หรือ 5 ของแต่ละหลักสูตร แต่ละชั้นปี จะมีความรู้ความสามารถในลักษณะเช่นใด จนกระทั่งนักศึกษาจบตลอดหลักสูตร เพื่อเป็นแนวทางในการเลือกอาชีพของนักศึกษาในอนาคต



ที่มา : ภาพประกอบ การเล่าเรื่อง

บันทึกการเล่าเรื่อง วันที่ 18 มิถุนายน 2563 ณ ห้องประชุม 404 อาคารภูมิปัญญาล้านนา  
คณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ (เจ็ดยอด)

## 5.ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

### ที่มาและปัญหา

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มีเป้าหมายในการพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้โดยมีนโยบายที่ผลักดันให้มีการจัดการความรู้ทั่วทั้งมหาวิทยาลัยที่ตอววิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยมีการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัย (Tacit Knowledge) ถ่ายทอดไปสู่บุคลากรและนำไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบ (Explicit Knowledge) จนเกิดเป็นแนวปฏิบัติให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถ่ายทอดความรู้ภายในหน่วยงาน เป็นการสนับสนุนการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานที่เกิดจากการจัดการความรู้ของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนัก และเข้าใจถึงความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการความรู้มากขึ้น มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการจัดการความรู้กับผู้เชี่ยวชาญ และระหว่างหน่วยงานตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปจัดการความรู้ในหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรม ชัดเจน ครอบคลุมทุกภารกิจของมหาวิทยาลัย โดยใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน เพิ่มประสิทธิภาพให้มีความก้าวหน้า นำพามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป ซึ่งมหาวิทยาลัยฯ ได้เล็งเห็นความสำคัญของการนำกระบวนการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ และพัฒนาฐานความรู้ภายในหน่วยงานและพัฒนามหาวิทยาลัย นั้น

เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนัก และเข้าใจถึงความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการความรู้มากขึ้น มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการจัดการความรู้กับผู้เชี่ยวชาญ และระหว่างหน่วยงานตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปจัดการความรู้ในหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรม ชัดเจน ครอบคลุมในประเด็นยุทธศาสตร์ การพัฒนาการจัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติทางด้านศิลปกรรม การออกแบบ และ สถาปัตยกรรม ที่มีศักยภาพในการประกอบอาชีพ ตรงตามสมรรถนะวิชาชีพ ซึ่งมีองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการ องค์ความรู้ในการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นทักษะ Program Learning Outcome (PLO) โดยใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน เพิ่มประสิทธิภาพให้มีความก้าวหน้า นำพามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป ซึ่งคณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ ได้เล็งเห็นความสำคัญของการนำกระบวนการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาคุณภาพและ ประสิทธิภาพ และพัฒนาฐานความรู้ภายในหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและบังเกิดผลต่อการปฏิบัติด้านพัฒนาองค์กร จึงได้จัดทำโครงการการจัดการความรู้คณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ เรื่อง การพัฒนาการจัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติทางด้านศิลปกรรม การออกแบบ และ สถาปัตยกรรม ที่มีศักยภาพในการประกอบอาชีพ ตรงตามสมรรถนะวิชาชีพ ซึ่งได้มีการกำหนดประเด็นเรื่อง การจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นทักษะ Program Learning Outcome (PLO) จากการ ค้นหาความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเรียนรู้และได้แนวปฏิบัติที่ดี

### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อพัฒนาการจัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติทางด้านศิลปกรรม การออกแบบ และสถาปัตยกรรม ที่มีศักยภาพในการประกอบอาชีพ ตรงตามสมรรถนะวิชาชีพ
- 2) เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีประเด็นองค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์พันธกิจมหาวิทยาลัย

### กลุ่มเป้าหมายผู้เข้าร่วมโครงการ

- อาจารย์และเจ้าหน้าที่คณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 15 คน ประกอบด้วย

- 7.1 อาจารย์ประจำหลักสูตรสถาปัตยกรรม
- 7.2 อาจารย์ประจำหลักสูตรสถาปัตยกรรมภายใน
- 7.3 อาจารย์ประจำหลักสูตรทัศนศิลป์
- 7.4 อาจารย์ประจำหลักสูตรออกแบบสื่อสาร
- 7.5 อาจารย์ประจำหลักสูตรออกแบบอุตสาหกรรม
- 7.6 อาจารย์ประจำหลักสูตรสิ่งทอและเครื่องประดับ
- 7.7 อาจารย์ประจำหลักสูตรเซรามิก
- 7.8 อาจารย์ประจำหลักสูตรเทคโนโลยีการพิมพ์และบรรจุภัณฑ์
- 7.9 อาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปะและการออกแบบสร้างสรรค์
- 7.10 เจ้าหน้าที่งานด้านวิชาการ

### เป้าหมาย

1. มีการจัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติทางด้านศิลปกรรม การออกแบบ และสถาปัตยกรรม ที่มีศักยภาพในการประกอบอาชีพ ตรงตามสมรรถนะวิชาชีพ
2. ได้แนวปฏิบัติที่ดีประเด็นองค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ และพันธกิจมหาวิทยาลัย เรื่องการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นทักษะ Program Learning Outcome



ที่มา : ภาพประกอบ การจัดการประชุมคัดเลือกหัวข้อ ประเด็นความรู้ด้านการผลิตบัณฑิต

## 6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

### 1. การบ่งชี้ความรู้

คณะกรรมการระดมความคิดเห็นได้เลือกประเด็นความรู้ด้านงานวิชาการ 1 ประเด็นคือ การจัดการเรียนการสอนมุ่งเน้นทักษะ Program Learning Outcomes (PLO) โดยมีวิธีการสู่ความสำเร็จคือ การประชุมและอภิปรายเพื่อให้ได้หัวข้อในการจัดการองค์ความรู้ โดยใช้ Knowledge mapping

### 2. การสร้างและแสวงหาความรู้ ทั้งภายในและภายนอก มีวิธีการสู่ความสำเร็จคือ

-ภายใน ประชุมแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างคณะกรรมการ km งานวิชาการ และอาจารย์ที่รับผิดชอบหลักสูตร กำหนดให้มีการประชุมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันคนละ 5 นาที มีผู้จัดบันทึกและผู้ควบคุมตลอดระยะเวลาที่มีการประชุม กำหนดการประชุม แสวงหาความรู้ภายใน-เรียงเรียงจากประสบการณ์ผู้นำเสนอ-ภายนอก แสวงหาความรู้ภายนอก – ศึกษาค้นคว้าแนวปฏิบัติที่ดีแล้วนำมาเสนอ

### 3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ

มีการจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบเพื่อสะดวกในการค้นหาความรู้ -การจัดการความรู้ด้านการเรียนการสอนที่เน้นมุ่งเน้นทักษะ Program Learning Outcome (PLO) โดยมีวิธีการสู่ความสำเร็จคือ คณะกรรมการสรุปรวบรวมองค์ความรู้ โดยแยกตามรายประเด็นความรู้ หัวข้อการจัดการเรียนการสอนมุ่งเน้นทักษะ Program Learning Outcomes

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ คณะกรรมการเรียงเรียง ตัดต่อ และปรับปรุงเนื้อหาให้มีคุณภาพดี รวมทั้งสรุปประเด็นและกลั่นกรองความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เป็นรูปแบบเอกสารที่มีมาตรฐานเดียวกัน โดยมีวิธีการสู่ความสำเร็จคือ สรุปผลและวิเคราะห์องค์ความรู้ให้อยู่ในรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

### 5. การเข้าถึงความรู้

-เสนอองค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์เรียบร้อยแล้ว ให้ฝ่ายวิชาการของคณะ ให้เข้าถึงองค์ความรู้

-จัดทำเอกสารหรือคู่มือ เพื่อให้อาจารย์ในคณะได้ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ

-แชร์เอกสารหรือคู่มือในรูปแบบไฟล์ pdf ผ่าน Google drive และนำเสนอในเวทีแลกเปลี่ยนต่าง ๆ

โดยมีวิธีการสู่ความสำเร็จคือ เสนอฝ่ายวิชาการคณะพิจารณาดำเนินการ

-ประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มเป้าหมาย ทางอีเมล /ไลน์ หรือ Facebook

### 6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

-ชุมชนการเรียนรู้ เช่น มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ต่างคณะ และต่างมหาวิทยาลัย

-ระบบพี่เลี้ยง แนะนำให้คำปรึกษากับเพื่อนอาจารย์ในด้าน การจัดการเรียนการสอนมุ่งเน้นทักษะ Program Learning Outcomes (PLO) โดยมีวิธีการสู่ความสำเร็จคือ นำคู่มือเรื่องการจัดการเรียนการสอนมุ่งเน้นทักษะ Program Learning Outcomes (PLO) ไปใช้กับอาจารย์ที่สนใจและนำไปใช้ในการเรียนการสอนในปีต่อไป

## 7. การเรียนรู้

-คณะกรรมการ km งานวิชาการ ติดตามและเสนอผลจากการใช้คู่มือ เรื่อง การผลิตบัณฑิต หัวข้อ การจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นทักษะ Program Learning Outcomes (PLO) อย่างต่อเนื่อง โดยมีวิธีการสู่ความสำเร็จคือ คณะกรรมการประชุม วิเคราะห์ สังเคราะห์ องค์กรความรู้ การนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง และเป็นไปตามเป้าหมายตัวชี้วัด

คณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ ได้จัดทำแนวปฏิบัติที่ดีในการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นทักษะ

Program Learning Outcomes ดังนี้

1. จัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ทางด้านศิลปกรรม ด้านการออกแบบ และ ด้านสถาปัตยกรรม
2. นักศึกษาชั้นปีแรกจะได้เรียนรายวิชาพื้นฐานตามอัตลักษณ์ภูมิปัญญาล้านนา และทางด้านวิทยาศาสตร์เบื้องต้น
3. นักศึกษาปีที่ 2 จะสามารถแสดงกระบวนการขั้นตอนการผลิต มีความรู้และความเข้าใจในการใช้วัสดุและอุปกรณ์
4. นักศึกษาปีที่ 3 สามารถนำองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้และบูรณาการร่วมกับงานบริการวิชาการและงานวิจัย
5. นักศึกษาปีที่ 4 และ 5 มีการสร้างผลงานสร้างสรรค์ นำองค์ความรู้ที่ได้รับตั้งแต่ชั้นปีแรกจนถึงปีสุดท้ายผ่านการทำวิทยานิพนธ์ หรือโครงการต่าง ๆ ในการสร้างสรรค์ผลงานเชิงนวัตกรรม
6. แต่ละหลักสูตรมีทักษะ Program Learning Outcomes จุดเด่นของแต่ละหลักสูตรที่แสดงถึงสมรรถนะของผู้เรียนเห็นภาพบัณฑิตที่จบการศึกษาออกมาของแต่ละหลักสูตร





ภาพประกอบ การสร้างและแสวงหาความรู้

7.ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดี ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

#### เชิงปริมาณ

1. อาจารย์และเจ้าหน้าที่ดำเนินการกลั่นกรองและประมวลผลแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน 15 คน
2. ได้แนวปฏิบัติที่ดีประเด็นองค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนอง ยุทธศาสตร์และ พันธกิจมหาวิทยาลัย จำนวน 1 เรื่อง

#### เชิงคุณภาพ

1. ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
2. ได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ครบ 7 ขั้นตอน (บ่งชี้ความรู้,สร้างแสวงหาความรู้, จัดการให้เป็นระบบ,ประมวลและกลั่นกรองความรู้,การเข้าถึงความรู้,การแบ่งปันแลกเปลี่ยน เรียนรู้,การเรียนรู้)
3. มีการนำแนวปฏิบัติที่ดีไปใช้ประโยชน์

### 8. ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

1. ผู้บริหารให้การสนับสนุน และตระหนักถึงความสำคัญของการผลิตบัณฑิต ได้ให้แนวทางกำหนดทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อให้เชื่อมโยงกับเป้าหมายของคณะและมหาวิทยาลัย
2. ความร่วมมือของบุคลากรสายวิชาการ ที่เล็งเห็นความสำคัญของการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ สร้างแรงจูงใจให้อาจารย์มีส่วนร่วมอย่างแข็งขันและต่อเนื่อง
3. มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี มีการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ด้วยระบบพี่เลี้ยง มีเจตคติที่ดีในการแบ่งปันความรู้ นำองค์ความรู้จากอาจารย์ที่มากด้วยประสบการณ์ นำมาต่อยอดองค์ความรู้ให้อาจารย์รุ่นใหม่ต่อไป
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ที่สามารถสนับสนุนการทำงานและการเรียนรู้ของคนในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบฐานข้อมูลภายในคณะฯ
5. การจัดทำระบบการติดตามและวัดผลการจัดการความรู้และประโยชน์จากการนำไปใช้ ที่สามารถสนับสนุนการทำงานและการเรียนรู้ของคนในองค์กรได้

### 9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

- อาจารย์ติดงานสอน และงานวิจัยอื่น ๆ ไม่มีเวลา ข้อเสนอแนะและแนวทางในการแก้ไขปัญหาคือ ควรเลือกเวลาที่เหมาะสมสำหรับทำ KM เลือกช่วงที่ไม่มียานเร่งด่วน ซึ่งจะทำอาจารย์มีความคิดที่จะร่วมโครงการ KM อย่างเต็มที่ เช่น การทำในช่วงปิดเทอม เป็นต้น
- บุคลากรไม่อยากทำ KM ข้อเสนอแนะและแนวทางในการแก้ไขปัญหาคือชี้แจงให้ทราบถึงความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับจากการร่วมโครงการ ว่าเป็นการพัฒนาศักยภาพของตัวอาจารย์ รวมถึงผลตอบแทนที่จะได้รับ ไม่ว่าจะในรูปแบบของตัวเงิน หรือไม่ใช้ตัวเงิน
- ต้องกระตุ้น และได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกระดับ และบุคลากรจะต้องตระหนักถึงความสำคัญและเห็นถึงคุณค่าของการจัดการความรู้



ภาพประกอบการดำเนินโครงการ





## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

ชื่อผลงาน แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักสูตรตามกรอบแนวคิด CDIO กรณีศึกษา  
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หลักสูตรเตรียมวิศวกรรมศาสตร์

1. เจ้าของผลงาน วิทยาลัยเทคโนโลยีและสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
2. สังกัด สาขาเตรียมอุดมศึกษาเทคโนโลยี วิทยาลัยเทคโนโลยีและสหวิทยาการ มทร.ล้านนา
3. ชุมชนนักปฏิบัติ  ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

### 4. ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

วิทยาลัยเทคโนโลยีและสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เป็นสถาบันการศึกษาที่มีเป้าหมายในการผลิตผู้เรียน 3 ระดับ กล่าวคือ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และระดับปริญญาตรี โดยพันธกิจในการผลิตกำลังคนในแต่ละสาขาวิชาให้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ โดยมุ่งพัฒนานักศึกษาให้มีคุณภาพ การจัดการเรียนการสอนเน้นการปฏิบัติจริง สามารถจัดการเรียนการสอนได้หลากหลายรูปแบบ โดยวิทยาลัยเทคโนโลยีและสหวิทยาการมุ่งที่จะเป็นต้นแบบการจัดการเรียนการสอนที่ใช้กรอบแนวคิด CDIO ในการพัฒนาหลักสูตรที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของบริบทต่างๆ ในสังคมไทยและสังคมโลก

หลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) เตรียมวิศวกรรมศาสตร์ ได้เข้าสู่กระบวนการพัฒนาหลักสูตรตามกรอบแนวคิด CDIO โดยนำกรอบแนวคิดดังกล่าวมาร่วมถอดสมรรถนะของผู้เรียนเพื่อการปรับปรุงหลักสูตร โดยได้รับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากศิษย์เก่าที่สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตร และเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา ในมหาวิทยาลัยต่างๆ ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ซึ่งทำให้ทราบถึงทักษะและความรู้ต่างๆ ที่สำคัญต่อการใช้ในการศึกษาต่อว่ามีเพียงพอหรือไม่ รวมถึงมุมมองของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา และออกไปประกอบอาชีพ หรือทำงานในหน่วยงาน สถานประกอบการต่างๆ จากศิษย์เก่าที่ทำงานแล้ว ซึ่งจะทำให้หลักสูตรมีจุดเน้นของสมรรถนะ (Focus Competency) เพิ่มเติมในเล่มหลักสูตรฉบับปรับปรุง

### 5. ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

จากการเปลี่ยนแปลงของบริบทต่างๆ ในสังคมไทย และสังคมโลก อย่างทันทีทันใด (Disruption Era) ทำให้ต้องมีการพัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัย และตอบโจทย์ความต้องการของสังคมโลก โดยหลักสูตร ปวช. เตรียมวิศวกรรมศาสตร์ มีการศึกษามาตรฐานผลการเรียนรู้ที่คาดหวังที่กำหนดไว้ในมาตรฐานระดับอาชีวศึกษา หรือสูงกว่า และใช้มาตรฐานผลการเรียนรู้ที่กำหนดไว้นั้น เป็นหลักในการพัฒนาหลักสูตร ทั้งนี้ได้

เพิ่มเติมผลการเรียนรู้ซึ่งวิทยาลัยฯ และมหาวิทยาลัย ต้องการให้ผู้สำเร็จการศึกษา ในระดับคุณวุฒิ ปวช. มีคุณลักษณะเด่น หรือพิเศษกว่า ระดับ ปวช. หรือ มัธยมศึกษาตอนปลาย ในระดับคุณวุฒิเดียวกันของสถาบันฯ อื่นๆ เพื่อให้เป็นไปตามปรัชญา ปณิธานของวิทยาลัย และมหาวิทยาลัย เป็นที่สนใจของบุคคลที่จะเลือก เรียนในหลักสูตรของสถาบันฯ

หลักสูตรเตรียมวิศวกรรมศาสตร์ มีการปรับปรุง โดยการเพิ่ม หรือปรับเปลี่ยนรายวิชาบางรายวิชาในหลักสูตรที่ไม่กระทบต่อโครงสร้างของหลักสูตร โดยมุ่งที่จะเป็นต้นแบบการจัดการเรียนการสอนทางด้านอาชีวศึกษา ที่ใช้กรอบแนวคิด CDIO Standards ในการพัฒนาหลักสูตร และเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่การประเมิน และรับรองคุณภาพสถานศึกษาด้านการอาชีวศึกษา ระดับภาคพื้นเอเชียแปซิฟิก หรือ APACC (ASIA PACIFIC ACCREDITATION AND CERTIFICATION COMMISSION) ซึ่งหลักสูตรฯ มีความคาดหวังไว้ ต่อการเดินหน้าส่งเสริมคุณภาพอาชีวศึกษาไทย ด้านเตรียมวิศวกรรมศาสตร์ ให้เป็นที่ยอมรับในระดับเอเชียแปซิฟิก และระดับนานาชาติ เพื่อการพัฒนาคุณภาพ และความเข้มแข็งอาชีวศึกษา

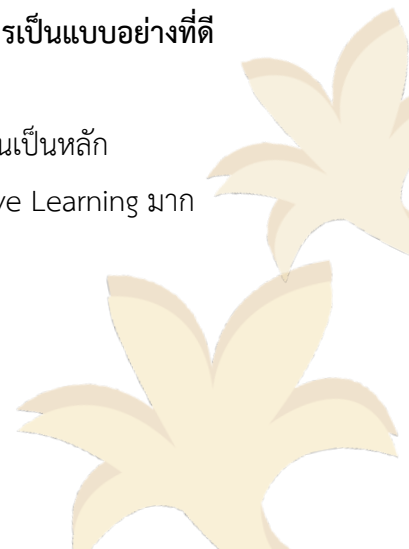
## 6. แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

- 6.1 ศึกษาการเปลี่ยนแปลงของบริษัทต่างๆ ในสังคมไทย และสังคมโลก
- 6.2 ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนานักศึกษา เรื่อง ทักษะการใช้ชีวิต (Soft / Life Skills)
- 6.3 ศึกษามาตรฐานผลการเรียนรู้ที่คาดหวังที่กำหนดไว้ในมาตรฐานระดับอาชีวศึกษา หรือสูงกว่า และใช้มาตรฐานผลการเรียนรู้ที่กำหนดไว้นั้น เป็นหลักในการพัฒนาหลักสูตร
- 6.4 ศึกษาปรัชญา ปณิธานของวิทยาลัย และมหาวิทยาลัย
- 6.5 ประยุกต์ใช้กรอบแนวคิด CDIO Standards ในการพัฒนาหลักสูตร (มุ่งเน้นการถอดสมรรถนะของผู้เรียน)
- 6.6 ประสานงานเครือข่ายศิษย์เก่าของหลักสูตรฯ และสถานประกอบการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการขอรับข้อเสนอแนะ เพื่อให้ทราบถึงทักษะ และความรู้ต่างๆ ที่สำคัญต่อการใช้ในการศึกษาต่อ ว่ามีเพียงพอหรือไม่ รวมถึงมุมมองของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา และออกไปประกอบอาชีพหรือทำงานในหน่วยงาน สถานประกอบการต่างๆ จากศิษย์เก่าที่ทำงานแล้ว ซึ่งจะช่วยให้หลักสูตรมีจุดเน้นของสมรรถนะ (Focus Competency) เพิ่มเติมในเล่มหลักสูตรฉบับปรับปรุง
- 6.7 เชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดทำหลักสูตรของ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) ให้ความรู้ ความชัดเจนในเรื่องของการพัฒนา ปรับปรุงหลักสูตร เพื่อลดขั้นตอนที่คลาดเคลื่อนของการจัดทำหลักสูตร

## 7. ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

- 7.1 ได้แนวทางการพัฒนาหลักสูตรตามกรอบแนวคิด CDIO ที่เน้นสมรรถนะผู้เรียนเป็นหลัก
- 7.2 ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเปลี่ยนแปลงรูปแบบการสอนเป็นแบบ Active Learning มากขึ้น

## 8. ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)



8.1 เครือข่ายศิษย์เก่าที่เข้มแข็ง สถานประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อการให้ข้อมูลสำหรับการปรับปรุงหลักสูตรฯ ที่เน้นสมรรถนะผู้เรียนเป็นหลัก

8.2 มีบุคลากรที่มีความรู้ในเรื่องของการพัฒนา ปรับปรุงหลักสูตรฯ ตามกรอบแนวคิด CDIO Standards ซึ่งสามารถถ่ายทอดความรู้ให้คณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตรฯ ได้

### 9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

9.1 สมาชิกของคณะทำงานจัดทำหลักสูตรปรับปรุง เนื่องจากมีภาระงานด้านอื่นๆ

9.2 หัวหน้าหลักสูตรฯ ทำงานขับเคลื่อนด้านการปรับปรุงหลักสูตรฯ ไม่ต่อเนื่อง

9.3 อาจารย์ประจำวิชาต่างๆ ยังยึดติดกับกระบวนการคิดเดิม ในเรื่องของการกลัวว่าจะไม่มีวิชาสอน และไม่ยอมเปลี่ยนแปลงเนื้อหา เนื่องจากต้องเตรียมใบงาน ใบเนื้อหา สื่อการเรียนการสอนใหม่

ประมวลภาพกิจกรรมกระบวนการพัฒนาทักษะ CDIO ให้กับอาจารย์ผู้สอนและผู้รับผิดชอบหลักสูตร เพื่อเตรียมการปรับปรุงหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ของวิทยาลัยฯ และกิจกรรมระหว่างกลุ่มในการถอดสมรรถนะของผู้เรียนผ่านกรอบแนวคิด CDIO standards







## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

**ชื่อผลงาน** การจัดการความรู้ในการผลิตบัณฑิตให้เป็นที่ยอมรับในวงวิชาชีพ

- 1.เจ้าของผลงาน นายเรืองพันธุ์ ทรัพย์มี
- 2.สังกัด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง
- 3.ชุมชนนักปฏิบัติ  ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

### 4.ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

พัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอนด้านการผลิตบัณฑิตให้เป็นที่ยอมรับในวงวิชาชีพ

### 5.ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

#### หลักการและเหตุผล

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มีเป้าหมายในการพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีนโยบายที่ผลักดันให้มีการจัดการความรู้ทั่วทั้งมหาวิทยาลัยที่ต่อบริษัทฯ และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยมีการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัย (Tacit Knowledge) ถ่ายทอดไปสู่บุคลากรและนำไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบ (Explicit Knowledge) จนเกิดเป็นแนวปฏิบัติให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถ่ายทอดความรู้ภายในหน่วยงาน เป็นการสนับสนุนการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานที่เกิดจากการจัดการความรู้ของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนัก และเข้าใจถึงความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการความรู้มากขึ้น มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการจัดการความรู้กับผู้เชี่ยวชาญ และระหว่างหน่วยงานตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปจัดการความรู้ในหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรม ชัดเจนครอบคลุมทุกภารกิจของมหาวิทยาลัย โดยใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน เพิ่มประสิทธิภาพให้มีความก้าวหน้า นำพามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป ซึ่งมหาวิทยาลัยฯ ได้เล็งเห็นความสำคัญของการนำกระบวนการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ และพัฒนาฐานความรู้ภายในหน่วยงานและพัฒนามหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง เป็นสถานศึกษาให้ความรู้ด้านวิชาการ และวิชาชีพแก่นักศึกษา เปิดการเรียนการสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท มุ่งเน้นให้นักศึกษามีความรอบรู้ มีความสามารถทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง เป็นหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ที่ผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินการด้านการจัดการเรียนการสอนสายวิชาชีพ มีประสิทธิภาพ และผลิตบัณฑิตที่ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ และสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ ด้านการพัฒนาการศึกษาเพื่อผลิตกำลังคนนักวิชาชีพที่เน้นปฏิบัติการ (Hand-On) ทางคณะจึงได้จัดทำโครงการจัดการความรู้ในการผลิตบัณฑิตให้เป็นที่ยอมรับในวงวิชาชีพ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอนและเกิดนวัตกรรมใหม่ในกระบวนการทำงาน

## วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอนด้านการผลิตบัณฑิตให้เป็นที่ยอมรับในวงวิชาชีพ  
กลุ่มเป้าหมายผู้เข้าร่วมโครงการ

อาจารย์สังกัดคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง จำนวน 26 คน  
6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

การพัฒนาการศึกษาที่เน้นพัฒนากำลังคนนักวิชาชีพที่เน้นปฏิบัติการ

### 1. การวิเคราะห์ผู้เรียน

- 1.1 เสริมจุดอ่อน วิเคราะห์พฤติกรรมและแบ่งกลุ่มผู้เรียนตามความถนัด
- 1.2 ทดสอบ Pre-test และ Post test
- 1.3 ปรับความรู้พื้นฐาน เช่น คณิตศาสตร์ ภาษาอังกฤษ
- 1.4 ใช้วิธีการเรียนแบบกลุ่ม
- 1.5 ให้นักศึกษาลงมือปฏิบัติจริง
- 1.6 ปรับทัศนคติก่อนเรียน
- 1.7 ทดสอบหลังเรียน
- 1.8 ปรับพื้นฐานโดยทดสอบก่อนเรียน
- 1.9 สำนวจความรู้พื้นฐาน
- 1.10 สอบถามและสังเกต
- 1.11 สอนเสริมผู้เรียนที่อ่อน

### 2. การพัฒนาการศึกษาให้เป็น “บัณฑิตนักปฏิบัติ”

- 2.1 จับคู่ผู้เรียน/ให้อาจารย์สอนเสริม
- 2.2 จัดกิจกรรมกลุ่มโดยคณะผู้เรียน (ทั้งเก่งและอ่อนรวมกัน)
- 2.3 เพิ่มกิจกรรมพิเศษให้เด็กที่เรียนอ่อน
- 2.4 เรียงลำดับเนื้อหาที่สอนโดยใช้สื่อใกล้ตัว
- 2.5 ใช้ใบงานฝึกทักษะจากง่ายไปหายาก
- 2.6 เน้นเป้าหมายการนำไปใช้
- 2.7 วิเคราะห์ผู้เรียน , เนื้อหาที่นำไปใช้จริง , เพื่อนสอนเพื่อนโดยระวางการสอนที่ผิดและมีอาจารย์สังเกตและให้คำปรึกษา
- 2.8 ฝึกปฏิบัติรายบุคคล
- 2.9 เน้นเนื้อหาหลัก
- 2.10 เชิญวิทยากรมาให้ความรู้ , จัดกิจกรรมศึกษาดูงาน , สัมมนาเชิงวิชาชีพ

### 3. การพัฒนาการศึกษา

- 3.1 แนวทางการเพิ่มความเชี่ยวชาญ
  - ฝึกเพิ่มประสบการณ์ในสถานประกอบการ

- ฝึกงาน/ทวนสอบ/การแข่งขันทักษะ
- สถานการณ์จำลอง
- การฝึกปฏิบัติซ้ำๆจนชำนาญ และเพิ่มความยาก
- ออกแบบเส้นทางการท่องเที่ยว การบริหาร การคิดต้นทุน การจำหน่าย
- จัดสอบด้านภาษา (Mock Toeic)

### 3.2 วิเคราะห์การจัดการเรียนรู้

- ศึกษาดูงานที่สถานประกอบการ
- เชิญวิทยากร, ศึกษาดูงาน, สัมมนา
- ฝึกปฏิบัติงานในฟาร์ม
- เน้นการปฏิบัติในชั้นเรียน Case Study
- โครงการย่อย
- จัดกิจกรรมค่ายอาสา เช่น ค่ายภาษาอังกฤษ, ค่ายซ่อมพอ
- นักศึกษาที่เรียนอ่อนให้ทำแบบฝึกหัดเสริม

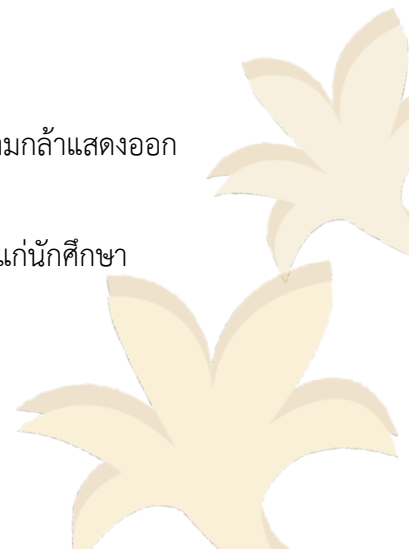
## 4. การประเมินผลการพัฒนาการศึกษา

- 4.1 การจัดทักษะในวิชาปัญหาพิเศษ
- 4.2 ประเมินในรายวิชา
- 4.3 สอบข้อสอบมาตรฐานด้านสารสนเทศ
- 4.4 สอบผ่านข้อสอบของการการท่องเที่ยว
- 4.5 ออกทริปเพื่อปฏิบัติการบรรยายการท่องเที่ยว
- 4.6 สอบใบประกาศช่างเขียนแบบ
- 4.7 สอบความถูกต้องของงาน/ชิ้นงาน/วิธีการปฏิบัติ
- 4.8 ผลประเมินจากสถานประกอบการ

## 5. การจัดการศึกษาในช่วงโควิด

- 5.1 การเรียนออนไลน์ 50% เรียนในห้องเรียน 50%
- 5.2 วิชาที่เป็นการบรรยายทำการสอนออนไลน์ ส่วนวิชาที่เป็นปฏิบัติสอนจริงในห้องเรียน
- 5.3 มอบหมายงานในช่วงการสอนออนไลน์
- 5.4 เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารหลายๆช่องทางตามความพร้อมของนักศึกษา
- 5.5 สร้างบรรยากาศการเรียนรู้เพิ่มขึ้น
- 5.6 เรียนรู้การใช้ Technology มากขึ้น
- 5.7 มีผลดีคือมีความรับผิดชอบมากขึ้น สามารถทบทวนเนื้อหาได้บ่อยครั้ง มีความกล้าแสดงออก
- 5.8 มีปัญหาและอุปสรรค คือ ด้านอุปกรณ์ สัญญาณ ความสนใจลดลง
- 5.9 มีข้อเสนอแนะคือ มหาวิทยาลัยควรลงทุนด้านการเรียนการสอนออนไลน์ให้แก่นักศึกษา

## 6. คำแนะนำการสนับสนุนการจัดการศึกษาเพื่อสร้างบัณฑิตนักปฏิบัติ





- 6.1 สนับสนุน Technology ให้มีความทันสมัย
- 6.2 ตั้งงบประมาณให้นักศึกษาไปแข่งทักษะ (ใช้งบกลาง)
- 6.3 ห้องแลปต้องมีความพร้อม โดยจัดสรรงบประมาณซ่อมแซม (เครื่องมือวิเคราะห์พื้นฐาน)
- 6.4 จัดบเพื่อให้นักศึกษาเรื่องการสอบมาตรฐานวิชาชีพ รวมไปถึงการจัดอบรม/ทดสอบ
- 6.5 ไม่ได้รับการซ่อมแซมห้องปฏิบัติการพื้นฐานที่หลังคารั่ว
- 6.6 จัดการศึกษาร่วมกับสถานประกอบการ ทำ MOU ร่วมกับสถานประกอบการ

#### 7.ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

1. เชิงปริมาณ : มีผู้เข้าร่วมการประชุม จำนวน 26 คน  
เชิงคุณภาพ : ได้แนวปฏิบัติที่ดีประเด็นองค์ความรู้เพื่อผลิตกำลังคนนักวิชาชีพที่เน้นปฏิบัติการ (Hand-On) จำนวนไม่น้อยกว่า 1 เรื่อง

#### 8.ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

1. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง มีกระบวนการผลิตบัณฑิตให้เป็นที่ยอมรับในวงวิชาชีพ
2. เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีประเด็นองค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และพันธกิจมหาวิทยาลัย เรื่องโครงการการจัดการความรู้ในการผลิตบัณฑิตให้เป็นที่ยอมรับในวงวิชาชีพ

#### 9.ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

เนื่องจากสถานการณ์ COVID-19 ทำให้การนัดประชุมของคณะกรรมการ KM และการดำเนินการที่กำหนดไว้ในแผนถูกเลื่อนออกไป ไม่ได้ทำตามแผนที่กำหนดไว้ได้



ภาพประกอบกิจกรรม





องค์ความรู้ในการส่งเสริมเผยแพร่ผลงานวิจัย  
ผลงานสร้างสรรค์นวัตกรรม  
และผลงานบริการวิชาการในระดับชาติและนานาชาติ



## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

**ชื่อผลงาน** การส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิจัย ผลงานสร้างสรรค์นวัตกรรม และผลงานบริการในระดับชาติและนานาชาติ

1. เจ้าของผลงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย
2. สังกัด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
3. ชุมชนนักปฏิบัติ
  - ด้านการผลิตบัณฑิต
  - ด้านการวิจัย
  - ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน
4. ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)
  1. ด้านการส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิจัย ผลงานสร้างสรรค์นวัตกรรมและผลงานบริการในระดับชาติและนานาชาติ
  2. ด้านการสร้างงานวิจัยและนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์
5. ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

พระราชพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 กำหนดไว้ว่า ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน

การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) เป็นเครื่องมือหรือวิธีการในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน การพัฒนาบุคลากร เพื่อคนทำงานทั้งระดับปฏิบัติและบริหารที่ต้องการเรียนรู้เรื่อง การจัดการความรู้ โดยเน้นมุมมองใกล้ตัวที่ง่าย สั้น และกระชับ เป็นจุดเริ่มต้นสำหรับการศึกษาให้กว้างขวางลึกซึ้งต่อไป ซึ่งผู้ที่ทำงานในองค์กรใด ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานหรือผู้บริหารก็ต้องมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ อาจจะอยู่ในระดับที่เป็น **เครื่องมือ** หรือ **ตัวช่วย** ให้สามารถทำงานได้มากขึ้นและดีขึ้น โดยการสร้างความมั่นใจ สะดวก ง่าย รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลที่ตามมาคือ **องค์กรอยู่รอดและเติบโตอย่างยั่งยืน** ในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันสูงอย่างในปัจจุบัน

การวิจัยและบริการวิชาการแก่ชุมชนเป็นกระบวนการศึกษา ค้นคว้า และวิเคราะห์จากข้อมูลและสถานการณ์จริง เพื่อให้เกิดองค์ความรู้เป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนแก่นักศึกษา และนอกจากนั้นยังเป็นการพัฒนาทักษะอาจารย์ผู้สอนให้มีความชำนาญ และมีองค์ความรู้ในสายอาชีพเฉพาะทาง ทั้งนี้นอกจากการศึกษา ค้นคว้าได้ผลการวิจัย เพื่อนำมาจัดการเรียนการสอนแก่นักศึกษา

แล้วอาจารย์ผู้สอนสามารถนำองค์ความรู้เผยแพร่ต่อสาธารณชนโดยการนำเสนองานวิจัยในงานประชุมวิชาการระดับชาติ และนานาชาติ เพื่อขยายผลงานทางวิชาการของอาจารย์ผู้สอนต่อไป

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เป็นสถานศึกษาให้ความรู้ด้านวิชาการ และวิชาชีพแก่นักศึกษา เปิดการเรียนการสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และระดับปริญญาตรี มุ่งเน้นให้นักศึกษามีความรู้ มีความสามารถทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้งานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย จึงได้จัดโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการการจัดการองค์ความรู้ในการส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิจัย ผลงานสร้างสรรค์ นวัตกรรมและผลงานบริการในระดับชาติและนานาชาติ เพื่อให้อาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ได้มีแนวปฏิบัติที่ดีในการเผยแพร่ผลงานวิจัย ผลงานสร้างสรรค์ นวัตกรรมและผลงานบริการในระดับชาติ และนานาชาติ และทำให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ได้เป็นที่น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

## 6. แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

### ขั้นตอนกระบวนการดำเนินการ

1. การสร้างแรงจูงใจในการเขียนบทความเพื่อการนำเสนอหรือตีพิมพ์
2. มีการกำหนดหลักเกณฑ์การนำเสนอผลการวิชาการทั้งในระดับชาติและนานาชาติชัดเจน
3. flow chart การทำงานที่ชัดเจนและกำหนดให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย
4. สามารถนำงานที่ทำไปเขียนเป็นบทความวิจัยและตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสาร TCI 1 หรือ 2 เท่านั้น เพื่อจะได้นำผลงานนั้นมาขอตำแหน่งทางวิชาการได้
5. นักวิจัยมีงานวิจัยที่อยู่ในขอบเขตของงานนั้นเพื่อจะได้นำไปใช้และต่อยอดได้
6. การใช้ภาษาในการเขียนงานวิจัยในระดับนานาชาติ ควรอยู่ในระดับที่ดี
7. นักวิจัยควรตรวจสอบว่างานวิจัยของตน ได้เข้ากับกรอบงานวิจัยของงานประชุมวิชาการนั้น ๆ และงานที่กำลังจะนำเสนอความเป็นงานวิจัยที่ใหม่ หรือมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าเดิม
8. เทคนิคในการนำเสนองานวิจัยในการประชุมวิชาการระดับนานาชาติ “การปรับเปลี่ยนรูปแบบการนำเสนอ”
9. ผู้วิจัยควรเขียนขอทุนล่วงหน้าก่อนเข้าปีงบประมาณ และการเขียนขอทุนต้องเป็นไปตามยุทธศาสตร์การให้ทุน
10. แนวทางในการเผยแพร่ผลงานวิจัย มีการจัดงานประชุมวิชาการเพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือของนักวิจัยในการทำวิจัยในอนาคตทั้งในและนอกพื้นที่ จังหวัดเชียงราย หรือต่างสาขาวิชาเพื่อเป็นการบูรณาการข้ามศาสตร์
11. มหาวิทยาลัยควรมีการจัดทำวารสารงานวิจัยเพื่อการเผยแพร่ผลงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการยกระดับเข้าสู่ฐาน TCI
12. มีการจัดโครงการเรื่อง แห่หลังตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยที่มีคุณสมบัติ ด้วยการเชิญนักวิจัยที่มีประสบการณ์ในการตีพิมพ์เพื่อเผยแพร่ มาให้แนวทางแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งเทคนิคการเขียน

วิธีการเขียน แหล่งที่ตีพิมพ์ได้เร็วและมีคุณภาพทั้งทางด้านวิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ และทางบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ เพื่อนักวิจัยที่มีความประสงค์จะตีพิมพ์เผยแพร่ จะได้ไม่ต้องเสียเวลานาน ๆ ในการตีพิมพ์

13. การจัดทำผลงานทางวิชาการด้านการวิจัย ผู้ที่ทำงานวิจัยต้องสร้างวิธีคิดที่ดีให้ตัวเองก่อน และต้องศึกษาให้ละเอียดถี่ถ้วนก่อนที่จะส่งไป เพราะถ้าทำไม่ตรงกับ format กับที่วารสารกำหนดไว้ อาจจะไม่ได้รับการตอบรับหรืออาจจะต้องมีการแก้ไขจนทำให้ นักวิจัยไม่มีกำลังใจในการทำวิจัยได้
14. ก่อนการเขียนบทความวิจัย นักวิจัยควรศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจอย่างลึกซึ้ง
15. ขั้นตอนในการเตรียมบทความวิจัย (manuscript) มีแนวทางการทำวิจัยจากการศึกษาบทความวิจัย และได้ทำวิจัยแล้ว นักวิจัยควรเขียนงานวิจัยออกมาเป็นของตัวเองเสียก่อน และจะต้องตรวจสอบความถูกต้องของงานในด้านองค์ความรู้ โดยที่ทีมงานวิจัย หรืออาจจะขอความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญในด้านงานวิจัยช่วยตรวจสอบ
16. งานประชุมวิชาการถือว่าเป็นหนึ่งช่องทางที่สามารถทำให้อาจารย์สามารถหาเครือข่ายความร่วมมือทางด้านงานวิจัยร่วมกับมหาวิทยาลัยและหน่วยงานอื่น ๆ
17. เทคนิคในการถ่ายทอดงานบริการทางวิชาการ ผู้ถ่ายทอดควรเรียบเรียงคำพูดและไฟล์ในการเสนอออกมาในรูปแบบที่เข้าใจได้ง่ายและนำไปใช้ได้จริง
18. การตีพิมพ์ในวารสารต่าง ๆ เราควรดูค่า factor ของแต่ละปีและระยะเวลาในการออกเผยแพร่ของวารสารที่จะต้องใช้ในการตีพิมพ์
19. ได้มีการจัดระบบพี่เลี้ยง (Mentor) ที่เป็นกัลยาณมิตรให้กับอาจารย์ที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำวิจัยหรือตีพิมพ์เผยแพร่มาก่อน เพื่อให้อาจารย์เหล่านั้นมีความมั่นใจในการทำวิจัยผลิตผลงานทางวิชาการหรือตีพิมพ์เผยแพร่
20. มีการจัดระบบในการส่งเสริมการตีพิมพ์ เช่น ช่วยปรับรูปแบบเอกสารสำหรับตีพิมพ์ ช่วยประสานงานกับวารสารต่าง ๆ และจัดหาแหล่งเผยแพร่

## 7. ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

### ผลสัมฤทธิ์เชิงคุณภาพ

1. การเขียนบทความวิจัยเพื่อสามารถตีพิมพ์ได้และการหาแหล่งเผยแพร่
2. การสร้างแรงจูงใจในการเขียนบทความเพื่อการนำเสนอหรือตีพิมพ์
3. การกำหนดหลักเกณฑ์การนำเสนอผลการวิชาการทั้งในระดับชาติและนานาชาติชัดเจน
4. การทำงานที่ชัดเจนและกำหนดให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย
5. งานวิจัยของนักวิจัยต้องอยู่ในขอบเขตของงานนั้น
6. เทคนิคการนำเสนองานในการประชุมวิชาการระดับนานาชาติ “การปรับเปลี่ยนรูปแบบการนำเสนอ”
7. มีการทำงานวิจัยอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีฐานข้อมูลสำหรับใช้ในการตีพิมพ์

- กำหนดเป้าหมายเกี่ยวกับการตีพิมพ์ไว้ในข้อเสนอโครงการวิจัย เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการตีพิมพ์ผลงานวิจัย

#### **ผลสัมฤทธิ์เชิงปริมาณ**

- การเขียนเป็นบทความวิจัยและตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสาร TCI 1 หรือ 2 เท่านั้น เพื่อจะได้นำผลงานนั้นมาขอตำแหน่งทางวิชาการได้
- การตีพิมพ์ในวารสารต่าง ๆ เราควรดูค่า factor ของแต่ละปีและระยะเวลาในการออกเผยแพร่ของวารสาร
- จำนวนงานวิจัยที่นักวิจัยเสนอมีจำนวนมากขึ้น

#### **8. ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)**

- การส่งเสริมให้บุคลากรทำงานวิจัย และมีการเผยแพร่มากขึ้น
- กลุ่มเป้าหมายให้ความร่วมมือ และได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี
- ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเป็นอย่างดีและมีแหล่งทุนให้การสนับสนุนงบประมาณ
- ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์หรือแปลงทดลองที่ใช้ในงานวิจัย

#### **9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป**

##### **ปัญหาอุปสรรค**

- งบประมาณมีไม่เพียงพอ
- การเสนอประเด็นความรู้ด้านวิจัยที่ไม่ตรงกับประเด็นที่ตั้งไว้
- คณะกรรมการที่มาถ่ายทอด ไม่มีประสบการณ์ในเรื่องที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้แต่ละประเด็นที่ตั้งไว้

##### **ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา**

- เสนอของงบประมาณให้ทันต่อช่วงเวลา
- ทำความเข้าใจกับคณะกรรมการที่มาถ่ายทอดองค์ความรู้ และประเด็นเรื่องที่จะถ่ายทอดเพื่อให้ได้หัวข้อและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่จะเกิดขึ้น
- การตั้งหัวข้อในแต่ละประเด็น ควรนำผู้ที่มีประสบการณ์มาถ่ายทอดองค์ความรู้ เพื่อที่จะได้องค์ความรู้ที่แท้จริง
- ควรมีการทำงานวิจัยอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีฐานข้อมูลสำหรับการตีพิมพ์
- การทำงานวิจัยที่มีที่ปรึกษา ผู้ร่วมวิจัยชาวต่างชาติ สามารถช่วยเรื่องภาษาหรือการตีพิมพ์ในระดับนานาชาติได้ดี



## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

**ชื่อผลงาน** การวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นโดยชุมชนมีส่วนร่วม

1. **เจ้าของผลงาน** อาจารย์คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ อาจารย์คณะวิศวกรรมศาสตร์  
อาจารย์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร
2. **สังกัด** มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน
3. **ชุมชนนักปฏิบัติ**  ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

### 4. ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

**เรื่อง** การวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นโดยชุมชนมีส่วนร่วม

**การวิจัยชุมชน :** กระบวนการสร้างและใช้ความรู้ โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนเพื่อแก้ปัญหาหรือส่งเสริมศักยภาพของชุมชน และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในชุมชนท้องถิ่น

**สรุปแนวปฏิบัติในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้**

#### 1) ھاโจทย์อย่างไร

1. เลือกชุมชนที่จะมีงานที่เราสามารถทำได้ แล้วเข้าไปคุย หรือลงพื้นที่แบบฝังตัวในชุมชนเพื่อหาโจทย์ที่แท้จริง

2. ลงพื้นที่สำรวจเพื่อศึกษาบริบทชุมชน ปัญหา อุปสรรค ความต้องการของชุมชน โดยใช้กระบวนการ 3 รูปแบบร่วมกัน ได้แก่

รูปแบบที่ 1 การแจ้งขอเชิญประธานชุมชนประชุมร่วมกับมหาวิทยาลัย

รูปแบบที่ 2 แบบบันไดไม้ไผ่ เพื่อเก็บข้อมูลระดับความพึงพอใจในชุมชนในด้านต่างๆ

รูปแบบที่ 3 การให้ชุมชนวาดฝันถึงสิ่งที่ชุมชนอยากได้

เพื่อให้ชุมชนได้เห็นถึงปัญหา และความต้องการของชุมชน แล้วสรุปความต้องการออกมาอย่างเป็นรูปธรรม การติดต่อกับชุมชนตลอดทำให้เห็นโจทย์ที่จะทำ

3. การบูรณาการการเรียนการสอน กับหน่วยงานอื่น เช่น ครู กศน. ติดต่อกเข้ามาและช่วยประสานกับชุมชน แล้วเรานำ นักศึกษาเข้าชุมชน ไปอยู่กับชุมชน ไปกิน ไปนอน ไปเรียนรู้ จากนั้นให้นักศึกษาทำ Km จะเห็นอัตลักษณ์ของชุมชนที่สามารถนำมาพัฒนา จะพบปัญหาความต้องการของชุมชน

4. ต้องเข้าใจโจทย์วิจัยที่ดีเป็นอย่างไร และอะไร ที่จะเป็นโจทย์วิจัยได้

5. การใช้เทคนิคหรือเครื่องมือในการช่วยกันหา

โจทย์วิจัย ซึ่งมีหลากหลายในการนำเครื่องมือมาใช้

6. การใช้คนหน้างานมาร่วมกันคิดทำวิจัย

7. การค้นหาปัญหาโจทย์ร่วมกันกับพื้นที่

8. การทบทวนทฤษฎีหรืองานวิจัย





9. ประสบการณ์ของนักวิจัยเอง
10. การหาโจทย์จากงานวิจัยจากแหล่งให้ทุน

## 2) หาชุมชนเป้าหมายอย่างไร

1. ใช้วิชาเรียน โดยให้นักศึกษาพาไป
2. สืบหาชุมชนจากงานแสดงสินค้า
3. ให้นักศึกษาในรายวิชาลงพื้นที่ นำร่องก่อน จากนั้นจึงเลือกชุมชนเป้าหมายจากกลุ่มที่นักศึกษาลงพื้นที่
4. มีรายชื่อชุมชน แล้วพิจารณาบริบทพื้นฐานชุมชน เช่น กลุ่มชน อาชีพหลัก ความโดดเด่นของชุมชน ความต้องการของชุมชน แล้วเข้าไปประชุมพูดคุยกับชุมชน มีชุมชนที่เป็นเครือข่ายอยู่แล้ว

## 3) จะเข้าไปหาชุมชนอย่างไร

1. ทำหนังสือขอเข้าชุมชน
2. เข้าหาผู้นำชุมชนด้วยตนเอง หรือ หาใครคนหนึ่งที่จะพาเราไป เช่น อาจารย์ นักศึกษาที่อยู่ในชุมชนนั้น ผู้นำชุมชน ได้แก่ ผู้ใหญ่บ้าน นายกองค้การบริหารส่วนตำบล ประธานกลุ่ม ประธานชุมชน เทคนิคในการพบผู้นำชุมชน คือ อย่าพยายามทำตัวทัดเทียมกับผู้นำชุมชน และหลีกเลี่ยงการถามคำถามที่ทำให้ผู้ตอบรู้สึกอึดอัดและจำเป็นต้องปกป้องตน

## 4) เทคนิคการทำงานในชุมชนให้สำเร็จ

1. ก่อนลงพื้นที่ใช้หลัก 5W1H เมื่อได้โจทย์ชุมชนให้ใช้หลัก PDCA ในการทำงาน
2. แฉ่งลูกทีมถึงเป้าหมายสัมฤทธิ์ที่ชัดเจนของงาน ได้แก่ Output, outcome และ impact
3. เข้าใจบริบทชุมชน ติดต่อสม่ำเสมอ กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนร่วมกับชุมชนรวมถึงชี้แจงงบประมาณดำเนินงาน
4. มีทีมงาน และหัวหน้าทีมที่ดี
5. ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ การทำงานต้องเข้าใจบริบทชุมชน
6. สร้างความเข้าใจกับชุมชนถึงการมาทำงานของนักวิจัย โดยการทำความเข้าใจถึงสิ่งที่ชุมชนจะได้เมื่อสิ้นสุดการทำงาน ทั้งนี้โดยชุมชนต้องมีส่วนร่วมและมีการร่วมมือกันทำงาน
7. การเลือกชุมชนที่คุ้นเคย ที่เคยทำงานร่วมกันมาแล้วมีส่วนร่วมช่วยทำให้งานขึ้นต่อๆ มา มีโอกาสสำเร็จได้สูงและสามารถต่อยอดในการพัฒนาชุมชนได้ชัดเจน
8. ทำเวทีชุมชนทั้งก่อนเริ่มงานเพื่อทำข้อตกลงร่วมกัน และเวทีหลังสิ้นสุดงานเพื่อสรุปงานหรืออาจมีการวางแผนสำหรับงานปีถัดไป
9. การเลือกชุมชนที่มีผู้นำ มีทรัพยากร และคนในชุมชนให้ความร่วมมือ
10. การเลือกพื้นที่ใดควรทำ หรือ ไม่ควรทำ ให้พิจารณาจากการคุยว่าชุมชนต้องการอะไร ถ้าชุมชนถามว่า อาจารย์มีเงินเท่าไรในการทำงาน ให้ถอยออกมา แต่ถ้าพบชุมชนที่ถามว่าท้องถิ่นเขามีเงินเท่านี้จะทำอะไรมันบ้าง แบบนี้เราจะเข้าไปและเราจะสามารถทำงานกับเขาได้ นอกจากนี้การมีเครือข่ายเป็นบุคลากรในชุมชนที่ร่วมมือกับเราและสามารถต่อยอดจากเราได้

11. การหาเครือข่าย ให้พิจารณางานที่จะทำสัมพันธ์กับภารกิจและนโยบายของเครือข่านั้นๆ ที่มีอยู่แล้ว
12. การทำวิจัยต้องทำให้มีความสุข และต้องทำให้เข้ากับบริบทของเราจริงๆ
13. ต้องใช้ความจริงใจของเรา ตั้งใจ ความเป็นมิตรการช่วยเหลือสนับสนุน พร้อมจะทำงานร่วมกัน ช่วยคิดช่วยวิเคราะห์และลงแรงช่วยในการทำ
14. พร้อมเรียนรู้ชุมชนที่จะเข้าไปทำงาน แล้วค่อยนำเป้าหมายและกระบวนการลงไปทำงานกับชุมชน เราต้องรู้ปัญหาชุมชน วิถีชุมชน และความต้องการของชุมชน
15. ต้องเข้าไปร่วมทุกข์ร่วมสุขกับชุมชน เข้าไปสำรวจค้นคว้าหาข้อมูลว่าตอนนี้ชุมชนมีปัญหาอะไร ต้องการอะไร ต้องหาข้อมูลพื้นฐานของความต้องการของชุมชน ต้องให้ชุมชนเห็นประโยชน์ และคุณค่าของเราต้องได้ใจชุมชน
16. การทำงานกับชุมชนต้องเริ่มจากความสมัครใจของชุมชน ความต้องการของชุมชน แต่ถ้าชุมชนไม่ตื่นตัวไม่พร้อมที่จะมาทำงานร่วมกับเรา ต้องรอคอยโอกาสด้วยความอดทน จนกว่าเราจะทำงานกับคนในชุมชนและคนในชุมชนตัดสินใจเข้าร่วมกับเรา

#### 5) ปัญหาและอุปสรรค รวมถึงแนวทางการดำเนินงาน

1. การเข้าถึงพื้นที่ห่างไกลและลำบาก แก้ไขโดยลงพื้นที่เป็นทีม
2. การได้ใจชุมชน แก้ไขโดย การมีใจจะช่วยเหลือชุมชนจริงๆ ไม่เอางบเป็นที่ตั้ง บางครั้งอยากช่วยชุมชน แต่ชุมชนไม่มีใจรับ แก้ไขโดยการเลือกชุมชนที่มีผู้นำ มีทรัพยากร และคนในชุมชนให้ความร่วมมือ
3. ถ้าโจทย์ที่ได้มาไม่ใช่ความถนัด หรือ ไม่มีความรู้เลย ต้องไปขอความร่วมมืออาจารย์ศาสตร์อื่นเข้ามาช่วย โดยมีคำตอบแทนให้
4. ปัญหาการให้ความร่วมมือของคนบางกลุ่มในชุมชน แนวทางแก้ไข คือ การสร้างสัมพันธ์ที่ดี เขาพูดมาก-เราก็ฟัง แล้วทำความเข้าใจว่าเราเข้ามาเพื่อพัฒนาชุมชน
5. ปัญหาการไม่เข้าร่วมประชุม เนื่องด้วยติดภารกิจ คิดว่าเสียเวลา แนวทางแก้ไข คือ เข้าใจ เมื่อเราทำงานสำเร็จ เขาเห็น เขาจะให้การต้อนรับเราทีหลัง
6. ปัญหางานวิจัยเชิงห้องปฏิบัติการ การลงชุมชนเข้าได้อย่างจำกัด แนวทางแก้ไข เข้าหาเครือข่ายหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับศาสตร์เรา นำผลลัพธ์ที่จะได้ไปคุย พร้อมกันนี้คุยร่วมกับชุมชนด้วย
7. ปัญหาการสร้าง ความเข้าใจกับชุมชนว่านักวิจัยต้องการมาทำงานในชุมชน ให้เลิกหวังการได้รับเงินช่วยเหลือ แนวทางแก้ไข คือ การทำความเข้าใจว่าสุดท้ายปลายทางชุมชนจะได้อะไร ถ้าชุมชนร่วมมือมาประชุม ทำงานร่วมกัน เมื่องานวิจัยเสร็จสิ้น ชุมชนจะได้สิ่งที่ต้องการ เพราะนักวิจัยทำคนเดียวไม่ได้ ต้องมีสมัครพรรคพวกมาช่วย งานวิจัยจึงจะแล้วเสร็จ
8. การทำวิจัยเพื่อชุมชนควรทำเป็นกลุ่มที่มาจากหลากหลายสาขาวิชา เพื่อความสมบูรณ์ของผลงานวิจัย

## 6) เทคนิคการเขียนโครงการวิจัยเพื่อชุมชน

1. การลงพื้นที่จะทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึก มี output outcome ที่ชัดเจน จะง่ายต่อการเขียนโครงการ
2. การคิดกิจกรรมในโครงการ เริ่มจากนักวิจัยคิดกิจกรรมเริ่มแรกก่อน แล้วทีมงานนักวิจัยจึงไปคุยกับชุมชน จากนั้นความคิดจะต่อยอดมาเป็นกิจกรรมต่างๆ ในโครงการ เมื่อชุมชนเห็นชอบแล้ว
3. การเขียนโครงการ นักวิจัยร่วมต้องมีบทบาทเข้ามาช่วย เข้ามาคุยตั้งแต่แรก จะทำเรื่องอะไร งบประมาณเท่าไร ออกระเบียบวิธีวิจัยร่วมกัน มีการแบ่งหน้าที่กันออกมา เป็นเปอร์เซ็นต์
4. การเขียนโครงการวิจัย ต้องทำตามรูปแบบของแหล่งทุนสนับสนุน อาทิ วัตถุประสงค์ในการให้ทุน เงื่อนไขในการให้ทุน เงื่อนไขการเบิกจ่ายทุน กรอบเวลา
5. การหาทีมวิจัยร่วม งานวิจัยแบบนี้ควรมีใครเข้ามามีส่วนร่วมบ้าง จึงจะทำให้งานวิจัยประสบความสำเร็จได้ ระดมรายชื่อในที่ประชุมเพื่อนำไปประกอบการเขียนโครงการวิจัย

## 7) การเตรียมตัวนักวิจัย

1. นักวิจัยต้องมีวินัย ต้องเข้าใจถึงงานวิจัยที่ทำนั้นสามารถใช้ได้จริงหรือไม่ และมีการติดตามงานตลอด
2. ความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ในการวิจัย
3. นักวิจัยควรตระหนักเสมอว่าการทำงานวิจัยเป็นการผจญภัยอย่างหนึ่ง ซึ่งย่อมต้องมีปัญหาและอุปสรรค นักวิจัยต้องมีความอดทนพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคอยู่ตลอดเวลา และหาทางแก้ไข ฉะนั้นต้องเตรียมตัวเตรียมใจให้ได้เสียก่อนว่าอุปสรรคในการวิจัยอาจเกิดเมื่อไรก็ได้ นักวิจัยไม่ควรที่จะรู้สึกผิดหลังและหมัดกำลังใจที่จะคิดทำการวิจัยต่อ แต่ขอให้นึกเสมอว่าการประสบผลสำเร็จในการวิจัยนั้นขึ้นอยู่กับเวลาด้วยเหมือนกัน เพราะการวิจัยบางชนิดต้องลงทุนมากและใช้เวลานานกว่าจะเห็นผล
4. นักวิจัยต้องอดทนต่อความยากลำบากในการค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ
5. กำหนดและการวางแผนกระบวนการทำงาน กำหนดกิจกรรมที่จะทำ ระยะเวลาที่ทำสำเร็จ กำหนดวัน เดือนปี ตลอดจนการบันทึกการทำงาน
6. มีความรู้ทางการใช้คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศในยุคปัจจุบัน ความรู้ด้านสถิติ ความรู้เกี่ยวกับการออกแบบแผนการวิจัย เป็นต้น
7. การเตรียมตัวนักวิจัยก่อนลงชุมชน เพื่อพัฒนาโจทย์วิจัย
  - 7.1 กำหนดจุดประสงค์ก่อนลงพื้นที่
    - ครั้งที่ 1 เป็นการแนะนำและทำความเข้าใจแนวคิด แนวทาง การทำงานวิจัย และสอบถามความต้องการของชุมชนว่าสนใจที่จะทำงานวิจัยไปพัฒนาท้องถิ่นตนเองหรือไม่
    - ครั้งที่ 2 ประชุมระดมความเห็น ค้นหาโจทย์ ประเด็นปัญหา ประเด็นวิจัย รวมถึงหาทีมวิจัย
    - ครั้งที่ 3 เป็นการประชุมระดมความคิดเห็น ดูรายละเอียดข้อเสนอโครงการร่วมกันของทีมวิจัยซึ่งในบางโครงการอาจมีการลงพื้นที่หลายครั้ง ขึ้นอยู่กับความพร้อมของชุมชนและความเข้าใจต่อโครงการวิจัยร่วมกัน
    - 7.2 ประชุมทำความเข้าใจกับทีมงาน ในการจัดเวทีพัฒนาโจทย์วิจัย ดังนี้

- ประชุมออกแบบกระบวนการจัดเวทีร่วมกัน
- แบ่งบทบาทหน้าที่กันให้ชัดเจน เช่น ผู้ดำเนินการประชุม ผู้บันทึกข้อมูล ผู้สรุปประเด็น ผู้ประสานงาน เป็นต้น

- ประชุมทำความเข้าใจสิ่งที่ต้องการ (วัตถุประสงค์)
- กำหนดวิธีการ/รูปแบบ ในการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม
- กำหนดเวลา การดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม
- กำหนดและเตรียมวัสดุอุปกรณ์ ในการดำเนินกิจกรรม

### 7.3 ประสานงานเตรียมการพื้นที่ สิ่งที่ต้องทำ

- ประสานงานกับผู้นำชุมชนในพื้นที่ เพื่อทำความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์/เป้าหมาย/การดำเนินกิจกรรม เป็นต้น

- นัดหมายเพื่อเตรียมผู้เข้าร่วม
- เตรียมสถานที่
- เตรียมสื่อ/วัสดุ/อุปกรณ์
- เตรียมอาหาร/อาหารว่าง

### 7.4 เตรียมทำความเข้าใจข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่

## 8) กระบวนการจัดการบริหารโดยชุมชน

การบริหารจัดการกระบวนการชุมชน เข้มแข็ง ด้วยการส่งเสริมการรวมตัว เรียนรู้ ร่วมคิด ร่วมทดลองปฏิบัติจริง รวมทั้งการเสริมหนุนกลุ่มที่ มีการรวมตัวอยู่แล้วให้เข้มแข็ง เน้นศักยภาพความพร้อมของชุมชนเชื่อมโยงกับการทำมาหาเลี้ยงชีพ ทุกระดับ ชุมชนคำนึงถึงความพอประมาณและความพออยู่พอกิน ค่อยๆเชื่อมต่อกับชุมชนและ สังคมภายนอก มีกระบวนการจัดการองค์ความรู้ อย่างเป็นขั้นเป็นตอน มีเครือข่ายการเรียนรู้ ทั้งภายในและภายนอกชุมชน

โดยมีหลักดังนี้

1. ส่งเสริมการรวมตัวของคนในชุมชนทำกิจกรรม เพื่อประโยชน์ของชุมชนในรูปแบบที่หลากหลายที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ทั้งในเชิงพื้นที่หรือ ประเด็นความสนใจ
2. การจัดการองค์ความรู้และ ระบบการเรียนรู้ของชุมชนอย่างครบวงจร โดยเริ่มจากพัฒนาฐานข้อมูลชุมชนให้เป็นระบบและปรับ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ 3) การสร้างภูมิคุ้มกันให้ชุมชน พร้อมเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ด้วยการส่งเสริมความมั่นคงของครอบครัว

## 5. ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มีเป้าหมายในการพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีนโยบายที่ผลักดันให้มีการจัดการความรู้ทั่วทั้งมหาวิทยาลัยที่ตอบวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยมีการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัย (Tacit Knowledge) ถ่ายทอดไปสู่บุคลากรและนำไปปฏิบัติ อย่างเป็นระบบ (Explicit Knowledge) จนเกิดเป็นแนวปฏิบัติให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถ่ายทอดความรู้ภายในหน่วยงาน เป็นการสนับสนุนการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานที่เกิดจากการจัดการความรู้ของหน่วยงาน เพื่อให้

บุคลากรได้ตระหนัก และเข้าใจถึงความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการความรู้มากขึ้น มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการจัดการความรู้กับผู้เชี่ยวชาญ และระหว่างหน่วยงานตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปจัดการความรู้ในหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรม ชัดเจน ครอบคลุมทุกภารกิจของมหาวิทยาลัย โดยใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน เพิ่มประสิทธิภาพให้มีความก้าวหน้า นำพามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป ซึ่งมหาวิทยาลัยฯ ได้เล็งเห็นความสำคัญของการนำกระบวนการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาคุณภาพและ ประสิทธิภาพ และพัฒนาฐานความรู้ภายในหน่วยงานและพัฒนามหาวิทยาลัย นั้น

เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนัก และเข้าใจถึงความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการความรู้มากขึ้น มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการจัดการความรู้กับผู้เชี่ยวชาญ และระหว่างหน่วยงานตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปจัดการความรู้ในหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรม ชัดเจน ครอบคลุมในประเด็นยุทธศาสตร์ การพัฒนาการบริหารจัดการและการสร้างฐานวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งมีองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการ โดยใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน เพิ่มประสิทธิภาพให้มีความก้าวหน้า นำพามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป ซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน ได้เล็งเห็นความสำคัญของการนำกระบวนการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาคุณภาพและ ประสิทธิภาพ และพัฒนาฐานความรู้ภายในหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและบังเกิดผลต่อการปฏิบัติด้านพัฒนาองค์กร จึงได้กำหนดประเด็นเรื่อง การวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นโดยชุมชนมีส่วนร่วม

### วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีประเด็นองค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์พันธกิจมหาวิทยาลัย

### เป้าหมาย

จำนวนองค์ความรู้ที่นำมาพัฒนาการปฏิบัติงานจริงของหน่วยงานอย่างเห็นผลเป็นรูปธรรม จำนวน 1 เรื่อง

## 6. แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

### 1. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ โดยมีอาจารย์ทั้ง 3 คณะ เข้าร่วม ดังนี้

#### คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร

- |                              |                |
|------------------------------|----------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิไลพร  | จันทร์ไชย      |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาวดี | ศรีแย้ม        |
| 3. รองศาสตราจารย์อนุชา       | จันทร์บูรณ์    |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปิยะนุช | รสเครือ        |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อมรชัย  | ลือทองคำ       |
| 6. นายพร                     | สายปาระ        |
| 7. นางสาวสุธาทิพย์           | ไชยวงศ์        |
| 8. นางสาวเขาวลัย             | ใจสุข          |
| 9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณพร  | กุลมา          |
| 10. นางสาวศุภมาศ             | ทรัพย์ทวีธนกิจ |

**คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์**

- |                               |           |
|-------------------------------|-----------|
| 1. รองศาสตราจารย์เพ็ญจันทร์   | รวิยะวงศ์ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกรัตน์ | ดวงพิกุล  |
| 3. นางสาวจิตรา                | ปิ่นรูป   |
| 4. นางสาววรรณิศา              | ชินบุตร   |

**คณะวิศวกรรมศาสตร์**

- |   |              |
|---|--------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ว่าที่ร้อยตรี สิทธิบุรณ์ ศิริพรอัครชัย |              |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาญยุทธ์                               | กาญจนพิบูลย์ |
| 3. นายอริยะ   | แสนทวีสุข    |

**2. การกำหนดประเด็นความรู้ด้านวิจัย 1 ประเด็น**

จัดประชุมระดมสมองในกลุ่มคณะกรรมการจัดการความรู้ เพื่อกำหนดประเด็นความรู้ คณะกรรมการได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นว่าปัจจุบันในพื้นที่จังหวัดน่าน มีชุมชนที่ต้องการให้มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน เข้าไปช่วยพัฒนา และแก้ปัญหาในหลายเรื่อง แต่เนื่องด้วยอาจารย์ในคณะ ที่ทำงานวิจัยเพื่อพัฒนาชุมชนยังมีประสบการณ์ไม่มากนัก ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงชุมชนได้หรือมีปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานวิจัยในชุมชน ทำให้คณะกรรมการสนใจที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในประเด็น เรื่อง การวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นโดยชุมชนมีส่วนร่วม

โดยแต่ละคนเสนอหัวข้อ นำหัวข้อมาพิจารณาคัดเลือก ไข่มติที่ประชุม เสียงส่วนใหญ่ การตัดสินใจเลือกเพราะ

1. สอดคล้องกับเป้าหมาย พันธกิจ วิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
2. ต้องทำเพราะนักวิจัยต้องทำงานวิจัยกับชุมชน
3. ผู้บริหารให้การสนับสนุน
4. เป็นความรู้ที่ต้องจัดการอย่างเร่งด่วน เพราะอาจารย์ในมหาวิทยาลัยมีการทำผลงานวิชาการ

เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นโดยชุมชนมีส่วนร่วม ไม่เป็นไปตามเป้าที่กำหนด โดยคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีผลงานวิชาการคิดเป็นร้อยละ 17.91 ส่วนคณะบริหารธุรกิจ และศิลปศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 11.05

การวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นโดยชุมชนมีส่วนร่วม เป็นประเด็นองค์ความรู้ที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร่วมกัน ในปีการศึกษา 2562 คณะกรรมการใช้วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งมีการพบปะกันที่ห้องประชุม การนำเทคโนโลยี แอปพลิเคชัน Line โปรแกรม Microsoft Teams เข้ามาเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสาร

3. กำหนดประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นโดยชุมชนมีส่วนร่วม โดยมีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน จำนวน 5 ครั้ง

4. กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์

การกลุ่มเป้าหมายการนำไปใช้ประโยชน์ คือ กลุ่มนักวิจัย ที่มีความสนใจในการทำวิจัยกับชุมชน

7. ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดี ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

ข้อเสนอโครงการวิจัยในปิงบประมาณ 2564

แผนการขับเคลื่อนงานวิจัย มทร.ล้านนา ภายใต้ยุทธศาสตร์ ววน.เพื่อการพัฒนา

PF.4. การวิจัยและสร้างนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาเชิงพื้นที่และลดความเหลื่อมล้ำ		
Program ที่ 15 เมืองน่าอยู่ (Smart/ Livable City)		
แผนงาน : เมืองน่าอยู่ด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี		
วัตถุประสงค์ ของแผนงาน	วิจัยเพื่อสร้างนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาเชิงพื้นที่และลดความเหลื่อมล้ำ โดยสร้างเมืองให้น่าอยู่ (Smart / Livable City) มีความทันสมัยใกล้บ้านและมีงานทำ	
ผอ.	รศ. ดร. เกชา คูหา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน เลขที่ 59 หมู่ 13 ต. ฝ่ายแก้ว อ. ภูเพียง จ. น่าน 55000 โทรศัพท์ 087-9128915 Email: <a href="mailto:kkuha2@yahoo.com">kkuha2@yahoo.com</a>	
OKR	KR 4.3.1 เมืองศูนย์กลางที่น่าอยู่สำหรับคนทุกกลุ่มทุกวัย KR 4.3.2 Smart City ด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี KR 4.3.3 มูลค่าการลงทุนในเมืองเป้าหมายเพิ่มขึ้น 25 % ใน 3 ปี KR 4.3.5 พื้นที่มีแผนผังภูมิโนเวศน์เพื่อเป็นกรอบในการพัฒนาเมืองน่าอยู่ ชุมชนมั่นคง เกษตรยั่งยืน อุตสาหกรรมเชิงนิเวศน์ ผังอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและแหล่งโบราณคดี KR 4.3.6 ช่องว่างความเหลื่อมล้ำระดับพื้นที่ลดลงจาก 5.5 เท่า เหลือ 3 เท่า	
<b>สถานการณ์ก่อนการดำเนินงาน</b>		
<b>(ระบุสถานการณ์ก่อนการดำเนินงานที่เป็นปัญหา ช่องว่าง)</b>		
<b>ต้นน้ำ</b>	<b>กลางน้ำ</b>	<b>ปลายน้ำ</b>
จังหวัดน่านยังขาดขาดฐานข้อมูลเชิงสารสนเทศเชิงพื้นที่และการส่งเสริมสุขภาวะขั้นพื้นฐาน อีกทั้งยังมีความต้องการองค์ความรู้ในการพัฒนาด้านอาชีพต่าง ๆ	1) ต้องการการพัฒนาเทคโนโลยีอัจฉริยะเพื่อการพัฒนาเมืองน่าอยู่ สู่เมือง Smart City 2) จังหวัดน่านต้องการการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการอนุรักษ์และใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติโบราณสถาน 3) ยังขาดการพัฒนาแผนผังภูมิโนเวศน์เมืองน่าอยู่	1) ต้องการยกระดับคุณภาพชีวิตและสุขภาวะชุมชนในเมืองน่าอยู่ 2) ขาดการปรับภูมิโนเวศเมืองน่าอยู่ให้เป็นเมืองน่าอยู่ ด้วย Green Concept และ อารยสถาปัตยกรรม 3) ต้องการการพัฒนาขีดความสามารถด้านการสร้างเศรษฐกิจและการพึ่งตนเอง 4) ต้องการการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดย technology for green tour

	4) ต้องการการพัฒนากระบวนการเกษตรแบบยั่งยืนที่สอดคล้องกับระบบภูมินิเวศชุมชน	
<b>ชุดโครงการภายใต้แผนงานเพื่อตอบสนองสถานการณ์ก่อนการดำเนินงาน</b>		
<p><b>จังหวัดน่าน</b> จังหวัดน่าน เป็นจังหวัดหนึ่งในประเทศไทย ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นที่ตั้งของเมืองที่สำคัญในอดีต อาทิ เวียงวรนคร (เมืองพร้าว) เวียงศิระเกษ (เมืองงั่ว) เวียงภูเพียงแช่แห้ง อีกทั้งยังเป็นแหล่งกำเนิดต้นน้ำที่สำคัญของแม่น้ำน่าน สภาพภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นภูเขาซึ่งวางตัวในแนวเหนือ-ใต้ โดยเฉพาะบริเวณชายแดนด้านเหนือและตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งเป็นที่ติดต่อกับประเทศลาว มีภูเขาในเขตอำเภอภูเพียง เป็นยอดเขาที่สูงที่สุดในจังหวัด คือ มีความสูงถึง 2,079 เมตร และมีดอยภูคาในเขตอำเภอบัว เป็นยอดเขาที่สำคัญของจังหวัด มีความสูง 1,980 เมตร ส่วนพื้นที่ราบจะอยู่บริเวณตอนกลางของจังหวัด และตามลุ่มน้ำต่าง ๆ แหล่งน้ำที่สำคัญของจังหวัดคือแม่น้ำน่าน ซึ่งมีต้นกำเนิดทางตอนเหนือของจังหวัด แล้วไหลลงไปยังเขื่อนสิริกิติ์ในจังหวัดอุตรดิตถ์ และบรรจบกับแม่น้ำปิงที่จังหวัดนครสวรรค์เป็นแม่น้ำเจ้าพระยา นอกจากนี้ยังมีลำน้ำสาขาต่าง ๆ ที่สำคัญ ได้แก่ ลำน้ำสา ลำน้ำว้า ลำน้ำสมุน ลำน้ำปัว ลำน้ำยาว ลำน้ำย่าง ลำน้ำแหง เป็นต้น มีพื้นที่กว้างใหญ่ พื้นที่เต็มไปด้วยภูเขาสูงสลับซับซ้อน ทั้งยังมีประชากรหลายชาติพันธุ์ นับว่าเป็นดินแดนของความหลากหลายอีกแห่งหนึ่งของประเทศ</p> <p>ปัจจุบันเมืองน่านถูกบุกรุกผืนป่าเป็นจำนวนมากโดยการปลูกข้าวโพดทำให้ป่าต้นน้ำเกิดความเสียหายส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การหยุดสภาวะดังกล่าว อาจทำได้โดยการปรับเปลี่ยนอาชีพ ทั้งในด้านการเพิ่มผลผลิตทางการเกษตร การเพิ่มมูลค่าสินค้าการเกษตร และการขายสินค้าทางการเกษตร โดยเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว การสร้างเมืองน่านให้น่าอยู่ด้วยเทคโนโลยี ให้เป็น Smart City โดยใช้การวิจัยการพัฒนาเชิงพื้นที่ แบบครบทั้งห่วงโซ่อุปทาน ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ</p> <p>.....</p> <p><b>โดยมีชุดโครงการประกอบด้วย.....</b></p>		
	<b>ผู้รับผิดชอบ</b>	<b>สังกัด ที่อยู่สำหรับติดต่อ เบอร์โทร และอีเมล</b>
<b>ชุดโครงการที่ 1 การวิจัยและพัฒนาการผลิตปศุสัตว์ตลอดห่วงโซ่อุปทานของจังหวัดน่าน</b> Research and development of livestock throughout the supply chain in Nan province	รศ. ดร. เกชา คูหา	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน เลขที่ 59 หมู่ 13 ต. ฝ่ายแก้ว อ. ภูเพียง จ. น่าน 55000 โทรศัพท์ 087-9128915 Email: kkuha2@yahoo.com



<p>โครงการย่อยที่ 1 การวิจัยและพัฒนาการผลิตโคเนื้อคุณภาพตลอดห่วงโซ่อุปทานจังหวัดน่าน</p> <p>Research and development of quality beef production throughout the supply chain in Nan province</p>	<p>รศ.ดร. เกชา คูหา</p>	<p>คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน เลขที่ 59 หมู่ 13 ต. ฝายแก้ว อ. ภูเพียง จ. น่าน 55000</p> <p>โทรศัพท์ 087-9128915</p> <p>Email: kkuha2@yahoo.com</p>
<p>โครงการย่อยที่ 2 การวิจัยและพัฒนากระบือน้ำว่าเพื่อการอนุรักษ์และใช้ประโยชน์</p> <p>Research and development of Nam-Wa buffalo for conservation and utilization.</p>	<p>อาจารย์กฤษณธร สิ้นตะละ</p>	<p>คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน เลขที่ 59 หมู่ 13 ต. ฝายแก้ว อ. ภูเพียง จ. น่าน 55000</p> <p>โทรศัพท์ 093-1541044</p> <p>Email: Kitsanathon@rmutl.ac.th</p>
<p>โครงการย่อยที่ 3 การวิจัยและพัฒนาการผลิตหมูดำตลอดห่วงโซ่อุปทาน</p> <p>Research and development of quality beef production throughout the supply chain in Nan province</p>	<p>รศ. ดร. เกชา คูหา</p>	<p>คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน เลขที่ 59 หมู่ 13 ต. ฝายแก้ว อ. ภูเพียง จ. น่าน 55000</p> <p>โทรศัพท์ 087-9128915</p> <p>Email: kkuha2@yahoo.com</p>
<p>โครงการย่อยที่ 4 การวิจัยระบบการเลี้ยงและศักยภาพการผลิตไก่พื้นเมืองประดู่หางดำของเกษตรกรในจังหวัดน่าน</p> <p>Research of Farming System and Production Potentials of Native Chicken (Pradu Hangdam) in Nan Province's Farmers</p>	<p>อาจารย์สุธาทิพย์ ไชยวงศ์</p>	<p>คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน เลขที่ 59 หมู่ 13 ต. ฝายแก้ว อ. ภูเพียง จ. น่าน 55000</p> <p>โทรศัพท์ 086-5034368</p> <p>Email: Suthathip.ch.st@gmail.com</p>
<p>ชุดโครงการที่ 2 การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มมูลค่าเศษเหลือในอุตสาหกรรมปศุสัตว์เพื่อผลิต</p>	<p>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.เอกชัย ดวงใจ</p>	<p>คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน</p>

<p>สัตว์น้ำคุณภาพสูงสังคมของเสียเหลือศูนย์ในพื้นที่จังหวัดน่าน</p> <p>Research and Development Innovation for Maximizing the Value of Livestock Waste for Aquaculture Production to Zero Waste Society in Nan Province.</p>		<p>เลขที่ 59 หมู่ 13 ต. ฝายแก้ว อ. ภูเพียง จ. น่าน 55000</p> <p>โทรศัพท์ 091-839624</p> <p>E-mail: Mr1fisheries@hotmail.com/ Ekachai@rmutl.ac.th/ Ekachaidu@gmail.com</p>
<p><b>โครงการย่อยที่ 1</b> การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมอาหารสัตว์น้ำจากเศษเหลือในอุตสาหกรรมปศุสัตว์สู่สังคมของเสียเหลือศูนย์ในพื้นที่จังหวัดน่าน</p> <p>Research and Development of Aquatic Diets Innovative from the Livestock Waste Industry to Zero Waste Society in Nan Province</p>	<p>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.เอกชัย ดวงใจ</p>	<p>คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน</p> <p>เลขที่ 59 หมู่ 13 ต. ฝายแก้ว อ. ภูเพียง จ. น่าน 55000</p> <p>โทรศัพท์ 091-839624</p> <p>E-mail: Mr1fisheries@hotmail.com/ Ekachai@rmutl.ac.th/ Ekachaidu@gmail.com</p>
<p><b>โครงการย่อยที่ 2</b> การพัฒนาต้นแบบฟาร์มอัจฉริยะเพื่อการผลิตสัตว์น้ำคุณภาพด้วยนวัตกรรมอาหารสัตว์น้ำจากเศษเหลือในอุตสาหกรรมปศุสัตว์สู่สังคมของเสียเหลือศูนย์ในพื้นที่จังหวัดน่าน</p> <p>The Development of Smart Farm for Aquaculture Production using Aquatic Diets Innovative from the Livestock Waste Industry to Zero Waste Society in Nan Province</p>	<p>อาจารย์ณัฐวุฒิ ปั้นรูป</p>	<p>คณะวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาคาก 41/1 หมู่ 7 ถนนพหลโยธินตำบลไม้งามอำเภอเมืองจังหวัดตาก 63000</p> <p>โทรศัพท์ 0-5529-8437-40 ต่อ 1175 โทรสาร 0-5526-2789</p> <p>มือถือ : 086-3374460</p> <p>Email: natthakub2inter@outlook.com</p>

<p><b>โครงการย่อยที่ 3</b> การพัฒนาต้นแบบเกษตรกรรุ่นใหม่ด้านผลิตสัตว์น้ำคุณภาพด้วยอาหารสัตว์น้ำจากเศษเหลือในอุตสาหกรรมปศุสัตว์สู่สังคมของเสียเหลือศูนย์ในพื้นที่จังหวัดน่าน</p> <p>The Development of Young Smart Farmer for Aquaculture Production using Aquatic Diets Innovative from the Livestock Waste Industry to Zero Waste Society in Nan Province</p>	<p>อาจารย์จิตรา ปั้นรูป</p>	<p>สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน</p> <p>เบอร์โทร 054-710259 ต่อ1150, โทรสาร 054-711574</p> <p>มือถือ : 084-909-3490</p> <p>E-mail :Nayty_2521@hotmail.com</p>
<p><b>ชุดโครงการที่ 4</b> การบริหารจัดการขยะรีไซเคิลด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างสุขภาวะสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ดีสู่เมืองอัจฉริยะ</p> <p>Recycle Waste Management with Digital Technology for Supporting Social and Environment Well-Being to be Smart City</p>	<p>ดร.นงนุช เกตุ้ย</p>	<p>คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน</p> <p>เบอร์โทร0882511145</p> <p>E-mail nongnuchketui@rmutl.ac.th, nongnuchketui@gmail.com</p>
<p><b>โครงการย่อยที่ 1</b> การพัฒนาระบบสารสนเทศเชิงพื้นที่เพื่อส่งเสริมสุขภาพด้านสังคมของชุมชนในเขตเทศบาลเมืองน่าน จ.น่าน</p> <p>Development on Spatial informationSystem for Supporting Social Well-Being, A Case of Nan Municipality, Nan Province.</p>	<p>นางสาวชนิษฐา หอมจันทร์</p>	<p>คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน</p> <p>เบอร์โทร0946041881</p> <p>E-mailkanithahomjun@gmail.com</p>

<p><b>โครงการย่อยที่ 2</b> การใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสิ่งเพื่อจัดการขยะรีไซเคิล สู่มืองอัจฉริยะ ในเขตเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน</p> <p>Using Internet of Thing to Manage Recyclable Waste, A Case of Nan Municipality, Nan Province. (Bottle Waste Refund)</p>	<p>นายวรวิทย์ ฝั้นคำอ้าย</p>	<p>คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน</p> <p>เบอร์โทร0817832485</p> <p>E-mailfworawit@gmail.com</p>
<p><b>โครงการย่อยที่ 3</b> การส่งเสริมความร่วมมือเพื่อสุขภาพะสังคมเข้มแข็งโดยแนวทางจัดการขยะรีไซเคิล ในเขตเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน</p> <p>A Cooperation of Forceful Well-Being with Recycle Waste Management, A Case of Nan Municipality, Nan Province.</p>	<p>นางสาวศิริลักษณ์ แก้วศิริรุ่ง</p>	<p>คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน</p> <p>เบอร์โทร0817804328</p> <p>E-mailsirilux.khing@gmail.com</p>
<p><b>กลางน้ำ</b></p>	<p><b>ผู้รับผิดชอบ</b></p>	<p><b>สังกัด ที่อยู่สำหรับติดต่อ เบอร์โทร และอีเมล</b></p>
<p><b>ชุดโครงการที่ 1</b> การพัฒนาคุณภาพผลผลิตและผลิตภัณฑ์จากโกโก้ด้วยระบบเกษตรปลอดภัยสมัยใหม่สอดคล้องกับระบบภูมินิเวศชุมชนเมืองน่าน</p> <p>น่าอยู่</p> <p>The Development of the Quality for Cocoa Crops and Products by a Modern Safety Agriculture System which</p>	<p>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาวดี ศรีแย้ม</p>	<p>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน</p> <p>เบอร์โทร 061-465-1594</p> <p>E-mail sriyams1116@gmail.com</p>

Relate to Ecosystem of a Livable Nan Community		
โครงการย่อยที่ 1โครงการยกระดับการผลิตโกโก้สู่มาตรฐาน GAP/เกษตรอินทรีย์	อาจารย์บรรจง อุปแก้ว	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา น่าน
โครงการย่อยที่ 2การออกแบบและประยุกต์ใช้งานเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการเพาะปลูกโกโก้	ผศ.ดร. ชาญยุทธ์ กาญจนพิบูลย์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา น่าน
โครงการย่อยที่ 3การเพิ่มมูลค่าและพัฒนาผลิตภัณฑ์จากเมล็ดโกโก้	ผศ.ดร. สุภาวดี ศรีแย้ม	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา น่าน เบอร์โทร 061-465-1594 E-mail sriyams1116@gmail.com
โครงการย่อยที่ 4.การพัฒนาเครื่องจักรที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการผลิต	ผศ.ดร.กันยาพร ไชยวงศ์นาย อริยะ แสนทวีสุข และ นายณัฐพล วิชาญ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา น่าน
โครงการย่อยที่ 5 การใช้ประโยชน์จากของเหลือทิ้งจากกระบวนการผลิตโกโก้	นายวิรัตน์ วิสุทธิธาดา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา น่าน
โครงการย่อยที่ 6 การประเมินความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์และผลกระทบของการผลิตโกโก้ในจังหวัดน่าน	นางดวงสมร พลเยี่ยม	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา น่าน
โครงการย่อยที่ 7การพัฒนาศักยภาพทางการตลาดผลิตภัณฑ์โกโก้ จังหวัดน่าน	นางสาววณิดา ชินบุตร	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา น่าน

ปลายทาง	ผู้รับผิดชอบ	สังกัด ที่อยู่สำหรับติดต่อ เบอร์โทร และอีเมล
<p><b>ชุดโครงการที่ 1</b> การพัฒนาศักยภาพเกษตรกรผู้ผลิตลำไยแปลงใหญ่แบบครบวงจรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันสู่ชุมชนท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หมู่บ้านพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน</p> <p>Potential development of the integrated longan big farmer for increasing the competitive to agro-tourism community of PhayaKaew Village, Chiang Krang District, Nan Province</p>	<p>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะนุช รสเครือ</p>	<p>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน</p> <p>เบอร์โทรศัพท์ 082 1658 141</p> <p>Email: <a href="mailto:piyanuch_ros@hotmail.com">piyanuch_ros@hotmail.com</a></p>
<p><b>โครงการย่อยที่ 1</b> การพัฒนาศักยภาพปัจจัยพื้นฐานเพื่อส่งเสริมการผลิตลำไยแปลงใหญ่พญาแก้ว</p> <p>Potential Development of Basic Factors for Encouragement Longan Production from PhayaKaeoBigfarm</p>	<p>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กันยาพร ไชยวงศ์</p>	<p>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน</p>
<p><b>โครงการย่อยที่ 2</b> การยกระดับผลิตภัณฑ์ลำไยแปลงใหญ่พญาแก้วสู่เชิงพาณิชย์</p> <p>The Elevation of Longan Products in PhayaKaewBigfarm to Commercial Scale</p>	<p>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะนุช รสเครือ</p>	<p>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน</p> <p>เบอร์โทรศัพท์ 082 1658 141</p> <p>Email: <a href="mailto:piyanuch_ros@hotmail.com">piyanuch_ros@hotmail.com</a></p>

<p><b>โครงการย่อยที่ 3</b>การเพิ่มขีดความสามารถทางการบริหารจัดการต้นทุนและผลตอบแทนลำไยแปลงใหญ่พญาแก้ว</p> <p>The Enhancement of the Capabilities of Cost and Compensation of the LonganBigfarm- PhayaKaew</p>	<p>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุติสร เรืองนาราบ</p>	<p>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา น่าน</p>
<p><b>โครงการย่อยที่ 4</b>การพัฒนาศักยภาพชุมชนท่องเที่ยวเชิงนิเวศ OTOP นวัตกรรม ลำไยแปลงใหญ่พญาแก้ว หมู่บ้านพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน</p> <p>Potential Development of agro-tourism community of PhayaKaew Village, Chiang Krang District, Nan Province</p>	<p>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะนุช รสเครือ</p>	<p>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา น่าน</p> <p>เบอร์โทรศัพท์ 082 1658 141</p> <p>Email: <a href="mailto:piyanuch_ros@hotmail.com">piyanuch_ros@hotmail.com</a></p>
<p><b>ชุดโครงการที่ 2</b> การท่องเที่ยว น่านเชิงนวัตกรรมวิถี NAN INNO-LIFE TOURISM</p>	<p>นางปิยะนุช สิ้นันตา ตำแหน่ง</p>	<p>คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มทร.ล้านนา น่าน</p> <p>เบอร์โทร 081-859-1247</p> <p>E- <a href="mailto:mailps_piyanuch@hotmail.com">mailps_piyanuch@hotmail.com</a></p>
<p><b>โครงการย่อยที่ 1</b>การพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองรองพื้นที่จังหวัดน่าน ด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเมืองรองสู่การสร้างคุณค่าและมูลค่า</p> <p>Tourism development for secondary cities in Nan Province with innovation and technology to enhance</p>	<p>นายบรรจง อุบแก้ว</p>	<p>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา น่าน</p> <p>เบอร์โทร 086-1876760</p> <p>E-mail <a href="mailto:bunjong_19@hotmail.com">bunjong_19@hotmail.com</a></p>

the tourism of secondary cities to Create value.		
<b>โครงการย่อยที่ 2</b> การท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืนตามศาสตร์พระราชา: วิถีล้านนา วิถีไทยล้านนา Sustainable Community Tourism According to the King' Theory : Nan Style, Lanna Thai Style	นางปิยะนุช สิ้นันตา	คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มทร.ล้านนา น่าน เบอร์โทร 081-859-1247 E-mail <a href="mailto:mailps_piyanuch@hotmail.com">mailps_piyanuch@hotmail.com</a>
<b>โครงการย่อยที่ 3</b> การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุในพื้นที่จังหวัดน่าน Health Tourism to Support the Elderly Society in Nan Province หัวหน้าโครงการ	นายเสนห์ สวัสดิ์	คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มทร.ล้านนา น่าน เบอร์โทร 097 194 5293 E-mail <a href="mailto:ajchurairat@hotmail.com">ajchurairat@hotmail.com</a>
<b>ชุดโครงการย่อยที่ 4</b> การพัฒนาการท่องเที่ยววิถีชุมชน จากภูมินามที่ปรากฏในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดน่าน The Community Tourism Development from Toponymy in Nan Province	นางสาวจารุณันท์ เมธะพันธุ์	คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา น่าน เบอร์โทร 081-595-2029 E-mail <a href="mailto:hs5gtn@hotmail.com">hs5gtn@hotmail.com</a>
<b>ชุดโครงการที่ 3</b> การปรับภูมินิเวศเมืองน่านเดิมให้เป็นเมืองน่าอยู่ด้วย Green Concept หรืออารยสถาปัตยกรรม The Adjustment Ecological for Older of Nan Province to The Healthy City from Green or Universal Design Concept	ผศ.ดร.กันยาพร ไชยวงศ์	คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน เบอร์โทร 098-7728339 E-mail <a href="mailto:drccrmutl@gmail.com">drccrmutl@gmail.com</a>



**เป้าหมายของแผนงานเชิงปริมาณ**

1. เมืองน่าเมืองศูนย์กลางที่น่าอยู่สำหรับคนทุกกลุ่มทุกวัย อย่างน้อย 5 อำเภอ
2. เมืองน่าเมืองเป็น Smart City ด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี อย่างน้อย 5 อำเภอ
3. มูลค่าการลงทุนในเมืองเป้าหมายเพิ่มขึ้น 25 % ใน 3 ปี
4. พื้นที่มีแผนผังภูมินิเวศน์เพื่อเป็นกรอบในการพัฒนาเมืองน่าอยู่ ชุมชนมั่นคง เกษตรยั่งยืน อุตสาหกรรมเชิงนิเวศน์ ผังอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและแหล่งโบราณคดี อย่างน้อย 5 อำเภอ
5. ลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำระดับพื้นที่ลดลงจาก 5.5 เท่า เหลือ 3 เท่า

**เป้าหมายของแผนงาน (เชิงคุณภาพ)**

1. ประชากรในเมืองน่าเมืองทุกกลุ่มทุกวัยมีอาชีพที่มั่นคงมีคุณภาพชีวิตที่ดี
2. เมืองน่าเมืองเป็นเมืองที่ใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ ในการพัฒนา
3. เกิดการลงทุนจากคนภายนอกทำให้เศรษฐกิจดีขึ้น
4. มีผังภูมินิเวศน์ที่ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเมือง ชุมชน และอาชีพ
5. ประชากรในพื้นที่มีความเหลื่อมล้ำลดลง

**แนวทางเชิงยุทธศาสตร์ของแผนงาน**

แผนงานเมืองน่าเมืองด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี จะใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีเป็นตัวชี้้นำในการพัฒนาต่าง ๆ ในรูปแบบของการวิจัย เช่นการเพิ่มผลผลิตในภาคการเกษตรทั้งในด้านพืชและสัตว์ การเพิ่มมูลค่าสินค้าทางการเกษตรด้วยการแปรรูปให้เป็นสินค้าที่ได้มาตรฐาน อีกทั้งใช้เทคโนโลยีช่วยเพิ่มช่องทางทางการตลาด นอกจากนี้ยังใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ มาช่วยในการพัฒนาเมืองให้เป็น Smart City มีระบบฐานข้อมูลพื้นฐานเพื่อใช้ในการพัฒนาเมืองต่อไปในอนาคต และใช้ในด้านการท่องเที่ยว ทำให้เศรษฐกิจดีขึ้น

**8. ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)**

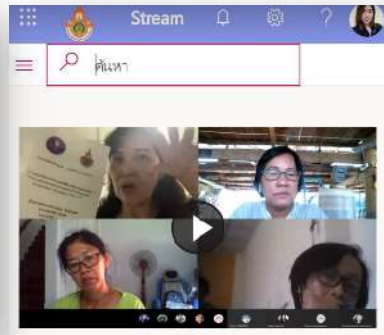
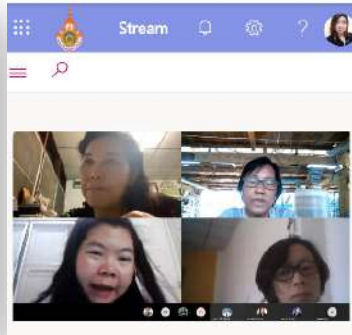
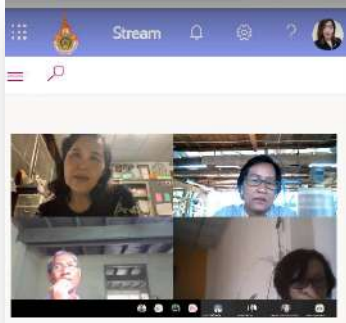
1. การมีส่วนร่วมของอาจารย์ทั้ง 3 คณะ ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ที่มาจากหลายศาสตร์ และสามารถทำงานร่วมกันจนประสบความสำเร็จได้
2. อาจารย์มีความพร้อมที่จะนำเทคโนโลยีมาช่วยในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

**9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป**

1. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะต้องมีการพบปะ พูดคุยกันหลายครั้ง ทำให้อาจารย์บางคนมีภารกิจอื่นไม่สามารถเข้าร่วมได้ทุกครั้ง



ภาพกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน  
ผ่าน Microsoft Teams





## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

### ชื่อผลงาน “เทคนิคการเขียนโครงการอย่างไรให้ได้ทุน”

- 1.เจ้าของผลงาน กองการศึกษา
- 2.สังกัด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก
- 3.ชุมชนนักปฏิบัติ  ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

#### 4.ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

##### เทคนิค “การเขียนโครงการอย่างไรให้ได้ทุน”

#### 1. รู้จักแหล่งทุน และความต้องการของแหล่งทุน

##### 1.1 การศึกษาแหล่งทุน

หน่วยงานกำหนดทิศทาง และจัดสรรทุนวิจัย คือ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์วิจัย และนวัตกรรม (สกสว.) สังกัด : กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

หน่วย PMU (Program Management Unit) เป็นหน่วยให้ทุนที่ตั้งขึ้นมารองรับการให้ทุนการวิจัย จำนวน 7 แหล่งให้ทุน ได้แก่

1. วช. (สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ)
2. NIA (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ)
3. สวก. (สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร องค์กรมหาชน)
4. สวรส. (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข)
5. หน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการพัฒนากำลังคน และทุนด้านการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา การวิจัยและการสร้างนวัตกรรม (บพค.)

6. หน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (บพข.)

7. หน่วยบริหารและจัดการทุนวิจัยและนวัตกรรมด้านการพัฒนาระดับพื้นที่ (บพท.)

แหล่งให้ทุนภายใน (งบประมาณปกติ) จำนวน 3 แหล่งทุน

มหาวิทยาลัยต้องจัดทำแผน ววน. รองรับโครงการวิจัย หรือแผนงานวิจัยที่เสนอขอ รวมถึงการบริหารจัดการงบประมาณ

1. หน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการพัฒนากำลังคน และทุนด้านการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา การวิจัยและการสร้างนวัตกรรม (บพค.) บางแหล่งทุนเรียกว่าหน่วย PMU B

**\*\*\*เทคนิคการเสนอข้อเสนอโครงการ/แผนงานวิจัย ควรระบุ TRL 1-6\*\*\***

2. หน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (บพข.) บางแหล่งทุนเรียกว่าหน่วย PMU C

**\*\*\*เทคนิคการเสนอข้อเสนอโครงการ/แผนงานวิจัย ควรระบุ TRL 7-9\*\*\***

3. หน่วยบริหารและจัดการทุนวิจัยและนวัตกรรมด้านการพัฒนาระดับพื้นที่ (บพท.) บางแหล่งทุน เรียกว่าหน่วย PMU A

**\*\*\*เทคนิคการเสนอข้อเสนอโครงการ/แผนงานวิจัย ควรระบุ TRL 1-6\*\*\***

หน่วยให้ทุนภายนอก จำนวน 4 แหล่งทุน

1. วช. (สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ)
2. NIA (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ)
3. สวก. (สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร องค์กรมหาชน)
4. สวรส. (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข)

**1.2 ความต้องการของแหล่งทุน**

**1.2.1 นโยบายของแหล่งทุน**

**1. Platform**

การจัดทำนโยบายและยุทธศาสตร์การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อววน.) คำนึงถึงบริบทโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และการปฏิรูปประเทศในปัจจุบัน ซึ่งรวมถึงการจัดตั้งกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เป็นกระทรวงใหม่ เพื่อเป็นกลไกในการปรับเปลี่ยนประเทศไทยไปสู่ประเทศที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม จึงออกแบบนโยบายและยุทธศาสตร์เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการดำเนินงานในลักษณะแพลตฟอร์ม (platform) ความร่วมมือ ตามเป้าประสงค์ของการพัฒนาใน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) การพัฒนากำลังคนและสถาบันความรู้
- 2) การวิจัยและสร้างนวัตกรรมเพื่อตอบโจทย์ท้าทายของสังคม
- 3) การวิจัยและสร้างนวัตกรรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขัน
- 4) การวิจัยและสร้างนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาเชิงพื้นที่และลดความเหลื่อมล้ำ

**2. Program**

เพื่อบรรลุซึ่งเป้าหมายของการพัฒนาการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ได้กำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานในแต่ละแพลตฟอร์ม พร้อมระบุเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่สำคัญ (Objectives and Key Results: OKR) และชุดโปรแกรมภายใต้แต่ละแพลตฟอร์ม ซึ่งในอนาคตสามารถทบทวนและปรับปรุงให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์และนโยบายของประเทศได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

**แพลตฟอร์มที่ 1** การพัฒนากำลังคนและสถาบันความรู้ ประกอบด้วย 6 โปรแกรม คือ

- โปรแกรมที่ 1 สร้างระบบผลิตและพัฒนากำลังคนให้มีคุณภาพ
- โปรแกรมที่ 2 ผลิตกำลังคนระดับสูงรองรับ EEC และระบบเศรษฐกิจสังคมของประเทศ
- โปรแกรมที่ 3 ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตและพัฒนาทักษะเพื่ออนาคต
- โปรแกรมที่ 4 ส่งเสริมปัญญาประดิษฐ์เป็นฐานขับเคลื่อนประเทศในอนาคต (AI for All)
- โปรแกรมที่ 5 ส่งเสริมการวิจัยขั้นแนวหน้า และการวิจัยพื้นฐานที่ประเทศไทยมีศักยภาพ

- โปรแกรมที่ 6 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางการวิจัยที่สำคัญ

**แพลตฟอร์มที่ 2** การวิจัยและสร้างนวัตกรรมเพื่อตอบโจทย์ท้าทายของสังคม ประกอบด้วย 3 โปรแกรม คือ

- โปรแกรมที่ 7 โจทย์ท้าทายด้านทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และการเกษตร
- โปรแกรมที่ 8 สังคมสูงวัย
- โปรแกรมที่ 9 สังคมคุณภาพและความมั่นคง

**แพลตฟอร์มที่ 3** การวิจัยและสร้างนวัตกรรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขัน ประกอบด้วย 3 โปรแกรม คือ

- โปรแกรมที่ 10 ยกระดับความสามารถการแข่งขันและวางรากฐานทางเศรษฐกิจ
- โปรแกรมที่ 11 สร้างและยกระดับศักยภาพวิสาหกิจเริ่มต้น (Startup) พัฒนาระบบนิเวศนวัตกรรมและพื้นที่เศรษฐกิจนวัตกรรม

- โปรแกรมที่ 12 โครงสร้างพื้นฐานทางคุณภาพและบริการ

**แพลตฟอร์มที่ 4** การวิจัยและสร้างนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาเชิงพื้นที่และลดความเหลื่อมล้ำ ประกอบด้วย 3 โปรแกรม คือ

- โปรแกรมที่ 13 นวัตกรรมสำหรับเศรษฐกิจฐานรากและชุมชนนวัตกรรม
- โปรแกรมที่ 14 ขจัดความยากจนแบบเบ็ดเสร็จและแม่นยำ
- โปรแกรมที่ 15 เมืองน่าอยู่และการกระจายศูนย์กลางความเจริญ

**การปฏิรูประบบการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม ประกอบด้วย 1 โปรแกรม คือ**

■ โปรแกรมที่ 16 ปฏิรูประบบการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรมการปฏิรูปประเทศ ด้านการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อววน.) เป็นการปฏิรูปเชิงโครงสร้างที่สำคัญสำหรับประเทศไทย มีเป้าหมายเพื่อตอบสนองการพัฒนาประเทศโดยมุ่งเน้นการเตรียมคนไทยเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 และการนำองค์ความรู้และนวัตกรรมไปพัฒนาประเทศ เพื่อขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่ประเทศที่พัฒนาแล้วอย่างเต็มรูปแบบและยั่งยืน ซึ่งนำไปสู่การปฏิรูป 3 ด้าน ได้แก่

1) การปฏิรูปการบริหารภาครัฐ (Administrative Reform) เช่น การจัดประเภทหน่วยงานในระบบวิจัยและนวัตกรรม การพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผล และระบบการเชื่อมโยงข้อมูลด้าน อววน. เป็นต้น

2) การปฏิรูประบบงบประมาณ (Budgeting Reform) ได้แก่ การออกแบบระบบการจัดสรรและบริหารงบประมาณ การบริหารจัดการกองทุนด้านวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และการจัดตั้งโครงการสำนักงานบริหารและจัดการทุนวิจัยและนวัตกรรม เป็นต้น

3) การปฏิรูปกฎหมาย ระเบียบ (Regulatory Reform) ได้แก่ การเร่งผลักดันกฎหมายส่งเสริมการใช้ประโยชน์ผลงานวิจัยและนวัตกรรม กฎหมายเกี่ยวกับการส่งเสริมนวัตกรรมด้านการอุดมศึกษาและการผลิตกำลังคนระดับสูง (Sandbox) และมาตรการการสนับสนุนงบประมาณของรัฐเพื่อถ่ายทอดเทคโนโลยีในโครงการลงทุนขนาดใหญ่ และการร่วมลงทุนระหว่างรัฐและเอกชน เป็นต้น

### 3. Flagship

แผนงานสำคัญรายปี และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสมของปีนั้นๆ สำหรับนักวิจัยและหน่วยงานในระบบ ววน. ใช้เป็นแนวทางในการจัดทำข้อเสนอการวิจัยให้สอดคล้องกับแผนงานสำคัญ (flagship) เพื่อนำเสนอต่อหน่วยบริหารและจัดการทุน (PMU)

### 4. Objectives and Key Results: OKR

เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ ของนโยบายและยุทธศาสตร์การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อววน.) ที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์และนโยบายของประเทศ

## 2. การพัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัย

### 1. เขียนโครงร่างของข้อเสนอโครงการ แบบคร่าวๆ

เขียนโครงร่างของข้อเสนอโครงการในแต่ละส่วนโดยอาจเริ่มต้นจากการเขียนโครงร่างของข้อเสนอโครงการในส่วน Introduction ให้เป็นไปตามกรอบของงานวิจัยที่จะเสนอโดยอาจมีลำดับการเขียนดังนี้

- ปัญหาและความสำคัญที่นำมาสู่งานวิจัย
- งานวิจัยที่มีการดำเนินการในอดีต
- สิ่งที่จะนำเสนอในข้อเสนอโครงการนี้

เขียนโครงร่างส่วน Objective ให้ชัดเจนและสอดคล้อง กับโจทย์วิจัย

เขียนโครงร่างส่วน Methodology แบบคร่าวๆ

ทบทวนเพื่อหาจุดอ่อนและหาทางแก้ไข

เริ่มต้นเขียนจากส่วน Introduction โดยลำดับการเขียนตามโครงร่างที่ทำไว้ (เป้าหมายของส่วน Introduction คือทำให้ทราบความสำคัญของงานวิจัยนี้มีใครทำอะไรมาแล้วบ้างในอดีตและสิ่งที่เราทำคืออะไรแตกต่างจากงานวิจัยอื่นๆในอดีตอย่างไร) ส่วน Scope work พยายามอธิบายให้งานดูน่าสนใจและหาหลักฐานหรือเหตุผลอ้างอิงที่น่าเชื่อถือ

ส่วน Abstract เป็นส่วนที่สำคัญมากควรให้เวลามากเป็นพิเศษกับข้อมูลหลักที่บอก

- 1) state the problem
- 2) say why it is an interesting problem
- 3) say what your solution achieve
- 4) say what follows from your solution

### 2. สืบค้นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีการพิมพ์ในช่วงที่ผ่านมา

สืบค้นงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยที่จะนำเสนอโดยควรมุ่งเน้นการสืบค้นงานวิจัยดังต่อไปนี้

- งานวิจัยที่ไม่เก่าจนเกินไป (ควรเป็นงานที่ตีพิมพ์ช่วง 5 ปีที่ผ่านมา)
- งานวิจัยที่ตีพิมพ์โดยสำนักพิมพ์หรือวารสารที่มีคุณภาพ
- ในกรณีที่เป็นงานวิจัยของกลุ่มวิจัยที่มีการตีพิมพ์อย่างต่อเนื่องควรติดตามแนวโน้มการหางานวิจัย

ของกลุ่มวิจัยดังกล่าวด้วย

เรียบเรียงงานวิจัยในอดีตที่สืบค้นได้ดังกล่าวในโครงร่างที่ทำขึ้นรวมถึงพิจารณาว่างานวิจัยเหล่านี้สามารถใช้ประกอบการอธิบาย (Discuss) งานวิจัยที่นำเสนอได้หรือไม่ (ถ้าได้ให้ระบุให้ชัดเจน)

\*การเขียน Literature review\*

บอกภูมิหลังเกี่ยวกับงานวิจัยประเด็นปัญหาที่นำมาสู่การวิจัยเหตุผลที่ต้องทาวิจัย(What is the problem and why is it interesting?)

สรุปงานวิจัยที่ผู้อื่นได้ศึกษามา (Who are the main contributors contributors and what novel thing did they do?)

ย่อหน้าสุดท้ายบอกแนวทางที่จะศึกษาขอบเขตวัตถุประสงค์และความสำคัญ/ประโยชน์ที่ได้ (What novel thing will you reveal?– state your contribution)

เนื้อหากระชับถ้าเป็น idea ของคนอื่นให้ credit เจ้าของ idea ด้วย

### 3. จัดสรรเวลาให้เพียงพอต่อการเขียนข้อเสนอโครงการ

ควรจัดสรรเวลาในการเขียนข้อเสนอโครงการให้เพียงพอ เช่น ระบุไปในตารางการทำงานว่าวันนี้-เวลานี้จะทำการเขียนและมีการตั้งเป้าหมายว่าจะดำเนินการให้แล้วเสร็จเมื่อไหร่และพยายามทำตามนั้น

โดยทั่วไปการเขียนข้อเสนอโครงการสามารถทำได้ 2 รูปแบบ

1. เขียนรวดเดียวให้เสร็จไปเลย
2. ค่อยๆเขียนทีละส่วน

(ขึ้นกับความถนัดและตารางการทำงานของแต่ละบุคคล)

### 4. เริ่มเขียนข้อเสนอโครงการตามแผนการที่วางไว้

ชื่อเรื่องและบทคัดย่อเป็นส่วนที่สำคัญมากของข้อเสนอโครงการเนื่องจากเป็นส่วนที่ Reviewer จะอ่านเป็นส่วนแรกและเริ่มพิจารณาว่าจะอ่านข้อเสนอโครงการนี้ต่อหรือไม่

- ชื่อเรื่อง:ต้องชัดเจนดึงดูดน่าสนใจอ่านแล้วเข้าใจทันที

“ไม่ยาวไม่เวอร์ไม่เบลอ”

- บทคัดย่อ: กระชับเข้าใจง่ายและอธิบายเรื่องราวของข้อเสนอโครงการทั้งหมดเลือกใจความที่สำคัญที่สุดหรือ

“เลือกจุดขาย” ที่สะท้อนเนื้อเรื่องทั้งหมดของข้อเสนอโครงการ

\*การเขียนข้อเสนอโครงการควรใช้ภาษาและรูปประโยคง่ายๆเพื่อให้ผู้อ่านสามารถอ่านเข้าใจได้ตั้งแต่ครั้งแรกที่อ่าน\*

### 5. อ่านตรวจทานอย่างละเอียดอย่างน้อย 1-2 ครั้ง

เมื่อเขียนเอกสารทางวิชาการเสร็จสมบูรณ์ต้องอ่านตรวจทานข้อเสนอโครงการทั้งหมดอีกอย่างน้อย 1-2 ครั้งเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดจากการเขียน

- ตรวจทานเรื่องความเข้าใจ (ในมุมมองของผู้อ่าน)
- ตรวจทานเรื่อง Grammar
- ตรวจทานเรื่อง Consistency ของหน่วยที่ใช้สัญลักษณ์ต่างๆรวมถึงรูปแบบของเอกสารอ้างอิง



งานส่วนนี้เป็นงานที่สำคัญมากควรใช้เวลาอย่างพอเพียงในการอ่านตรวจทานและหากให้เพื่อนร่วมงานช่วยอ่านและแสดงความคิดเห็นด้วยจะดีมากเพราะอาจได้มุมมองอื่นๆที่น่าสนใจในการปรับปรุงการเขียนหรือการทำวิจัยในอนาคต

6. การเลือกแหล่งทุนที่จะส่งข้อเสนอโครงการ และการแก้ไขข้อเสนอโครงการตามข้อเสนอแนะของ Reviewers

7. วางแผนการทำวิจัยเพื่อเขียนข้อเสนอโครงการวิจัยครั้งต่อไป

\*\*\*การส่งข้อเสนอโครงการวิจัยทุกแหล่งทุนจะส่งผ่าน NRMS หรือ NRIIS เท่านั้น Online 100 %\*\*\*

3. ระดับความพร้อมทางเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในระบุผลลัพธ์ของผลผลิตงานวิจัย

### 3.1 Technology Readiness Level – TRL

TRL เป็นเครื่องมือบริหารจัดการโครงการหรือโปรแกรมที่นำมาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน ระหว่างนักพัฒนาเทคโนโลยีกับผู้ที่จะนำเทคโนโลยีไปถ่ายทอดสู่ลูกค้า และสามารถเปรียบเทียบความพร้อมและเสถียรภาพของเทคโนโลยี ระหว่างเทคโนโลยีที่แตกต่างกันได้ (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) : 2562)

TRL แบ่งออกเป็น 9 ระดับ คือ

Level 1 : Basic principles observed and reported

Level 2 : Concept and/or application formulated

Level 3 : Concept demonstrated analytically or experimentally

Level 4 : Key elements demonstrated in laboratory environments

Level 5 : Key elements demonstrated in relevant environments

Level 6 : Representative of the deliverable demonstrated in relevant environments

Level 7 : Final development version of the deliverable demonstrated in operational

Level 8 : Actual deliverable qualified through test and demonstration

Level 9 : Operational use of deliverable

ซึ่งสรุปจากทั้ง 9 Levels ได้ ดังนี้

Level 1 : Basic

Level 3 : Applied

Level 4-9 : Prototype

### 3.2 Societal Readiness Level – SRL

Societal Readiness Level – SRL คือ ระดับความพร้อมของความรู้และเทคโนโลยีทางด้านสังคม ที่ใช้ในการประเมินระดับความพร้อมของความรู้และเทคโนโลยีทางด้านสังคม องค์ความรู้ เทคโนโลยี กระบวนการ การแก้ปัญหา สิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรมทั้งด้านสังคม เป็นเครื่องมือที่นำมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน ในการบริหารจัดการโครงการ โปรแกรมทางด้านสังคม มีทั้งหมด 9 Level ได้แก่ (ระบบข้อมูลสารสนเทศวิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ : NRIIS : 2563)

SRL 1 – การวิเคราะห์ปัญหาและกำหนดความพร้อมของความรู้และเทคโนโลยีทางด้านสังคมที่มี - (identifying problem and identifying societal readiness)

SRL 2 – การกำหนดปัญหา การเสนอแนวคิดในการพัฒนาหรือการแก้ปัญหาและคาดการณ์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องในโครงการ (formulation of problem, proposed solution(s) and potential impact, expected societal readiness; identifying relevant stakeholders for the project.)

SRL 3 – ศึกษา วิจัย ทดสอบแนวทางการพัฒนาหรือแก้ปัญหาที่กำหนดขึ้นร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง (initial testing of proposed solution(s) together with relevant stakeholders)

SRL 4 – ตรวจสอบแนวทางการแก้ปัญหาโดยการทดสอบในพื้นที่ที่น่าร่องเพื่อยืนยันผลกระทบตามที่คาดว่าจะเกิดขึ้น และดูความพร้อมขององค์ความรู้และเทคโนโลยี (problem validated through pilot testing in relevant environment to substantiate proposed impact and societal readiness)

SRL 5 – แนวทางการแก้ปัญหาได้รับการตรวจสอบ ถูกนำเสนอแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง area (proposed solution(s) validated, now by relevant stakeholders in the area)

SRL 6 – ผลการศึกษานำไปประยุกต์ใช้ในสิ่งแวดล้อมอื่น และดำเนินการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะเบื้องต้นเพื่อให้เกิดผลกระทบที่เป็นไปได้ (solution (s) demonstrated in relevant environment and in cooperation with relevant stakeholders to gain initial feedback on potential impact)

SRL 7 – การปรับปรุงโครงการและ/หรือการแนวทางการพัฒนา การแก้ปัญหา รวมถึงการทดสอบการแนวทางการพัฒนา การแก้ปัญหาใหม่ในสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (refinement of project and/or solution and, if needed, retesting in relevant environment with relevant stakeholders)

SRL 8 – เสนอแนวทางการพัฒนา การแก้ปัญหาในรูปแบบแผนการดำเนินงานที่สมบูรณ์ และได้รับการยอมรับ (proposed solution(s) as well as a plan for societal adaptation complete and qualified)

SRL 9 – แนวทางการพัฒนาและการแก้ปัญหาของโครงการได้รับการยอมรับและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับสิ่งแวดล้อมอื่นๆ (actual project solution (s) proven in relevant environment)

## 5.ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

นโยบายและยุทธศาสตร์การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2563 – 2570 เป็นกรอบแนวทางการพัฒนาระบบอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมของประเทศ ให้สอดคล้องและบูรณาการกัน เพื่อให้เกิดเป็นพลังในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ ที่สอดคล้องกับทิศทางของยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท และนโยบายของรัฐบาล การจัดตั้งกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เป็นกระทรวงใหม่ และบริบทโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงออกแบบให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการดำเนินงานในลักษณะแพลตฟอร์ม (Platform) ความร่วมมือ ตามเป้าประสงค์

ของการพัฒนาใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) การพัฒนากำลังคนและสถาบันความรู้ 2) การวิจัยและสร้างนวัตกรรมเพื่อตอบโจทย์ท้าทายของสังคม 3) การวิจัยและสร้างนวัตกรรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขัน และ 4) การวิจัยและสร้างนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาเชิงพื้นที่และลดความเหลื่อมล้ำ โดยดำเนินงานควบคู่ไปกับการปฏิรูประบบอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมของประเทศ ยุทธศาสตร์การดำเนินงานในแต่ละแพลตฟอร์มได้กำหนดเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่สำคัญ (Objectives and Key Results: OKR) และชุดโปรแกรมภายใต้แพลตฟอร์ม เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบแผนด้านการอุดมศึกษา และแผนด้านวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมของประเทศต่อไป (นโยบายและยุทธศาสตร์การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2563 – 2570 และแผนด้านวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2563-2565 : 2562)

นโยบายการวิจัยที่เปลี่ยนไปส่งผลให้การทำงานวิจัยเปลี่ยนไปตามยุทธศาสตร์ของประเทศ รวมไปถึงหน่วยงานรับผิดชอบงานวิจัยระดับประเทศที่มีการปรับเปลี่ยนไปด้วย นักวิจัยต้องปรับตัวเพื่อให้ทันกับนโยบาย ยุคสมัย การรับรู้นโยบายด้านงานวิจัยต้องรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อดำเนินการจัดการความรู้ด้านการวิจัย “เทคนิคการเขียนโครงการวิจัยให้ได้ทุน” ของคณาจารย์และบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก
2. ได้องค์ความรู้ที่นำมาพัฒนาผลงานวิจัย งานสร้างสรรค์ เพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในการผลิตผลงานวิจัย

### เป้าหมาย

1. องค์กรความรู้ที่นำมาพัฒนาผลงานวิจัย งานสร้างสรรค์ เพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในการผลิตผลงานวิจัย 1 ประเด็น
2. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก มีระบบการดำเนินการจัดการความรู้ด้านการวิจัย และใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานวิจัยให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

### 6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

1. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ โดยการมีส่วนร่วมของคณะทั้ง 3 คณะ และส่วนงานสนับสนุน กองการศึกษา โดยคณะส่งตัวแทนอาจารย์เพื่อเข้าร่วมคณะละ 5 คน ดังนี้ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร

1. ผศ.ดร.พรเทพ เกียรติดำรงกุล
2. ผศ.ดร.สุริยาพร นิพรัมย์
3. ดร.วิทยา พรหมพฤกษ์
4. นางสาวณัฐชญา สายคำวงศ์
5. ดร.รุ่งระวี ทองดอนเอ

#### คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

1. นางสาวต้องหทัย ทองงามขำ
2. นางสาวศิริภรณ์ บุญประกอบ

3. นางสาวลัดดาวัลย์ หวังเจริญ
4. ว่าที่ร้อยตรี ดร.นิพล โนนจ้อย
5. นายมนตรี ธรรมพัฒนากุล

#### คณะวิศวกรรมศาสตร์

1. ดร.เอกรัฐ ชะอุ่มเอียด
2. ว่าที่ร้อยตรีบุญญฤทธิ วังจอน
3. นายศุภชัย ชุมมนวัฒน์
4. ว่าที่ร้อยตรีณัฐพงษ์ แกมทับทิม
5. นายนิติกร หลีชัย

#### กองการศึกษา

1. นางสุทิษา พึ่งทอง ผู้อำนวยการกองการศึกษา
  2. ผศ.สุพรัตน์ ทองปัก หัวหน้างานส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ
  3. นางสาวรัชณีกร แรงชิง หัวหน้างานบริหารงานวิจัย
2. การกำหนดประเด็นความรู้ด้านงานวิจัย 1 ประเด็น

จัดประชุมคณะกรรมการฯ เพื่อกำหนดประเด็นความรู้ด้านงานวิจัย คณะกรรมการฯ มีการแลกเปลี่ยนมุมมองการขอทุนวิจัยในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป การปรับเปลี่ยนกระทรวงใหม่ การปรับนโยบายใหม่เพื่อให้เป็นไปตามเศรษฐกิจพร้อมๆ กับการพัฒนาประเทศ มีผลต่อการทำงานวิจัยเป็นอย่างมาก การปรับตัวของนักวิจัยเพื่อให้ทันต่อนโยบายของประเทศ การกำหนดประเด็นองค์ความรู้ให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนของนโยบายงานวิจัย ควรกำหนดการรับรู้ นโยบาย หน่วยงานที่ให้ทุน ตลอดจนการความสนใจประเด็นงานวิจัยของนักวิจัย

“เทคนิคการเขียนโครงการอย่างไรให้ได้ทุน” เป็นประเด็นองค์ความรู้ที่มีการดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในปีงบประมาณ 2562 และอยู่ระหว่างการดำเนินกิจกรรมการเข้าถึงความรู้ ก็เกิดการปรับเปลี่ยนกระทรวงฯ ทำให้กระบวนการหยุดชะงัก คณะกรรมการฯ และหน่วยประสานงานงานวิจัย จึงลงเห็นควรให้นำประเด็นการแลกเปลี่ยนความรู้เดิมมาดำเนินการอีกครั้ง และปรับวิธีการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนใหม่ เพื่อเป็นการลดเวลาการจัดประชุม เนื่องจากอาจารย์มีภาระงานค่อนข้างมากการจัดกิจกรรมบ่อย ทำให้มีนักวิจัย หรือแม้กระทั่งคณะกรรมการเองไม่สามารถเข้าร่วมกรรมได้ทุกครั้ง ซึ่งอาจส่งผลให้องค์ความรู้ที่ได้ไม่ครบถ้วน

คณะกรรมการฯ ได้ใช้วิธีการสังเคราะห์หัวข้อการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้จัดทำในรูปแบบของเอกสารประเด็นการแลกเปลี่ยนด้านงานวิจัย “เทคนิคการเขียนโครงการอย่างไรให้ได้ทุน” ส่งเอกสารไปให้แก่คณะกรรมการฯ ทุกคน และนักวิจัย และส่งกลับมาให้งานวิจัยและบริหารวิชาการ รวบรวม และอีกวิธี คือ การนำเทคโนโลยี แอปพลิเคชัน Line เข้ามาเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารช่องทางการแลกเปลี่ยนที่สามารถโต้ตอบได้อย่างรวดเร็ว

3. กำหนดประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “เทคนิคการเขียนโครงการอย่างไรให้ได้ทุน”
4. กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์

“เทคนิคการเขียนโครงการอย่างไรให้ได้ทุน” เป็นประเด็นที่ได้มีการดำเนินมาตั้งแต่ปี 2562 บางส่วนสามารถดำเนินการไปพร้อมๆ กับทุกขั้นตอน การกำหนดกลุ่มเป้าหมายการนำไปใช้ กลุ่มนักวิจัยหน้าใหม่ หรือกลุ่มอาจารย์ที่ยังไม่มีความมั่นใจในการเขียนโครงการวิจัยขนาดใหญ่ การนำองค์ความรู้ที่ได้ผ่านการสังเคราะห์ไปใช้อาจเพิ่มความมั่นใจในการเขียนข้อเสนอโครงการวิจัยที่ต้องมีการบูรณาการที่มีความหลากหลายของศาสตร์ในโครงการวิจัยมากยิ่งขึ้น

## 7. ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

กิจกรรมการนำองค์ความรู้ “เทคนิคการเขียนโครงการอย่างไรให้ได้ทุน” ที่ได้จากการสังเคราะห์มาใช้ประโยชน์ โดย กลุ่มเป้าหมายนักวิจัยหน้าใหม่ การส่งข้อเสนอ โครงการวิจัย Hands-on ประจำปีงบประมาณ 2563



คณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอโครงการวิจัย		
<b>คณะวิศวกรรมศาสตร์</b>		
1. นายสมพงษ์	พิจารณา	ประธานกรรมการ
2. นายอภิเดช	พิจารณา	กรรมการ
3. ดร. เกษศิริ	พิจารณา	กรรมการและเลขานุการ
<b>คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร</b>		
1. ดร. โสมณา	พิจารณา	ประธานกรรมการ
2. ดร. สุพิชชา	พิจารณา	กรรมการ
3. ผศ.ดร. วราภรณ์	พิจารณา	กรรมการและเลขานุการ
<b>คณะบริหารธุรกิจและการศึกษานานาชาติ</b>		
1. นางอรุณนิภา	พิจารณา	ประธานกรรมการ
2. นางสาวสิริวิภา	พิจารณา	กรรมการ
3. ดร. เกษมณี	พิจารณา	กรรมการและเลขานุการ

## รายชื่อคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอโครงการวิจัยฯ



การชี้แจงรูปแบบการพิจารณาโครงการวิจัย

หัวข้อการนำเสนอโครงการวิจัยฯ

ตารางสรุปข้อเสนอโครงการวิจัย Hands-on ประจำปีงบประมาณ 2563  
มทร.ล้านนา พิษณุโลก

ลำดับ ที่	ชื่อโครงการวิจัย	หัวหน้าโครงการ	คณะ	สาขา
1	การพัฒนาทักษะการใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารในการปฏิบัติงานของนักศึกษาหลักสูตรวิศวกรรมอุตสาหการ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาเทคนิคอุตสาหกรรมโดยบูรณาการการศึกษาร่วมกับการทำงานบริษัทสยามมิชลิน จำกัด	นางธีรวิรา แสงอินทร์	บริหารธุรกิจฯ	ศิลปศาสตร์
2	การพัฒนาระบบสารสนเทศศูนย์ยุติธรรมชุมชนในรูปแบบ Responsive Web	นายนนท์ แสนประสิทธิ์	บริหารธุรกิจฯ	บริหารธุรกิจ
3	การผลิตเอทานอลโดยใช้คลื่นไมโครเวฟ	ว่าที่ร.ต.ดร.ณัฐพงษ์ แกมทับทิม	วิศวกรรมศาสตร์	เครื่องกล
4	การพัฒนาวัสดุบำรุงดินโดยใช้ไบโอชาร์จากวัสดุเหลือทิ้งของกล้วยและทุเรียนร่วมกับมูลหมักก๊าซชีวภาพ	ดร.สุจิตตรา อินทอง	วิทยาศาสตร์ฯ	วิทยาศาสตร์
5	การรับรู้ / ความรู้ความเข้าใจเรื่องสีระหว่างวัฒนธรรมที่แตกต่าง	นางสาวนฤภร पालวัฒน์วิไชย	บริหารธุรกิจฯ	ศิลปศาสตร์

ผลการพิจารณาทุน Hands-on ประจำปีงบประมาณ 2563

ลำดับ ที่	ชื่อโครงการวิจัย	หัวหน้าโครงการ	คณะ	งบประมาณ
1	การพัฒนาระบบสารสนเทศศูนย์ยุติธรรมชุมชนในรูปแบบ Responsive Web	นายนนท์ แสนประสิทธิ์	บริหารธุรกิจฯ	35,000
2	การพัฒนาวัสดุบำรุงดินโดยใช้ไบโอชาร์จากวัสดุเหลือทิ้งของกล้วยและทุเรียนร่วมกับมูลหมักก๊าซชีวภาพ	นางสาวสุจิตตรา อินทอง	วิทยาศาสตร์ฯ	35,000
3	เครื่องกลั่นเอทานอลโดยใช้คลื่นไมโครเวฟ	ว่าที่ ร.ต. ดร.ณัฐพงษ์ แกมทับทิม	วิศวกรรมศาสตร์	35,000
	<b>รวมงบประมาณทั้งสิ้น</b>			<b>105,000</b>

### 8. ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

1. การบริหารจัดการของผู้รับผิดชอบกิจกรรมเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินกิจกรรมให้ประสบความสำเร็จ
2. การมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ของอาจารย์ทั้ง 3 คณะ
3. การสื่อสารของบุคลากรเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การดำเนินกิจกรรมประสบความสำเร็จ

### 9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป



## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

ชื่อผลงาน โครงการการจัดการองค์ความรู้ KM ภายใต้กิจกรรมการจัดการองค์ความรู้การเขียนข้อเสนอโครงการวิจัยให้ได้รับการสนับสนุนจากแหล่งทุนภายนอก

- 1.เจ้าของผลงาน ผศ.ดร.จานุลักษณ์ ขนบดี
- 2.สังกัด สถาบันวิจัยเทคโนโลยีเกษตร
- 3.ชุมชนนักปฏิบัติ  ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

### 4.ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

ยกตัวอย่าง โครงการการเพิ่มประสิทธิภาพมาตรฐานการผลิตและสร้างมูลค่าเพิ่มสินค้าเกษตรวิถีชุมชนจังหวัดลำปางและจังหวัดตากด้วยนวัตกรรม

- ความร่วมมือหลายหน่วยงาน/หลากหลายสาขาวิชาตาม โมเดล “บ้านก้อเซนด์บ็อกซ์”
- กลไกการพัฒนาโจทย์การวิจัย
- สรุปการเขียนโครงการวิจัย
- มีความเชี่ยวชาญในศาสตร์ที่จะทำการวิจัย
- แสวงหาเครื่องมือในหลากหลายสาขาวิชาการ/หลากหลายหน่วยงาน/หลากหลายแหล่งทุน
- การศึกษา ค้นคว้า ในหลากหลายมิติ ตลอดเวลา
- ตอบโจทย์ที่จะสนองนโยบายของรัฐ/แหล่งทุน
- เน้นพืชเศรษฐกิจที่มีความสำคัญจะได้รับการสนับสนุน
- ทักษะการเป็นนักวิจัยต้องกระทำอย่างต่อเนื่องและทำให้ประจักษ์ต่อสาธารณะว่ากระทำด้วยความมุ่งมั่น มีความน่าเชื่อถือ

### 5.ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

#### หลักการและเหตุผล

สถาบันวิจัยเทคโนโลยีเกษตร ได้มีการดำเนินงานตามพันธกิจที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัย คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติที่ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ สามารถรับใช้สังคม ชุมชน ได้อย่างสมบูรณ์

สถาบันวิจัยเทคโนโลยีเกษตร ได้เล็งเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ภายในสถาบัน จึงได้จัดโครงการการจัดการองค์ความรู้การเขียนข้อเสนอโครงการวิจัยให้ได้รับการสนับสนุนจากแหล่งทุนภายนอก เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านการวิจัย การบริการวิชาการ การเรียนการสอน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายที่มหาวิทยาลัยกำหนด



### วัตถุประสงค์

1. เพื่อจัดการฝึกอบรมการจัดการองค์ความรู้ด้านการเขียนข้อเสนอโครงการวิจัย
2. เพื่อบูรณาการงานวิจัยกับการจัดการเรียนการสอนสู่การผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ

### กลุ่มเป้าหมายผู้เข้าร่วมโครงการ

นักวิจัยในสถาบันวิจัยเทคโนโลยีเกษตร เจ้าหน้าที่ นักศึกษาปริญญาโท จำนวน 15 คน

### 6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

#### วิธีการ

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงาน การพัฒนาคน การพัฒนาองค์กร

#### กระบวนการ

การสร้างและถ่ายโอนความรู้

#### เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้

1. ฐานข้อมูล ความรู้ที่ชัดเจน การจัดเก็บความรู้/การเข้าถึงความรู้
2. การจัดเก็บความรู้และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ในรูปของเอกสาร ความรู้ที่ชัดเจน การจัดเก็บความรู้/การเข้าถึงความรู้
3. การใช้เทคนิคการเล่าเรื่อง ความรู้ในตัวคน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้/การสร้างความรู้
4. การทบทวนหลังการปฏิบัติงาน ความรู้ในตัวคน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้/การสร้างความรู้
5. ระบบพี่เลี้ยง ความรู้ในตัวคน การถ่ายทอดความรู้/การแลกเปลี่ยน เรียนรู้
6. การจัดตั้งทีมข้ามสายงาน ความรู้ในตัวคน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้
7. การประชุมระดมสมอง ความรู้ในตัวคน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้
8. ชุมชนนักปฏิบัติ ความรู้ในตัวคน การแลกเปลี่ยนเรียน

### 7.ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

1. ได้องค์ความรู้สำหรับการพัฒนาการวิจัย
2. บุคลากรนำความรู้ไปใช้ประโยชน์

### 8.ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

บุคลากรมีองค์ความรู้สำหรับนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัย

### 9.ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

สถาบันวิจัยเทคโนโลยีเกษตร มีระบบการดำเนินการจัดการความรู้ด้านการวิจัย และใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานวิจัยให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ภาพกิจกรรมโครงการการจัดการองค์ความรู้ KM ภายใต้กิจกรรมการจัดการองค์ความรู้การเขียนข้อเสนอโครงการวิจัยให้ได้รับการสนับสนุนจากแหล่งทุนภายนอก



## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

ชื่อผลงาน การส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิจัย ผลงานสร้างสรรค์ นวัตกรรม และผลงานบริการ  
วิชาการหรือวิชาชีพ

- 1.เจ้าของผลงาน ฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ
- 2.สังกัด คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
- 3.ชุมชนนักปฏิบัติ  ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

### 4.ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ได้ให้ความสำคัญกับการค้นคว้างานวิจัย ซึ่งงานวิจัยต่าง ๆ ของคณะฯ ได้รับการสนับสนุนทุนงานวิจัยทั้งภายในและภายนอก ดังนั้นการสร้างองค์ความรู้ใหม่จากงานวิจัยให้มีคุณภาพเพื่อนำมาพัฒนาการเรียนการสอน การทำงาน การจัดทำผลงานทางวิชาการ ฯลฯ และการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการทั้งในระดับชาติและนานาชาติ ถือเป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้งานวิจัยของคณะฯ ได้เผยแพร่ให้สาธารณชนรับรู้ และเป็นที่ยอมรับมากขึ้น ดังนั้นคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ จึงมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการจัดการองค์ความรู้ด้านวิจัยให้กับอาจารย์ หรือบุคลากรของคณะฯ โดยได้ร่วมเสนอความคิดเห็นและจัดการความรู้ ในหัวข้อ “การส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิจัย ผลงานสร้างสรรค์ นวัตกรรม และผลงานบริการวิชาการหรือวิชาชีพ”

### 5.แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

กิจกรรมการจัดการเรียนรู้	ผลจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
<b>Plan</b>	
1. คณะกรรมการการจัดการความรู้ ประชุมวิเคราะห์ประเด็นความรู้ด้านงานวิจัยและงานบริการวิชาการ แหล่งข้อมูลการตีพิมพ์ การเผยแพร่ผลงานวิจัย และแนวปฏิบัติในการขอรับการสนับสนุนการตีพิมพ์	- สร้างความเข้าใจในเรื่องการเผยแพร่ความรู้ การนำงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ รวมถึงแหล่งข้อมูลการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัย และแนวปฏิบัติในการขอรับการสนับสนุนการตีพิมพ์
<b>Do</b>	
2. การสร้างและแสวงหาความรู้ ประชุมและแลกเปลี่ยนความรู้ด้านงานวิจัยและงานบริการวิชาการ ระหว่างคณะกรรมการการจัดการความรู้ด้านงานวิจัย อาจารย์/นักวิจัย	- ได้ความรู้และแนวทางในการทำวิจัย การเผยแพร่ผลงานและการนำงานวิจัยและบริการวิชาการไปใช้ประโยชน์จากผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้มีประสบการณ์ทางการวิจัยและบริการวิชาการ

กิจกรรมการจัดการเรียนรู้	ผลจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้ร่วมกันจัดทำ Flowchart ขั้นตอนปฏิบัติงาน</li> <li>การสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์(กรณีตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารทางวิชาการ) เพื่ออำนวยความสะดวกและช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น</li> </ul>
<b>Do</b>	
3. สรุปประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในการจัดแบ่งเป็นหมวดหมู่	- จัดประชุมเพื่อสรุปและจัดประเด็นความรู้ด้านงานวิจัยและบริการวิชาการ เพื่อเผยแพร่ผลงานและการนำงานวิจัยไปใช้ประโยชน์
<b>Check</b>	
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ คณะกรรมการจัดการความรู้จัดเวทีกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามประเด็น	- คณะกรรมการจัดการความรู้ร่วมกันปรับปรุงเนื้อหาให้มีคุณภาพและจัดทำในรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
<b>Check</b>	
5. การเข้าถึงความรู้ เผยแพร่องค์ความรู้ผ่านช่องทางต่าง ๆ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เสนอผู้บริหารรับทราบและให้ข้อเสนอแนะ</li> <li>- ประชาสัมพันธ์ให้ กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ อาจารย์สายวิชาการ และ สายสนับสนุน ผ่านช่องทาง E-mail , line , Facebook ข่าวสาร ภายในคณะฯ</li> <li>- จัดกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วม ได้แก่ การมอบรางวัลนักวิจัยดีเด่นด้านการตีพิมพ์เผยแพร่และพี่เลี้ยงนักวิจัยดีเด่นที่มีส่วนในการให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาการตีพิมพ์เผยแพร่</li> </ul>
6. การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กิจกรรมการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเอกสาร ช่องทางต่าง ๆ	- จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างอาจารย์/นักวิจัย คณะกรรมการจัดการความรู้ และผู้บริหารงานวิจัยของคณะฯ เพื่อให้ข้อเสนอแนะและสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ (กรณีตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารทางวิชาการ)

กิจกรรมการจัดการเรียนรู้	ผลจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
<b>Action</b>	
7. การเรียนรู้ - การนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง และการติดตามผลการนำไปใช้	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับแก้ไข Flowchart ขั้นตอนปฏิบัติงานการสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ (กรณีตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารทางวิชาการ) ให้มีความสมบูรณ์และถูกต้อง ตามคำแนะนำของคณะกรรมการฯ</li> <li>- จากการติดตามการใช้ Flowchart ขั้นตอนปฏิบัติงานการสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ (กรณีตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารทางวิชาการ) ไปปฏิบัติใช้จริง ส่งผลให้การขอทุนสนับสนุนมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้นและมีจำนวนอาจารย์/นักวิจัยที่นำองค์ความรู้ไปใช้จริง เป็นไปตามเป้าหมาย จำนวน 4 คน ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด</li> <li>- ประชุม วิเคราะห์ สังเคราะห์ องค์ความรู้ การนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงและเป็นไปตามเป้าหมายตัวชี้วัด</li> </ul>

### 6. ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

1. นักวิจัยได้แนวปฏิบัติที่ดีในการขอรับการสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ (กรณีตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารทางวิชาการ) ผ่าน Flowchart ขั้นตอนปฏิบัติงานที่เกิดจากการจัดการความรู้
2. นักวิจัยมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการสร้างสรรค์ผลงานโดยมีระบบพี่เลี้ยง/ที่ปรึกษานักวิจัย ที่ช่วยแนะนำแนวทางที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพในการทำผลงานหรือการนำเสนองานวิจัยเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่

### 7. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

1. การเผยแพร่ผลงานและการนำวิจัยไปใช้ประโยชน์
  2. ขั้นตอนกระบวนการและหน่วยงานสนับสนุนในการเผยแพร่ผลงานและนำวิจัยไปใช้ประโยชน์
- การจัดการความรู้เพื่อการตีพิมพ์เผยแพร่บทความลงในวารสารทางวิชาการ เนื่องจากกระบวนการเผยแพร่ใช้ระยะเวลาที่ยาวนาน เพราะต้องผ่านขั้นตอนการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งตามปกติแล้ววารสารทาง

วิชาการที่อยู่ในฐานข้อมูลที่มีคุณภาพ จะกำหนดเวลาให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้พิจารณาบทความ ประมาณ 1 - 2 เดือน หรืออาจมากกว่านั้น นอกจากนี้บทความที่ผ่านมาพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว อาจต้องมีการแก้ไข ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ จึงควรมีผู้ทรงคุณวุฒิจากกองบรรณาธิการวารสารมาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการจัดการความรู้ครั้งต่อไป

ภาพบรรยากาศส่วนหนึ่งในการจัดการความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของอาจารย์ นักวิจัย และคณะกรรมการจัดการความรู้ ประจำปี 2563

“การส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิจัยผลงานสร้างสรรค์ นวัตกรรมและผลงานบริการวิชาการหรือวิชาชีพ”



## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

### ชื่อผลงาน การวิจัยเชิงบูรณาการตอบโจทย์ความต้องการของประเทศ

1. เจ้าของผลงาน สาขาวิทยาศาสตร์ เชียงใหม่
2. สังกัด คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร
3. ชุมชนนักปฏิบัติ
  - ด้านการผลิตบัณฑิต
  - ด้านการวิจัย
  - ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

#### 4. ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

- โจทย์วิจัยและแรงบันดาลใจในการทำวิจัย
- การขออนุมัติวิจัยและการปิดทุนวิจัย
- การส่งผลงานตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ
- สื่อออนไลน์เกี่ยวกับงานวิจัย

#### 5. ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

การทำวิจัยถือเป็นส่วนหนึ่งที่มีส่วนช่วยส่งเสริมการพัฒนาภาพรวมการทำงานให้มีศักยภาพมากขึ้น ทั้งยังเป็นส่วนสำคัญให้เกิดการพัฒนาการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ มีการบูรณาการ และมีความทันสมัย ตลอดเวลา การวิจัยเชิงบูรณาการตอบโจทย์ความต้องการของประเทศนั้น จำเป็นต้องมีแนวทางการทำงานที่ชัดเจน มีการวางแผน และบริหารจัดการเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ

สาขาวิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ จึงเห็นควรจัดโครงการจัดการองค์ความรู้ (KM) ด้านวิจัย หัวข้อ “การวิจัยเชิงบูรณาการตอบโจทย์ความต้องการของประเทศ” โดยเน้นการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างบุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพด้านการวิจัยให้มีคุณภาพมากขึ้น และรวบรวมองค์ความรู้ที่ได้เผยแพร่ออกสู่สาธารณชน

##### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการวิจัย
- 2) เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพด้านการวิจัย

#### 6. แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

ใช้วิธีการจัดประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันเพื่อหาแนวทางการปฏิบัติที่ดีร่วมกัน โดยมีการจัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวน 4 ครั้ง ดั่งบันทึกการเล่าเรื่องตามเอกสารแนบ



7. ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดี ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

ตัวชี้วัด	แผน	ผล
เชิงปริมาณ จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ร้อยละ 100
เชิงคุณภาพ องค์ความรู้ด้านงานวิจัย	1 ด้าน	1 ด้าน
เชิงเวลา การจัดโครงการเป็นไปตามแผนปฏิบัติงาน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ร้อยละ 100
เชิงค่าใช้จ่าย (บาท) การเบิกจ่ายเป็นไปตามแผน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ร้อยละ 100

### 8. ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

- สร้างแรงบันดาลใจด้านการวิจัยเพื่อการต่อสัญญาจ้างระยะยาว และตลอดอายุการทำงาน
- สร้างทีมวิจัย ร่วมกันทำวิจัยเพื่อโอกาสได้ทุนวิจัยสูง
- คิดโจทย์วิจัยเชิงบูรณาการ สร้างเครือข่าย ตอบโจทย์ชุมชน
- ควรดำเนินการตามแผนงานวิจัย และดำเนินการวิจัยล่วงหน้า เพื่อให้การวิจัยเป็นไปตามแผน และทันต่อการปิดทุนวิจัย
- ควรสร้างเครือข่ายวิจัยร่วมกับศาสตร์อื่น ๆ เลือกหัวข้อวิจัยให้อยู่ใน Trend ปัจจุบัน จะเพิ่มโอกาสได้ทุนวิจัยสูง
- ควรแบ่งสัดส่วนผลงานให้ชัดเจนตั้งแต่เริ่มแรก ควรมีส่วนร่วมในงานร้อยละ 50 ขึ้นไป เป็นชื่อแรกหรือ Corresponding Author และหนึ่งผลงานไม่ควรมีผู้เขียนเกินกว่า 4 ท่าน
- ใช้ฐานข้อมูล Scimago Journal & Country Rank (SJR) ในการค้นหาวารสารตีพิมพ์
- ควรส่งผลงานตีพิมพ์ในสาขาเฉพาะทาง โดยเริ่มจากตีพิมพ์ใน proceeding หรือวารสารในฐาน TCI
- การขอตำแหน่งทางวิชาการจะใช้การกำหนดคุณภาพของผลงานประเมินโดย Grading
- แนะนำการใช้งาน Research gate ซึ่งเป็นสังคมออนไลน์เกี่ยวกับงานวิจัย

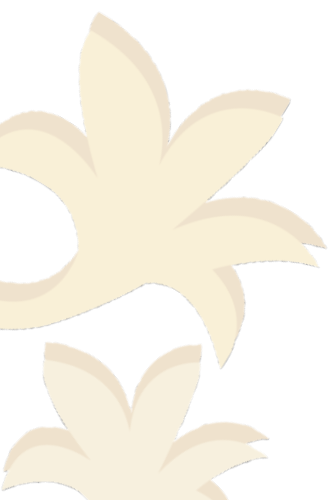
### 9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

เนื่องด้วยเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด 19 จึงจำเป็นต้องงดจัดประชุมหลังช่วงเดือนมีนาคม การประชุมจึงไม่สามารถจัดต่อเนื่องได้ทุกเดือน โดยเริ่มจัดประชุมต่ออีกครั้งหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด 19 ได้คลี่คลายลง

ควรมีโครงการวิจัยแบบบูรณาการภายในสาขาวิทยาศาสตร์ เชียงใหม่ โดยนำศาสตร์ทางด้านวิทยาศาสตร์ (เคมี ชีววิทยา ฟิสิกส์) และคณิตศาสตร์ บูรณาการร่วมกันสร้างเป็นงานวิจัยในอนาคต



## ภาพกิจกรรม



## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

### ชื่อผลงาน เทคนิคการพัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัยให้ได้ทุน

- 1.เจ้าของผลงาน ฝ่ายงานวิจัยและพัฒนา คณะวิศวกรรมศาสตร์
- 2.สังกัด คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
- 3.ชุมชนนักปฏิบัติ  ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

#### 4.ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

คณะวิศวกรรมศาสตร์ ได้มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้อาจารย์ เสนอขอทุนวิจัยทั้งภายในและภายนอก ทั้งนี้การพัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัยที่ดี ต้องตอบสนองยุทธศาสตร์ของรัฐบาลที่กำหนดนโยบายประเทศไทย 4.0 ที่เน้นการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม การวิจัยเพื่อให้เกิดการพัฒนาไปสู่การสร้างนวัตกรรม

เทคนิคการเขียนข้อเสนอโครงการวิจัยเพื่อให้ได้ทุนนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการได้มาซึ่งทุนในการพัฒนาและสนับสนุนการวิจัย ดังนั้นผู้วิจัยต้องเขียนโครงร่างการวิจัยที่ตรงใจคนอ่าน อ่านแล้วมีความรู้สึกว่าการวิจัยมีความน่าสนใจ ทำแล้วเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมหรือต่อผู้ให้ทุนโดยตรงและผู้ให้ทุนเห็นว่าควรให้การสนับสนุนทุนในการทำงานวิจัย ดังนั้นผู้จัดทำข้อเสนอโครงการวิจัยควรจัดทำด้วยความประณีต มีเหตุผลที่เหมาะสม เพื่อให้ได้รับทุนสนับสนุนการทำวิจัย

#### 5.ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

คณะวิศวกรรมศาสตร์ ได้ดำเนินงานนโยบายตามบทบาทหน้าที่ของการเป็นสถาบันอุดมศึกษา คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อผลิตนักศึกษา บัณฑิต ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีออกไปรับใช้สังคมอย่างต่อเนื่อง คณะวิศวกรรมศาสตร์มีจุดมุ่งหมายการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนงาน ด้านการวิจัย การผลิตบัณฑิต มาพัฒนาการเรียนการสอนและการบริการวิชาการแก่สังคม

คณะวิศวกรรมศาสตร์จึงได้เล็งเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ KM เพื่อพัฒนาความรู้และพัฒนาทักษะด้านการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ (Hand on) จึงได้การองค์ความรู้ (KM) ด้านการวิจัย เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน สามารถจัดการความรู้ (Knowledge Management) ให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน ทั้งในด้านวิชาการและงานวิจัย โดยเน้นการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างบุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพด้านการวิจัยให้มีคุณภาพมากขึ้น และรวบรวมองค์ความรู้ที่ได้เผยแพร่ออกสู่สาธารณชน

## 6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้ประโยชน์ต่อได้ คณะวิศวกรรมศาสตร์ได้ใช้กระบวนการ ถอดองค์ความรู้ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ CIPP Model C คือ การประเมินสภาพแวดล้อม เป็นการศึกษา สภาพแวดล้อมและปัจจัยพื้นฐานของโครงการ

I คือ การประเมินก่อนเขียนโครงการ จำแนกเป็นบุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ ทรัพยากร ชีตความสามารถทางการบริหารงาน ซึ่งแต่ละปัจจัยก็ยังจำแนกย่อยออกไปอีก

P คือ การประเมินระหว่างโครงการ เป็นการศึกษาการดำเนินการตามยุทธวิธีหรือแผนงานนั้นว่าเป็นไป ตามขั้นตอนที่ได้ถูกกำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร อีกทั้งยังเป็นการศึกษาค้นหาข้อบกพร่อง จุดอ่อนหรือจุด แข็งของกระบวนการบริหารจัดการโครงการ

P คือ การประเมินสิ่งที่เกิดขึ้น เป็นการตรวจสอบประสิทธิผลของโครงการ

สำหรับการประเมินโครงการมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะจะทำให้เห็นภาพสะท้อนของตนเองใน การดำเนินโครงการต่าง ๆ ในทุก ๆ เวลา ซึ่งจะส่งผลต่อการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินโครงการที่กำลัง ดำเนินอยู่ หรือโครงการที่จะดำเนินการต่อไป ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

### แนวทางเทคนิคการพัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัยให้ได้ทุน ประกอบด้วย

- 1.ศึกษาความเชี่ยวชาญเฉพาะที่สามารถขยายไปสู่งานบูรณาการงานวิจัยได้
- 2.เขียนข้อเสนอโครงการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ
- 3.เน้นการมี User/Matehing กับผู้ประกอบการ โดยเน้นการสร้างเครือข่าย
- 4.สร้างความเชี่ยวชาญใหม่ โดยผสมผสานความเชี่ยวชาญโดยเน้นการบูรณาการ
- 5.มีทีมวิจัย/กลุ่มวิจัย โดยโจทย์วิจัยต้องชัดเจนโดยตรงตามความต้องการของแหล่งทุน มีการร่วม ทำวิจัยกับนักวิจัยและอาจารย์หลากหลายสาขา พร้อมกับดึงนักวิจัย อาจารย์หน้าใหม่ มาร่วม ทำวิจัยการทำงานวิจัยภายนอก
- 6.ปัจจัยหลักของนักวิจัยมีความมุ่งมั่นและมีความตั้งใจในการจัดทำงานวิจัย
- 7.งบประมาณต้องมีความเหมาะสม
- 8.มีการประสานงานกับผู้ประกอบการหรือแหล่งทุนสนับสนุนอยู่เป็นประจำ

## 7.ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดี ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

1. นักวิจัยมีความรู้ ความเข้าใจ ในการเขียนข้อเสนอโครงการวิจัยและสามารถนำไปปรับใช้ในการ พัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัยได้



## 8. ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

1. จัดทำข้อเสนอตามแบบฟอร์มที่แหล่งทุนกำหนด โดยตรวจสอบข้อเสนอการวิจัยว่าได้จัดทำตามเงื่อนไขขอการจัดทำข้อเสนอหรือมีส่วนประกอบของเนื้อหาตามแบบฟอร์มที่แหล่งทุนกำหนดครบถ้วน
2. ชื่อเรื่องหรือหัวข้อเสนอโครงการวิจัย ต้องเป็นที่น่าสนใจ ชื่อเรื่องเป็นที่น่าสนใจโดยเน้นของงานวิจัยชัดเจน
3. อาจารย์ ความสามารถของผู้วิจัย ประวัติของหัวหน้าโครงการจะสำคัญมาก ในการเสนอโครงการวิจัยดังนั้นจึงควรระบุชื่อ ตำแหน่ง สถานที่ทำงานและที่อยู่ เพื่อประกอบการพิจารณาจัดสรรทุน โดยการคัดเลือกอาจารย์หรือนักวิจัยที่ทำงานวิจัยในสาขาที่ตรงกับความเชี่ยวชาญ
4. ที่มีและความสำคัญของการวิจัย ต้องระบุประเด็นสำคัญของการวิจัยที่แสดงถึงเหตุผลที่ทำการศึกษาวิจัยโดยมีการอ้างอิงวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและเป็นปัจจุบัน โดยอธิบายถึงลักษณะของข้อเสนอที่แสดงให้เห็นว่ามีความสำคัญและสามารถแก้ไขปัญหาได้และแสดงให้เห็นแหล่งทุนเห็นว่าประเด็นวิจัยที่เสนอขอทุนเป็นการพัฒนาต่อยอดหรือสร้างสรรค์งานวิจัยใหม่ที่แตกต่างจากของเดิม
5. วัตถุประสงค์ของการวิจัย ต้องมีความสอดคล้องและชัดเจน กระชับ สามารถทำได้และครอบคลุมการวิจัยที่ต้องการศึกษา และนำเสนอให้กับผู้ประเมินเห็นว่างานวิจัยมีความคุ้มค่าต่อการลงทุน
6. แผนการดำเนินงาน เป็นแบบละเอียด มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เหมาะสม ชัดเจน มีคำอธิบายประกอบแผนการดำเนินงานให้เข้าใจได้ง่าย

## 9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

1. การเสนอข้อเสนอโครงการให้กับแหล่งทุน มีขั้นตอนการจัดส่งเอกสารที่ซับซ้อน ทำให้ไม่ทันต่อการส่งข้อเสนอไปยังแหล่งทุน
2. ความไม่พร้อมของเครื่องมือ นักศึกษา และทุนวิจัย
3. คุณภาพของ Proposal ที่เสนอขอทุนยังไม่เป็นที่น่าพอใจของแหล่งทุน



## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

**ชื่อผลงาน** การเขียนบทความวิจัยและบทความวิชาการเพื่อตีพิมพ์ในวารสารระดับดี

- 1.เจ้าของผลงาน งานวิจัย คณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์
- 2.สังกัด คณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
- 3.ชุมชนนักปฏิบัติ
  - ด้านการผลิตบัณฑิต
  - ด้านการวิจัย
  - ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

### 4.ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

การผลิตงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่มีการนำไปใช้ประโยชน์ หรือเป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่ โดยการตีพิมพ์เป็นบทความวิจัยและบทความวิชาการเพื่อตีพิมพ์ในวารสารเผยแพร่ในระดับดี ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ มีการศึกษาของวารสารแต่ละมหาวิทยาลัยที่จะส่งผลงานไปตีพิมพ์ ควรมีความสอดคล้องเกี่ยวข้องกับงานของผู้ตีพิมพ์ และความเชี่ยวชาญที่จะนำไปต่อยอดทำผลงานวิชาการในระดับสูงต่อไป เป็นการเริ่มต้นที่ดีสำหรับอาจารย์ที่กำลังจะเริ่มทำและตีพิมพ์ในวารสารที่ได้มาตรฐาน โดยการตั้งชื่อบทความไม่จำเป็นต้องเป็นชื่อเดียวกับงานวิจัย แต่ควรเขียนให้มีความหนักแน่น เป็นเทคนิคอย่างหนึ่งที่จะทำให้งานได้รับการตีพิมพ์และอนุมัติได้เร็ว อีกทั้งงานสร้างสรรค์ที่เป็นลักษณะเด่นของคณะควรจะมีการนำไปพัฒนาต่อยอด ในการจัดสิทธิบัตร และอนุสิทธิบัตรซึ่งปัจจุบันได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา



ที่มา : ภาพประกอบ การเล่าเรื่อง

บันทึกการเล่าเรื่อง วันที่ 9 มิถุนายน 2563 ณ ห้องประชุม 404 อาคารภูมิปัญญาล้านนา  
คณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ (เจ็ดยอด)

## 5.ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

### ที่มาและปัญหา

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มีเป้าหมายในการพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้โดยมีนโยบายที่ผลักดันให้มีการจัดการความรู้ทั่วทั้งมหาวิทยาลัยที่ตอววิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยมีการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัย (Tacit Knowledge) ถ่ายทอดไปสู่บุคลากรและนำไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบ (Explicit Knowledge) จนเกิดเป็นแนวปฏิบัติให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถ่ายทอดความรู้ภายในหน่วยงาน เป็นการสนับสนุนการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานที่เกิดจากการจัดการความรู้ของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนัก และเข้าใจถึงความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการความรู้มากขึ้น มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการจัดการความรู้กับผู้เชี่ยวชาญ และระหว่างหน่วยงานตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปจัดการความรู้ในหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรม ชัดเจน ครอบคลุมทุกภารกิจของมหาวิทยาลัย โดยใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน เพิ่มประสิทธิภาพให้มีความก้าวหน้า นำพามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป ซึ่งมหาวิทยาลัยฯ ได้เล็งเห็นความสำคัญของการนำกระบวนการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ และพัฒนาฐานความรู้ภายในหน่วยงานและพัฒนามหาวิทยาลัย นั้น

เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนัก และเข้าใจถึงความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการความรู้มากขึ้น มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการจัดการความรู้กับผู้เชี่ยวชาญ และระหว่างหน่วยงานตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปจัดการความรู้ในหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรม ชัดเจน ครอบคลุมในประเด็นยุทธศาสตร์ ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่มีการนำไปใช้ ประโยชน์ หรือเป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่ โดย ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับชาติและนานาชาติ องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการ การเขียนบทความวิจัยและบทความวิชาการเพื่อตีพิมพ์ในวารสารระดับดี โดยใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน เพิ่มประสิทธิภาพให้มีความก้าวหน้า นำพามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป ซึ่งคณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ ได้เล็งเห็นความสำคัญของการนำกระบวนการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาคุณภาพและ ประสิทธิภาพ และพัฒนาฐานความรู้ภายในหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและบังเกิดผลต่อการปฏิบัติด้านพัฒนาองค์กร จึงได้จัดทำโครงการการจัดการความรู้คณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ เรื่อง การผลิตงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่มีการนำไปใช้ ประโยชน์ หรือเป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่ โดย ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับชาติและนานาชาติ ซึ่งได้มีการกำหนดประเด็นเรื่อง การเขียนบทความวิจัยและบทความวิชาการเพื่อตีพิมพ์ในวารสารระดับดี จากการ ค้นหาความรู้ การสร้าง และแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเรียนรู้และได้แนวปฏิบัติที่ดี

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมและพัฒนารายงานเขียนบทความวิจัยและบทความวิชาการเพื่อตีพิมพ์ในวารสารระดับดี
2. เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีประเด็นองค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์พันธกิจมหาวิทยาลัย

### กลุ่มเป้าหมายผู้เข้าร่วมโครงการ

- อาจารย์และเจ้าหน้าที่คณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 20 คน

### เป้าหมาย

1. คณาจารย์ในคณะมีผลงานและพัฒนารายงานเขียนบทความวิจัยและบทความวิชาการเพื่อตีพิมพ์ในวารสารระดับดี
2. ได้แนวปฏิบัติที่ดีประเด็นองค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ และพันธกิจมหาวิทยาลัย เรื่องการเขียนบทความวิจัยและบทความวิชาการเพื่อตีพิมพ์ในวารสารระดับดี



ที่มา : ภาพประกอบ การจัดประชุมคัดเลือกหัวข้อ

ประเด็นความรู้การเขียนบทความวิจัยและบทความวิชาการเพื่อตีพิมพ์ในวารสารระดับดี  
ห้องประชุม 406 อาคารภูมิปัญญาล้านนา คณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ (เจ็ดยอด)

## 6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

### 1. การบ่งชี้ความรู้

คณะกรรมการระดมความคิดเห็นได้เลือกประเด็นความรู้ด้านงานวิชาการ 1 ประเด็นคือ การเขียนบทความวิจัยและบทความวิชาการเพื่อตีพิมพ์ในวารสารระดับดี โดยมีวิธีการสู่ความสำเร็จคือ การประชุมและอภิปรายเพื่อให้ได้หัวข้อในการจัดการองค์ความรู้ โดยใช้ Knowledge mapping

### 2. การสร้างและแสวงหาความรู้ ทั้งภายในและภายนอก มีวิธีการสู่ความสำเร็จคือ

-ภายใน ประชุมแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างคณะกรรมการ km งานวิจัย และอาจารย์ภายในคณะ กำหนดให้มีการประชุมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันคนละ 5 นาที มีผู้จัดบันทึกและผู้ควบคุมตลอดระยะเวลาที่มีการประชุม กำหนดการประชุม แสวงหาความรู้ภายใน-เรียงเรียงจากประสบการณ์ผู้นำเสนอ

-ภายนอก แสวงหาความรู้ภายนอก – ศึกษาค้นคว้าแนวปฏิบัติที่ดีแล้วนำมาเสนอ

### 3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ

มีการจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบเพื่อสะดวกในการค้นหาความรู้

-การจัดการความรู้ด้านวิจัย ประเด็นคือ การเขียนบทความวิจัยและบทความวิชาการเพื่อตีพิมพ์ในวารสารระดับดี โดยมีวิธีการสู่ความสำเร็จคือ คณะกรรมการสรุปรวบรวมองค์ความรู้ โดยแยกตามรายประเด็นความรู้ หัวข้อการเขียนบทความวิจัยและบทความวิชาการเพื่อตีพิมพ์ในวารสารระดับดี

4.การประมวลและกลั่นกรองความรู้ คณะกรรมการเรียงเรียง ตัดต่อ และปรับปรุงเนื้อหาให้มีคุณภาพดี รวมทั้งสรุปประเด็นและกลั่นกรองความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เป็นรูปแบบเอกสารที่มีมาตรฐานเดียวกัน โดยมีวิธีการสู่ความสำเร็จคือ สรุปผลและวิเคราะห์องค์ความรู้ให้อยู่ในรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

### 5. การเข้าถึงความรู้

-เสนอองค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์เรียบร้อยแล้ว ให้ฝ่ายวิจัยของคณะ ให้เข้าถึงองค์ความรู้

-จัดทำเอกสารหรือคู่มือ เพื่อให้อาจารย์ในคณะได้ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ

-แชร์เอกสารหรือคู่มือในรูปแบบไฟล์ pdf ผ่าน Google drive และนำเสนอในเวทีแลกเปลี่ยนต่าง ๆ

โดยมีวิธีการสู่ความสำเร็จคือ เสนอฝ่ายวิจัยคณะพิจารณาดำเนินการ

-ประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มเป้าหมาย ทางอีเมล /ไลน์ หรือ Facebook

### 6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

-ชุมชนการเรียนรู้ เช่น มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ต่างคณะ และต่างมหาวิทยาลัย

-ระบบพี่เลี้ยง แนะนำให้คำปรึกษากับเพื่อนอาจารย์ในด้านการวิจัย ประเด็นความรู้ การเขียนบทความวิจัยและบทความวิชาการเพื่อตีพิมพ์ในวารสารระดับดี โดยมีวิธีการสู่ความสำเร็จคือ นำคู่มือเรื่องการเขียนบทความวิจัยและบทความวิชาการเพื่อตีพิมพ์ในวารสารระดับดี ไปใช้กับอาจารย์ที่สนใจและนำไปใช้ในการเรียนการสอนในปีต่อไป



### 7. การเรียนรู้

-คณะกรรมการ km งานวิจัย ติดตามและเสนอผลจากการใช้คู่มือ เรื่อง การเขียนบทความวิจัยและบทความวิชาการเพื่อตีพิมพ์ในวารสารระดับดีอย่างต่อเนื่อง โดยมีวิธีการสู่ความสำเร็จคือ คณะกรรมการประชุม วิเคราะห์ สังเคราะห์ องค์กรความรู้ การนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง และเป็นไปตามเป้าหมายตัวชี้วัด

คณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ ได้จัดทำแนวปฏิบัติที่ดีด้านการวิจัย ประเด็นเรื่อง การเขียนบทความวิจัยและบทความวิชาการเพื่อตีพิมพ์ในวารสารระดับดี ดังนี้

1. มีการถกแถลงในการคัดเลือกวารสาร แบ่งออกเป็นวารสารทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวารสารทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
2. ศึกษาแต่ละวารสาร ว่าสอดคล้องกับกับงานวิจัยที่จะตีพิมพ์หรือไม่ รวมถึงกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิวารสาร ว่ามีความเชี่ยวชาญตรงกับบทความวิจัยที่ส่งไปหรือไม่ เป็นการประเมินเบื้องต้นถึงโอกาสได้รับคัดเลือกตีพิมพ์วารสาร
3. งานวิจัยที่แล้วเสร็จร้อยละ 80 สามารถแยกวัตถุประสงค์ไปเขียนได้
4. การเริ่มฝึกหัดการเขียนงานวิชาการเริ่มจากบทความวิชาการก่อน เนื่องจากเป็นองค์ความรู้ที่ไม่ซับซ้อน
5. บทความวิจัยมีหลักการและทฤษฎี มีเทคนิคคือเขียนให้งานมีคุณค่าและมีความน่าสนใจ
6. งานสร้างสรรค์ในรูปแบบ Idea Skate สามารถนำไปจดสิทธิบัตรและและอนุสิทธิบัตรได้





ภาพประกอบ การสร้างและแสวงหาความรู้

7.ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดี ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

#### เชิงปริมาณ

1. อาจารย์และเจ้าหน้าที่ดำเนินการกลั่นกรองและประมวลผลแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน 20 คน
2. ได้แนวปฏิบัติที่ดีประเด็นองค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนอง ยุทธศาสตร์และ พันธกิจมหาวิทยาลัย จำนวน 1 เรื่อง

#### เชิงคุณภาพ

1. ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
2. ได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ครบ 7 ขั้นตอน (บ่งชี้ความรู้,สร้างแสวงหาความรู้,จัดการให้เป็นระบบ,ประมวลและกลั่นกรองความรู้,การเข้าถึงความรู้,การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้,การเรียนรู้)
3. มีการนำแนวปฏิบัติที่ดีไปใช้ประโยชน์

8.ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

1. ผู้บริหารให้การสนับสนุน และตระหนักถึงความสำคัญของการเขียนบทความวิจัยและบทความวิชาการเพื่อตีพิมพ์ในวารสารระดับดี ได้ให้แนวทางกำหนดทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อให้เชื่อมโยงกับเป้าหมายของคณะและมหาวิทยาลัย

2. ความร่วมมือของบุคลากรสายวิชาการ ที่เล็งเห็นความสำคัญของการเขียนบทความวิจัยและบทความวิชาการเพื่อตีพิมพ์ในวารสารระดับดี สร้างแรงจูงใจให้อาจารย์มีส่วนร่วมอย่างแข็งขันและต่อเนื่อง
3. มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี มีการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ด้วยระบบพี่เลี้ยง มีเจตคติที่ดีในการแบ่งปันความรู้ นำองค์ความรู้จากอาจารย์ที่มากด้วยประสบการณ์ นำมาต่อยอดองค์ความรู้ให้อาจารย์รุ่นใหม่ต่อไป
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ที่สามารถสนับสนุนการทำงานและการเรียนรู้ของคนในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบฐานข้อมูลภายในคณะฯ
5. การจัดทำระบบการติดตามและวัดผลการจัดการความรู้และประโยชน์จากการนำไปใช้ ที่สามารถสนับสนุนการทำงานและการเรียนรู้ของคนในองค์กรได้

### 9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

- อาจารย์ติดงานสอน และงานวิจัยอื่น ๆ ไม่มีเวลา ข้อเสนอแนะและแนวทางในการแก้ไขปัญหาคือ ควรเลือกเวลาที่เหมาะสมสำหรับทำ KM เลือกช่วงที่ไม่มีงานเร่งด่วน ซึ่งจะทำอาจารย์มีความคิดที่จะร่วมโครงการ KM อย่างเต็มใจ เช่น การทำในช่วงปิดเทอม เป็นต้น
- บุคลากรไม่อยากทำ KM ข้อเสนอแนะและแนวทางในการแก้ไขปัญหาคือชี้แจงให้ทราบถึงความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับจากการร่วมโครงการ ว่าเป็นการพัฒนาศักยภาพของตัวอาจารย์ รวมถึงผลตอบแทนที่จะได้รับ ไม่ว่าจะในรูปแบบของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน
- ต้องกระตุ้น และได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกระดับ และบุคลากรจะต้องตระหนักถึงความสำคัญและเห็นถึงคุณค่าของการจัดการความรู้



ภาพประกอบการดำเนินโครงการ



## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

**ชื่อผลงาน** การจัดการความรู้ในการส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิจัย ผลงานสร้างสรรค์ นวัตกรรม และผลงานบริการในระดับชาติและนานาชาติ

1. **เจ้าของผลงาน** ว่าที่ร้อยตรีทงศักดิ์ สัสดีแพง
2. **สังกัด** มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง
3. **ชุมชนนักปฏิบัติ**  ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

### 4. ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

พัฒนากระบวนการส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิจัย ผลงานสร้างสรรค์นวัตกรรมและงานบริการในระดับชาติและนานาชาติ

### 5. ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

#### หลักการและเหตุผล

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มีเป้าหมายในการพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีนโยบายที่ผลักดันให้มีการจัดการความรู้ทั่วทั้งมหาวิทยาลัยที่ต่อบริษัทฯ และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยมีกรรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัย (Tacit Knowledge) ถ่ายทอดไปสู่บุคลากรและนำไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบ (Explicit Knowledge) จนเกิดเป็นแนวปฏิบัติให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถ่ายทอดความรู้ภายในหน่วยงาน เป็นการสนับสนุนการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานที่เกิดจากการจัดการความรู้ของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนัก และเข้าใจถึงความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการความรู้มากขึ้น มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการจัดการความรู้กับผู้เชี่ยวชาญ และระหว่างหน่วยงานตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปจัดการความรู้ในหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรม ชัดเจนครอบคลุมทุกภารกิจของมหาวิทยาลัย โดยใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน เพิ่มประสิทธิภาพให้มีความก้าวหน้า นำพามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป ซึ่งมหาวิทยาลัยฯ ได้เล็งเห็นความสำคัญของการนำกระบวนการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ และพัฒนาฐานความรู้ภายในหน่วยงานและพัฒนามหาวิทยาลัย

ดังนั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง ซึ่งเป็นสถานศึกษาที่มีภารกิจด้านงานวิจัย ผลงานสร้างสรรค์นวัตกรรมและงานบริการในระดับชาติและนานาชาติ จึงได้จัดทำโครงการการจัดการความรู้ด้านงานวิจัย งานสร้างสรรค์นวัตกรรมและงานบริการในระดับชาติและนานาชาติ เพื่อให้อาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง ได้มีแนวทางปฏิบัติที่ดีในการเผยแพร่ผลงานวิจัยผลงานสร้างสรรค์ นวัตกรรมและงานบริการในระดับชาติและนานาชาติ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนากระบวนการส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิจัย ผลงานสร้างสรรค์นวัตกรรมและงานบริการในระดับชาติและนานาชาติ

## กลุ่มเป้าหมายผู้เข้าร่วมโครงการ

อาจารย์สังกัดคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง จำนวน 25 คน

## 6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

การจัดการความรู้ในการส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิจัย ผลงานสร้างสรรค์ นวัตกรรมและงานบริการในระดับชาติและนานาชาติ

### Swot

#### จุดแข็ง

1. มีช่องทางในการส่งขออนุมัติงานวิจัยโดยตรง
2. มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
3. มีความเข้มแข็งของหน่วยงานการวิจัย
4. มีองค์ความรู้หลากหลายในมหาวิทยาลัย
5. มีการประเมินผลงานด้านวิจัยทำให้มีความเข้มแข็ง
6. สามารถบูรณาการความรู้ที่หลากหลายเพื่อบูรณาการเป็นหนึ่งเดียว
7. สถานที่ตั้งล้อมรอบด้วยโจทย์วิจัย
8. เป็นมหาวิทยาลัยท้องถิ่น
9. มีเครือข่ายงานวิจัย ชุมชนนักวิชาการ
10. อาจารย์มีใจรักที่จะทำงานกับชุมชน
11. นักวิจัยบางกลุ่มมีชื่อเสียงด้านวิจัยระดับประเทศมากขึ้น
12. มีทุนให้ทำงานร่วมกับสถานประกอบการมากขึ้น
13. ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยมีนักศึกษาน้อยลงทำให้อาจารย์มีเวลาในการทำวิจัยมากขึ้น
14. มีโอกาสตอบสนองในครอบครัวสมัยใหม่ในรูปแบบมินิโคกหนองนา

#### จุดอ่อน

1. มีกฎระเบียบการปฏิบัติราชการมาก
2. ต้องมาลงเวลาปฏิบัติงาน ทำให้เป็นอุปสรรคในการทำงานวิจัยได้
3. อยู่ไกลจากตัวเมือง ทำให้เครือข่ายไม่ค่อยสนใจเข้าร่วมวิจัย
4. บางศาสตร์ขอทุนยาก จะต้องร่วมบูรณาการ
5. ภาระงานสอนบางสาขามีมากเกินไป
6. งานวิจัยไม่ค่อยบูรณาการ
7. ทุนสนับสนุนงานวิจัยภายในมีน้อย
8. ขาดแรงจูงใจในการทำงานวิจัย

9. นักวิจัยต้องจ่ายค่าตีพิมพ์เอง
10. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ในการเขียนโครงการ
11. มีทีมวิจัยในพื้นที่น้อย
12. นักวิจัยค้างส่งเล่ม
13. ระดับของการตีพิมพ์ค่อนข้างต่ำ
14. ขาดที่ปรึกษาด้านภาษาอังกฤษในงานวิจัย
15. การอนุมัติงบประมาณในการวิจัยช้า ทำให้มีเวลาการทำวิจัยน้อย
16. การทำระบบ ERP ทำให้งานล่าช้าและติดขัด
17. ควรให้นักวิจัยไปนำเสนอมากกว่า 1 คน
18. ขาดพี่เลี้ยงวิจัยที่มีประสิทธิภาพ
19. ในบางศาสตร์ขาดเครือข่ายด้านงานวิจัย
20. จัดอบรมการตีพิมพ์แบบเข้มข้นและลึกซึ้ง

### โอกาส

1. มีกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม ที่ส่งเสริมและสนับสนุนงานวิจัย และอยู่ในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีและนวัตกรรม ทำให้มีโอกาสมากขึ้น
2. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง เป็นหน่วยงานที่ทำโครงการงานกัญชาและกัญชง
3. มีโอกาสร่วมงานยุทธศาสตร์กับจังหวัด
4. มีงบวิจัยมาจากหลากหลายช่องทาง หลายกระทรวง
5. มีการเปิดกว้างด้านวิจัยหลายหลายศาสตร์
6. ภายใต้วิกฤติโรคระบาด COVID-19 ทำให้ภาครัฐสนใจมหาวิทยาลัยฯ ด้านการเกษตรและอุตสาหกรรม
7. ชุมชนพร้อมที่จะรับการถ่ายทอดเทคโนโลยี
8. สามารถทำงานวิจัยร่วมกับหน่วยงานภายใน

### อุปสรรค

1. ปัจจุบันมีสถานการณ์โรคระบาด COVID-19 ทำให้เป็นอุปสรรค
2. งบวิจัยจำกัด
3. มีแหล่งตีพิมพ์ในฐาน TCI น้อยถ้าเทียบกับจำนวนเรื่อง ทำให้ต้องรอลานาน
4. รู้ข่าวสารช้า
5. งานวิจัยที่เป็น Basic Research จะขอยาก

### ข้อเสนอแนะให้ผู้บริหาร

1. ลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ
2. เซ็นต์ชื่อที่สาขาสัปดาห์ละ 1 ครั้ง (นักวิจัย)
3. จัดสถานที่ในการทำงานให้ดึงดูดนักวิจัย

4. สร้างบรรยากาศการทำงาน (สถานที่, งบประมาณ, สิ่งอำนวยความสะดวก)
5. จัดเวทีส่งเสริมงานวิจัยให้เกิดขึ้น
6. มหาวิทยาลัยควรจัดสรรงบประมาณให้นักวิจัยที่อยู่ในศาสตร์ที่ขอทุนยาก
7. ผู้บริหารควรจะพิจารณาภาระงานให้เหมาะสม
8. ควรมีกองทุนสนับสนุนการตีพิมพ์
9. สนับสนุนเครือข่ายงานวิจัย (PLC)
10. มีการจัดอบรมให้ความรู้ในการเขียนโครงการ
11. มีระบบการติดตามเล่มที่เข้มแข็ง
12. ให้ผู้บริหารสนับสนุนงบเพื่อช่วยเรื่องภาษาอังกฤษ
13. สนับสนุนให้นักวิจัยมีการตีพิมพ์ในระดับที่สูงขึ้น
14. ผู้บริหารควรส่งเสริมเทคโนโลยีในการอนุมัติงบประมาณในการทำงาน
15. เพิ่มเจ้าหน้าที่ในการจัดทำ ERP
16. เจ้าของโครงการวิจัยต้องสามารถเข้าระบบ ERP ได้ด้วย
17. ควรให้นักวิจัยไปนำเสนอได้มากกว่า 1 คน
18. จัดอบรมที่เลี้ยงนักวิจัย PLC

#### 7.ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดี ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

1. เชิงปริมาณ : มีผู้เข้าร่วมการประชุม จำนวน 25 คน
2. เชิงคุณภาพ : ได้แนวปฏิบัติที่ดีการส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิจัย ผลงานสร้างนวัตกรรมและผลงานบริการในระดับชาติและนานาชาติ จำนวนไม่น้อยกว่า 1 เรื่อง

#### 8.ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

1. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง มีการส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิจัย ผลงานสร้างสรรค์ นวัตกรรมและผลงานบริการในระดับชาติและนานาชาติ
2. เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีประเด็นองค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และพันธกิจมหาวิทยาลัย เรื่องการส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิจัย ผลงานสร้างสรรค์ นวัตกรรมและผลงานบริการในระดับชาติและนานาชาติ

#### 9.ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

เนื่องจากสถานการณ์ COVID-19 ทำให้การนัดประชุมของคณะกรรมการ KM และการดำเนินการที่กำหนดไว้ในแผนถูกเลื่อนออกไป ไม่ได้ทำตามแผนที่กำหนดไว้ได้





## ภาพประกอบกิจกรรม



## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

**ชื่อผลงาน** แนวทางการยกระดับความเชี่ยวชาญของนักวิจัยผ่านการดำเนินงานด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ สำหรับบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีและสหวิทยาการ

1. เจ้าของผลงาน      วิทยาลัยเทคโนโลยีและสหวิทยาการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
2. สังกัด                วิทยาลัยเทคโนโลยีและสหวิทยาการ มทร.ล้านนา
3. ชุมชนนักปฏิบัติ       ด้านการผลิตบัณฑิต  
                                  ด้านการวิจัย  
                                  ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

### 4. ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

วิทยาลัยเทคโนโลยีและสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เป็นหน่วยงานเทียบเท่าคณะ ซึ่งมีการจัดการเรียนการสอนทั้งในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าระดับปริญญาตรี ซึ่งหนึ่งในพันธกิจที่จะยกระดับความสามารถของบุคลากรให้เกิดความเชี่ยวชาญนอกจากการเรียนการสอน ก็คือ การทำงานวิจัย การบริการวิชาการและงานสร้างสรรค์ต่างๆ ที่สามารถประยุกต์ใช้กับการเรียนการสอน เพื่อให้เกิดทักษะทางการปฏิบัติหรือแม้กระทั่งการสร้างสรรค์ผลงาน สิ่งประดิษฐ์ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม สังคม ตั้งแต่ระดับชุมชนจนถึงภาคอุตสาหกรรม ดังนั้น วิทยาลัยเทคโนโลยีและสหวิทยาการจึงได้มีการดำเนินงานในส่วนงานด้านงานวิจัยและบริการวิชาการ เพื่อเป็นส่วนสนับสนุนให้เกิดการวางแผน ดำเนินการด้านต่าง ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานวิจัยและการบริการวิชาการสำหรับบุคลากร อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการเป็นกลไกที่จะช่วยพัฒนาความสามารถของบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญสูงขึ้น โดยมีกระบวนการ ดังนี้

- 1) มีการจัดตั้งบุคลากรในกลุ่มงานด้านงานวิจัยและบริการวิชาการ ในการวางแผน สนับสนุนการสร้างผลงานวิจัยให้กับบุคลากรภายในวิทยาลัยฯ
- 2) มีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดด้านงานวิจัยและบริการวิชาการ
- 3) มีการสนับสนุนนักวิจัยหน้าใหม่ให้เกิดองค์ความรู้และทักษะด้านการเขียนโครงการวิจัยเพื่อขอทุนวิจัยจากแหล่งทุนต่างๆ
- 4) มีการสนับสนุนงบประมาณจากภาคมหาวิทยาลัยฯ ด้านการตีพิมพ์และการนำเสนอผลงานวิชาการ
- 5) มีการประชาสัมพันธ์แหล่งทุนทั้งภายในและภายนอกให้กับบุคลากรได้รับทราบอย่างทั่วถึงผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ เฟสบุ๊กและอื่นๆ
- 6) มีการเก็บข้อมูลพื้นฐานด้านความเชี่ยวชาญของนักวิชาเพื่อรวบรวมทำเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งบุคคลภายนอกสามารถติดต่อนักวิจัยหรือดูประวัติผลงานของนักวิจัยได้

จากแนวทางการดำเนินการดังกล่าว จึงทำให้ปัจจุบันวิทยาลัยฯ ได้มีการพัฒนาผลงานวิจัยออกมาอย่างหลากหลายประเภท ทั้งผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ลงในวารสารทั้งในและต่างประเทศ ผลงานสร้างสรรค์ และการบริการวิชาการ ซึ่งจากงานวิจัยที่มีการทำตามความเชี่ยวชาญของบุคลากร ก็ได้มีการเห็นความสำคัญอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งมีการรวมกลุ่มของนักวิจัย เพื่อให้เกิดความเข้มแข็งด้านงานวิจัยและการบริการ ซึ่งมีผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 1) เกิดการรวมกลุ่มของนักวิจัย ในรูปแบบการบูรณาการศาสตร์ร่วมกัน
- 2) มีกลุ่มวิจัยที่มีความเข้มแข็งและได้รับการยอมรับทั้งในและต่างประเทศจำนวน 1 กลุ่ม
- 3) มีนักวิจัยหน้าใหม่เกิดขึ้นภายในวิทยาลัยฯ ไม่ต่ำกว่า 5 คน
- 4) มีผลงานบริการวิชาการ ไม่น้อยกว่า 8 ผลงาน
- 5) นักวิจัยภายในวิทยาลัยฯ มีความสามารถขอทุนสนับสนุนจากแหล่งทุนภายนอก ซึ่งมีมูลค่ามากกว่า 500,000 บาท

อย่างไรก็ตามจากผลการดำเนินงานดังกล่าว เป็นเพียงข้อมูลบางส่วนที่ได้รับการเปิดเผยจากนักวิจัยภายในวิทยาลัยฯ ซึ่งทำให้เห็นว่าจากแนวทางการดำเนินงานทำให้บุคลากรภายในวิทยาลัยฯ ตระหนักถึงความสำคัญด้านการสร้างผลงานวิจัย ผลงานสร้างสรรค์ และการบริการวิชาการเพิ่มมากขึ้น ถึงแม้ปัจจุบันการแข่งขันด้านการขอสนับสนุนงบประมาณจากแหล่งทุนจะยากขึ้นตามลำดับ

### 5. ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

ด้วยวิทยาลัยเทคโนโลยีและสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้ดำเนินการจัดการศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรี ปริญญาตรี มากกว่า 10 ปี ซึ่งมีการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่เน้นให้บุคลากรมีความรู้รอบด้าน ทั้งด้านการเรียนการสอน การวิจัยและการบริการวิชาการ ซึ่งที่ผ่านมาได้มีการสนับสนุนทั้งนโยบาย โครงสร้างการบริหารงาน หน่วยงานภายใน และงบประมาณส่วนหนึ่งในการดำเนินงานด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ เพื่อเป็นการเน้นย้ำให้บุคลากรมีทักษะความรู้ และความเชี่ยวชาญ ในหลายศาสตร์ โดยเน้นหนักตามศาสตร์ที่นักวิจัยเองมีความเชี่ยวชาญเป็นหลัก เพื่อใช้ในการพัฒนานักศึกษา บุคลากร และยกระดับหน่วยงานที่สร้างผลงานวิจัยที่ตอบสนองต่อผู้ใช้ประโยชน์ทั้งชุมชนและภาคอุตสาหกรรม ซึ่งจากการดำเนินงานด้านการวิจัย ซึ่งมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- (1) เพื่อให้คณาจารย์นำความรู้ด้านการวิจัยมาประยุกต์ใช้กับการเรียนการสอน
- (2) เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญของบุคลากร
- (3) เพื่อก่อให้เกิดผลงานวิจัยและบริการวิชาการที่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชนและสังคม และเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับชาติและนานาชาติ
- (4) เพื่อให้บุคลากรเข้าใจแนวปฏิบัติที่ดีด้านการดำเนินงานวิจัยและการบริการวิชาการ
- (5) เพื่อสร้างโอกาสให้บุคลากรได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านงานวิจัยผ่านโครงการต่างๆ
- (6) เพื่อสนับสนุนให้เกิดการตีพิมพ์ผลงานวิชาการทั้งในและต่างประเทศ

ที่ผ่านมหาวิทยาลัยฯ มีการส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดมีการดำเนินโครงการวิจัยที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากแหล่งทุนทั้งภายในและภายนอกอย่างต่อเนื่อง และสนับสนุนให้มีการเผยแพร่ผลงานวิจัย ผลงานสร้างสรรค์ นวัตกรรม และผลงานบริการวิชาการ ในระดับชาติ และนานาชาติ แต่จากการดำเนินการพบว่า สัดส่วนการของงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ยังเป็นบุคลากรกลุ่มเดิม หรือนักวิจัยที่มีความสามารถในการขอทุนจากแหล่งต่างๆ อยู่แล้ว มีบุคลากรหน้าใหม่ส่วนน้อยมากที่ขอทุนสนับสนุนจากแหล่งทุนภายนอก

วิทยาลัยเทคโนโลยีและสหวิทยาการ มีความต้องการให้คณาจารย์มีการสร้างผลงานวิจัย เพื่อให้นักวิจัยหน้าใหม่ กลุ่มวิจัย หรืออื่นๆ เพื่อเป็นการพัฒนาตัวเองตามศาสตร์และความเชี่ยวชาญของแต่ละบุคคล ในการสร้างผลงานทางวิชาการที่มีคุณภาพ เพื่อก้าวไปสู่การขอตำแหน่งทางวิชาการ โดยผ่านกระบวนการของการเสวนา การอภิปราย การสร้างเครือข่ายหรือกลุ่มผู้ปฏิบัติ เกิดสังคมแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่แท้จริง

## 6. แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

6.1 แบ่งกลุ่มความเชี่ยวชาญตามศาสตร์ของแต่ละบุคคลเพื่อพูดคุยโดยมีทั้งนักวิจัยเดิมและนักวิจัยหน้าใหม่

6.2 ศึกษาข้อมูลความต้องการวิเคราะห์โจทย์วิจัยและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.3 นักวิจัยที่มีประสบการณ์ในแต่ละกลุ่มความเชี่ยวชาญแบ่งปันความรู้ เกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการ การวิเคราะห์แหล่งทุน การกำหนดหัวข้อวิจัยในการเขียนข้อเสนอโครงการและการเขียนบทความทางวิชาการ

6.4 ให้นักวิจัยทดลองเขียนข้อเสนอโครงการ โดยกำหนดแหล่งทุนที่จะยื่นข้อเสนอโครงการวิจัย โดยมีที่ปรึกษาซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการเขียนโครงการวิจัย

6.5 นักวิจัยที่มีประสบการณ์ในแต่ละกลุ่ม ร่วมกันให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำวิจัย

6.6 ปรับแก้ข้อเสนอโครงการตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

6.7 เชิญผู้ทรงคุณวุฒิมาให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ และประโยชน์ที่ได้รับจากการทำโครงการวิจัย

6.8 ทุกครั้งที่มีการประชุมแลกเปลี่ยน จะต้องมีการบันทึกรายงานการประชุม

## 7. ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

### เชิงคุณภาพ

- บุคลากรมีทักษะความรู้ด้านการเขียนโครงการวิจัยเพื่อขอทุนสนับสนุนจากหน่วยงานภายในและภายนอก
- บุคลากรสามารถนำความรู้ด้านงานวิจัยไปประยุกต์ใช้กับการเรียนการสอนและถ่ายทอดให้กับนักศึกษา
- ผลงานวิจัย ผลงานสร้างสรรค์ สามารถช่วยแก้ไขปัญหาให้กับชุมชนและภาคอุตสาหกรรมได้
- นักวิจัยสามารถเผยแพร่ผลงานผ่านการนำเสนอผลงานวิชาการ การตีพิมพ์ผลงานทั้งในระดับชาติและนานาชาติได้

- นักวิจัยสามารถนำองค์ความรู้ที่มีคุณภาพเผยแพร่ให้กับบุคคลที่สนใจได้อย่างมีคุณภาพ

#### เชิงปริมาณ

- จำนวนผลงานตีพิมพ์ทั้งในรูปแบบ full proceeding และวารสารทั้งในและต่างประเทศ
- เกิดการรวมกลุ่มนักวิจัย ในรูปแบบกลุ่มวิจัย (research group) ในปี 2563 ทั้งหมด 3 กลุ่มวิจัย
- มีกลุ่มวิจัยที่มีความเข้มแข็งและได้รับการยอมรับทั้งในและต่างประเทศจำนวน 1 กลุ่ม
- มีนักวิจัยหน้าใหม่เกิดขึ้นภายในวิทยาลัยฯ ไม่ต่ำกว่า 5 คน
- มีผลงานบริการวิชาการ ไม่น้อยกว่า 8 ผลงาน
- นักวิจัยภายในวิทยาลัยฯ มีความสามารถขอทุนสนับสนุนจากแหล่งทุนภายนอก ซึ่งมีมูลค่ามากกว่า 500,000 บาท

#### 8. ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

- 8.1 การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานด้านการวิจัยทั้งภายในและภายนอก
- 8.2 การสร้างระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) ในการร่วมทำวิจัย
- 8.3 การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการดำเนินงานวิจัยให้กับบุคลากร
- 8.4 ความพร้อมด้านเครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานวิจัยและการบริการวิชาการ
- 8.5 โอกาสในการมีส่วนร่วมทำงานวิจัยกับผู้เชี่ยวชาญ
- 8.6 การสร้างบรรยากาศในการเป็นสังคมด้านการวิจัย (research society)
- 8.7 ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องด้านการเรียนการสอน การบริหารและการวิจัย

#### 9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

- 9.1 นักวิจัยหน้าใหม่ยังขาดประสบการณ์ทำให้การกำหนดหัวข้อและเป้าหมายโครงการวิจัยไม่ชัดเจนหรือยังไม่น่าสนใจ
- 9.2 อาจารย์บางท่านยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานวิจัยหรือยังไม่ได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนาตนเองสู่ตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น
- 9.3 การเข้าถึงแหล่งทุนในปัจจุบันยากขึ้น และรูปแบบการขอทุนเปลี่ยนไป
- 9.4 การจัดสรรภาระงานสอน งานอื่นๆ มากเกินไป ทำให้นักวิจัยไม่ได้มีการดำเนินงานการวิจัย





องค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน  
เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์  
และพันธกิจของมหาวิทยาลัย



## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

ชื่อผลงาน ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และพันธกิจ  
ของมหาวิทยาลัย

1. เจ้าของผลงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย
2. สังกัด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
3. ชุมชนนักปฏิบัติ
  - ด้านการผลิตบัณฑิต
  - ด้านการวิจัย
  - ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน
4. ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)
  1. การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน
  2. การทำผลงานและการปฏิบัติงานที่ชำนาญการของบุคลากรสายสนับสนุน
5. ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

พระราชพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 กำหนดไว้ว่า ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน

การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) เป็นเครื่องมือหรือวิธีการในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน การพัฒนาบุคลากร เพื่อคนทำงานทั้งระดับปฏิบัติและบริหารที่ต้องการเรียนรู้เรื่อง การจัดการความรู้ โดยเน้นมุมมองใกล้ตัวที่ง่าย สั้น และกระชับ เป็นจุดเริ่มสำหรับการศึกษาให้กว้างขวางลึกซึ้งต่อไป ซึ่งผู้ทำงานในองค์กรใด ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานหรือผู้บริหารก็ต้องมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ อาจอยู่ในระดับที่เป็น เครื่องมือ หรือ ตัวช่วย ให้สามารถทำงานได้มากขึ้นและดีขึ้น โดยการสร้างความมั่นใจ สะดวก ง่าย รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลที่ตามมาคือ องค์กรอยู่รอดและเติบโตอย่างยั่งยืนในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันสูงอย่างในปัจจุบัน

ทักษะด้านความรู้ ความสามารถ และองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนทางการศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นต่อการสนับสนุนการจัดการศึกษา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการศึกษา และบัณฑิตที่จบการศึกษาเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของสถานประกอบการ ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนการจัดการศึกษา จึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อสถาบันการศึกษา เพื่อให้สถาบันการศึกษามีศักยภาพยิ่งขึ้นและพัฒนาให้ทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงของสังคมปัจจุบันและอนาคต

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เป็นสถานศึกษาให้ความรู้ด้านวิชาการ และวิชาชีพ แก่นักศึกษา เปิดการเรียนการสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และระดับปริญญาตรี มุ่งเน้นให้นักศึกษามีความรู้ มีความสามารถทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ สามารถนำไปประยุกต์ ใช้ได้อย่างเหมาะสมและตอบสนองปณิธานมหาวิทยาลัยฯ ที่ว่า “บัณฑิตนักปฏิบัติ” และ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย เป็นหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ที่ผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติและเป็นส่วนสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนแก่สายวิชาการ เพื่อให้การดำเนินงาน ด้านการจัดการเรียนการสอนสายวิชาชีพ มีประสิทธิภาพ และผลิตบัณฑิตที่ตรงตามความต้องการ ของสถานประกอบการ ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย จึงได้จัดโครงการสัมมนา เชิงปฏิบัติการการจัดการองค์ความรู้ในการผลิตบัณฑิตให้เป็นที่ยอมรับในวงวิชาชีพชั้น เพื่อเป็นการพัฒนา ประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น และเกิดนวัตกรรมใหม่ในกระบวนการทำงาน

## 6. แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

### ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน

#### สมรรถนะหลัก

#### 1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์

ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ การสร้างพัฒนาผลงาน หรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยาก และท้าทาย หรืองานที่ไม่มีผู้ใดสามารถทำให้บรรลุเป้าหมายได้

#### ระดับที่ 1

- พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง
- พยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา
- มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน
- แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น เช่น ถ้ามถึงวิธีการ หรือขอคำแนะนำอย่างกระตือรือร้น
- แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสียเปล่าหรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน

#### ระดับที่ 2

- กำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายในการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่ดี
- ติดตามและประเมินผลงานของตน โดยเทียบเคียงกับเกณฑ์มาตรฐาน
- ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนดหรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ
- มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบตราความถูกต้องเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ

#### ระดับที่ 3

- ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น
- เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่คาดว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น



**ระดับที่ 4**

- มีกำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้อย่างเห็นได้ชัด
- พัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นหรือแตกต่างไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน

**ระดับที่ 5**

- ตัดสินใจได้ โดยมีการวิเคราะห์ผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการเพื่อให้มหาวิทยาลัยและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ประโยชน์สูงสุด
- บริหารจัดการและทุ่มเทเวลาตลอดจนใช้ทรัพยากรให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้
- กระตุ้นให้ผู้ร่วมงานมีแรงบันดาลใจในการทำงานเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์เพื่อองค์กร

**2. บริการที่ดี**

ความตั้งใจและความพยายามในการให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อ

**ระดับที่ 1**

- ให้การบริการด้วยความเต็มใจอย่างเป็นมิตรภาพ สุภาพ เรียบร้อย พุดจาอ่อนหวานไพเราะ ใช้ถ้อยคำภาษาที่ถูกต้อง ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังตามสถานการณ์
- ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ
- แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่
- ประสานงานภายในหน่วยงานและกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว

**ระดับที่ 2**

- รับเป็นธุระช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่บ่าเบียง ไม่แก้ตัวหรือเป็นภาระ เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ
- ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใด ๆ ในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการดียิ่งขึ้น

**ระดับที่ 3**

- ใช้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ
- ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าจะรับบริการจะไม่ได้ถามถึงหรือไม่ทราบมาก่อน
- นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด

**ระดับที่ 4**

- เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการ

ที่แท้จริงของผู้รับบริการ

- ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
- เป็นแบบอย่างในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

#### **ระดับที่ 5**

- นึกถึงประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ
- เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ
- สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการ/ขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการให้สอดคล้องกับความจำเป็นปัญหา โอกาสเพื่อประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ
- สร้างแรงบันดาลใจในเรื่องการบริการแก่ผู้อื่นได้

### **3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ**

ความสนใจใฝ่รู้ ส่งเสริมความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ประสบการณ์ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

#### **ระดับที่ 1**

- ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนติดตามเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ
- พัฒนาความรู้ ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น
- ติดตามเทคโนโลยี และองค์ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ

#### **ระดับที่ 2**

- รอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการทำงานที่ราชการของตน รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้องกับงานของตนอย่างต่อเนื่อง
- รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้องกับงานของตนอย่างต่อเนื่อง

#### **ระดับที่ 3**

- สามารถนำวิชาการ ความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้
- สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้

#### **ระดับที่ 4**

- มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีลักษณะเป็นสหวิทยาการและสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้อย่างกว้างขวาง

- สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต
- ระดับที่ 5**
- สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา
  - บริหารจัดการให้หน่วยงานนำเทคโนโลยี ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการในงานอย่างต่อเนื่อง

#### 4. การยึดมั่นในความถูกต้อง ขอบธรรม และจริยธรรม

การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณ แห่งวิชาชีพและจรรยาบรรณบุคลากร

##### ระดับที่ 1

- ปฏิบัติงานในหน้าที่และยึดมั่นในหลักการและยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัยฯ
- แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต

##### ระดับที่ 2

- รักษาคำพูด มีสัจจะ และเชื่อถือได้ เสียสละความสุขส่วนตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ
- แสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ

##### ระดับที่ 3

- ยึดมั่นในหลักการจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพและจรรยาบรรณบุคลากรของมหาวิทยาลัยไม่เบี่ยงเบน ด้วยอคติหรือผลประโยชน์ กล่าวรับผิดและรับผิดชอบ
- ปฏิบัติตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัย และระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ถูกต้องที่สุด
- เสียสละความสุขส่วนตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่มหาวิทยาลัย

##### ระดับที่ 4

- ยืนหยัดเพื่อความถูกต้องโดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัยแม้ตกอยู่ในสถานการณ์ที่อาจยากลำบาก
- กล้าตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์

##### ระดับที่ 5

- ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานหรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต
- เสียสละ ทูมเท เพื่อองค์กรและส่วนรวม

#### 5. การทำงานเป็นทีม

ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน หน่วยงานหรือสถาบัน รวมทั้งความสามารถในการสร้างและ รักษาสัมพันธ์ภาพกับสมาชิกในทีม

**ระดับที่ 1**

- สนับสนุนการตัดสินใจของทีมและทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย
- เป็นผู้นำที่ดี และเป็นผู้ตามที่มีวินัย กล้าตัดสินใจ กล้าแสดงความคิดเห็น รู้หน้าที่ของตนเอง ไม่ต้องรอให้ใครมาบังคับ มีข้อเสนอแนะที่ดีให้เพื่อนร่วมทีมอยู่เสมอ และในขณะเดียวกันเมื่อผู้อื่นในทีมแสดงภาวะความเป็นผู้นำบ้าง ก็สามารถเป็นผู้ตามที่มีวินัย เปิดกว้างยอมรับข้อเสนอแนะแล้วนำมาปรับปรุงตนเองได้ ให้สมาชิกในทีมได้พัฒนาตนเองได้ตลอดเวลา
- รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของทีม
- ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย เนื่องจากทีมงานจะมีการแบ่งงาน แบ่งหน้าที่ตามความสามารถและคำความชำนาญ เมื่อลงมือทำงานจะสามารถดำเนินงานได้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีคุณภาพ ทำให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

**ระดับที่ 2**

- สร้างความสัมพันธ์ในการทำงาน เนื่องจากสมาชิกในทีมงานจะมีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือกันทำงาน โดยจะระดมกำลังความคิด ความรู้ ความสามารถประสบการณ์ช่วยกันทำงาน เพื่อให้สมาชิกในทีมงานได้ความรู้และเทคนิคการทำงานให้รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพ นอกจากนั้นสมาชิกในทีมงานสามารถช่วยหัวหน้าทีมงานในการควบคุมดูแลการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ให้ความร่วมมือการทำงานกับผู้อื่นในทีมด้วยดี
- กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมทีม ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

**ระดับที่ 3**

- รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น เข้าใจการทำงานของตนเองและผู้อื่น เข้าใจการทำงาน ตรงไปตรงมา จริใจต่อกัน ให้การสนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกัน เข้าใจการทำงานของตนเองและผู้อื่น
- ตัดสินใจหรือวางแผนร่วมกันในทีมจากความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม
- ประสานและส่งเสริมสัมพันธ์ภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

**ระดับที่ 4**

- ยกย่อง และให้กำลังใจเพื่อนร่วมทีมอย่างจริงจัง
- ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่เพื่อนร่วมทีมแม้ไม่มีการร้องขอ
- รักษามิตรภาพอันดีระหว่างเพื่อนร่วมทีม เพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่าง ๆ ให้งานสำเร็จ

**ระดับที่ 5**

- เสริมสร้างความสามัคคีในทีมโดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว



- ให้ความช่วยเหลือคลี่คลาย หรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม
- บรรยากาศของการทำงานมีความเป็นกันเอง อบอุน มีความกระตือรือร้น และสร้างสรรค์ ทุกคนช่วยกันทำงานอย่างจริงจัง และจริงใจ ไม่มีร่องรอยที่แสดงให้เห็นถึงความเบื่อหน่าย
- ประสานความสัมพันธ์ สร้างขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน เนื่องจากการทำงานเป็นทีม มีความพร้อมเพรียงทั้งทางด้านกำลังความคิด กำลังกายและกำลังใจ สามารถรวมกันหรือผนึกกำลังกันดี รวมเป็นจุดร่วมเดียวกันทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงในการทำงาน ก่อให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ดี สมาชิกจะมีความรู้สึกสบายใจและเพลิดเพลินกับการทำงาน จึงก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน

7.ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดี ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

#### ผลสัมฤทธิ์เชิงคุณภาพ

##### สมรรถนะหลัก

#### 1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์

- การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ถูกต้องและเป็นไปตามเป้าหมายในการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีมีมาตรฐาน
- มีการติดตามและประเมินผลตนเองอย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด

#### 2. บริการที่ดี

- ผู้รับบริการพึงพอใจในการใช้บริการในระดับดีมาก

#### 3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

- สามารถนำความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้

#### 4. การยึดมั่นในความถูกต้อง ขอบธรรม และจริยธรรม

- บุคลากรประพฤติปฏิบัติตนอย่างถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมาย คุณธรรม จริยธรรม คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพและจรรยาบรรณบุคลากร

#### 5. การทำงานเป็นทีม

- บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้ ช่วยให้การงานบรรลุเป้าหมาย

#### ผลสัมฤทธิ์เชิงปริมาณ

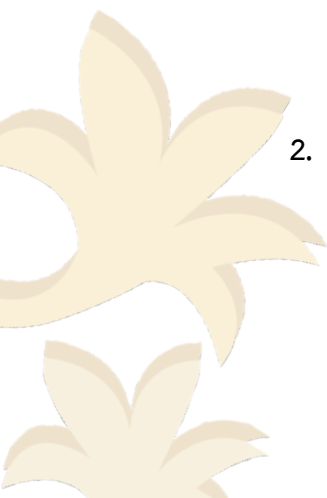
##### สมรรถนะหลัก

#### 1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์

- จำนวนบุคลากรที่ได้รับตำแหน่งทางวิชาการ ระดับชำนาญการมีเพิ่มขึ้น
- มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

#### 2. บริการที่ดี

- จำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้นและเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก



### 3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

- มีจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ในงานที่รับผิดชอบ

### 4. การยึดมั่นในความถูกต้อง ซอบธรรม และจริยธรรม

- มีจำนวนบุคลากรประพฤติ ปฏิบัติตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยและปฏิบัติตามกฎหมาย คุณธรรม จริยธรรม คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพและจรรยาบรรณบุคลากรอย่างเคร่งครัด และเพิ่มมากขึ้น

### 5. การทำงานเป็นทีม

- มีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ทำงานร่วมกัน และทำให้เป้าหมายของงานบรรลุผลสำเร็จ

## 8. ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

1. การพัฒนาบุคลากรให้ทำผลงานทางวิชาการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง
2. การส่งเสริมการทำงานร่วมกันเป็นทีม และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี
3. บุคลากรมีผลงานทางวิชาการ ชำนาญการทุกคน

## 9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

### ปัญหาอุปสรรค

1. บุคลากรบางท่านที่ทำผลงานชำนาญการไม่ได้ เพราะตำแหน่งกับงานไม่ตรงกับงานที่ได้รับมอบหมาย

### ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

1. เสนอผู้บริหารให้พิจารณา การทำงานตามลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายและปรับตำแหน่งงานให้เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ



## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

### ชื่อผลงาน เทคนิคการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

1.เจ้าของผลงาน งานยุทธศาสตร์และบุคลากร

2.สังกัด กองบริหารทรัพยากรตึก

- 3.ชุมชนนักปฏิบัติ  ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

4.ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

การทำงานเป็นทีม คือ การมีผู้นำทีมที่นำพากลุ่มทำงานไปสู่เป้าหมาย มีสมาชิกในทีมงานที่มีความรู้ ความชำนาญ มีการกำหนดเป้าหมายและแสดงความคิดเห็นร่วมกัน สามารถโต้แย้งตามหลักการหรือการ กำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน และแก้ไขปัญหาให้ผ่านไปได้ด้วยดี ตลอดจนการสร้างสภาพแวดล้อมในการ ทำงานและสานสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในการทำงานเป็นทีม บุคลากรในทุกฝ่ายจะต้องใช้ประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถ และความพร้อมใจกันเป็นอย่างดี จึงจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงาน ตามวัตถุประสงค์ที่สมาชิกทีมตั้งไว้ร่วมกัน เป็นระบบการทำงานเป็นทีมที่มี ประสิทธิภาพ หน่วยงานจึงจำเป็นต้องรวบรวมแนวทางปฏิบัติที่ดี เทคนิคการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ที่อยู่ในตัวบุคลากรเรียงเรียงเป็นคู่มือ 1 เล่ม ไว้ให้บุคลากรถือปฏิบัติ

5.ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก มีเป้าหมายในการพัฒนามหาวิทยาลัยตามแผน ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ปฏิบัติภารกิจ 4 ด้าน คือ ด้านการเรียนการสอน ด้านการวิจัย ด้านบริการวิชาการ และด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมุ่งพัฒนาชุมชน สังคม ประเทศชาติ ให้เป็นที่ยอมรับในระดับมาตรฐานสากล เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้เรียนและท้องถิ่นให้มีคุณภาพตาม มาตรฐานสากล ตลอดจนมุ่งเน้นส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลและงานด้านบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัย อย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยให้มีขีดความสามารถเพิ่มขึ้น สามารถปฏิบัติงาน ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย ดังนั้นบุคลากรทั้งสายวิชาการและสาย สนับสนุน จึงมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากทั้งด้านการบริหารจัดการและการปฏิบัติงาน เป็นฟันเฟืองที่มี ความรู้ความชำนาญช่วยขับเคลื่อนภารกิจของมหาวิทยาลัยให้ประสบผลสำเร็จ นอกจากนี้จะปฏิบัติหน้าที่ที่ รับผิดชอบแล้ว บุคลากรจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายที่เกี่ยวข้อง การปฏิบัติงาน จะต้องเป็นไปด้วยความระมัดระวัง บุคลากรต้องใช้ประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งเป็นเทคนิคการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก จึงมุ่งพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดย สนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน รวบรวมความรู้ที่กระจายอยู่ในตัวของบุคคล ถ่ายทอดเป็นแนว ปฏิบัติที่ดี เพื่อให้บุคลากรมีแนวปฏิบัติที่ดี เรื่อง เทคนิคการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ภายใต

กระบวนการจัดการความรู้ เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความรู้ และ นำความรู้นั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ดังนั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก จึงมุ่งพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ มีความคล่องตัวในการทำงาน และเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด

## 6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

6.1 ผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการและการสร้างฐานวัฒนธรรมองค์กร องค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย

มีแนวทางการดำเนินงานการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2562 ดังนี้

### 1. การบ่งชี้ความรู้

1.1 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ ประจำปีการศึกษา 2562 เวียนแจ้งคำสั่งให้คณะกรรมการรับทราบ

1.2 ดำเนินการจัดประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ ในวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2563 ณ ห้องประชุมคำพูน อาคารอำนวยการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก เพื่อคัดเลือกประเด็นความรู้หัวข้อที่ได้รับการคัดเลือก คือ เรื่อง เทคนิคการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

### 2. การสร้างและแสวงหาความรู้

2.1 คณะกรรมการจัดการความรู้เข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการจัดการความรู้ (ส่วนกลาง) ผ่านการประชุมทางไกล เพื่อรับฟังแนวทางการจัดทำแผนและการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ ในวันอังคารที่ 10 มีนาคม 2563 ณ ห้องพะยอม อาคารเรียนรวมและสารนิเทศ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก

2.2 เพื่อวางแผนการสร้างและแสวงหาความรู้ โดยมีการแบ่งแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวน 10 ครั้ง ต่อปี โดยกำหนดระยะเวลาดำเนินกิจกรรมทุกวันพุธของเดือน ( ตั้งแต่เดือน ก.พ.63 – เม.ย.63) เวลา 15.00 – 16.00 น.

2.3 ให้บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 10 ราย ทำหน้าที่เล่าประสบการณ์การทำงานเป็นทีมที่ประสบความสำเร็จ ทั้งหมด 10 ครั้ง ในแต่ละครั้งจับเวลา ครั้งละ 3 นาที มีผู้จัดบันทึกข้อมูล แต่เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ต้องดำเนินการตามมาตรการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ไม่สามารถมาประชุมร่วมกันได้ จึงเปลี่ยนวิธีการเก็บข้อมูลจากการเล่าโดยตรง โดยการให้บุคลากรเล่าเรื่องเขียนเล่าเรื่องการทำงานเป็นทีมที่ประสบความสำเร็จ จำนวน 10 เรื่อง ส่งให้ผู้จัดบันทึกข้อมูล

### 3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ

3.1 มีการจัดองค์ความรู้ให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อง่ายต่อการสืบค้น

3.2 การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในวันที่ 12 มิถุนายน 2563 เพื่อสรุปประเด็นความรู้ เรื่อง เทคนิคการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

### 4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้

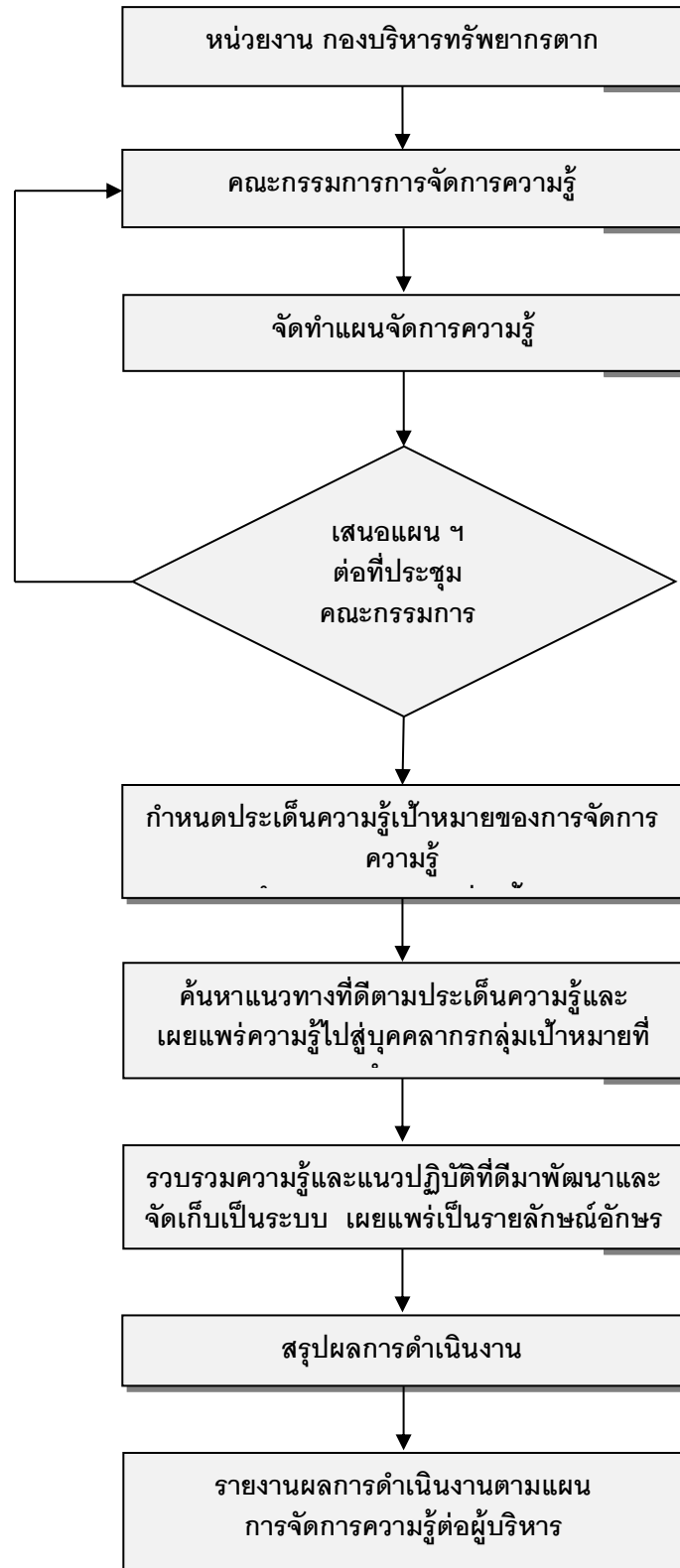




- 4.1 จัดทำรูปแบบและภาษาให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 4.2 เรียบเรียงปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัยและตรงกับความต้องการ
5. การเข้าถึงความรู้
  - 5.1 จัดทำคู่มือ “เทคนิคการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคลากรนำไปใช้
  - 5.2 นำส่งคู่มือในรูปแบบไฟล์ pdf. ผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้แต่ละหน่วยงาน แจกจ่ายประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรสายสนับสนุนทราบและปฏิบัติ
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้
  - 6.1 คณะกรรมการองค์ความรู้ จัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
  - 6.2 ปรับปรุง พัฒนาเอกสารคู่มือ
7. การเรียนรู้
  - 7.1 มุ่งองค์ความรู้จากการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัย
  - 7.2 บุคลากรสายสนับสนุนสามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อมหาวิทยาลัย



ระบบและกลไกการจัดการความรู้  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก  
ประจำปีการศึกษา 2562





7.ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดี ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

1. บุคลากรสายสนับสนุน ร้อยละ 90 ได้รับคู่มือ เทคนิคการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ
2. บุคลากรสายสนับสนุน ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกิดแนวปฏิบัติที่ดีและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
3. บุคลากรสายสนับสนุน ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เทคนิคการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

8.ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

1. ส่งเสริมให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้
2. ส่งเสริมให้บุคลากรเห็นความสำคัญขององค์ความรู้ด้านเทคนิคการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ
3. มีการสื่อสารที่ดี ร่วมมือร่วมใจกันทำงาน และเกิดความปรองดองระหว่างบุคลากร
4. ส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเป็นระบบ

9.ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

1. บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจองค์ความรู้ที่มีอยู่ในตนเอง ต้องส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอบรมทักษะการจัดการความรู้
2. ทีมงานขาดทักษะความเข้าใจในการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ ต้องส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้รับความรู้เรื่องการจัดการความรู้อย่างถ่องแท้



## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

**ชื่อผลงาน** การขออนุญาตไปราชการ การยืมเงินไปราชการ การส่งใช้เงิน ยืมไปราชการ

1. เจ้าของผลงาน กองการศึกษา กองบริหารทรัพยากร คณะ สำนักงานบริหาร
2. สังกัด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน
3. ชุมชนนักปฏิบัติ  ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

### 4. ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

เรื่อง การขออนุญาตไปราชการ การยืมเงินไปราชการ การส่งใช้เงิน ยืมไปราชการ การเดินทางไปราชการ “การเดินทางไปราชการภายในประเทศ” หมายความว่า การเดินทางภายในประเทศเพื่อเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา เสนอผลงาน ศึกษาดูงาน นิเทศ หรืองานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย”

**หัวข้อย่อย ประกอบด้วย**

**ขั้นตอนการขออนุญาตไปราชการภายในประเทศ**

1. กรอกรายละเอียดใน แบบฟอร์มขออนุญาตไปราชการ โดยผู้ขออนุญาตเสนอผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติตามลำดับ

- เจ้าหน้าที่กอง เสนอผ่านหัวหน้างาน ผ่านผอ.กอง ผ่านผู้ช่วยอธิการบดี
- เจ้าหน้าที่สาขา เสนอผ่านหัวหน้าสาขา ผ่านรองคณบดี
- เจ้าหน้าที่คณะ เสนอผ่านรองคณบดี
- อาจารย์ของคณะ เสนอผ่าน หัวหน้าหลักสูตร ผ่านหัวหน้าสาขา ผ่านรองคณบดี
- รองคณบดี เสนอผ่านคณบดี (มทร.ล้านนา)

เอกสารแนบ

- หนังสือต้นเรื่องที่ได้รับมอบหมายให้เดินทางไปราชการ/คำสั่ง/หนังสือเชิญ/โครงการ/กำหนดการ

2. กรอกแบบฟอร์มขออนุญาตใช้รถยนต์ของทางราชการ เสนอแบบฟอร์มให้ผู้มีอำนาจลงนามตามลำดับ

- กรณีภายในจังหวัดน่าน เสนอผ่าน หัวหน้ายานพาหนะ ผ่านหัวหน้างานบริการ
- กรณีต่างจังหวัด เสนอผ่าน หัวหน้ายานพาหนะ ผ่านหัวหน้างานบริการ ผ่านผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากร ผ่านผู้ช่วยอธิการบดี

เมื่ออนุมัติลงนามเรียบร้อยแล้ว ผู้ขอใช้รถ ไปรับแบบฟอร์มขออนุญาตใช้รถยนต์ เพื่อเป็นหลักฐานในการยืมเงินไปราชการ

- กรณีรถยนต์ของทางราชการไม่ว่าง สามารถเลือกวิธีการเดินทาง ดังนี้

1. รถโดยสารประจำทาง
2. รถยนต์ส่วนตัว
3. จ้างเหมาบริการ

3. กรอกแบบฟอร์มประมาณการค่าใช้จ่าย กรณีใช้เงินส่วนกลาง (น่าน) เสนออนุมัติตามลำดับ

**หมายเหตุ** การเดินทางไปราชการภายในประเทศ

1. กรณี ไปราชการ มีบุคลากรร่วมเดินทางหลายสังกัด ต้องขออนุญาตตามสังกัด

เช่น มีบุคลากรกองบริหารทรัพยากร 2 คน บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ 5 คน และพนักงานขับรถ ซึ่งเดินทางไปราชการร่วมกัน

ให้กรอกแบบฟอร์มขออนุญาตไปราชการ ตามสังกัด คือ กองบริหารทรัพยากร 1 ชุด และคณะวิศวกรรมศาสตร์ 1 ชุด

2. กรณีขอใช้รถยนต์ของทางราชการ ต้องแนบ แบบฟอร์ม ขออนุญาตไปราชการ ที่ได้รับอนุญาตเรียบร้อยแล้วและหนังสือต้นเรื่อง

3. กรณีเดินทางไปราชการต่างประเทศ ให้ขออนุมัติต่ออธิการบดี

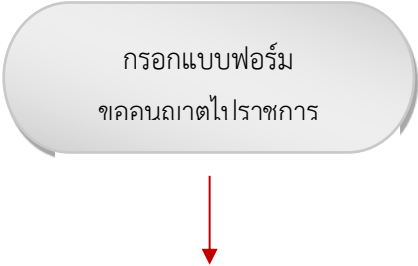
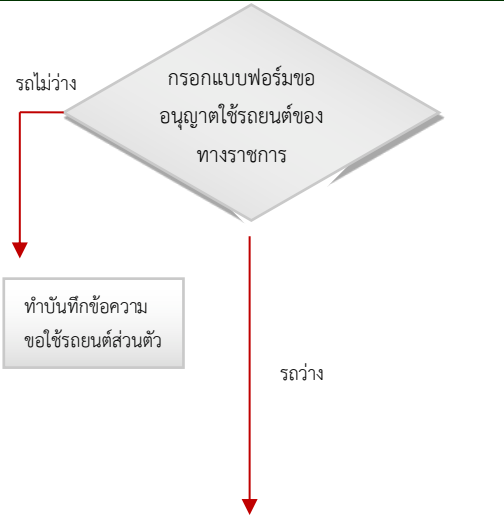
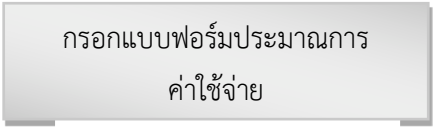
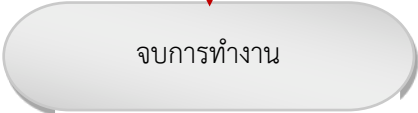
4. กรณีรองคณบดีเดินทางไปราชการ ให้ขออนุญาตเดินทางไปราชการ ต่อคณบดี

5. หากใช้รถยนต์ส่วนตัว ในการคำนวณระยะทาง ให้ใช้ระยะทางตามเส้นทาง

ของกรมทางหลวง



## ผังกระบวนการและระยะเวลา : การขออนุญาตไปราชการภายในประเทศ

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1	 <p>กรอกแบบฟอร์ม ขอลงนามไปราชการ</p>	1 วัน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กรอกแบบฟอร์ม ขออนุญาตไปราชการ แนบหนังสือต้นเรื่อง/คำสั่ง/หนังสือเชิญ / โครงการ กำหนดการ ที่มอบหมายให้ไปราชการ</li> <li>- นำแบบฟอร์มที่กรอก เสนอลงนามตามลำดับในแบบฟอร์ม</li> </ul>	บุคลากร ที่เดินทางไปราชการ
2	 <p>กรอกแบบฟอร์มขออนุญาตใช้รถยนต์ของทางราชการ</p> <p>รถไม่ว่าง</p> <p>ทำบันทึกข้อความขอใช้รถยนต์ส่วนตัว</p> <p>รถว่าง</p>	1 วัน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กรอกแบบฟอร์ม ขออนุญาตใช้รถยนต์ของทางราชการ เสนอลงนามตามลำดับในแบบฟอร์ม</li> </ul> <p><u>กรณี</u>รถยนต์ของทางราชการไม่ว่าง สามารถเลือกวิธีการเดินทาง ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. รถโดยสารประจำทาง</li> <li>2. รถยนต์ส่วนตัว</li> <li>3. จ้างเหมาบริการ</li> </ol>	บุคลากร ที่เดินทางไปราชการ
3	 <p>กรอกแบบฟอร์มประมาณการ ค่าใช้จ่าย</p>	1 วัน	- กรอกแบบฟอร์มประมาณการค่าใช้จ่าย	บุคลากร ที่เดินทางไปราชการ
4	 <p>จบการทำงาน</p>	1 วัน		บุคลากร ที่เดินทางไปราชการ

## ขั้นตอนการขออนุญาตไปราชการต่างประเทศ

### กรณีฝึกอบรมเสนอผลงาน ดุงาน หรือปฏิบัติงานวิจัย ณ ต่างประเทศ

1. ผู้ทำสัญญาจัดทำบันทึกข้อความ (ล่วงหน้าก่อนเดินทาง 15 วันทำการ) เพื่อขออนุญาตเรียน อธิการบดี ผ่าน คณบดี ผ่านผู้ช่วยอธิการบดี นำน ผ่านรองคณบดี ผ่านหัวหน้าสาขา ผ่านหัวหน้าหลักสูตร พิจารณา
2. เมื่อ ผู้ช่วยอธิการบดี นำน ลงนามแล้ว ให้ผู้ทำสัญญา นำบันทึกข้อความ ส่งทีมงานพัฒนาบุคลากร ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ กองบริหารทรัพยากรน่าน
3. งานพัฒนาบุคลากร ดำเนินการ จัดทำบันทึกข้อความ นำส่ง เรียน อธิการบดี ผ่านคณบดี พร้อมกับให้ผู้ทำสัญญา จัดส่งเอกสารประกอบการขออนุญาต
4. จัดส่งบันทึกข้อความ ทางสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-office) พร้อมส่งเอกสารฉบับจริง (ใส่ซอง) เรียน คณบดีฯ
5. ติดตามเอกสาร / คำสั่ง เพื่อแจ้งให้กับผู้ทำสัญญา

### รายละเอียดเอกสารประกอบสัญญาอนุญาตไปศึกษา ฝึกอบรม หรือปฏิบัติงานวิจัย ณ ต่างประเทศ

ที่	เอกสาร	จำนวน	หมายเหตุ
1	สัญญาอนุญาตไปศึกษา ฝึกอบรม หรือปฏิบัติงานวิจัย ณ ต่างประเทศ	2 ชุด	
2	สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ผู้ทำสัญญา	2 ชุด	
3	สำเนาทะเบียนบ้าน ผู้ทำสัญญา	2 ชุด	
4	สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน คู่สมรส (ถ้ามี)	2 ชุด	เซ็นต์สำเนา
5	สำเนาทะเบียนบ้าน คู่สมรส (ถ้ามี)	2 ชุด	ถูกต้อง
6	สำเนาใบทะเบียนสมรส	2 ชุด	ทุกฉบับ
7	กรณี คู่สมรสเสียชีวิตให้แนบสำเนาใบมรณะบัตร	2 ชุด	
8	กรณี หย่าร้างให้แนบใบสำคัญหย่าร้าง	2 ชุด	
9	กรณี ผู้ทำสัญญา หรือ คู่สมรส เปลี่ยนชื่อ-สกุลให้แนบสำเนา ใบเปลี่ยนชื่อ-สกุล	2 ชุด	
10	อากรแสตมป์ 1 บาท	2 ดวง	ห้ามใช้รูป
11	รูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว	2 รูป	ถ่ายจาก กระดาษ ธรรมดา



รายละเอียดเอกสารประกอบสัญญา กรณีรับทุนไปศึกษา ฝึกอบรม หรือปฏิบัติงานวิจัย  
ณ ต่างประเทศ

ที่	เอกสาร	จำนวน	หมายเหตุ
1	สัญญารับทุนไปศึกษา ฝึกอบรม หรือปฏิบัติงานวิจัย ณ ต่างประเทศ	3 ชุด	
2	สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ผู้ทำสัญญา	3 ชุด	
3	สำเนาทะเบียนบ้าน ผู้ทำสัญญา	3 ชุด	
4	สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน คู่สมรส (ถ้ามี)	3 ชุด	
5	สำเนาทะเบียนบ้าน คู่สมรส (ถ้ามี)	3 ชุด	เซ็นต์สำเนา
6	สำเนาใบทะเบียนสมรส	3 ชุด	ถูกต้องทุกฉบับ
7	กรณี คู่สมรสเสียชีวิตให้แนบสำเนาใบมรณะบัตร	3 ชุด	
8	กรณี หย่าร้างให้แนบบใบสำคัญหย่าร้าง	3 ชุด	
9	กรณี ผู้ทำสัญญา หรือ คู่สมรส เปลี่ยนชื่อ-สกุลให้แนบสำเนาใบเปลี่ยนชื่อ-สกุล	3 ชุด	
10	อากรแสตมป์ 1 บาท	3 ดวง	ห้ามใช้รูปถ่าย
11	รูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว	3 รูป	จากกระดาษ ธรรมดา

**ขั้นตอนการขออนุญาตเดินทางไปต่างประเทศ (กรณีใช้สิทธิลาพักผ่อน/ลากิจ)**

1. ผู้ทำสัญญาเขียนใบลาพักผ่อน/กิจพร้อมกับแนบบใบลาไปต่างประเทศ อย่างละ 1 ฉบับ (ล่วงหน้าก่อนเดินทาง 15 วันทำการ) เสนอต่อรองคณบดี เพื่อขออนุญาต
2. เมื่อรองคณบดี ลงนามแล้ว ให้ผู้ทำสัญญา นำเอกสารมาส่งที่งานพัฒนาบุคลากร ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ กองบริหารทรัพยากรน่าน
3. งานพัฒนาบุคลากร ดำเนินการ จัดทำบันทึกข้อความ นำส่ง เรียง คณบดี (ลงนามในบันทึกข้อความโดย ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรน่าน)
4. จัดส่งบันทึกข้อความ ทางสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์(E-office) พร้อมส่งเอกสารฉบับจริง (ใส่ซอง) เรียง คณบดีฯ
5. ติดตามเอกสาร / คำสั่ง เพื่อแจ้งให้กับผู้ทำสัญญาเอกสารฉบับจริง (ใส่ซอง) เรียง คณบดีฯ

### ข้อควรปฏิบัติในการขออนุญาตไปราชการต่างประเทศ

1. วันที่และกำหนดระยะเวลา ในแบบใบลาฯ จะต้องสัมพันธ์กับข้อความในบันทึกข้อความ
2. การนับระยะเวลาเดินทางให้ครบรวม วันหยุด เสาร์ – อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์
3. การลงลายมือชื่อหรือข้อความ ต้องใช้ปากกาสีน้ำเงินเท่านั้น
4. แบบใบลาฯ และสัญญาฯ ไม่อนุญาตให้พิมพ์ขึ้นใหม่ ต้อง Download จากเว็บไซต์ของกองบริหารงานบุคคล <https://personal.rmutl.ac.th/> ในเมนู คาวนโหลตเอกสาร
5. กรุณากรอกข้อความด้วยลายมือตัวบรรจง
6. ติดรูปถ่ายและอากรแสตมป์ให้ครบถ้วนในสัญญาทุกชุด ตามที่กำหนด
7. ห้ามใช้น้ำยาลบคำผิดทุกกรณี ให้ใช้การขีดทับและลงชื่อกำกับเท่านั้น
8. สัญญาทุกประเภทต้องลงชื่อในส่วนของพยานให้ครบถ้วน พยานคนที่ 1 ต้องเป็นผู้ช่วยอธิการบดีท่าน พยานคนที่ 2 ต้องเป็น ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรท่าน เท่านั้น
9. สัญญาค้ำประกันต้องเป็นบิดา – มารดา เท่านั้น หาก บิดา – มารดา เสียชีวิต ต้องให้ผู้ร่วมสายโลหิตเท่านั้น เป็นผู้ค้ำประกัน
10. ไม่ขีดเขียนใดๆ ลงในส่วนของ “ผู้รับสัญญา” โดยผู้ลงนาม ผู้รับสัญญา คือ รองอธิการบดีด้านวิชาการ เท่านั้น
11. ต้องส่งเอกสารขออนุญาตล่วงหน้าก่อนเดินทาง อย่างน้อย 15 วันทำการ

### การยืมเงินไปราชการ

#### ขั้นตอนการยืมเงิน

- ผู้ยืมกรอกแบบฟอร์มสัญญายืมเงินไปราชการ ลำดับผู้ลงนามอนุมัติสัญญายืมเงิน ตามหนังสือมอบอำนาจ กรณี เงินยืมไม่เกิน 300,000 บาท

เสนอผ่านหัวหน้างานการเงิน ผ่านหัวหน้างานยุทธศาสตร์และบุคลากร ผ่านหัวหน้างานคลังและพัสดุ ผ่านผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรท่าน

กรณี เงินยืมเกิน 300,000 บาท ตามหนังสือมอบอำนาจ

เสนอผ่านหัวหน้างานการเงิน ผ่านหัวหน้างานยุทธศาสตร์และบุคลากร ผ่านหัวหน้างานคลังและพัสดุ ผ่านผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรท่าน ผ่านผู้ช่วยอธิการบดี

#### เตรียมเอกสารประกอบ ดังนี้

- แบบฟอร์มขออนุญาตไปราชการ
- หนังสือต้นเรื่องที่ได้รับมอบหมายให้เดินทางไปราชการ / คำสั่ง / หนังสือเชิญ / โครงการกำหนดการ หรือบันทึกขออนุญาตเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา ที่ได้รับอนุมัติแล้ว (ฉบับจริง)
- แบบฟอร์มใบขออนุญาตใช้รถยนต์ของทางราชการ (กรณี ใช้รถยนต์ของทางราชการ)
- แบบฟอร์มบันทึกข้อความประมาณการค่าใช้จ่าย
- แบบฟอร์มบันทึกข้อความขออนุมัติใช้รถยนต์ส่วนตัว (กรณี รถยนต์ของทางราชการไม่ว่าง)

## ผังกระบวนการและระยะเวลา : การยืมเงินในการเดินทางไปราชการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1		1 วัน	ผู้ยืมกรอกแบบฟอร์มสัญญายืมเงิน ไปราชการ เสนออนุมัติตามลำดับ	ผู้ยืม
2			ผู้ยืมยื่นสัญญายืม พร้อมแนบ เอกสารให้ครบถ้วน (เอกสาร หลักฐานนำมาจากขั้นตอนการขอ อนุญาตไปราชการ) ยื่นที่ห้อง การเงิน	ผู้ยืม
3			เจ้าหน้าที่รับเอกสาร ตรวจสอบ หนังสือและพิจารณาการให้ยืมเงิน	เจ้าหน้าที่ งานบัญชี
4			หัวหน้างานการเงิน ลงนามอนุมัติในสัญญายืมเงิน	หัวหน้างาน การเงิน
5			หัวหน้างานยุทธศาสตร์และ บุคลากร ลงนามอนุมัติในสัญญายืมเงิน	หัวหน้างาน ยุทธศาสตร์ และ บุคลากร
6			หัวหน้างานคลังและพัสดุ ลงนามอนุมัติในสัญญายืมเงิน	หัวหน้างาน คลังและ พัสดุ
7			ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากร ลงนามอนุมัติในสัญญายืมเงิน กรณีเงินยืมไม่เกิน 300,000 บาท	ผอ.กบ. / ผู้ช่วย อธิการบดี

			กรณีเงินยืมเกิน 300,000 ต้องเสนอผู้ช่วยอธิการบดี เป็นลำดับสุดท้าย	
8	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">             เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทรงรถราชการ ตรวจสอบเอกสาร           </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	1 วัน	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารการยืมเงิน	เจ้าหน้าที่งานบัญชี
9	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">             ออกเช็คสั่งจ่าย           </div> <p style="text-align: center;">↓</p>		เจ้าหน้าที่งานบัญชีออกเช็คสั่งจ่ายเสนอผู้มีอำนาจลงนามในเช็คสั่งจ่าย	เจ้าหน้าที่งานบัญชี
10	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">             แจงผู้ยืม รับเงิน/เช็ค           </div> <p style="text-align: center;">↓</p>		งานบัญชีแจ้งผู้ยืม ให้มารับเงินสดหรือ เช็ค	เจ้าหน้าที่งานบัญชี
11	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center;">             จบการทำงาน           </div>			

### การส่งใช้เงินยืมกรณีไปราชการ

การยืมเงิน เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในราชการ

ผู้ยืมจะต้องส่งใบสำคัญคู่จ่ายและเงินเหลือจ่าย (ถ้ามี) เพื่อส่งใช้เงินยืมภายในเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญาเงินยืม

#### ขั้นตอนการส่งใช้เงินยืม

1. กรอกรายงานการเดินทาง (ใบเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ)
2. แนบเอกสาร ที่เกี่ยวข้อง

- ใบรับรองแทนใบเสร็จรับเงิน

กรณี ใช้รถยนต์ส่วนตัว/คาร์ดแท็กซี่/คาร์ดโดยสารประจำทาง/คาร์ดรับจ้าง/รถไฟ

- ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำมันเชื้อเพลิง/ ใบเสร็จรับเงินค่าทางด่วน

กรณี ใช้รถยนต์ราชการ

- ใบเสร็จรับเงิน และ Boarding part

กรณี ค่าโดยสารเครื่องบิน

- ใบเสร็จรับเงิน และ/หรือ ใบแจ้งรายการที่พัก (Folio) ระบุชื่อผู้เข้าพักทุกคน (กรณีค่าเช่าที่พัก

จ่ายจริง) ไม่เกิน 1,000 บาท : คน : คืน กรณี พักคู่ จ่ายจริงไม่เกิน 1,200 : ห้อง

ออกใบเสร็จรับเงินในนามผู้พักตามด้วยชื่อมหาวิทยาลัย กรณี พักห้องคู่ จะต้องมียอดในใบเสร็จรับเงินทั้ง 2 คน และ/หรือใบแจ้งค่าที่พัก (Folio)

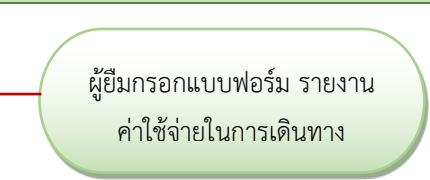
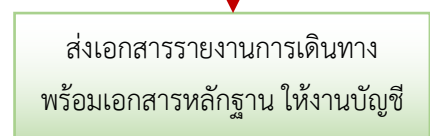
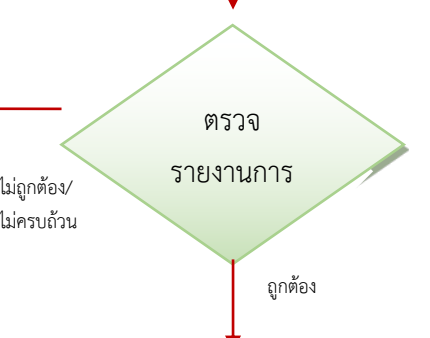
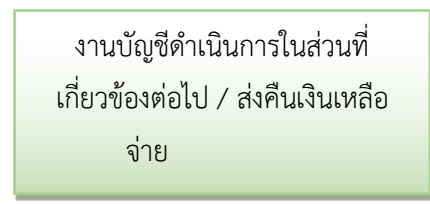

กรณี เหม่าจ่ายที่พัก → ไม่ต้องมีหลักฐาน

- กรณี ค่าเช่ารถตู้/ค่าน้ำมันรถเช่า
- บันทึกขออนุมัติจ้างเหมาบริการยานพาหนะ (ฉบับจริง)
- บันทึกการจัดซื้อจัดจ้างที่ผ่าน ระบบ ERP ผู้มีอำนาจอนุมัติรับทราบ (ฉบับจริง)
- ใบเสร็จรับเงิน (แบบฟอร์ม 2 ท่อน) ใบจองเงินงบประมาณ ERP และสำเนาบัตร

ประชาชนของผู้รับเงิน

- อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ใบเสร็จค่าลงทะเบียน

#### ผังกระบวนการและระยะเวลา : การส่งใช้เงินยืมไปราชการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1		30 นาที	ผู้ยืมกรอกรายงานการเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ	ผู้ยืม
2		5 นาที	ผู้ยืมส่งเอกสารรายงานการเดินทาง ไปราชการ พร้อมเอกสารหลักฐาน ให้งานบัญชี	ผู้ยืม
3		15 นาที	เจ้าหน้าที่งานบัญชีตรวจสอบรายงาน การเดินทางและเอกสารหลักฐาน หากไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน แจ้งผู้ ยืมให้นำกลับไปแก้ไข เพิ่มเติม เอกสาร ให้ครบ	เจ้าหน้าที่ งานบัญชี
4		1 วัน	เจ้าหน้าที่งานบัญชีดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป <u>กรณี</u> เงินยืมเหลือจ่ายให้นำเงิน สดมาคืนที่เจ้าหน้าที่บัญชี	เจ้าหน้าที่ งานบัญชี
5				

## ปัญหาที่พบของผู้รับบริการ

คำถาม	การแก้ปัญหา
1. ได้รับเช็คก่อนไปราชการ 1 วัน (ได้รับช่วงภาคบ่าย) บางครั้งไม่ทันนำเช็คไปเข้าบัญชี	<u>แก้ปัญหา</u> : ขอความอนุเคราะห์งานการเงินนำเช็คเข้าบัญชีให้ - ปัจจุบันมหาวิทยาลัยได้ใช้ระบบการจ่ายเงินเป็น E-payment ส่งตรงเข้าบัญชีผู้ยืมเงินแล้ว
2. การยืมเงินไปราชการได้รับเงินล่าช้า	<u>แก้ปัญหา</u> : ผู้ยืมเงินต้องรีบดำเนินการยื่นเอกสารต่าง ๆ ให้ครบถ้วน ก่อนล่วงหน้าอย่างน้อย 5 วันทำการ เนื่องจากหากมีเอกสารไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ผู้ยืมจะได้รับแก้ไขเอกสารให้ถูกต้อง เตรียมเอกสารให้ครบถ้วน เพื่อให้ทันเวลา
3. ผู้ยืมทำเรื่องไปราชการไม่ทัน หรือทำเรื่องไปราชการแล้วแต่ยืมเงินไม่ทัน	<u>แก้ปัญหา</u> : ผู้ยืมต้องสำรองจ่ายไปก่อน
4. ได้รับหนังสือต้นเรื่อง / คำสั่งให้เดินทางไปราชการก่อน 1-2 วัน ทำให้ต้องทำเรื่องขออนุญาตไปราชการและยืมเงิน	<u>แก้ปัญหา</u> : ต้องเสนอเอกสาร และติดตามด้วยตนเอง (กรณีเร่งด่วน) อาจต้องแจ้งผู้ลงนามพิจารณา และผู้บริหารทราบเหตุผล
5. กรณีใช้รถราชการ ได้ออกคำสั่งให้พนักงานขับรถเดินทางไปราชการ เพื่อส่งบุคลากรไปราชการ หากมีการเปลี่ยนแปลงพนักงานขับรถในวันเดินทาง อาจเนื่องมาจาก ป่วย หรือพนักงานขับรถติดภารกิจสำคัญอื่น	<u>แก้ปัญหา</u> : ผู้ขออนุญาตไปราชการ เมื่อกลับมาจากไปราชการ จะต้องรีบดำเนินการทำบันทึกข้อความขอเปลี่ยนแปลงพนักงานขับรถคนใหม่ทันที
6. กรณีเดินทางไปราชการ แล้วมีการเบิกจ่ายงบประมาณจากส่วนกลาง (สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน จ. เชียงใหม่) หรือ (สถาบันวิจัยเทคโนโลยีเกษตร ลำปาง) จะใช้เอกสารหลักฐานส่งใช้เงินยืมตามที่หน่วยงานกำหนด ทำให้คณะเดินทางไม่ได้เตรียมไปด้วย เพราะต้องรอให้กลับมาถึงยังพื้นที่แล้วจึงจะได้ส่งเอกสารไปให้ จึงทำให้ล่าช้าในการเบิกจ่าย	<u>แก้ปัญหา</u> : ประสานส่วนกลางเรื่องเอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ประกอบในการเบิกจ่าย ก่อนวันเดินทาง
7. กรณียืมเงินไว้แล้ว แต่ยังไม่ได้รับเงิน มีเหตุให้ไม่สามารถเข้าร่วมประชุม อบรมได้	<u>แก้ปัญหา</u> : ทำบันทึกข้อความยกเลิกการเดินทางไปราชการ
8. กรณียืมเงินไว้แล้ว มีการเปลี่ยนแปลงวัน เวลา	<u>แก้ปัญหา</u> : ทำบันทึกข้อความขอเปลี่ยนแปลงวัน เวลา ในการไปราชการ

## ปัญหาที่พบของผู้ให้บริการ

คำถาม	การแก้ปัญหา
1. เขียนประมาณการค่าใช้จ่ายยืมเงิน เขียนเกินความจำเป็น คำนวณเงินผิด	เจ้าหน้าที่การเงินแจ้งผู้ยืมให้นำเอกสารกลับมาแก้ไข ถ้าส่งกลับคืนช้า ก็จะทำให้ได้รับเงินช้าเช่นกัน
2. เอกสารหลักฐานที่ใช้แนบประกอบการยืมเงิน ไม่ครบถ้วน เช่น ไม่ได้แนบประมาณการค่าใช้จ่าย ใบแจ้งรายการที่פק (Folio) ใบเสร็จค่าน้ำมัน (กรณีราชการ) ค่าทางด่วน ค่าลงทะเบียน (กรณีอบรม)	เป็นต้น ทำให้เจ้าหน้าที่การเงินต้องแจ้งให้ผู้ยืมทราบ เพื่อหาเอกสารหลักฐานมาเพิ่มเติมให้ครบถ้วนตามที่แจ้งจึงจะดำเนินการต่อให้
3. ส่งเอกสารหลักฐานเกินกำหนด เช่น ยืมเงินไปราชการ วันที่ 1 พ.ค. 63 และกลับจากเดินทางไปราชการ วันที่ 3 พ.ค. 63 วันครบกำหนดส่งเอกสารใช้เงินยืม คือ วันที่ 18 พ.ค.63 และวันนั้นวันที่ 21 พ.ค. 63 แต่ผู้ยืมเงินยังไม่นำเอกสารมาส่ง ทำให้ เจ้าหน้าที่การเงินไม่สามารถล้างเงินยืมได้	
4. ลงลายมือชื่อ ผู้รับเงิน ในใบเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ไม่ครบ	
5. กรอกรายละเอียดในเอกสารไม่เรียบร้อย	
6. ผู้ยืมเงินใช้ปากกาลบคำผิดลบคำที่ไม่ถูกต้อง ปกติหากคำนั้นผิดให้ขีดฆ่า เซ็นต์ชื่อกำกับ และเขียนใหม่ให้ถูกต้อง	
7. คำนวณวัน เวลา เดินทางไปราชการ ไม่ถูกต้อง ซึ่งมีผลต่อการเบิกเบี้ยเลี้ยง ผู้ยืมเงินคำนวณปันส่วน ค่าน้ำมันให้ผู้ร่วมเดินทาง และพนักงานขับรถ ไม่ถูกต้อง ซึ่งการปันส่วนค่าน้ำมันให้คณะเดินทางนั้น จะนำค่าน้ำมันทั้งหมดหารผู้ร่วมเดินทางยกเว้น พนักงานขับรถไม่หารร่วมด้วย เช่น คณะเดินทางไปราชการทั้งหมด (รวมคนขับรถ) 5 คน มีค่าน้ำมันทั้งหมด 1,000 บาท ให้นำค่าน้ำมัน หาร 4 คน ตัดพนักงานขับรถออก $1,000/4 = 250$ บาท ต่อคน	
8. ใบเสร็จค่าน้ำมัน ที่ระบุเวลา ซึ่งไม่สัมพันธ์กับเวลากลับจากการเดินทางไปราชการ เช่น บิมน้ำมันบางแห่งใบเสร็จค่าน้ำมัน ได้ระบุเวลาไว้ สมมุติ เติมน้ำมัน ณ จ.น่าน เวลา 15.30 น. และผู้ยืมเงินได้มาส่งใช้เงินยืม โดยกรอกรายงานการเดินทาง เวลากลับ 20.00 น. ซึ่งมีช่วงเวลาห่าง 4.30 ชั่วโมง (15.30 – 20.00 น.) ทำให้เป็นที่น่าสังเกตอย่างยิ่ง ซึ่งจะสัมพันธ์กับการเบิกค่าเบี้ยเลี้ยงด้วย	

แบบฟอร์มที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำไปใช้ประโยชน์



ใบขออนุญาตไปราชการ (สังกัดคณะ)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน  
Rajamangala University of Technology Lanna Nan  
อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน 55000  
phuplang, Nan 55000

วันที่ (Day).....เดือน (Month).....ปี (Year).....

เรื่อง ขออนุญาตไปราชการ (Request for approval of absence to perform civil service duty)

เรียน รองคณบดี/คณบดีคณะ..... (Assistant to the president of Rajamangala University of Technology Lanna)

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....

I, Mr./Mrs./Miss.....

มีความประสงค์จะเดินทางไปเพื่อ.....

Would like to go for (reason)

จึงขออนุญาตเดินทางไปจังหวัด.....มีกำหนด.....วัน

So I have to go to (province) for days

นับตั้งแต่วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....ถึงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

From (day) month year to (day) month year

โดยขออนุญาตใช้เงิน  งบประมาณ  เงินผลประโยชน์ ประจำปีงบประมาณ.....หมวดค่าตอบแทน ใช้สอย วัสดุ

By using the budget from annual government budget beneficial budget of year payment expense material

สำหรับเป็นค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทาง ค่าเช่าที่พัก และค่ายานพาหนะ ในการเดินทางไปราชการ หรือ  ไม่ขออนุญาตใช้เงินทั้งสองประเภท

to pay for traveling, hotel, and transportation

ในการเดินทางไปราชการครั้งนี้

in this duty

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา (For your consideration)

ขอแสดงความนับถือ (Respectfully yours)

(.....)

ตำแหน่ง (Position).....

งานสอนและงานฟาร์ม ข้าพเจ้าได้มอบให้บุคคลต่อไปนี้รับผิดชอบเรียบร้อยแล้ว คือ

ให้นาย/นาง/นางสาว.....เป็นผู้รับผิดชอบ

For teaching, I ask Mr./Mrs./Miss to be responsible.

<p>1. ความเห็นของหัวหน้าหลักสูตร..... Approval of Head of Course เห็นควร <input type="checkbox"/> อนุญาต (Approve) <input type="checkbox"/> ไม่อนุญาต (Disapprove) ลงชื่อ (Signature)..... (.....) ...../...../.....</p>	<p>2. ความเห็นของหัวหน้าสาขา..... Approval of Head of Department เห็นควร <input type="checkbox"/> อนุญาต (Approve) <input type="checkbox"/> ไม่อนุญาต (Disapprove) ลงชื่อ (Signature)..... (.....) ...../...../.....</p>
<p>3. ความเห็นของรองคณบดีคณะ..... Approval of Deputy Dean <input type="checkbox"/> อนุญาต (Approve) <input type="checkbox"/> ไม่อนุญาต (Disapprove) ลงชื่อ (Signature)..... (.....) ...../...../.....</p>	<p>3. ความเห็นของคณบดีคณะ..... Approval of Dean <input type="checkbox"/> อนุญาต (Approve) <input type="checkbox"/> ไม่อนุญาต (Disapprove) ลงชื่อ (Signature)..... (.....) ...../...../.....</p>





สำหรับใช้เงินส่วนกลาง (น่าน)

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน ตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ๕๕๐๐๐  
โทรศัพท์ ๐ ๕๔๗๑ ๐๒๕๔ ต่อ ๑๑๐๒

ที่ อว ๐๖๕๔.๒๕/พิเศษ วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ขออนุมัติประมาณการค่าใช้จ่ายไปราชการ

เรียน ผู้ช่วยอธิการบดี น่าน ผ่านผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรน่าน ผ่านหัวหน้างานคลังและพัสดุ  
ผ่านหัวหน้างานยุทธศาสตร์และบุคลากร

ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....ตำแหน่ง.....

เข้าร่วม.....

ณ.....จังหวัด.....

ระหว่างวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....ถึงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

จึงขออนุมัติเบิกค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการโดยยึดหลักการประหยัด ดังนี้

- |  |                             |
|--|-----------------------------|
| ๑. ค่าเบี้ยเลี้ยง จำนวน.....วัน วันละ.....บาท                      | เป็นเงิน.....บาท            |
| ๒. ค่าที่พัก จำนวน.....คน จำนวน.....ห้องๆ ละ.....บาท จำนวน.....วัน | เป็นเงิน.....บาท            |
| ๓. ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง (รถราชการ,จ้างเหมารถตู้)                    | เป็นเงิน.....บาท            |
| ๔. ค่าลงทะเบียน  | เป็นเงิน.....บาท            |
| ๕. ค่ายานพาหนะ (กรอกรายละเอียดให้ครบถ้วน ชัดเจน)                   |                             |
| ๕.๑ รถยนต์ส่วนตัว กิโลเมตร..... x ..... บาท (ไป-กลับ)              | เป็นเงิน.....บาท            |
| ๕.๒ รถโดยสารประจำทาง จาก.....ถึง.....เที่ยวละ.....(ไป-กลับ)        | เป็นเงิน.....บาท            |
| - ค่ามอเตอร์ไซด์รับจ้าง จาก.....ถึง.....เที่ยวละ.....(ไป-กลับ)     | เป็นเงิน.....บาท            |
| - ค่าแท็กซี่ จาก.....ถึง.....เที่ยวละ.....(ไป-กลับ)                | เป็นเงิน.....บาท            |
| - ค่ารถประจำทาง จาก.....ถึง.....เที่ยวละ.....(ไป-กลับ)             | เป็นเงิน.....บาท            |
| - .....  | เป็นเงิน.....บาท            |
| - .....  | เป็นเงิน.....บาท            |
| - .....  | เป็นเงิน.....บาท            |
|  | รวมเป็นเงินทั้งสิ้น.....บาท |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....  
(.....)

ความเห็นของหัวหน้างานยุทธศาสตร์และบุคลากร

ความเห็นของหัวหน้างานคลังและพัสดุ

.....

.....

ลงชื่อ.....

ลงชื่อ.....

(.....)

(.....)

ความเห็นของผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรน่าน

ความเห็นของผู้ช่วยอธิการบดี น่าน

ลงชื่อ.....

ลงชื่อ.....

(.....)

(.....)



ใบขออนุญาตไปราชการ (สังกัดกอง)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน  
Rajamangala University of Technology Lanna Nan  
อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน 55000  
phuplang, Nan 55000

วันที่ (Day).....เดือน (Month).....ปี (Year).....

เรื่อง ขออนุญาตไปราชการ (Request for approval of absence to perform civil service duty)

เรียน ผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา (Assistant to the president of Rajamangala University of Technology Lanna)

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....

I, Mr./Mrs./Miss.....

มีความประสงค์จะเดินทางไปเพื่อ.....

Would like to go for (reason)

จึงขออนุญาตเดินทางไปจังหวัด.....มีกำหนด.....วัน

So I have to go to (province) for days

นับตั้งแต่วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....ถึงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

From (day) month year to (day) month year

โดยขออนุญาตใช้เงิน  งบประมาณ  เงินผลประโยชน์ ประจำปีงบประมาณ.....หมวดค่าตอบแทน ใช้สอย วัสดุ

By using the budget from annual government budget beneficial budget of year payment expense material

สำหรับเป็นค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทาง ค่าเช่าที่พัก และค่ายานพาหนะ ในการเดินทางไปราชการ หรือ  ไม่ขออนุญาตใช้เงินทั้งสองประเภท

to pay for traveling, hotel, and transportation

ในการเดินทางไปราชการครั้งนี้

in this duty

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา (For your consideration)

ขอแสดงความนับถือ (Respectfully yours)

(.....)

ตำแหน่ง (Position).....

งานที่ปฏิบัติ ข้าพเจ้าได้มอบให้บุคคลต่อไปนี้รับผิดชอบเรียบร้อยแล้ว คือ

Work , I ask the people below to deputize for me

งานที่ปฏิบัติให้นาย/นาง/นางสาว.....เป็นผู้รับผิดชอบ

Work performed for Mr./Mrs./Miss

to be responsible.

1. (สังกัดกอง) ความเห็นของหัวหน้างาน.....

2.(สังกัดกอง) ความเห็นของผู้อำนวยการกอง.....

เห็นควร  อนุญาต (Approve)  ไม่อนุญาต (Disapprove)

เห็นควร  อนุญาต (Approve)  ไม่อนุญาต (Disapprove)

ลงชื่อ (Signature).....

ลงชื่อ (Signature).....

(.....)

(.....)

...../...../.....

...../...../.....

3. ความเห็นผู้ช่วยอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

Approval of Assistant to the president

อนุญาต (Approve)  ไม่อนุญาต (Disapprove)

ลงชื่อ (Signature).....

(.....)

...../...../.....



### บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน ตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ๕๕๐๐๐

โทรศัพท์ ๐ ๕๔๗๑ ๐๒๕๔ โทรสาร ๐ ๕๔๗๗ ๑๓๙๘

ที่ อว ๐๖๕๔.๒๕/พิเศษ

วันที่

เดือน

พ.ศ.

เรื่อง ขออนุญาตใช้รถยนต์ของทางราชการ และขออนุมัติให้พนักงานขับรถยนต์เดินทางไปราชการ

เรียน ผู้ช่วยอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ผ่านผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรน่าน  
ผ่านหัวหน้างานบริการ ผ่านหัวหน้ายานพาหนะ

ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอใช้รถยนต์ของทางราชการ เพื่อ.....

ณ.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....มีผู้โดยสารจำนวน.....คน ระหว่างวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....น. ถึงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.

โดยขอให้ไปรับข้าพเจ้าที่.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ขอใช้บริการ

(.....)

เบอร์โทรติดต่อ.....

ความเห็นของ หัวหน้ายานพาหนะ

เห็นควรอนุญาตใช้รถยนต์หมายเลขทะเบียน.....โดยให้.....

เป็นพนักงานขับรถ และเดินทางไปราชการในครั้งนี้

โปรดพิจารณาเรื่องด้วย.....

ลงชื่อ.....หัวหน้ายานพาหนะ

(.....)

ความเห็นของ หัวหน้างานบริการ

เห็นควรอนุญาต  อนุญาต  ไม่อนุญาต เนื่องจาก.....

ลงชื่อ.....หัวหน้างานบริการ

(.....)

#### ส่วนนี้เฉพาะผู้ขอใช้รถยนต์ของทางราชการ กรณีต่างจังหวัด

ความเห็นของ ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรน่าน

เห็นควรอนุญาต  ไม่อนุญาต เนื่องจาก.....

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรน่าน

(.....)

ความเห็นของ ผู้ช่วยอธิการบดี น่าน

อนุญาต  ไม่อนุญาต เนื่องจาก.....

ลงชื่อ.....ผู้ช่วยอธิการบดี น่าน

(.....)

### หลักเกณฑ์การขอใช้รถยนต์ของทางราชการไปต่างจังหวัด

1. ผู้ช่วยอธิการบดี/ผู้อำนวยการกอง มีจำนวนผู้เดินทางตั้งแต่ 1 คน ขึ้นไป
2. รองคณบดี/อาจารย์/เจ้าหน้าที่ มีจำนวนผู้เดินทางตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป (ยกเว้นรถบรรทุก)
3. แนบคำสั่ง หรือใบขออนุญาตไปราชการ เอกสารโครงการ กำหนดการ โดยยื่นเอกสารขออนุญาตใช้รถอย่างน้อย 2 วันทำการ
4. การขอใช้รถยนต์ของทางราชการ “กรณีเดินทางไปต่างจังหวัดต้องได้รับการพิจารณาอนุมัติจากผู้ช่วยอธิการบดีผ่านผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรผ่านหัวหน้างานบริการ ผ่านหัวหน้ายานพาหนะ
5. กรณีขอใช้รถมีนิตศครมีจำนวนผู้โดยสาร ตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป และขอใช้ล่วงหน้าอย่างน้อย 15 วันทำการ

### ส่วนนี้สำหรับพนักงานขับรถยนต์ใช้บันทึกการใช้รถยนต์

เวลาเริ่มออกปฏิบัติราชการ.....น. เลขไมล์เริ่มต้นเลขที่.....กม. จำนวนผู้โดยสาร.....คน  
 เวลากลับจากปฏิบัติราชการ.....น. เลขไมล์สิ้นสุดเลขที่.....กม.  
 เติมน้ำมันเชื้อเพลิง.....ลิตร

### สรุปผลการปฏิบัติงาน

.....  
 .....  
 .....  
 .....

มากที่สุด     มาก     ปานกลาง     น้อย     ควรปรับปรุง

### ข้อเสนอแนะ/อุปสรรค

.....  
 .....  
 .....

ลงชื่อ.....พนักงานขับรถยนต์

(.....)

...../...../.....

(กรณีเร่งด่วนขอใช้รถยนต์ราชการให้ติดต่อ หัวหน้ายานพาหนะ นายเกรียงไกร ณะมิตร โทร. 085-1362731)

## สัญญายืมเงิน (ไปราชการ)

เลขที่.....

ครบกำหนด.....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....ตำแหน่ง.....ระดับ.....  
สังกัด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน มีความประสงค์ที่จะขอยืมเงินจากมหาวิทยาลัยฯ เพื่อใช้จ่ายในการ  
เดินทางไปราชการ จังหวัด.....ตั้งรายละเอียดต่อไปนี้

1. ค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทางข้าราชการ จำนวน.....คนๆ ละ.....บาท/วัน จำนวน.....วัน เป็นเงิน
2. ค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทางลูกจ้างฯ พนง.มหาวิทยาลัย จำนวน.....คนๆ ละ.....บาท/วัน จำนวน.....วัน เป็นเงิน
3. ค่าที่พักข้าราชการ/ลูกจ้างฯ/พนง.มหาวิทยาลัย จำนวน.....คน จำนวน.....ห้อง ๆ ละ.....บาท/วัน เป็นเงิน
4. ค่ายานพาหนะ
5. ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงและอื่น ๆ
6. ค่าลงทะเบียน
7. อื่น ๆ.....

บาท	สต.

ตัวอักษร (.....) รวมเป็นเงินทั้งสิ้น

ได้รับอนุมัติให้เดินทางตั้งแต่วันที่.....ถึงวันที่.....

ข้าพเจ้าสัญญาว่าจะปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการ และจะนำไปสำคัญคู่จ่ายที่ถูกต้องพร้อมทั้งคืนเงินเหลือจ่าย(ถ้ามี)  
ส่งใช้ภายในกำหนดไว้ในระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง คืนภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่กลับจากเดินทางไปราชการ ถ้าข้าพเจ้า  
ไม่ส่งตามกำหนด ข้าพเจ้ายินยอมให้หักเงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ หรือเงินอื่นใดที่ข้าพเจ้าจะพึงได้รับจากทาง  
ราชการชดใช้จำนวนเงินยืมไปให้ครบถ้วนได้ทันที

ลายมือชื่อ.....ผู้ยืมเงิน วันที่.....

เรียน ผู้ช่วยอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

ได้ตรวจสอบแล้ว เห็นสมควรยืมเงินตามใบยืมเงินฉบับนี้ได้ จำนวน.....บาท (.....)

ลงชื่อ.....หัวหน้างานการเงิน

ลงชื่อ.....หัวหน้างานยุทธศาสตร์และบุคลากร

(.....)

(.....)

วันที่...../...../.....

วันที่...../...../.....

## คำอนุมัติ

ลงชื่อ.....หัวหน้างานคลังและพัสดุ

อนุมัติให้ยืมตามเงื่อนไขข้างต้นได้ เป็นจำนวน.....บาท

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากร

(.....)

(.....)

วันที่...../...../.....

วันที่...../...../.....

อนุมัติให้ยืมตามเงื่อนไขข้างต้นได้ เป็นจำนวน.....บาท

ชื่อผู้อนุมัติ.....ผู้ช่วยอธิการบดี น่าน

(.....)

วันที่...../...../.....

ได้รับเงินยืมจำนวน.....บาท (.....) เป็นการถูกต้องแล้ว

(ลงชื่อ).....ผู้รับเงิน วันที่.....

สัญญาออมเงินเลขที่..... วันที่.....  
 ชื่อผู้ออมเงิน..... จำนวนเงิน.....บาท

ใบเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ

ที่ทำการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน  
 วันที่.....

เรื่อง ขออนุมัติเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ

เรียน รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน

ตามคำสั่ง/บันทึกที่.....ลงวันที่.....ได้อนุมัติให้

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง.....

สังกัด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พร้อมด้วย.....

เดินทางไปปฏิบัติราชการ.....

.....โดยออกเดินทางจาก

( ) บ้านพัก ( ) สำนักงาน ( ) ประเทศไทย ตั้งแต่วันที่.....เวลา.....น.

และกลับถึง ( ) บ้านพัก ( ) สำนักงาน ( ) ประเทศไทย ตั้งแต่วันที่.....เวลา.....น.

รวมไปราชการครั้งนี้.....วัน.....ชั่วโมง

ข้าพเจ้าขอเบิกเงินค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการสำหรับ ( ) ข้าพเจ้า ( ) คณะเดินทาง ดังนี้

ค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทางประเภท.....จำนวน.....วัน รวม.....บาท

ค่าเช่าที่พักประเภท.....จำนวน.....วัน รวม.....บาท

ค่าพาหนะ..... รวม.....บาท

ค่าใช้จ่ายอื่น..... รวม.....บาท

รวมเป็นเงินทั้งสิ้น.....บาท

จำนวนเงิน (ตัวอักษร) .....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่ารายการที่กล่าวมาข้างต้นเป็นความจริง และหลักฐานการจ่ายที่ส่งมาด้วย

จำนวน.....ฉบับ รวมทั้งจำนวนเงินที่ขอเบิกถูกต้องตามกฎหมายทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้ขอรับเงิน

(.....)

ตำแหน่ง.....



กระทรวงศึกษา  
 ในบริบทของทุนในเศรษฐกิจ  
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ป่าน

วันเดือนปี	ประเภทเงิน งบประมาณ	รายละเอียด	จำนวนเงิน		รวมเงิน
			บาท	สต.	
		ค่า.....จาก..... ..... ถึง..... เที่ยวละ.....บาท ไป / กลับ			
		ค่า.....จาก..... ..... ถึง..... เที่ยวละ.....บาท ไป / กลับ			
		ค่า.....จาก..... ..... ถึง..... เที่ยวละ.....บาท ไป / กลับ			
		ค่า.....จาก..... ..... ถึง..... เที่ยวละ.....บาท ไป / กลับ			
รวมเงินทั้งสิ้น					

ข้าพเจ้าขอรับรองว่ารายละเอียดที่กล่าวข้างบนนี้ ข้าพเจ้าได้แจ้ง ไปในราชการ โดยยื่นและข้าพเจ้า  
 ได้เรียกเก็บใบสำคัญของผู้รับเงินไว้บ้างแล้วจนเสร็จจะเรียกได้ ใบสำคัญเหล่านี้ได้ฝากหรือยึดถือเอาไว้  
 หากกลับมาใช้เงินในสำคัญข้างเงินรัฐขนาด ได้บ้าง และได้แจ้งเงินทศรองไปตามใบกำกับแล้ว

(ลงชื่อ).....  
 (.....)  
 ตำแหน่ง.....  
 วันที่.....





## 5. ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มีเป้าหมายในการพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีนโยบายที่ผลักดันให้มีการจัดการความรู้ทั่วทั้งมหาวิทยาลัยที่ต่อบริษัทฯ และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยมีการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัย (Tacit Knowledge) ถ่ายทอดไปสู่บุคลากรและนำไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบ (Explicit Knowledge) จนเกิดเป็นแนวปฏิบัติให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถ่ายทอดความรู้ภายในหน่วยงาน เป็นการสนับสนุนการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานที่เกิดจากการจัดการความรู้ของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนัก และเข้าใจถึงความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการความรู้มากขึ้น มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการจัดการความรู้กับผู้เชี่ยวชาญ และระหว่างหน่วยงานตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปจัดการความรู้ในหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรม ชัดเจน ครอบคลุมทุกภารกิจของมหาวิทยาลัย โดยใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน เพิ่มประสิทธิภาพให้มีความก้าวหน้า นำพามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป ซึ่งมหาวิทยาลัยฯ ได้เล็งเห็นความสำคัญของการนำกระบวนการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ และพัฒนาฐานความรู้ภายในหน่วยงาน และพัฒนามหาวิทยาลัย นั้น

เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนัก และเข้าใจถึงความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการความรู้มากขึ้น มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการจัดการความรู้กับผู้เชี่ยวชาญ และระหว่างหน่วยงานตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปจัดการความรู้ในหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรม ชัดเจน ครอบคลุมในประเด็นยุทธศาสตร์ การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และพันธกิจมหาวิทยาลัย โดยใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน เพิ่มประสิทธิภาพให้มีความก้าวหน้า นำพามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป

ซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน ได้เล็งเห็นความสำคัญของการนำกระบวนการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาคุณภาพและ ประสิทธิภาพ และพัฒนาฐานความรู้ภายในหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและบังเกิดผลต่อการปฏิบัติด้านพัฒนาองค์กร จึงได้จัดทำหนดองค์ความรู้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน เรื่อง เทคนิคการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ (การเดินทางไปราชการ การยืมเงิน การส่งใช้เงินยืม)

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีประเด็นองค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์พันธกิจมหาวิทยาลัย

### เป้าหมาย

1. มหาวิทยาลัยมีผลการประเมินของมหาวิทยาลัยทางด้านหลักธรรมาภิบาล ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) คิดเป็นร้อยละ 80

## 6. แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

### 1. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้

#### กองบริหารทรัพยากร

- |                      |             |
|----------------------|-------------|
| 1. นางนราพร          | จันทิบูลย์  |
| 2. นางสาวกาญจนา      | บุญอิน      |
| 3. นางสาวเอื้องเหนือ | นิกรพันธ์ุ์ |

4. นางสาวศุภลักษณ์ภัทร์	รัตน์อารีกุล
5. นางเนาวเรศ	ตาปวง
6. นางสาวปุกนิภา	อินทะรังษี
7. นางสาวชฎารัตน์	มัทสพันธ์

#### กองการศึกษา

1. นางณปภัช	พันธุ์แก้ว
2. นางสาวปราณี	มะโนวร
3. นางสาวสุภัทวดี	พิมพ์มาศ

#### เจ้าหน้าที่คณะ

1. นางเบญจวรรณ	คำสองสี
2. นางสาวรัชชานียา	ผัดอิน
3. นางสาววีรัตน์	พรหมไชยวงศ์

#### สำนักงานบริหาร

1. นายอัมพร	นนทเสน
2. นางจารุวรรณ	อินทรทิพย์

## 2. การกำหนดประเด็นความรู้ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน 1 ประเด็น

จัดประชุมระดมสมองในกลุ่มคณะกรรมการจัดการความรู้ เพื่อกำหนดประเด็นความรู้ คณะกรรมการได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นว่าปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนโครงการการบริหาร ทำให้ขั้นตอนการเสนอหนังสือเกิดความผิดพลาด นอกจากนี้มีบุคลากรที่มาบรรจุใหม่ และบุคลากรที่จะต้องเดินทางไปราชการนาน ๆ ไปครั้ง ทำให้เวลาเตรียมเอกสารขอไปราชการไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ไม่เป็นไปตามขั้นตอน คณะกรรมการจัดการความรู้ จึงได้เสนอประเด็น เทคนิคการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ และสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เรื่อง การเดินทางไปราชการ การยืมเงิน การส่งใช้เงินยืม

โดยแต่ละคนเสนอหัวข้อ นำหัวข้อมาพิจารณาคัดเลือก ใช้มติที่ประชุม เสียงส่วนใหญ่ การตัดสินใจเลือกเพราะ

1. สอดคล้องกับเป้าหมาย พันธกิจ วิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
2. ปรับปรุงแล้วเห็นได้ชัด (เป็นรูปธรรม)
3. ผู้บริหารให้การสนับสนุน
4. เป็นความรู้ที่ต้องจัดการอย่างเร่งด่วน เพราะมักพบปัญหาในการดำเนินการต่าง ๆ บ่อยครั้ง

**3. กำหนดประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้** เรื่อง เทคนิคการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ (การเดินทางไปราชการ การยืมเงิน การส่งใช้เงินยืม) ในรายละเอียด ประกอบด้วย ขั้นตอนและปัญหาการเดินทางไปราชการ ขั้นตอนและปัญหาการยืมเงินไปราชการ ขั้นตอนและปัญหาการส่งใช้เงินยืมไปราชการ

โดยมีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน จำนวน 7 ครั้ง

#### 4. กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์

การกำหนดกลุ่มเป้าหมายการนำไปใช้ประโยชน์ คือ บุคลากรในทร.ล้านนา น่าน

7. ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดี ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

มหาวิทยาลัยมีผลการประเมินของมหาวิทยาลัยทางด้านหลักธรรมาภิบาล ตามเกณฑ์การประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) คิดเป็นร้อยละ 80

#### 8. ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

1. ความร่วมมือของคณะกรรมการจัดการความรู้ ที่เข้าร่วมถ่ายทอดประสบการณ์ ถ่ายทอดความรู้
2. การเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงาน เช่น ปฏิบัติได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความพึงพอใจ ปัญหาในการทำงานลดลง อำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ
3. ประโยชน์ที่ได้จากการจัดการความรู้ นำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้
4. การนำความรู้ที่นั้น ๆ ไปใช้ต่อยอดในการทำงานต่อไป

#### 9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

1. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะต้องมีการพบปะ พูดคุยกันหลายครั้ง บางคนมีภารกิจอื่นไม่สามารถ เข้าร่วมได้ทุกครั้ง
2. ในปีต่อไป การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ ควรเปลี่ยนแปลงชุดใหม่ เพื่อให้บุคลากรที่ยังไม่เคยเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ ได้มีโอกาสได้มาเป็นคณะกรรมการและหาประเด็นใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ ต่อองค์กร

#### ภาพกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน จำนวน 7 ครั้ง



ครั้งที่ 1 ชั้นตอนที่ 1 ประชุมกำหนดประเด็น  
และเป้าหมาย KM กำหนดกลุ่มเป้าหมาย



ครั้งที่ 2 ชั้นตอนที่ 2 การสร้างและแสวงหาความรู้  
(สกัดความรู้จากตัวบุคคล)



ครั้งที่ 3 ชั้นตอนที่ 2 การสร้างและแสวงหาความรู้  
(สกัดความรู้จากตัวบุคคล)



ครั้งที่ 4 ชั้นตอนที่ 2 การสร้างและแสวงหาความรู้ (สกัดความรู้จากตัวบุคคล)



ครั้งที่ 5 ชั้นตอนที่ 2 การสร้างและแสวงหาความรู้ (สกัดความรู้จากตัวบุคคล)



ครั้งที่ 6 ชั้นตอนที่ 2 การสร้างและแสวงหาความรู้ (สกัดความรู้จากตัวบุคคล)  
ถ่ายทอดความรู้เป็นภาพวาด



ครั้งที่ 7 ชั้นตอนที่ 2 การสร้างและแสวงหาความรู้ (สกัดความรู้จากตัวบุคคล)  
เชิญวิทยากร จากคลังจังหวัดน่าน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และบุคลากรที่สนใจ

## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

ชื่อผลงาน เทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร

1. เจ้าของผลงาน กองบริหารทรัพยากร ร่วมกับ กองการศึกษา
2. สังกัด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก
3. ชุมชนนักปฏิบัติ
  - ด้านการผลิตบัณฑิต
  - ด้านการวิจัย
  - ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

### 4. ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

#### 4.1 ด้านเทคนิคในการสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการ

##### 4.1.1 การเรียนรู้ธรรมชาติของผู้มารับบริการ

- ผู้ให้บริการเรียนรู้และทำความเข้าใจในความเป็นตัวตนของผู้มารับบริการ เช่น บุคลิก พฤติกรรมการแสดงออก อารมณ์ความรู้สึก ณ ตอนมาขอรับบริการ ว่าเป็นอย่างไร เพื่อจะได้ตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ

##### 4.1.2 การทำความเข้าใจในความต้องการของผู้มารับบริการ

- ทำความเข้าใจในความต้องการของผู้มารับบริการจะช่วยให้สามารถส่งมอบบริการได้ตรงกับความ ต้องการได้มากยิ่งขึ้น เช่น การตั้งคำถามโดยเลือกใช้คำพูดที่เหมาะสม ซึ่งผู้ให้บริการควรมีความสนใจ และใส่ใจผู้มารับบริการ ไม่ควรแสดงอาการปฏิกิริยาที่ไม่พอใจออกมา ควรรับฟังความต้องการและปัญหาของผู้มารับบริการ

##### 4.1.3 การมีมนุษยสัมพันธ์ และการมีความสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการ

- การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ก่อให้เกิดความร่วมมือใน การทำงาน สร้างความพึงพอใจให้กับทั้งสองฝ่าย ดังนั้น พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการต้องมีความเหมาะสม ถูกกาลเทศะ

- การให้บริการเหนือความคาดหวังของผู้รับบริการ จะเป็นกลยุทธ์ที่ดีที่สุดในการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

##### 4.1.4 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ

- การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดี อีกทางหนึ่ง ทำให้การทำงานเกิดความรวดเร็วโดยเฉพาะด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ เช่น Website Facebook Line และการสร้าง QR Code ซึ่งการเลือกใช้ application ต่าง ๆ มาทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น เป็นอีกเทคนิคหนึ่งที่ต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และนำแนวปฏิบัติที่ดีมา ประมวลเพื่อการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

## 4.2 ด้านวิธีการสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการ

### 4.2.1 การให้บริการที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ

- กระบวนการให้บริการมุ่งเน้นที่ความคล่องตัวในการทำงาน สามารถปรับเปลี่ยนหรือยืดหยุ่นได้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว เช่น การนำเทคโนโลยี แบบฟอร์ม และตัวอย่าง เพื่อให้ง่ายต่อการรับบริการ
- นำความคิด ความต้องการของผู้รับบริการมาพิจารณาเพื่อนำไปสู่การออกแบบการให้บริการที่เหมาะสมที่ผู้รับบริการต้องการ

### 4.2.2 การพัฒนาการให้บริการ

- ปรับลดกระบวนการหรือขั้นตอนการบริการที่ไม่จำเป็นออก พึงระลึกเสมอว่า งานที่ดีไม่ควรซับซ้อน
- คำแนะนำจากผู้รับบริการจะนำมาซึ่งการปรับปรุงการให้บริการตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ
- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และเข้าใจง่าย
- จัดทำแบบฟอร์มเอกสารออนไลน์
- นำแบบอย่างการให้บริการที่ดี ที่รู้สึกประทับใจ จากการใช้บริการของหน่วยงานภายนอกมาปรับใช้กับการให้บริการของตนเองตามความเหมาะสม

### 4.2.3 การคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

- การให้ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดี โดยเฉพาะในเรื่องการมีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผลประโยชน์ของผู้รับบริการ การให้ข้อมูลแก่ผู้มารับบริการต้องชัดเจน โปร่งใส ตรวจสอบได้

### 4.2.4 การรู้จักตนเอง

- การรู้จักตัวเองเป็นเรื่องที่สำคัญในการให้บริการ ควรที่จะต้องรู้จักตนเองให้ถ่องแท้ รู้จักความสามารถ ความพร้อมในการให้บริการ และบุคลิกภาพ เพื่อการปรับปรุงตนเอง
- จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อนำผลการประเมินมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

## 5. ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

ในสถานะเศรษฐกิจที่มีการแข่งขัน การบริการ เป็นงานที่สร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการและผู้มาติดต่อ การให้บริการที่ดีจะส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน และความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียอย่างร้ายแรงต่อองค์กร เช่น หากเราเข้าใช้บริการในสถานที่ต่าง ๆ เราก็ต้องการการบริการที่ดี พนักงานบริการอย่างสุภาพ ให้คำแนะนำปรึกษาที่ดี เป็นต้น ซึ่งเป็นหนึ่งในความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นแล้วเรื่องของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับองค์กรที่เป็นธุรกิจในด้านงานบริการ

สถานศึกษานับเป็นธุรกิจอีกประเภทหนึ่งที่มีการแข่งขันค่อนข้างสูง ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่ามีสถานศึกษาต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย ทั้งสถานศึกษาที่อยู่ในการดูแลกำกับของรัฐ และสถานศึกษาเอกชน เมื่อมี



คู่แข่งมากขึ้น การแข่งขันของแต่ละสถาบันก็สูงขึ้น ทำให้ แต่ละสถาบันเร่งพัฒนาตนเองเพื่อให้ทัดเทียมคู่แข่ง ซึ่งแต่ละสถาบันมีการจัดทำกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของสถาบันและสร้างความพึงพอใจให้กับนักศึกษา ผู้ปกครอง และบุคคลภายนอก ซึ่งสถานศึกษานอกจากจะแข่งขันทางการจัดการความรู้ กระบวนการจัดการทางด้านวิชาการแล้ว ในส่วนของการสนับสนุนต่าง ๆ ก็มีสำคัญไม่แพ้กัน โดยเฉพาะคุณภาพการให้บริการในสถานศึกษานับเป็นอีกกระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญมาก ซึ่งจะเป็นจุดที่สร้างจุดต่างให้สถาบันการศึกษาที่เป็นคู่แข่ง และเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพราะนอกจากจะทำให้ นักศึกษา ผู้ปกครอง และบุคคลภายนอกเกิดความพึงพอใจแล้ว ยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นอีกทั้งยังเป็นการสร้างความประทับใจและเป็นการบ่งบอกถึงการบริหารจัดการที่ประสบความสำเร็จของสถาบัน เมื่อนักศึกษา ผู้ปกครอง และบุคคลภายนอก เกิดความประทับใจย่อมนำมาซึ่งชื่อเสียงความต้องการของลูกค้า

ในส่วนของหน่วยงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พิชญ์โลก ที่มีการให้บริการแก่ นักศึกษา คณาจารย์ ผู้ปกครองและหน่วยงานภายนอก ได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และพันธกิจ จึงได้กำหนดประเด็นความรู้ที่ต้องการจัดการความรู้ เรื่อง เทคนิคและวิธีการในการสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร เพื่อพัฒนากระบวนการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการสร้างความพึงพอใจให้ได้มากที่สุด รวมทั้งมีขั้นตอนการปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่มาขอรับบริการ

## 6. แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

### 6.1 ขั้นตอนกระบวนการในการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี

6.1.1 ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการ

6.1.2 จัดประชุมคณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ เพื่อกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้อง กับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน ที่ครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต ด้านการวิจัย และด้านการบริหารจัดการ บุคลากรที่เกี่ยวข้องในการกำหนดประเด็นความรู้ ประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา, พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา, พนักงานราชการ, ลูกจ้างประจำ และ ลูกจ้างชั่วคราว จากการระดมความคิดสามารถกำหนดประเด็นความรู้ ด้านการบริหารจัดการ คือ เทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจการให้บริการแก่ผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร และร่วมกันจัดทำแผนการจัดการองค์ความรู้ (KM Action Plan)

6.1.3 ดำเนินงานตามแผนงานที่กำหนดไว้ โดยจัดให้มีการประชุมวางแผนการสร้างและแสวงหาความรู้โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างน้อย 6 ครั้ง ต่อปี ซึ่งกำหนดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อันร่วมกัน เดือนละ 2 ครั้ง ทุกวันพุธ สัปดาห์ที่ 1 และ 2 ของเดือน เวลา 15.00 – 16.00 น.

6.1.4 กำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อันร่วมกัน ประกอบด้วย คุณอำนวย เป็นผู้คอยอำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้ โดยต้องเชื่อมโยงระหว่างผู้ปฏิบัติ (“คุณกิจ”) กับผู้บริหาร (“คุณเอื้อ”) และ “คุณลิขิต” คือผู้ที่ทำหน้าที่จดบันทึก ในกิจกรรมจัดการความรู้ ซึ่งกำหนดระยะเวลาการแลกเปลี่ยนคนละ 2 ครั้ง ครั้งที่ 1 เวลา 3 นาที ครั้งที่ 2 เวลา 1 นาที

6.1.5 ดำเนินการสรุปผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อันร่วมกัน และนำไปลงในเว็บไซต์ go to know KM

ของสายสนับสนุน

6.1.6 คณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ นำองค์ความรู้ที่ได้จากการระดมความคิดมา กลับกรองให้เป็นหมวดหมู่เดียวกัน ปรับปรุงภาษาหรือการใช้คำพูดให้อยู่ในรูปแบบเดียวกัน เพื่อนำไปวางแผน พัฒนาการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

6.1.7 คณะกรรมการแต่ละงานดำเนินการจัดทำกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เกิด การสื่อสารกับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกที่มารับบริการให้มีความเข้าใจง่าย ถูกต้อง และรวดเร็ว เช่น การ จัดทำ Flow chart การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น

6.1.8 ดำเนินการทดลองใช้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน มทร.ล้านนา พิชณุโลก โดย ประชาสัมพันธ์ทาง Online เช่น ไลน์ข่าวสาร มทร.ล้านนา พิชณุโลก และแจ้งเวียนหนังสือไปยังหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง

6.1.9 นำข้อเสนอแนะ หรือปัญหาที่ได้รับจากบุคลากรที่ได้ปฏิบัติงานตาม Flow Chart หรือ คู่มือ มาปรับปรุง พัฒนาวิธีการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 6.2 แนวทางการปฏิบัติที่ดี (Best Practice)

แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือนำไปสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ และมี หลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และ ประสบการณ์ ที่ได้บันทึกเป็นเอกสาร และเผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ ได้ (นพ.วิจารณ์ พานิช, 2548)

จากขั้นตอนกระบวนการในการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีในประเด็นการจัดการความรู้เรื่อง “เทคนิคและ วิธีการสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร” ทำให้เกิดแนวทางปฏิบัติที่ดีที่จะ นำไปใช้ดังต่อไปนี้

หัวข้อแนวปฏิบัติ	แนวปฏิบัติที่ดี
1. การรู้จักตนเอง (ผู้ให้บริการ)	<p>การสร้างการปฏิสัมพันธ์ที่ผู้ให้บริการควรจะต้องมี โดยกำหนดแนว ปฏิบัติในการสร้างเทคนิคของการ SERVICE MIND ในการให้บริการ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se (smile) ยิ้มแย้มเข้าไว้ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกดี ๆ เวลา มา รับบริการโดยการฝึกยิ้มบ่อย ๆ เช่น ยิ้มกับกระจก เวลาพูดให้มอง กระจกไปด้วยยิ้มไปด้วย เพื่อให้เกิดรอยยิ้มในน้ำเสียง</li> <li>R (rapidness) รวดเร็วและมีคุณภาพ โดยให้บริการตามขั้นตอนอย่าง ใส่ใจและกระตือรือร้น เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการอย่างมี คุณภาพ</li> </ol>

	<p>3. V (value) คำนึงถึงมูลค่าเพิ่ม โดยคิดว่าควรทำอย่างไรให้การบริการเกิดคุณค่าสูงสุด ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และปรารถนาจะกลับมาใช้บริการเราอีก</p> <p>4. I (impression) ทำเวลาแรกพบให้ประทับใจมากที่สุด ดูแลเรื่องบุคลิก การแต่งกายให้สะอาด สุภาพ ถูกกาลเทศะ ดูดีในภาพรวม</p> <p>5. C (Courtesy) ความสุภาพอ่อนโยน ทำให้ผู้ที่พบเห็นหรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วยความรู้สึกประทับใจในความอ่อนน้อมถ่อมตน</p> <p>6. E (Endurance) ความอดทน จำเป็นมากสำหรับงานบริการ เพราะลูกค้ามีหลากหลายรูปแบบ บางคนมาแบบอารมณ์ร้อน เราก็ต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ เอน้ำเย็นเข้าลูบ จะช่วยผ่อนหนักให้เป็นเบาได้</p> <p>7. M (make believe) การมีความเชื่อในสิ่งที่ถูกต้อง ดีงาม ทำให้คนเรามีความสุข เชื่อในงานที่ทำ มีความสุขและรักในงานบริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีที่สุด ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่ดีที่สุดจากเรา</p> <p>8. I (insist) ยืนหยัดในสิ่งที่ทำ ไม่ว่าจะเจออุปสรรคปัญหาสักกี่ครั้ง ก็ไม่ท้อถอย แม้เจอผู้รับบริการตำหนิ ต่อว่า หรือเอาแต่ใจ ก็ต้องอดทน เพื่อให้งานดำเนินต่อไปได้</p> <p>9. N (necessitate) ให้คำนึงเสมอว่าผู้รับบริการคือคนสำคัญ และต้องการได้รับการดูแลจากเราเป็นอย่างดี ต้องทำให้ผู้รับบริการทุกคนเป็นคนพิเศษ ไม่แบ่งแยกหรือเลือกที่รักมักที่ชัง</p> <p>10. D (devote) อุทิศตนให้กับงานที่ทำ ททุ่มเททำงานด้วยหัวใจบริการอย่างเต็มที่ แสดงให้เห็นความตั้งใจจริงของเราในการให้บริการ</p> <p><b>โดยจากแนวปฏิบัติดังกล่าวนี้ ได้มีการจัดทำเอกสารเผยแพร่ในรูปแบบอินโฟกราฟฟิก (การอธิบายข้อมูลต่าง ๆ โดยใช้ ‘ภาพ’ ในการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของ แผนผัง สัญลักษณ์ ทั้งยังมีการออกแบบสี รูปแบบ ลูกเล่น ให้สวยงาม เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้รับบริการ และติดตั้งไว้ในสำนักงานในการให้บริการเพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการในองค์กร</b></p>
<p>2. การสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการ</p>	<p><b>แนวปฏิบัติที่ดีในการสร้างความเข้าใจในการเข้ารับบริการที่มีการสร้างเทคนิคที่จะนำไปปฏิบัติมีดังนี้</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำคู่มือการให้บริการที่ต้องปฏิบัติงานในแผนกงานต่าง ๆ แจกแก่ผู้ให้บริการทุกคน เพื่อให้ทุกคนได้เข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติที่ถูกต้อง และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว</li> <li>- จัดทำแผนผังขั้นตอนการติดต่อของรับบริการที่เข้าใจง่าย</li> </ul>

	<p>ในรูปแบบสัญลักษณ์เป็นขั้นตอน ติดตั้งไว้หน้าสำนักงานในการให้บริการในแผนกงานต่าง ๆ ในองค์กร และเผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน</p> <p>- ในกรณีมีการขอใช้บริการที่ต้องจัดทำเป็นเอกสาร มีการจัดทำแบบฟอร์มเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ และเผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้เอกสารนี้ได้ และมีแบบฟอร์มเอกสารที่จัดพิมพ์ในรูปแบบกระดาษไว้สำรองที่สำนักงานของแผนก/ฝ่ายที่จะให้บริการด้วย และมีตัวอย่างพร้อมการอธิบายการใส่ข้อมูลของแบบฟอร์มเอกสารแสดงให้ดูในสำนักงาน/เว็บไซต์ ด้วย เพื่อให้ผู้รับบริการจะได้จัดทำเอกสารได้อย่างถูกต้องทำให้เกิดความรวดเร็วในการขอใช้บริการ</p> <p>โดยแนวทางปฏิบัติดังกล่าวได้มีการนำไปใช้ในแผนกทะเบียนและวัดผลดังนี้</p> <p>การขอใบรับรองผลการเรียน ในแผนกทะเบียน ได้มีการจัดทำขั้นตอนในรูปแบบผังงาน ตัวอย่างการเขียนเอกสาร และแบบฟอร์มเอกสาร ไว้หน้าห้องทะเบียน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถนำเอกสารไปจัดทำตามตัวอย่างและติดต่อกับขั้นตอนที่ได้แจ้งไว้ได้อย่างรวดเร็ว และเอกสารดังกล่าวได้มีการเผยแพร่ในเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้รับบริการจะได้มีช่องทางในการทำความเข้าใจในการขอใช้บริการได้อีกช่องทางหนึ่งด้วย</p>
--	--

7. ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

#### เชิงคุณภาพ

7.1 บุคลากรทุกหน่วยงานมีการนำองค์ความรู้ด้านเทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร

7.2 มีการดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ครบ 7 ขั้นตอน (บ่งชี้ความรู้, สร้างแสวงหาความรู้, จัดการให้เป็นระบบ, ประมวลและกลั่นกรองความรู้, การเข้าถึงความรู้, การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้, การเรียนรู้)

7.3 มีการนำแนวปฏิบัติที่ดีไปใช้ประโยชน์

#### เชิงปริมาณ

- ได้แนวปฏิบัติที่ดีด้าน เทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร จำนวนไม่น้อยกว่า 1 เรื่อง



## 8. ปัจจัยความสำเร็จ

8.1 ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการมีความพร้อมและความตั้งใจที่จะนำประสบการณ์การทำงานมาพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

8.2 การมีส่วนร่วมของบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในทุกฝ่าย

8.3 ผู้บริหารให้ความสำคัญและสนับสนุนการพัฒนากระบวนการในการให้บริการ

8.4 การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม

8.5 ผู้เชี่ยวชาญให้ความช่วยเหลือชี้แนะในการจัดทำจัดการความรู้

## 9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

9.1 ระยะเวลาในการดำเนินการกระบวนการจัดการความรู้ ( กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม 2563 ) น้อยเกินไป ทำให้กระบวนการในการสกัดองค์ความรู้ยังไม่สมบูรณ์ครอบคลุมตามประเด็นการจัดการความรู้ที่กำหนดไว้

9.2 ด้วยสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ หรือ โรค “โควิด-19” ทำให้กระบวนการในการจัดการความรู้ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์นี้



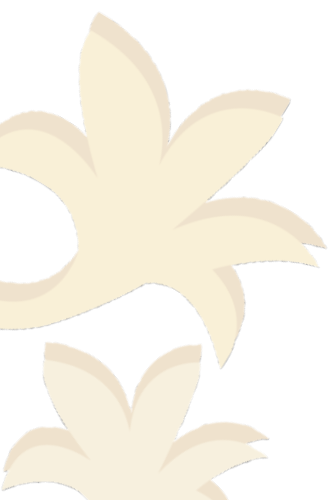
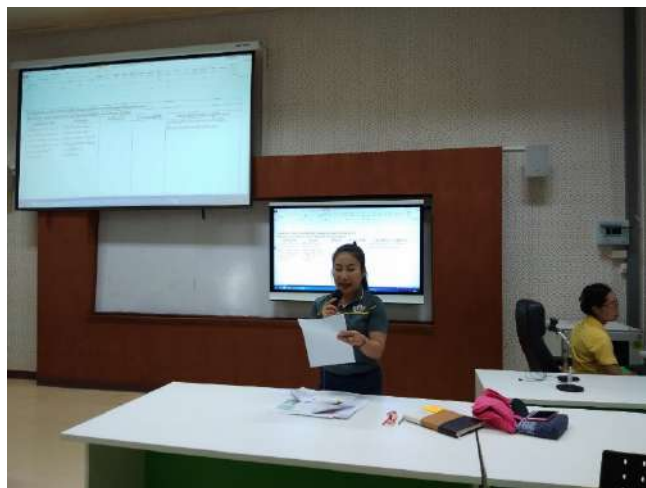
## ภาพประกอบการดำเนินงานกิจกรรม ครั้งที่ 1

การประชุมคณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ เพื่อกำหนดประเด็นองค์ความรู้ โดยเน้นเรื่องการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ 1/2563 วันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2563 ผลจากการประชุมได้กำหนดประเด็นความรู้ที่ต้องการจัดการความรู้ เรื่อง เทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจการให้บริการแก่ผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร



## ภาพประกอบการดำเนินกิจกรรม ครั้งที่ 2

การประชุมเพื่อทำแผนการจัดการองค์ความรู้ประจำปีการศึกษา 2562 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาการบริหารจัดการและการสร้างฐานวัฒนธรรมองค์กร : การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และพันธกิจมหาวิทยาลัย เรื่อง เทคนิคและวิธีการการสร้างความเข้าใจการให้บริการแก่ผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร ในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2563



### ภาพประกอบการดำเนินกิจกรรม ครั้งที่ 3

ดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : เทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจการให้บริการ แก่ผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร ในวันที่ 18 มีนาคม 2563 โดยผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ทำการแลกเปลี่ยน เทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจการให้บริการฯ คนละไม่เกิน 3 นาที





#### ภาพประกอบการดำเนินกิจกรรม ครั้งที่ 4

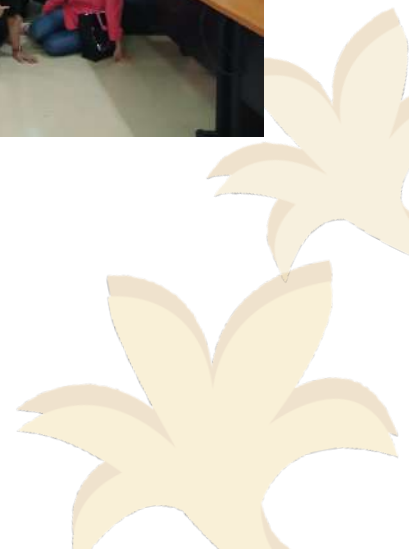
คณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) ได้ดำเนินการจัดประชุมเพื่อประมวลและกลั่นกรองความรู้ เรื่อง เทคนิคและวิธีการในการสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร และนำมาจัดทำเป็นรูปแบบและภาษา ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยการประมวลความรู้ให้อยู่ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่าย พร้อมทั้งเรียบเรียงและปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัยสอดคล้องกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ตรงกับความต้องการของบุคลากรภายใน



## ภาพประกอบการดำเนินกิจกรรม ครั้งที่ 5

ดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : เทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจการให้บริการแก่ผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร ในวันที่ 2 มิถุนายน 2563 โดยนำความรู้ที่คณะกรรมการการจัดการองค์ความรู้ได้ประมวลและกลั่นกรองแล้ว และนำไปทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมายที่มีการติดต่อประสานงานและให้บริการแก่ นักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรภายนอก เช่น สำนักงานคณะฯ งานทะเบียน งานการเงิน งานพัสดุ เพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดี จากกระบวนการในการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีในประเด็นการจัดการความรู้เรื่อง “เทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร” ทำให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีจากการนำไปทดลองใช้ดังนี้

1. การมีมนุษยสัมพันธ์ และการมีความสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการ
2. การทำความเข้าใจในความต้องการของผู้มารับบริการ



## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

### ชื่อผลงาน โครงการจัดการความรู้ด้านงานสารบรรณ

- 1.เจ้าของผลงาน นางสุมาลี ขลิบเงิน ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ
- 2.สังกัด สถาบันวิจัยเทคโนโลยีเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
- 3.ชุมชนนักปฏิบัติ  ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

#### 4.ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

แนวทางการเขียนหนังสือราชการให้ถูกต้อง มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยตามมาตรฐาน โดยถอดความรู้จากผู้มีประสบการณ์การทำงานด้านงานสารบรรณ ถ่ายทอดวิธีการทำงานในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการงานสารบรรณ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องหมั่นฝึกฝนเรียนรู้เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์

#### 5.ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

##### หลักการและเหตุผล

สืบเนื่องมาจากบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานสารบรรณของสถาบันวิจัยเทคโนโลยีเกษตรกำลังจะเกษียณอายุราชการในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ประกอบกับปัจจุบันสถาบันวิจัยเทคโนโลยีเกษตรมีผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นพนักงานประจำ และผู้ช่วยนักวิจัย ที่ดำเนินงานด้านเอกสารซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับหนังสือราชการ แต่ขาดความรู้ในเรื่องของการทำหนังสือราชการ ทำให้หนังสือราชการที่จัดทำขึ้นไม่ถูกต้องและไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่ระเบียบสารบรรณกำหนด

ด้วยเหตุนี้ สถาบันวิจัยเทคโนโลยีเกษตร จึงมีความประสงค์ที่จะสร้างความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานให้รับทราบและนำไปถือปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

##### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณ
2. หนังสือราชการมีความถูกต้อง มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยตามมาตรฐาน
3. เพื่อให้บุคลากรมีประสบการณ์และเกิดความชำนาญในการปฏิบัติ มีความถูกต้อง รวดเร็ว

##### กลุ่มเป้าหมายผู้เข้าร่วมโครงการ

บุคลากรของสถาบันวิจัยเทคโนโลยีเกษตร และผู้ช่วยนักวิจัย ที่ปฏิบัติงานด้านเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหนังสือราชการ จำนวน 15 คน

#### 6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

1. การเขียนหนังสือราชการภายใน – ภายนอก ให้ถูกต้องตามแบบฟอร์มของสำนักนายกรัฐมนตรี
  - แบบฟอร์มหนังสือราชการภายนอก

### ๓. การพิมพ์หนังสือภายนอก

- ๓.๑ ใช้รูปแบบตัวพิมพ์ไทยสารบรรณ (ฟอนต์ TH SarabunIT๙) ขนาด ๑๖ พอยท์
- ๓.๒ การพิมพ์ “ที่” และ “ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ” ให้พิมพ์ตรงกับแนวเท้าของตราครุฑ
- ๓.๓ การพิมพ์ชื่อเดือน ให้ตัวอักษรตัวแรกอยู่ตรงกับแนวเท้าขวาของตราครุฑ
- ๓.๔ การพิมพ์เรื่อง คำขึ้นต้น อ้างถึง สิ่งที่ส่งมาด้วย ให้มีระยะบรรทัดระหว่างกันเท่ากับระยะบรรทัดปกติ และเพิ่มค่าก่อนหน้าอีก ๖ พอยท์ (๑ Enter + Before ๖ pt)
- ๓.๕ การย่อหน้าข้อความภาคเหตุ ภาคความประสงค์ และภาคสรุป ให้มีระยะย่อหน้าตามค่าไม้บรรทัดระยะการพิมพ์ เท่ากับ ๒.๕ เซนติเมตร
- ๓.๖ การพิมพ์คำลงท้าย ให้พิมพ์ตัวอักษรตัวแรกอยู่ตรงกับแนวกึ่งกลางของตราครุฑ และห่างจากบรรทัดสุดท้ายของภาคสรุปเท่ากับระยะบรรทัดปกติ และเพิ่มค่าก่อนหน้าอีก ๑๒ พอยท์ (๑ Enter + Before ๑๒ pt)
- ๓.๗ การพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของหนังสือ (ชื่อ สกุล) และตำแหน่ง เว้นระยะบรรทัดการพิมพ์ ๓ บรรทัด (๔ Enter) ให้ถือคำลงท้ายเป็นหลัก โดยให้อยู่กึ่งกลางซึ่งกันและกัน ในกรณีที่ต้องพิมพ์ตำแหน่ง ๒ บรรทัดระหว่างบรรทัดให้ใช้ระยะ ๑ Enter
- ๓.๘ ระยะระหว่างตำแหน่ง กับส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ให้เว้นบรรทัดการพิมพ์ ๓ บรรทัด (๔ Enter) จากตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือให้พิจารณาตามความเหมาะสมของพื้นที่ที่เหลืออยู่ในหน้ากระดาษนั้น โดยสามารถเลือกใช้ระยะบรรทัด ๑ Enter หรือ ๑ Enter + Before ๖ pt หรือ ๒ Enter ได้ตามความเหมาะสม

### ➤ แบบฟอร์มหนังสือราชการภายใน

### ๔. การพิมพ์หนังสือภายใน

- ๔.๑ ใช้รูปแบบตัวพิมพ์ไทยสารบรรณ (ฟอนต์ TH SarabunIT๙) ขนาด ๑๖ พอยท์
- ๔.๒ การพิมพ์ส่วนหัวของแบบบันทึกข้อความ
  - ๔.๒.๑ คำว่า “บันทึกข้อความ” พิมพ์ด้วยอักษรตัวหนา ขนาด ๒๔ พอยท์ และปรับค่าระยะบรรทัดจาก ๑ เท่า เป็นค่าแน่นอน (Exactly) ๓๕ พอยท์
  - ๔.๒.๒ คำว่า “ส่วนราชการ วันที่ เรื่อง” พิมพ์ด้วยอักษรตัวหนา ขนาด ๒๐ พอยท์
  - ๔.๒.๓ การพิมพ์คำว่า “วันที่” ให้พิมพ์ตรงกับตัวอักษร “ข” และให้พิมพ์ตัวอักษรตัวแรกของชื่อเดือน ตรงกับแนวหลังของตัวอักษร “ม” ของคำว่า “บันทึกข้อความ” (ดูแบบฟอร์มประกอบ)
  - ๔.๒.๔ ใช้จุดไข่ปลาแสดงเส้นบรรทัดที่เป็นช่องว่างหลังคำ ส่วนราชการ ที่ วันที่ และ เรื่อง
- ๔.๓ การพิมพ์คำขึ้นต้น ให้มีระยะบรรทัดห่างจากเรื่องเท่ากับระยะบรรทัดปกติและเพิ่มค่าก่อนหน้าอีก ๖ พอยท์ (๑ Enter + Before ๖ pt)
  - ๔.๔ การย่อหน้าข้อความ ให้มีระยะย่อหน้าตามค่าไม้บรรทัดระยะการพิมพ์ เท่ากับ ๒.๕ เซนติเมตร
  - ๔.๕ การพิมพ์ชื่อเต็มในวงเล็บ (ชื่อ สกุล) ให้พิมพ์อยู่ในแนวกึ่งกลางกระดาษ เว้นระยะบรรทัดการพิมพ์ ๓ บรรทัดปกติ (๔ Enter) จากบรรทัดสุดท้ายของข้อความ และการพิมพ์ตำแหน่ง ให้พิมพ์อยู่กึ่งกลางซึ่งกันและกัน ในกรณีที่ต้องพิมพ์ตำแหน่ง ๒ บรรทัด ระหว่างบรรทัดให้ใช้ระยะ ๑ Enter
  - ๔.๖ จำนวนบรรทัดในแต่ละหน้าให้เป็นไปตามความเหมาะสมกับจำนวนข้อความ

แบบหนังสือภายนอก  
(ตามระเบียบ ข้อ ๑๑)

ชั้นความลับ (ถ้ามี)

แบบที่ ๑



ชั้นความเร็ว (ถ้ามี)  
ที่.....

(ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ)

(วัน เดือน ปี)

เรื่อง.....

(คำขึ้นต้น)

อ้างถึง (ถ้ามี)

สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี)

(ข้อความ).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(คำลงท้าย)

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

(ตำแหน่ง)

(ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง)

โทร. ....

\*โทรสาร . ....

สำเนาส่ง (ถ้ามี)

ชั้นความลับ (ถ้ามี)

\*แก้ไขเพิ่มเติมโดยหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๓๐๐๒/ว ๑๗ ลงวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๓๔



2. การใช้คำนำหน้านาม ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการใช้ตำแหน่งทางวิชาการเป็นคำนำหน้านาม พ.ศ. 2536 ให้เรียงตามลำดับก่อนหลัง ดังนี้
- ตำแหน่งทางวิชาการ
  - ยศ
  - บรรดาศักดิ์
  - ฐานันดรศักดิ์
  - คำนำหน้าสตรี ที่ได้รับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์และมีสิทธิใช้คำนำหน้านามนั้น ตามกฎหมาย ระเบียบ หรือประกาศของทางราชการ

#### ตัวอย่าง เช่น

- ศาสตราจารย์ พลตรี หม่อมราชวงศ์คึกฤทธิ์ ปราโมช ศาสตราจารย์
- ศาสตราจารย์กิตติคุณ ร้อยเอกกฤษฎา อรุณวงษ์ ณ อยุธยา

#### คำที่ *ไม่ใช่* คำนำหน้านาม ได้แก่

- คำที่แสดงอาชีพ เช่น นายแพทย์ เกษชกร อาจารย์
- คำแสดงวุฒิการศึกษา ได้แก่ ดร.

3. คำที่มักใช้ผิด

จะ/จัก นิยมใช้คำว่า **จะ ขอขอบคุณยิ่ง**

- จะ เป็นภาษาราชการ ใช้ในกรณีทั่วไป

#### ตัวอย่าง

- จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและแจ้งผลการพิจารณาให้ทราบด้วย จะขอขอบคุณยิ่ง
- จัก มีความหมายว่า “ต้อง” มักใช้กับคำสั่ง/คำกำชับ

ไป/มา ส่วนใหญ่ **จะใช้สลับกัน** วิธีการใช้ ให้คำนึงถึง ผู้รับหนังสือเป็นสำคัญ

#### ตัวอย่าง

- จึงขอเชิญไปเป็นวิทยากร เพราะ ผู้รับหนังสือ ย่อมคิดว่าตนเดินทางไป
- สำนัก...ขอส่งผู้แทนมาร่วมประชุม เพราะ ผู้รับหนังสือ ซึ่งเป็นผู้จัดการประชุมย่อมคิดว่าจะมีผู้มาร่วมประชุม

4. อนุมัติ / อนุญาต ใช้แตกต่างกันอย่างไร

- อนุมัติ หมายถึง ให้อำนาจกระทำตามที่ระเบียบกำหนด

#### ใช้กรณี

- เรื่องที่เป็นความรับผิดชอบของหน่วยงาน
- เรื่องที่เกี่ยวกับการใช้งบประมาณของหน่วยงาน เช่น อนุมัติโครงการ อนุมัติดำเนินการ อนุมัติหลักการ เป็นต้น

- อนุญาต หมายถึง ยินยอม ยอมให้ ตกลง

#### ใช้กรณี

- เรื่องที่เป็นเรื่องส่วนตัว
- ไม่ได้เกี่ยวข้องกับงบประมาณของหน่วยงาน
- ไม่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบของหน่วยงาน เช่น ขอลากิจ ขอลาป่วย ขอไปเป็นวิทยากร เป็นต้น

#### 5. การเขียนส่วนท้าย (ภาคสรุป)

จุดประสงค์ที่มีหนังสือไป เป็นการเขียนเพื่อแสดงความต้องการหรือจุดประสงค์ที่มีหนังสือไปว่าจะให้ผู้รับดำเนินการอย่างไร ซึ่งจะต้องเขียนให้ชัดเจน ตรงประเด็น ทำให้ผู้รับเข้าใจและปฏิบัติตามได้ทันที

#### ตัวอย่าง

##### คำขอ

- จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ
- จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอ...พิจารณาต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง
- จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จะขอบคุณยิ่ง

##### คำแจ้ง

- จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งให้สหกรณ์จังหวัดทราบด้วย
- จึ่งเรียนมาเพื่อทราบ
- จึ่งขอแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

##### คำชักชวน

- จึ่งขอเรียนชักชวนความเข้าใจมาเพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติต่อไป

##### คำชี้แจง

- จึ่งเรียนชี้แจงมาเพื่อทราบ

##### คำยืนยัน

- จึ่งเรียนยืนยันมาเพื่อทราบ
- จึ่งเรียนยืนยันข้อตกลงดังกล่าวมา ณ ที่นี้

##### คำสั่ง

- จึ่งเรียนมาเพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติต่อไป
- จึ่งเรียนมาเพื่อดำเนินการต่อไป
- จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดกำชับเจ้าหน้าที่ให้ระมัดระวังมิให้เกิดกรณีเช่นนี้ขึ้นอีก

##### คำเตือน

- จึ่งเรียนเตือนมาเพื่อโปรดดำเนินการเรื่องนี้ให้เสร็จโดยด่วนด้วย

##### คำหารื้อ

- จึ่งเรียนหารื้อว่า.....





6. ตราครุฑ ในหนังสือราชการไทย มี 2 แบบ (ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 หมวด 4)

- ครุฑเท้าตั้ง หรือ ครุฑคุดน ใช้กับ พระมหากษัตริย์ เท่านั้น โดยใช้เป็นตราราชการของกรม ราชองครักษ์ และหน่วยงานในกระทรวงการต่างประเทศ รวมถึงใช้บนหน้าปกราชกิจจานุเบกษาและหนังสือเดินทาง
- ครุฑเท้าเหยียดตรง
  - หนังสือราชการ ภายนอก ใช้ขนาดสูง 3 เซนติเมตร
  - หนังสือราชการ ภายใน ใช้ขนาดสูง 1.5 เซนติเมตร

7. คำขึ้นต้น / คำลงท้าย

บุคคลธรรมดา คำขึ้นต้น --> เรียน

คำลงท้าย --> ขอแสดงความนับถือ

บุคคล 15 ตำแหน่ง ได้แก่

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| 1. ประธานองคมนตรี        | ประธานกรรมการเลือกตั้ง                               |
| 2. นายกรัฐมนตรี          | 9. ประธานกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ                 |
| 3. ประธานรัฐสภา          | 10. ประธานกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ |
| 4. ประธานสภาผู้แทนราษฎร  | 11. ประธานกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน                     |
| 5. ประธานวุฒิสภา         | 12. ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินหรือผู้ตรวจการแผ่นดิน     |
| 6. ประธานศาลฎีกา         | 13. อัยการสูงสุด                                     |
| 7. ประธานศาลรัฐธรรมนูญ   | 14. รัฐบุรุษ   |
| 8. ประธานศาลปกครองสูงสุด |  |



คำชี้แจง --> กราบเรียน

คำลงท้าย --> ขอแสดงความนับถืออย่างยิ่ง

8. การปฏิบัติราชการแทน กับ การรักษาราชการแทน ใช้อย่างไร?

“การปฏิบัติราชการแทน” ใช้ในกรณี ผู้มีอำนาจในการปฏิบัติหน้าที่ **มอบอำนาจ** ที่ตนมีอยู่ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่อง **ให้บุคคลอื่นปฏิบัติแทน**

“การรักษาราชการแทน” ใช้ในกรณี **กรณีไม่มีผู้ดำรงตำแหน่งนั้นหรือมีแต่ไม่อาจปฏิบัติราชการได้** กฎหมายกำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง เข้าไปรักษาราชการแทนตำแหน่งนั้น โดยผู้รักษาราชการแทนมีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับผู้ซึ่งตนแทน

9. ชั้นความลับของหนังสือ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 ข้อ 12

กำหนดชั้นความลับของข้อมูลข่าวสารลับ แบ่งออกเป็น 3 ชั้น คือ

- **ลับที่สุด** --> ข้อมูลข่าวสารลับซึ่งหากเปิดเผยทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์แห่งรัฐอย่างร้ายแรงที่สุด
- **ลับมาก** --> ข้อมูลข่าวสารลับซึ่งหากเปิดเผยทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์แห่งรัฐอย่างร้ายแรง
- **ลับ** --> ข้อมูลข่าวสารลับซึ่งหากเปิดเผยทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์แห่งรัฐ

10. ชั้นความเร็วของหนังสือ หนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติเป็นหนังสือที่ต้องจัดส่งและดำเนินการทางสารบรรณด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งออกเป็น 3 ชั้น คือ

- **ด่วนที่สุด** --> ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น
- **ด่วนมาก** --> ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว
- **ด่วน** --> ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้

**หมายเหตุ :** ที่ระบุ ชั้นความเร็ว ด้วย ตัวอักษรสีแดง ไว้ที่มุมซ้ายของหน้าแรกและหน้าของหนังสือ ด้วยตัวอักษรขนาดไม่เล็กกว่า ตัวพิมพ์โป่ง 32 พอยท์

11. ตำแหน่ง ข้าราชการพลเรือนสามัญ

ระดับตำแหน่ง	ตำแหน่งประเภท
(ก) ระดับต้น	(1) บริหาร
(ข) ระดับสูง	
(ค) ระดับต้น	(2) อำนวยการ
(ง) ระดับสูง	
(ก) ระดับปฏิบัติการ	(3) วิชาการ
(ข) ระดับชำนาญการ	
(ค) ระดับชำนาญการพิเศษ	

(ง) ระดับเชี่ยวชาญ	(4) ทั่วไป
(จ) ระดับทรงคุณวุฒิ	
(ก) ระดับปฏิบัติการ	
(ข) ระดับชำนาญการ	
(ค) ระดับอาวุโส	
(ง) ระดับทักษะพิเศษ	

7.ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดี ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

1. เชิงปริมาณ - มีผู้เข้าร่วมการประชุม จำนวน 15 คน
2. เชิงคุณภาพ - ผู้เข้าร่วมการประชุมมีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติได้จริง ร้อยละ 90

8.ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

1. ผู้เข้าร่วมประชุมมีความเข้าใจ สามารถเขียนหนังสือราชการได้ถูกต้อง และมีความเรียบร้อยสวยงาม
2. มีแนวปฏิบัติที่ดีของการทำงานสารบรรณ

9.ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

1. เนื่องจากสถานการณ์ COVID-19 ทำให้การดำเนินงานที่กำหนดไว้ในแผนต้องถูกเลื่อนออกมา



ภาพประกอบกิจกรรม



## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

### ชื่อผลงาน การสื่อสารภายในหน่วยงาน (การแจ้งเวียนข่าวสารภายในหน่วยงาน)

- 1.เจ้าของผลงาน คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
- 2.สังกัด คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
- 3.ชุมชนนักปฏิบัติ  ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

#### 4.ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

##### เทคนิคและแนวทางในการทำงาน

- รู้ขั้นตอนของการสื่อสาร มีความตั้งใจ เข้าใจ การยอมรับ และนำไปสู่การปฏิบัติได้ตรงตามเป้าหมายเกิดการสื่อสารภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ
  - มีเป้าหมายของการสื่อสารที่ชัดเจน เลือกช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมกับการทำงาน
  - ควรทำความเข้าใจถึงเนื้อหาของเรื่องที่จะเสนอข่าวสารให้กับหน่วยงานภายใน และภายนอกทุกครั้ง และควรตรวจสอบเอกสารเช่น ที่มา วันที่ หลักการและเหตุผลทุกครั้งหลัง เพื่อเป็นการตรวจสอบข้อมูลอย่างถูกต้อง
  - ใช้วิธีการติดต่อสื่อสารกันภายในองค์กร โดยปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
  - เลือกช่องทางที่เหมาะสมในการสื่อสาร ได้แก่ Facebook Email Line ตัวต่อตัว
  - เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อสื่อสารได้ทุกที่ทุกเวลา เพื่อความรวดเร็วในการประสานงานและติดต่อสื่อสาร
  - สร้างความน่าเชื่อถือของการเป็นผู้ส่งสารและผู้รับสาร ได้แก่ ไม่พูดโกหก เรียงลำดับเหตุการณ์ มีเอกสารอ้างอิง มีหลักฐานประกอบการพูด ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อการติดต่อสื่อสาร
  - การติดต่อประสานงานในทุกครั้งควร ตอบคำถามให้ชัด เช่น การใช้คำพูดกะทัดรัดเข้าใจง่าย มีความจริงใจในการพูดและติดต่อประสานงาน
  - ควรมีการวางแผนถึงการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน ให้มีความถูกต้อง และชัดเจน ศึกษาข้อมูลที่ต้องการสื่อสารให้เข้าใจ
  - ได้รับแนวทางในการทำงานด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน การแจ้งเวียนข่าวสารภายในหน่วยงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานภายในองค์กรเพิ่มมากขึ้น
- สรุปตามประเด็น กระบวนการติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการที่บุคคลใช้ในการแลกเปลี่ยนข่าวสารสำคัญและการสื่อความคิด ความรู้สึกซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นการที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิดหรือทัศนคติ เพื่อสร้างความเข้าใจต่อกัน การสื่อสารเป็น

กิจกรรมสำคัญที่มนุษย์ต้องการบอกผู้อื่นให้รู้ว่าตนเองต้องการอะไร ท าย่างไรโดยผ่านสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ ที่เหมาะสมให้เข้าใจตรงกัน ระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร การอยู่ร่วมกันของมนุษย์เป็นหมู่เป็นพวกในสังคม ทุกคนจะมีหน้าที่ต่าง ๆ ในการอยู่ร่วมกัน ทำงานพร้อมกัน มีการติดต่อกัน ซึ่งต้องอาศัยศาสตร์และศิลป์ในการสื่อสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกันส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานการสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพจะก่อให้เกิดความล้มเหลวของงาน อิทธิพลของการสื่อสารส่งผลในการทำลายความสามัคคี หรือก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีได้ ประกอบด้วยองค์ประกอบดังนี้

- 1) แหล่งข้อมูล ( Information Source ) คือ แหล่งที่มาของข่าวสาร ( Message )
- 2) ข่าวสาร ( Message ) คือ เนื้อหาที่จะต้องนำไปส่ง
- 3) ผู้ส่ง ( Transmitter) คือ บุคคลที่จะเป็นผู้ดำเนินการส่งข่าวสารนั่นเอง
- 4) สื่อหรือช่องทาง ( Media ) คือ สิ่งที่จะช่วยนำพาข่าวสารได้ดีหรือเร็วยิ่งขึ้น
- 5) ผู้รับ ( Receiver ) คือ ผู้เป็นเป้าหมายในการรับข่าวสาร

ปัจจุบันการสื่อสารในองค์กรมีหลายช่องทางมากขึ้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย และแอปพลิเคชันที่ทางหน่วยงานใช้ คือ Microsoft Teams เป็นแพลตฟอร์มการสื่อสารและการทำงานร่วมกันแบบครบวงจรที่รวมการแชทในที่ทำงานแบบถาวรการประชุมทางวิดีโอการจัดเก็บไฟล์ (รวมถึงการทำงานร่วมกันในไฟล์) และการรวมแอปพลิเคชันนี้รวมเข้ากับชุดเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน หน่วยงานมีเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารออนไลน์ที่ประกาศใช้อย่างเป็นทางการ Microsoft Teams เป็นแพลตฟอร์มการสื่อสารและการทำงานร่วมกันแบบครบวงจรที่รวมการแชทในที่ทำงานแบบถาวรการประชุมทางวิดีโอการจัดเก็บไฟล์ (รวมถึงการทำงานร่วมกันในไฟล์) รวมทั้ง Facebook Email Line

### 5.ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

ปัจจุบันเป็นยุคของข้อมูลข่าวสารที่มนุษย์สามารถ รับรู้ เรียนรู้ และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อองค์กร และบุคลากรในองค์กรอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ องค์กรต่าง ๆ จึงต้องปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรให้สามารถก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคงจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง “การสื่อสาร” เป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญที่สุด เพราะเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การรับรู้ เรียนรู้ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร ตั้งแต่ระดับนโยบายไปจนถึงระดับปฏิบัติการ ทำให้สามารถกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ร่วมกันได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย ที่ตั้งไว้และจะต้อง นำมาใช้ให้สอดคล้องกับพื้นฐานขององค์กร ทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบการบริหาร ทัศนคติ และค่านิยม รวมทั้งวัฒนธรรมของบุคลากรในองค์กรจึงจะทำให้องค์กร ไปสู่ความสำเร็จได้ “กลยุทธ์การสื่อสาร” จึงเป็น เครื่องมือทางการบริหารที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ และ ต้องนำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรอย่างมี ประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร

กล่าวได้ว่า “การสื่อสาร” เป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญที่สุด เพราะการสื่อสารเป็นกลยุทธ์ หรือ กระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่การรับรู้ เรียนรู้ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน ของ บุคลากรทั่วทั้งองค์กรตั้งแต่ระดับ นโยบายไปจนถึงระดับปฏิบัติการ ทำให้สามารถกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์

ร่วมกันได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย ที่ตั้งไว้อย่างมีทิศทางและจะต้องนำมาใช้ให้สอดคล้องกับพื้นฐานขององค์กรทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบการบริหาร ทัศนคติ และค่านิยม รวมทั้งวัฒนธรรมของบุคลากรในองค์กรจึงจะทำให้องค์กร ไปสู่ความสำเร็จได้ “กลยุทธ์การสื่อสาร” จึงเป็นเครื่องมือทางการดำเนินงานภายในองค์กร ในการทำงานภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด

การสื่อสารถือว่าเป็นหัวใจของการทำความเข้าใจกันระหว่างมนุษย์ในสังคม โดยใช้ข้อมูล ความคิด ความเห็น และประสบการณ์แลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน เพื่อให้สามารถอีกฝ่ายรับรู้ถึงความต้องการของอีกฝ่าย อีกทั้งการสื่อสารยังช่วยให้มนุษย์สามารถพัฒนาปัญญา และความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุดโดยใช้ภาษาเข้ามาเป็นสื่อกลางในการพัฒนา ได้มีการให้คำนิยามและความหมายของคำว่า “การสื่อสาร (communication)” ไว้อย่างหลากหลายดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ดังนี้ “การนำสื่อหรือข้อความของฝ่ายหนึ่งส่งให้อีกฝ่ายหนึ่ง ประกอบด้วยผู้ส่งข่าวสารหรือแหล่งกำเนิดข่าวสาร ช่องทางการส่งข้อมูล ซึ่งเป็นสื่อกลางหรือตัวกลางอาจเป็นสายสัญญาณ และหน่วยรับข้อมูลหรือผู้รับสาร”

Kelley, Robert (1977: 9 อ้างอิงมาจาก เสนาะ ดีเยาว์. 2538:33) ให้ความหมายไว้ว่า “การสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการส่งและรับสัญลักษณ์ที่ก่อให้เกิดความหมายขึ้นในใจของผู้เกี่ยวข้อง โดยบุคคลเหล่านั้นมีประสบการณ์อย่างเดียวกัน”

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2542:3) กล่าวถึงความหมายของการสื่อสารว่า “เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่างๆ เพื่อมุ่งหมายโน้มน้าวจิตใจให้เกิดผลในการให้เกิดการรับรู้ หรือเปลี่ยนทัศนคติ หรือให้เปลี่ยนพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง”

โอบส์ แก้วจำปา (2547:1) กล่าวว่า “การสื่อสารหมายถึงกระบวนการที่มนุษย์เชื่อมโยงความคิดและความรู้สึกให้ถึงกันเพื่อให้เกิดการตอบสนองในเชิงพึงพวาคัยซึ่งกันและกัน”

วิรัช สงวนวงค์วาน (2547:115) ให้ความหมายว่า “การสื่อสารคือการถ่ายโอน (transfer and understanding of meaning) ดังนั้น การติดต่อสื่อสารจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อสามารถส่งผลต่อความหมายและผู้รับเกิดความเข้าใจถูกต้อง การสื่อสารอาจมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล (interpersonal communication) และเป็นเครือข่ายองค์กร หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่าการติดต่อสื่อสารขององค์กร (organization communication)”

จิตติภพ ชยธวัช (2548:130) กล่าวว่า “การสื่อสารเป็นการส่งมอบสารสนเทศและส่งมีความหมายต่าง ๆ จากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง โดยการใช้สัญลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน หรือเป็นการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและการส่งมอบสิ่งที่มีความสำคัญต่าง ๆ”

วันชัย มีชาติ (2548:138. อ้างอิงมาจาก Judith R. Gordon and associates. 1990:139) สรุปว่า “การสื่อสารเป็นกระบวนการติดต่อส่งผ่านข้อมูล ความคิด ความเข้าใจ หรือความรู้สึกระหว่างบุคคล ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร”

## 6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์กระบวนการเพื่อก่อให้เกิดเกิดองค์ความรู้ในการปฏิบัติและพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ตามหัวข้อการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และพันธกิจของหน่วยงาน ภายใต้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : การสื่อสารภายในหน่วยงาน (การแจ้งเวียนข่าวสารภายในหน่วยงาน)

สามารถแยกประเด็นได้ดังนี้

### 1. วิธีการ/ขั้นตอนการจัดการความรู้

ประเด็นการจัดการความรู้	วิธีการ/ขั้นตอน
ประเด็นที่ 1 : การติดต่อสื่อสาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง</li> <li>- การประสานงานภายในและภายนอกหน่วยงานให้ทำงาน</li> <li>- การติดตามเอกสารได้อย่างรวดเร็ว</li> <li>- การสื่อสารให้ได้ใจความ</li> <li>- ศึกษาและจดจำรูปแบบของการสื่อสารภายในหน่วยงานจากสื่อออนไลน์</li> <li>- เจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนทุกคน สื่อสารสร้างความเข้าใจและมีเป้าหมายร่วมกัน</li> <li>- การพูดคุยกันในกลุ่มที่ทำงาน เพื่อสร้างความเข้าใจแลกเปลี่ยนทัศนคติความคิดเห็นซึ่งกันและกัน</li> <li>- การควบคุมและการดำเนินงานแจ้งข่าวสารภายในหน่วยงาน ต้องอาศัยเครื่องมือทางการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพ เช่น การประชุมภายใน หนังสือเวียน Internet โทรศัพท์</li> <li>- สร้างระบบการสื่อสารในองค์กรที่เหมาะสม เช่น เสียงตามสาย วารสาร บอร์ดประชาสัมพันธ์ อีเมลล์และการจัดทำสถานที่เพื่อพบปะพูดคุยกัน (จุดนัดพบ)</li> </ul>
ประเด็นที่ 2 : จับประเด็นเนื้อหาของเรื่องที่จะเสนอ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณาข่าวสารข้อมูล แยกแยะตามเนื้อหาเรื่องที่จะพิจารณาเสนอ</li> <li>- จับประเด็นเนื้อหาของเรื่องที่จะเสนอ</li> <li>- กรณีมีความประสงค์หลายข้อ ให้แยกเป็นข้อ ๆ</li> <li>- เข้าใจหลักการ และเหตุผลของหนังสือ ให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับสามารถพิจารณาได้อย่างรวดเร็ว</li> </ul>
ประเด็นที่ 3 : หลีกเลี่ยงการใช้	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การนำเสนอข้อมูลที่ซับซ้อน</li> <li>- ใช้ถ้อยคำกะทัดรัด ได้ใจความ</li> <li>- ใช้ถ้อยคำเป็นภาษาราชการ</li> <li>- การใช้อักษรวิธี ตัวสะกด ตัวการ์นต์ และวรรคตอนให้ถูกต้อง</li> </ul>



	- การใช้คำพูดที่มีความหมายใกล้เคียงกัน
<b>ประเด็นที่ 4 : กรณีอ้างอิง</b>	- ให้เตรียมหนังสือที่อ้างอิงเพื่อประกอบพิจารณา - กรณีจำเป็นจะต้องอ้างอิงหนังสือ ให้แนบหนังสือที่อ้างอิง
<b>ประเด็นที่ 5 : กำหนดแผนงาน เพื่อดำเนินงานและประเมินผล</b>	- กำหนดแผนงานการดำเนินการจัดทำ - ดำเนินการตามแผนและปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ - มีการวางแผนการดำเนินงานอย่างมีระบบ - ประเมินผลการดำเนินงาน และนำมาปรับปรุง แก้ไข เพื่อการปฏิบัติงาน

### 7.ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

สรุปตามประเด็นการสื่อสารในองค์กรในปัจจุบันนี้จำเป็นต้องหาข้อมูลข่าวสารให้ได้รวดเร็วกว่าในอดีตสำหรับการแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่และเพื่อใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เส้นทางของการสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีเส้นทางการสื่อสารเกิดขึ้นได้หลายทิศทางสรุปได้ดังนี้ (อิทธิภพ ชยธวัช. 2548 : 137-140)

1. การสื่อสารจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง การสื่อสารลักษณะนี้จะเป็นไปตามสายการบังคับบัญชา ลงมาถึงพนักงาน ลดหลั่นกันตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ และสิ่งที่ผู้บริหารควรพิจารณาในการสื่อสารแบบนี้ คือ ข้อมูลข่าวสารอะไรที่ควรส่งจากผู้บริหารลงมาถึงพนักงาน และการส่งข้อมูลข่าวสารควรกระทำอย่างไรจึงจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. การสื่อสารจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน การสื่อสารลักษณะนี้มีความสำคัญต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะจะก่อให้เกิดสิ่งต่อไปนี้ คือ

2.1 พนักงานให้ข้อมูลที่มีคุณค่าต่อการตัดสินใจของผู้บริหารและควบคุมกิจกรรมต่างๆ ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2 ทำให้ผู้บริหารรู้ว่าเมื่อไรที่พนักงานพร้อมที่จะรับข้อมูลข่าวสาร และยอมรับสิ่งที่ฝ่ายบริหารได้บอกกล่าวมามากน้อยเพียงใด

2.3 ทำให้ผู้บริหารรู้ถึงสิ่งที่רבกวนบุคลากรที่อยู่ใกล้ชิดกับการปฏิบัติงานจริงๆ และทำให้รู้ว่าพนักงานเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารได้มากน้อยเพียงใด

2.4 ทำให้เกิดความชื่นชมและความจงรักภักดีต่อองค์กรด้วยการให้พนักงานมีโอกาสถามคำถาม และให้ข้อเสนอแนะทางด้านการดำเนินงานขององค์กร อันจะช่วยให้พนักงานแก้ปัญหาการทำงานของเขาได้

3. การสื่อสารตามแนวนอน ประกอบด้วย การให้ข้อมูลข่าวสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับอำนาจหน้าที่เดียวกันภายในองค์กรและมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน ความมุ่งหมายของการสื่อสารตามแนวนอนมีดังนี้

3.1 การประสานงานและการมอบหมายงาน เช่น ฝึกอบรมและพัฒนาต้องการจัดฝึกอบรมให้พนักงานของบริษัท ซึ่งพวกเขาจะต้องพบกันเพื่อประสานงานว่าใครจะต้องทำอะไร

3.2 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและกิจกรรม ความคิดเห็นจากบุคคลหลายคนย่อมดีกว่าความคิดเห็นของบุคคลเพียงคนเดียว การสื่อสารในระดับเดียวกันจึงมีความสำคัญ เช่น ในการจัดฝึกอบรมหรือการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ สมาชิกของแต่ละแผนกอาจจะต้องส่งข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและสิ่งที่พวกเขาจะต้องทำร่วมกัน

3.3 การแก้ปัญหา พนักงานอาจจะได้รับมอบหมายงานให้ทำร่วมกันในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งต้องมีการพบและเกี่ยวข้องกันในการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนเพื่อแก้ปัญหาบางอย่างของหน่วยงาน

3.4 การสร้างความเข้าใจร่วมกัน เมื่อการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในองค์กรจะต้องร่วมกันสร้างความเข้าใจถึงสิ่งที่ควรจะเปลี่ยนแปลงร่วมกัน การประชุมและสนทนาระหว่างพนักงานระดับเดียวกันและภายในหน่วยงานเดียวกันเป็นสิ่งสำคัญต่อการบรรลุความเข้าใจร่วมกัน

## 8. ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความสุขระหว่างผู้ร่วมงานและตนเองจำเป็นต้องใช้แนวทางและวิธีการปฏิบัติ ดังนี้

- รู้จักหน้าที่และความรับผิดชอบ ชยันและชวนช่วยแสวงหาความรู้อยู่เสมอ
- การรักษามารยาทและระเบียบในที่ทำงาน เคารพतिकามารยาท
- การสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งในระดับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
- การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานผ่านการสื่อสาร เช่น การชม การวิจารณ์ การออกความคิดเห็นด้วยความปรารถนาดี ไม่คิดอคติ มีความจริงใจ

- มีน้ำใจกับเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ เห็นอกเห็นใจ และใส่ใจในการทำงาน และต่อเพื่อน

ร่วมงานช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ถึงแม้ว่างานนั้นจะไม่ใช่งานในหน้าที่ของตนเอง

- การรับรู้ที่แตกต่างกัน การรับรู้ข่าวสารเดียวกันแต่ผู้รับตีความไปแตกต่างกัน
- การบิดเบือนข้อมูลการส่งข่าวสารผ่านกันเป็นทอดๆ ผ่านคนจำนวนมากอาจทำให้ข้อมูลเกิดการตกหล่น หรือ บางครั้งมีการปรุงแต่งข้อมูล
- สามารถวิเคราะห์ เข้าใจเนื้อหา ได้อย่างถูกต้อง นำเสนอข้อมูลข่าวสารได้ที่ ผู้ฟังเกิดความเข้าใจ และเหตุผลได้อย่างชัดเจน ส่งผลให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ บรรลุได้ตามเป้าหมาย
- มีคุณธรรมอันได้แก่ ความจริงใจ ความปรารถนาดี ความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อซึ่งกันและกัน
- มีประสิทธิภาพในการสื่อสารที่ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ พิจารณาตามความเป็นจริง เข้าใจ

ระบบสังคมและวัฒนธรรม

- เจ้าหน้าที่ที่มีความสามัคคีและความเข้าใจในหมู่คณะ ซึ่งส่งผลโดยตรงกับการติดต่อประสานงาน ภายในองค์กร
  - การเรียนรู้และค้นหาเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการพัฒนางานและกระบวนการติดต่อสื่อสารเพื่อติดตามงานภายในองค์กร
  - ความร่วมมือ จะต้องสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจหรือการตกลงร่วมกันมีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากรมาสนับสนุนงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน
  - ผู้ประสานงาน จะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงาน เพื่อตรงไปสู่จุดหมายเดียวกัน ตามที่กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของงาน
  - ต้องมีความตั้งใจในการศึกษาข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์
- ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารภายในหน่วยงานด้วยความรวดเร็วและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่าง ง่าย และทันเวลา ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

### 9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

- กำหนดเป้าหมายในการสื่อสารทุกครั้งว่าต้องการสื่อสารอะไร เพื่อให้ผู้รับข่าวสารสามารถจับประเด็นของข่าวสารได้ และลดขั้นตอนการแจ้งข้อมูลข่าวสารเป็นทอดๆ
  - เจ้าหน้าที่แต่ละคนมีความสามารถและความเข้าใจในเทคโนโลยีไม่เท่ากัน ควรจัดทำคู่มือและวิธีใช้งาน application อย่างง่าย เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
  - เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจ การเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร ควรมีการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อให้เกิดการพัฒนาเรียนรู้ทักษะ เทคนิคการสื่อสาร การประสานงานในหน่วยงาน
  - การสื่อสารแบบมือคัตในการติดต่อสื่อสาร ควรการเปลี่ยนทัศนคติของผู้สื่อสารและผู้รับสาร ให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น เพื่อประโยชน์ขององค์กร
  - ควรเลือกช่องทางในการสื่อสารให้เหมาะสม เช่น การติดต่อสื่อสารที่ต้องการความรวดเร็ว
  - บุคลากรบางกลุ่มไม่สามารถรับทราบข่าวสาร ได้ทันเวลาที่กำหนด เช่น การดำเนินการที่ถูกกำหนดด้วยระยะเวลา ควรมีช่องทางการสื่อสารหลายช่องทาง
  - การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า เนื่องจากข้อมูลข่าวสารไม่ถึงผู้รับสาร ด้วยเหตุผลที่ผู้ส่งสารไม่สามารถอธิบายของข้อมูลได้เพราะเกิดจากการรับรู้ที่แตกต่างกัน และการบิดเบือนข้อมูล
- ข้อมูลที่ต้องอ้างอิงต้องใช้เวลาในการ เตรียมข้อมูลเพื่อประกอบให้ผู้ตัดสินใจพิจารณา จึงต้องใช้เวลา

### ผลลัพธ์จากการแก้ปัญหาและการพัฒนาเรื่องนั้น

- ผู้รับข้อมูลเข้าใจข้อมูลมากขึ้น เนื่องจากการอธิบายของเนื้อหาเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องการให้ผู้รับข้อมูล เข้าใจในข้อมูลมากขึ้น รวมทั้งถ้ามีหนังสืออ้างอิงจะประกอบการตัดสินใจได้รวดเร็ว
- ได้ความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้งาน application เพื่อการปฏิบัติงาน
- ได้ความรู้ มีทักษะและเข้าใจหลักการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ภายในองค์กร เพื่อช่วยส่งเสริมกระบวนการทำงานเป็นทีม
- การสื่อสารระหว่างหน่วยงานมีความถูกต้อง กระชับ ชัดเจน และรวดเร็ว
- มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันในการปฏิบัติงานร่วมกัน มีทัศนคติของผู้สื่อสารและผู้รับสารในทิศทางเดียวกัน
- ได้รูปแบบการสื่อสาร และการติดตามข้อมูลต่าง ๆ ผ่านระบบโปรแกรมแจ้งเตือน ระบบเครือข่าย และการสื่อสารแจ้งข่าวสารรายบุคคล



## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

### ชื่อผลงาน การจัดทำข้อเสนอโครงการกิจกรรม

- 1.เจ้าของผลงาน ว่าที่ร้อยตรีหญิงกรรณิการ์ ดีคุ้ม
- 2.สังกัด สำนักงานคณะกรรมการธุรกิจและศิลปศาสตร์
- 3.ชุมชนนักปฏิบัติ
  - ด้านการผลิตบัณฑิต
  - ด้านการวิจัย
  - ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน
- 4.ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)  
วิธีการที่ทำให้การจัดทำข้อเสนอโครงการได้รับการพิจารณาจัดสรรงบประมาณ
- 5.ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

#### 6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

องค์กรมีความจำเป็นต้องจัดทำโครงการทุกปีซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนการพัฒนา. การจัดทำข้อเสนอโครงการต้องมีการวางแผน ระบุความจำเป็น ชี้แจงรายละเอียดของปัญหา ความจำเป็นที่จะต้องแก้ไขปัญหา นั้นๆ และชี้แจงประโยชน์ที่จะได้รับจาก การดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการได้รับการพิจารณาจัดสรรงบประมาณสำหรับโครงการ

#### 7.ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

เทคนิคและแนวทางในการทำงาน โครงการต้องมีการวางแผนที่ดีเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ต้องมีการระบุสถานที่ดำเนินการ หลักการและเหตุผล และผลกระทบหากโครงการดังกล่าวไม่ได้รับการดำเนินการ

#### 8.ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

1. การดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาที่ได้วางไว้ตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
2. การดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาที่ได้วางไว้ตามตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัย

#### 9.ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

1. ภาระงานของแต่ละบุคคลมีมาก และมักจะไม่ว่างตรงกัน จึงต้องส่งตัวแทนไปประชุม ซึ่งอาจจะไม่มีประสิทธิภาพเท่ากับการเข้าประชุมเอง
2. โครงการไม่ได้รับอนุมัติจัดสรรตามเวลาที่กำหนด ทำให้มีการเลื่อนการดำเนินโครงการออกไป



## ตัวอย่างแบบฟอร์มข้อเสนอโครงการกิจกรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

หน่วยงาน .....

 งบประมาณแผ่นดิน  งบประมาณเงินรายได้  นอกแผน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

.....

รหัสโครงการ \_ \_ \_ \_ \_

1. ชื่อโครงการ/กิจกรรม

.....

2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

.....

3. สถานที่ดำเนินงาน

.....

4. กำหนดการจัดโครงการ

.....

5. หลักการและเหตุผล

.....

.....

.....

.....

6. วัตถุประสงค์

6.1 .....

6.2 .....

6.3 .....

7. กลุ่มเป้าหมายผู้เข้าร่วมโครงการ

.....

.....

.....



## 8. งบประมาณ ..... บาท (.....)

หมวดงบประมาณ	จำนวนเงิน
1.ค่าตอบแทน	
2.ค่าใช้สอย	
3.ค่าวัสดุ	
จำนวนเงิน	

หมายเหตุ งบประมาณ ให้ระบุรายละเอียดการคำนวณรายการค่าใช้จ่ายที่ต้องการให้ชัดเจน ตามระเบียบกระทรวงการคลัง และตามนโยบายมาตรการประหยัดของมหาวิทยาลัยฯ ทั้งนี้ให้ผู้รับผิดชอบโครงการประสานในส่วนนี้กับกองคลัง ก่อนเสนอขออนุมัติโครงการ

## 9. แผนปฏิบัติงาน (แผนงาน) แผนการใช้จ่ายงบประมาณ (แผนเงิน) และ ตัวชี้วัดเป้าหมายผลผลิต

รายละเอียดกิจกรรม	ปี พ.ศ.....			ปี พ.ศ.....									งบประมาณ	ผลลัพธ์ของกิจกรรม
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		

## 10. ตัวชี้วัดของโครงการ

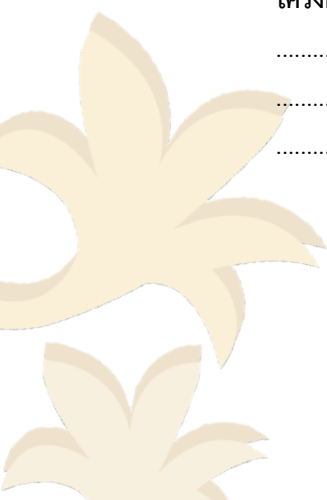
- 10.1 เจริญปริมาณ.....
- 10.2 เจริญคุณภาพ.....
- 10.3 เจริญเวลา.....
- 10.4 เจริญค่าใช้จ่าย (บาท).....

## 11. ผลผลิตที่คาดว่าจะได้รับ(Output)(ผลผลิตที่ได้รับจากการดำเนินงานซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของโครงการ/กิจกรรม)

.....

.....

.....



12. ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ (Outcome) (ผลประโยชน์ที่ได้จากผลผลิตของโครงการ/กิจกรรม)

.....

.....

.....

13. ผลกระทบที่คาดว่าจะได้รับ (Impact) (ผลกระทบที่ได้รับจากผลลัพธ์ของโครงการ/กิจกรรม)

.....

.....

.....

ลงชื่อ ..... ผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม

(.....)

...../...../.....

เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อโดยตรง .....





## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

### ชื่อผลงาน การจัดการประชุมและการจัดทำระเบียบวาระการประชุม

1. เจ้าของผลงาน นายกิตติพงษ์ วงศ์กองแก้ว
2. สังกัด คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
3. ชุมชนนักปฏิบัติ
  - ด้านการผลิตบัณฑิต
  - ด้านการวิจัย
  - ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

#### 4. ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

เอกสารการประชุมเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การประชุมดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์ ทั้งยังอำนวยความสะดวกให้กับทั้งผู้จัดการประชุม ผู้เข้าประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และผู้เกี่ยวข้อง เอกสารการประชุมเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่มีประโยชน์ต่อการศึกษา ค้นคว้า เป็นแหล่งอ้างอิงที่ทันสมัย ไม่ว่าจะเป็นบทความที่มีผู้นำเสนอ

บทบรรยายในการประชุมต่าง ๆ หรือรายงานการประชุมทางวิชาการในวงการธุรกิจ เอกสารการประชุมบางประเภทถือเป็นความลับ ถ้าเผยแพร่ออกไปหรือตกไปอยู่ในมือคู่แข่งอาจก่อให้เกิดผลเสียหายแก่ธุรกิจได้ เช่น เอกสารประกอบการประชุมที่มีข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าใหม่ที่จะออกวางตลาด รายงานการประชุมที่มีวาระเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดหรือแนวทางการโฆษณาสินค้า เป็นต้น เอกสารการประชุมนั้นมีมากมายหลายประเภท การประชุมที่มักใช้ในวงการธุรกิจ คือ หนังสือเชิญประชุม ระเบียบวาระการประชุม เอกสารประกอบการประชุม และรายงานการประชุม

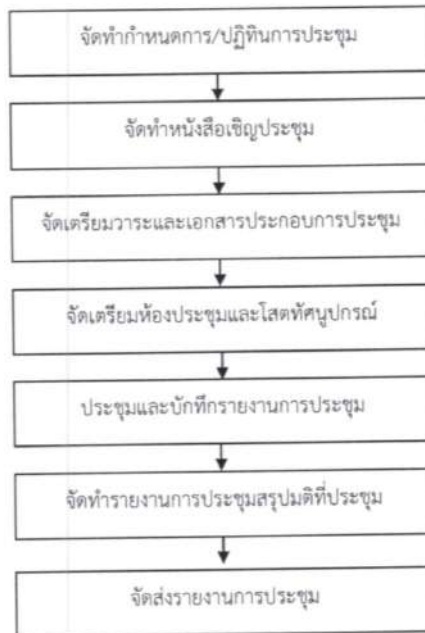
#### 5. ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

การประชุมเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งของหน่วยงาน เนื่องจากเป็นแหล่งระดมความคิดในการวางแผนวางนโยบาย ตลอดจนแนวปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จผลตามเป้าหมาย ฉะนั้นการจัดการประชุม และการเขียนรายงานการประชุมที่กระชับ ชัดเจน ถูกต้องจะสนองให้ เกิดผลสัมฤทธิ์และนำไปสู่การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล



## 6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

### ขั้นตอนการเตรียมการประชุม



### การจัดทำวาระการประชุม

ฝ่ายเลขานุการ จะต้องดำเนินการสรุปเรื่องราวความเป็นมาของเรื่องรวมทั้งประเด็นที่จะนำเสนอ ในแต่่วาระการประชุม เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการพิจารณาของคณะกรรมการ และที่สำคัญ คือ จะเป็นฐานข้อมูลที่จะทำให้ที่ประชุมสามารถพิจารณาได้อย่างรอบคอบ ถูกต้อง และรวดเร็ว

ในการจัดทำวาระการประชุม หรือเอกสารประกอบการประชุมที่ดี จะต้องกระชับ ชัดเจน และตรงประเด็นหากมีกฎ ระเบียบ พระราชบัญญัติ ข้อบังคับ ประกาศ หรือ มติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องนำเสนอข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในการพิจารณา

#### ระเบียบวาระที่ 1 วาระแจ้งเพื่อทราบ (จากประธาน และเลขานุการที่ประชุม)

ผู้เสนอวาระนี้ ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องแจ้งเพื่อทราบจากประธานที่ประชุม เพื่อแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ให้ที่ประชุมทราบ รวมถึงเรื่องที่ฝ่ายเลขานุการจัดระเบียบวาระแจ้งเพื่อทราบ ซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่ต้องหาข้อมูล หรือการพิจารณาจากที่ประชุม เช่น การรายงานการจัดกิจกรรม ผลการดำเนินงานของหน่วยงาน เป็นต้น

#### ระเบียบวาระที่ 2 วาระรับรองรายงานการประชุม

เมื่อฝ่ายเลขานุการที่ประชุมจัดทำรายงานการประชุมครั้งที่ผ่านมาแล้วเสร็จ จึงเสนอให้คณะกรรมการเพื่อพิจารณารับรองรายงานการประชุม

#### ระเบียบวาระที่ 3 วาระสืบเนื่อง

วาระนี้จะเป็นเรื่องที่ประชุมได้รับมอบหมายให้ดำเนินการไว้ หรือ ที่ประชุมได้ให้ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม หรือ เคยผ่านพิจารณามาก่อนแล้วแต่ยังมีได้ยู่ติ ซึ่งจะต้องรายงานความคืบหน้าเพื่อให้ที่ประชุม

รับทราบ ประเด็นในการเสนอวาระ สามารถเสนอวาระได้ใน 2 ประเด็น คือ เพื่อทราบ หรือเพื่อพิจารณา ในกรณีที่การพิจารณายังไม่ได้มีข้อยุติ

#### **ระเบียบวาระที่ 4 เรื่องแจ้งเพื่อทราบ จากคณะกรรมการที่ประชุม)**

วาระนี้จะเป็นเรื่องแจ้งเพื่อให้ที่ประชุมรับทราบ จากคณะกรรมการในที่ประชุมเพื่อแจ้งเรื่องราว ต่างๆ ในที่ประชุมเพื่อให้ที่ประชุมรับทราบซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่ต้องหาข้อยุติ หรือ การพิจารณาจากที่ประชุม เช่น การายงานการจัดกิจกรรม ผลการดำเนินงานของหน่วยงาน เป็นต้น

#### **ระเบียบวาระที่ 5 วาระเพื่อพิจารณา**

วาระนี้เป็นเรื่องที่ต้องการเสนอให้คณะกรรมการในที่ประชุมเพื่อพิจารณา เพื่อนำไปเป็นนโยบาย หรือ แนวทางการปฏิบัติ หรือ เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการชุดนั้น ในการร่วมกันพิจารณา ดังนั้นในระเบียบวาระนี้ ฝ่ายเลขานุการจะต้องศึกษาเรื่องราวให้โดยละเอียด และต้องสรุปความเป็นมา โดยพิจารณาให้ครอบคลุม กฎ ระเบียบ พระราชบัญญัติ ข้อบังคับ ประกาศ หรือ มติอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จะต้องนำเสนอข้อมูล เพื่อใช้ประกอบในการพิจารณา เพื่อเป็นฐานในการตัดสินใจ และการพิจารณา

#### **ระเบียบวาระที่ 6 วาระอื่น ๆ**

วาระนี้เป็นเรื่องที่ไม่ได้จัดเข้าในระเบียบวาระ ในที่ประชุมในแต่ละครั้ง แต่อาจมีเรื่องราว หรือ ประเด็นและความจำเป็นเร่งด่วน ที่จะต้องนำเสนอที่ประชุมเพื่อพิจารณา สามารถจัดเข้าในระเบียบวาระ อื่นๆ ได้



ชื่อการประชุม.....

ครั้งที่...../2563....

วันที่...เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....

ณ สถานที่จัดประชุม.....

\*\*\*\*\*

ระเบียบวาระที่ 1 เรื่องแจ้งเพื่อทราบ

1.1 เรื่องที่ประธานที่ประชุมแจ้ง

ชื่อเรื่อง.....

มติที่ประชุมสรุปประเด็นสำคัญ

1.2 เรื่องที่เลขานุการที่ประชุมแจ้ง

ชื่อเรื่อง.....

ระเบียบวาระที่ 2 รับรองรายงานการประชุม

2.1 พิจารณารับรองรายงานการประชุมครั้งที่

มติที่ประชุม พิจารณารับรองรายงานการประชุม

ระเบียบวาระที่ 3 เรื่องสืบเนื่อง

3.1 ชื่อเรื่อง

สรุปเรื่อง.....(มีเอกสารประกอบ)

มติที่ประชุม.....

ระเบียบวาระที่ 4 เรื่องแจ้งเพื่อทราบจากคณะกรรมการ

4.1 ชื่อเรื่อง

สรุปเรื่อง.....

มติที่ประชุม..... สรุปประเด็นสำคัญ

ระเบียบวาระที่ 5 เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

5.1 ชื่อเรื่อง

สรุปเรื่อง... (มีเอกสารประกอบ)

ประเด็นเพื่อพิจารณา

1. ....

2. ....

มติที่ประชุม.....

ระเบียบวาระที่ 6 เรื่อง อื่น ๆ (ถ้ามี)

6.1 ชื่อเรื่อง.....

มติที่ประชุม.....



7. ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดี ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

#### 8. ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

- คณะกรรมการทุกคน มีความทักเทียมในการเสนอความคิดเห็น เพื่อเสนอหาข้อยุติ หรือหาทางแก้ปัญหาในการประชุม

- ในการประชุมเพื่อหาข้อยุติร่วม ประธานต้องชี้ประเด็นหลักให้ที่ประชุมหาข้อยุติ โดยนำเสนอข้อมูลพื้นฐานรวมทั้งประเด็นกฎหมายเพื่อประกอบการพิจารณา และสรุปข้อยุติร่วมจากที่ประชุม

#### 9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

- ในการประชุมเพื่อแก้ปัญหา ประธานต้องชี้ให้ที่ประชุมเห็นว่าปัญหาคืออะไร ต้องระบุปัญหาที่เกิดขึ้นคืออะไร ปัญหานั้นเบี่ยงเบนอย่างไร ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างไร ขอให้ที่ประชุมพิจารณาสาเหตุของปัญหาต่อไป และขอให้ที่ประชุมพิจารณาหนทางแก้ปัญหา ซึ่งมักมีหลายๆ ทางที่ประชุมควรเลือกแก้ปัญหาทางใด



## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

### ชื่อผลงาน การจัดทำหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ)

1. เจ้าของผลงาน	นางสาวกัญญาภัค สุวรรณ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	สาขาการบัญชี
1) นางสาวชนันต์นันท์	กันทาปา	นักวิชาการศึกษา	สำนักงานคณบดี
2) นางสาวพานิภัค	อินตาทาศ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	สาขาบริหารธุรกิจ
3) นางสาวสุพรรณษา	ตาคำมูล	นักวิชาการศึกษา	สำนักงานคณบดี
4) นางสาวอรุณรัตน์	โยนะกาศ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	วิชาเอกการจัดการธุรกิจ
5) นางสาวศิวนาถ	ไชยชนะ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	หลักสูตรการจัดการ ธุรกิจระหว่างประเทศ

2. สังกัด คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

3. ชุมชนนักปฏิบัติ  ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

4. ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

#### เทคนิคและแนวทางในการทำงาน

ควรศึกษาการจัดทำหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ) ที่ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย งานสารบรรณ จะทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรทำความเข้าใจถึงเนื้อหาของเรื่องที่จะทำก่อนการร่างหนังสือทุกครั้ง เมื่อหลังร่างหนังสือเสร็จควรตรวจสอบทุกครั้ง เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของการสะกดคำถูกคำผิด การใช้คำที่เป็นคำซ้ำซ้อน คำฟุ่มเฟือย การใช้อักษร ตัวสะกด ตัวการันต์ และการวรรคตอนให้ถูกต้องเสมอ เพื่อลดความผิดพลาดของการตีความหมาย และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยหลักทั่วไปที่นิยมยึดถือในการจัดทำหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ) คือ

- 1) ต้องทำการศึกษาข้อมูล และทราบถึงวัตถุประสงค์ของการเขียนหนังสือฉบับนั้น
- 2) วิเคราะห์ และสรุปข้อมูลให้ชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์
- 3) รวบรวมข้อมูล จัดลำดับความสัมพันธ์สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
- 4) ร่างหนังสือราชการวางเนื้อหาให้ครบ 3 ส่วน ส่วนของเหตุ ส่วนของผล และสรุปความ โดยการเขียนต้องเขียนให้ถูกต้อง คือ เขียนให้ถูกแบบ ถูกเนื้อหา ถูกหลักภาษา  
เขียนให้ชัดเจน คือ ชัดเจนในเนื้อความ ชัดเจนในจุดประสงค์ และกระชับในวรรคตอน  
เขียนให้รัดกุม คือ เขียนให้มีความหมายชัดเจน แน่นอน ไม่มีช่องโหว่ให้สงสัยหรือโต้แย้ง  
เขียนให้กระชับ คือ เขียนให้สั้นแต่ได้ใจความ ไม่ใช่ข้อความที่วกวนเยิ่นเย้อยืดเยื้อ หรือใช้ถ้อยคำฟุ่มเฟือยโดยไม่จำเป็น

เขียนให้ได้ใจความสำคัญ คือ เขียนให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์หรือจุดประสงค์ที่ต้องการอย่างชัดเจน และบรรลุจุดประสงค์และเป็นผลดี

- 5) ตรวจสอบความถูกต้องและถูกระเบียบของข้อมูล ปรับแก้ไขการใช้ภาษา เนื้อหาชัดเจน ตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ เครื่องหมายต่าง ๆ ย่อหน้า รูปแบบเป็นระเบียบสวยงาม

### 5.ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

ในปัจจุบันการติดต่อราชการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานจำเป็นต้องใช้ลายลักษณ์อักษรในการสื่อสารเพื่อให้ทราบและเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของสารนั้นอย่างถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน การเขียนหนังสือราชการจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับบุคลากรในหน่วยงาน เนื่องจากต้องใช้ในการสื่อสารอย่างเป็นทางการถึงบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งก่อนที่จะทราบถึงหลักในการเขียนหนังสือราชการ จะต้องทำความเข้าใจความหมายและชนิดประเภทของหนังสือราชการตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และระเบียบงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 ซึ่งได้จำแนกหนังสือราชการไว้ 6 ชนิด ได้แก่ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตรา หนังสือสั่งการ หนังสือประชาสัมพันธ์ และหนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ โดยหนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีการน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน การใช้หนังสือภายในส่วนราชการมักนิยมใช้เฉพาะเรื่องที่ติดต่อภายในกรมเดียวกัน เป็นส่วนใหญ่หากมีหนังสือไปต่างกรมแม้อยู่ในกระทรวงเดียวกันมักนิยมใช้หนังสือราชการภายนอก

แต่ปัจจุบันยังมีบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ โครงสร้าง การใช้ภาษาราชการและแบบฟอร์มที่ถูกต้อง ทำให้การเขียนหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ) ของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไปตามความเข้าใจของตนเอง ส่งผลให้เกิดการตีความหมายของสารที่คลาดเคลื่อน และเกิดข้อสงสัยถึงรูปแบบการเขียนหนังสือราชการที่ถูกต้อง การเขียนจึงเป็นกระบวนการหนึ่งของการสื่อสารที่จะต้องมีความหมายที่ดี ถูกต้อง ชัดเจน และสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจได้อย่างตรงกัน ซึ่งจะช่วยประหยัดเวลาและปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปจึงจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการเขียนหนังสือราชการตามระเบียบงานสารบรรณเป็นอย่างดี รวมถึงมีเทคนิคการเขียน การใช้ภาษาในการเขียน การเลือกใช้ถ้อยคำ ประโยค สำนวนภาษาต้องเขียนให้ถูกต้องตามรูปแบบหลักการ กระชับ และตรงประเด็น ผู้เขียนและผู้อ่านเข้าใจตรงกัน โดยเป้าหมายของการจัดการความรู้คือ

- 1) สามารถเข้าใจและใช้แบบฟอร์มบันทึกข้อความที่ตรงกันตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2558
- 2) สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารระหว่างผู้ส่งและผู้รับหนังสือ
- 3) สามารถสื่อสารความหมายได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น และสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน
- 4) สามารถประหยัดเวลาในการตีความหมาย ลดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ต้องสอบถามหรือเขียนใหม่ สามารถนำกลับมาใช้และอ่านทบทวนทำความเข้าใจได้
- 5) สามารถเก็บไว้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบได้

ดังนั้นการศึกษาเรื่องการจัดทำหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ) จะช่วยให้สามารถเข้าใจหลักการเขียนการจัดทำหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ) มากยิ่งขึ้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลตรงตามที่ต้องการได้ สามารถสื่อความหมายที่สร้างความเข้าใจที่ตรงกัน และช่วยประหยัดเวลาหรือลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานได้

## 6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

การจัดทำหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ) เป็นหนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือที่ติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรมหรือจังหวัดเดียวกัน ใช้เป็นกระดาดบันทึกข้อความตามแบบที่กำหนดไว้ ซึ่งแตกต่างจากหนังสือภายนอก บันทึกข้อความจะกล่าวถึง อ้างถึง และสิ่งที่ส่งมาด้วยไว้ในส่วนข้อความถ้ามีจะไม่ยกขึ้นเป็นหัวข้อ และที่สำคัญ คือ หนังสือภายในจะไม่มีคำลงท้าย เป็นต้น ดังนั้นวิธีการ/ขั้นตอนการจัดการความรู้เกี่ยวกับการจัดทำหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ) จึงประกอบไปด้วย

- 1) ศึกษารูปแบบของหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณให้ถูกต้อง แม่นยำ และทำความเข้าใจในโครงสร้างของหนังสือราชการแต่ละชนิด
- 2) จับประเด็นของเรื่องที่จะร่าง และบอกความประสงค์ให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับสามารถพิจารณาได้อย่าง

รวดเร็ว กรณีมีความประสงค์หลายข้อให้แยกเป็นข้อๆ กรณีจำเป็นจะต้องอ้างตัวบทกฎหมายหรือตัวอย่างให้ระบุให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับค้นหาตรวจสอบได้สะดวก

- 3) การร่างหนังสือ ควรใช้คำที่กระชับ ได้ใจความ และเป็นภาษาราชการ ในกรณีการปฏิเสธให้ใช้ภาษาที่สุภาพ นุ่มนวล และไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง หลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำที่เป็นคำซ้ำซ้อน คำฟุ่มเฟือย และการใช้อักษรวิธี ตัวสะกด ตัวการันต์ การเว้นวรรคตอนให้ถูกต้อง หากมีการใช้คำราชาศัพท์ต้องให้ถูกต้อง ระมัดระวังในการใช้คำที่มีความหมายใกล้เคียงกัน และควรหลีกเลี่ยงการใช้คำที่เป็นภาษาต่างประเทศให้มากที่สุด ควรมีคำลงท้ายในการปิดเรื่อง เช่น จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ ซึ่งแล้วแต่ลักษณะการร่างหนังสือว่าต้องการร่างหนังสือขึ้นมาเพื่ออะไร ก่อนพิมพ์หรือก่อนเสนอให้ผู้บังคับบัญชาลงนาม ต้องมีการตรวจคำผิด คำถูก และตรวจทานความถูกต้องอีกครั้งอย่างละเอียด เพื่อลดข้อผิดพลาด และการทำงานที่ซ้ำซ้อนในกรณีที่รายละเอียดของหนังสือไม่ถูกต้อง
- 4) นำความรู้ที่ได้มาจัดทำต้นฉบับบันทึกข้อความหรือการตั้งค่าโปรแกรมการพิมพ์เพื่อใช้ในครั้งต่อไป

โดยองค์ประกอบของการจัดทำหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ) ประกอบไปด้วยโครงสร้าง ๓ ส่วน คือ

- 1) ส่วนหัวหนังสือ จะใช้กระดาษที่มีคำว่า “บันทึกข้อความ” อยู่ตรงกึ่งกลางกระดาษ และมีครุฑขนาด 1.5 ซม. อยู่ด้านซ้ายมือเหนือส่วนราชการ และมีส่วนสำคัญประกอบด้วย



1.1) ชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ ถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับกรมขึ้นไป ให้ใส่ชื่อส่วนราชการทั้งระดับกรมและสำนัก/กอง ถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ต่ำกว่ากรมลงมา ให้ใส่ชื่อสำนัก/กอง พร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และหมายเลขภายใน (ถ้ามี)

1.2) ที่ ให้ใส่รหัสด้วยพยัญชนะ (ตัวย่อส่วนราชการ) เลขประจำของเจ้าของเรื่อง และเลขทะเบียนหนังสือส่งเรียงตามลำดับจนสิ้นปีปฏิทินแล้วเริ่มนับใหม่ในปีต่อไป

1.3) วันที่ ให้ใส่ตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือ เช่น 27 เมษายน 2563 เช่นเดียวกับหนังสือภายนอก

1.4) เรื่อง ให้ใส่เรื่องย่อที่เป็นใจความสั้นที่สุดของหนังสือหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่เป็นหนังสือต่อเนื่องโดยปกติให้ลงเรื่องของหนังสือฉบับเดิมเช่นเดียวกับหนังสือภายนอก

1.5) คำขึ้นต้น ให้ใช้คำขึ้นต้นตามฐานะของผู้รับหนังสือ (รายละเอียดกำหนดไว้ท้ายภาคผนวก 2 ของระเบียบงานสารบรรณ) ตามด้วยชื่อตำแหน่งของผู้ลงนามในหนังสือที่มีมาถึง หรือชื่อบุคคลโดยตรง กรณีที่มีถึงตัวบุคคลไม่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่เช่นเดียวกับหนังสือภายนอก

## 2. ข้อความ ให้มีสาระสำคัญของเรื่องให้ชัดเจนและเข้าใจ ประกอบด้วย

2.1) ต้นเรื่องหรือเรื่องเดิม กรณีเป็นเรื่องใหม่ยังไม่เคยมีการดำเนินการในเรื่องนั้นมาก่อน ให้ใช้ “ต้นเรื่อง” ถ้าเรื่องนั้นมีการดำเนินการมาก่อนแล้วให้ใช้ให้ใช้ “เรื่องเดิม” โดยสรุปความเป็นมาของเรื่องเดิมอย่างย่อว่าเป็นมาอย่างไร

2.2) ข้อเท็จจริง เป็นการอธิบายให้ทราบถึงเหตุการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องหรือมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องเดิม

2.3) ข้อกฎหมาย (ถ้ามี) เป็นการอธิบายเนื้อหาของกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยสังเขป โดยไม่ต้องคัดลอกมาทั้งหมดเป็นรายมาตรา แต่ในกรณีที่ไม่ใช่ข้อกฎหมายก็ไม่ต้องมีข้อนี้

2.4) ข้อพิจารณา เป็นการสรุปข้อสังเกตที่สำคัญที่ควรหยิบยกมาให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาประกอบการตัดสินใจ กรณีที่เป็นเรื่องที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

2.5) ข้อเสนอ เป็นการชี้ประเด็นให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ เช่น เพื่อทราบ เพื่อให้ความเห็นชอบ เพื่ออนุมัติ เพื่อลงนาม ฯลฯ

## 3. ลงชื่อและตำแหน่ง เช่นเดียวกับหนังสือภายนอก

โดยมีการกำหนดรายละเอียดหรือการตั้งค่าโปรแกรมการพิมพ์ดังต่อไปนี้

- ตั้งค่าระยะขอบกระดาษ
- ตั้งค่าขนาดตราครุฑ หนังสือภายในหรือบันทึกที่ใช้กระดาษบันทึกข้อความกำหนดขนาดครุฑเท่ากับ 1.5 เซนติเมตร และใช้สีดำ

- การใช้รูปแบบตัวอักษรให้ใช้รูปแบบตัวพิมพ์ TH SarabunPSK หรือ TH SarabunT๕ ขนาด 16 พอยท์

- การพิมพ์ส่วนหัวของแบบบันทึกข้อความ

คำว่า “บันทึกข้อความ” ต้องพิมพ์ด้วยตัวอักษรหนาขนาด 24 พอยท์

คำว่า “ส่วนราชการ/ วันที่ /เรื่อง” ต้องพิมพ์ด้วยตัวอักษรหนาขนาด 20 พอยท์

คำว่า “วันที่” ต้องพิมพ์ให้ตรงกับตัวอักษร ข ของ คำว่า “บันทึกข้อความ”

ใช้จุดไข่ปลาแสดงเส้นบรรทัดที่เป็นช่องว่างหลังคำว่า “ส่วนราชการ/ที่/วันที่/เรื่อง”

- การพิมพ์คำขึ้นต้นให้มีระยะบรรทัดทางจากเรื่องเท่ากับระยะบรรทัดปกติและเพิ่มคำก่อนหน้าอีก 6 พอยท์

- การย่อหน้าข้อความให้มีระยะย่อหน้าตามค่าไม้บรรทัดระยะการพิมพ์เท่ากับ 2.5 ซม.

- การพิมพ์ชื่อเต็มในวงเล็บ (ชื่อ-สกุล) ให้พิมพ์อยู่ในแนวกึ่งกลางกระดาษ เว้นระยะบรรทัดการพิมพ์ 3 บรรทัดปกติ (4 Enter) จากบรรทัดสุดท้ายของข้อความ และการพิมพ์ตำแหน่งให้พิมพ์อยู่กึ่งกลางซึ่งกันและกัน ในกรณีพิมพ์ตำแหน่ง 2 บรรทัด ระหว่างบรรทัดให้ใช้ระยะ 1 Enter

## 7. ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

1) ผู้จัดทำหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ) ได้ทราบถึงจุดด้อยหรือข้อบกพร่องของตนเอง ทำให้เกิดการเรียนรู้และมีการศึกษาเพิ่มเติมด้วยตนเอง ทำให้ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างและหลักการเขียนที่ถูกต้อง ซึ่งเป็นการเสริมสร้างทักษะและสมรรถนะในการเขียนหนังสือราชการได้อย่างถูกต้อง

2) ผู้จัดทำหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ) มีความเข้าใจรูปแบบการจัดทำหนังสือที่ถูกต้อง ทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่อไป

3) ผู้จัดทำหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ) มีความเข้าใจ และสามารถระบุวัตถุประสงค์ได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะทำให้ผู้รับหนังสือทราบถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะสื่อสารได้อย่างชัดเจน และทำให้การสื่อสารระหว่างผู้รับและผู้ส่งมีความเข้าใจที่ตรงกัน ทำให้ระยะเวลาในการเดินหนังสือสั้นลง และดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

4) การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะด้านเวลาที่ใช้ในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ)

5) หน่วยงานได้รูปแบบการจัดทำหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ) หรือแบบฟอร์มหนังสือราชการภายในที่เป็นมาตรฐานที่สามารถนำไปใช้ร่วมกันได้ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อความชัดเจนในการรับและส่งข่าวสารต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน

## 8. ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

1) มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับระเบียบการจัดทำหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ) อยู่เสมอ ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจและลดความผิดพลาดในการเขียนหนังสือและการดำเนินงานได้

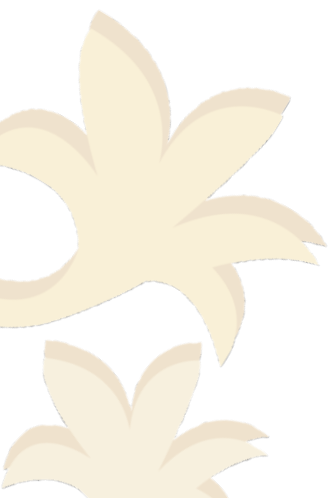
2) มีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ) บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องเข้าใจโครงสร้างและหลักการเขียนอย่างถ่องแท้ เข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการจัดทำหนังสือ ทำให้ผู้ส่งสารสามารถส่งสารได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และตรงประเด็น ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับสารเกิดความเข้าใจง่ายขึ้น ช่วยลดปัญหาเรื่องระยะเวลาในการ

ส่งหนังสือ ลดข้อผิดพลาดในการดำเนินการ ทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์และกระบวนการส่งหนังสือประสบผลสำเร็จรวดเร็วยิ่งขึ้น

- 3) ทักษะและประสบการณ์ในการจัดทำหนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความ) หากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีทักษะและประสบการณ์ในการจัดทำหนังสือมากขึ้น ก็จะช่วยทำให้เข้าใจในหลักการการเขียน ทำให้มีเทคนิควิธีการเขียนที่ดีขึ้น เกิดความละเอียดรอบคอบในการทำงานมากยิ่งขึ้น และสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลตรงตามที่ต้องการได้

## 9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

- 1) **ปัญหา** ความไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของเรื่องที่เขียนหนังสือราชการ และการใช้ภาษาพูดในการสื่อสาร  
**วิธีการแก้ไข** ผู้เขียนหนังสือราชการควรทำความเข้าใจ และศึกษาวัตถุประสงค์ของหนังสือราชการอย่างถ่องแท้ก่อนที่จะลงมือเขียนหนังสือราชการ
- 2) **ปัญหา** ข้อจำกัดของระยะเวลาในการพัฒนาตัวเอง และแหล่งข้อมูลในการค้นคว้าข้อมูล  
**วิธีการแก้ไข** มีการบริหารเวลาในการศึกษาข้อมูล และการค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลที่สามารถค้นคว้าได้ง่าย ถูกต้อง และเชื่อถือได้
- 3) **ปัญหา** การใช้คำปิดเรื่องไม่ถูกต้อง และไม่เชื่อมโยงกับเนื้อเรื่องที่ร่าง  
**วิธีการแก้ไข** ควรศึกษาการใช้คำลงท้ายในหนังสือราชการภายในให้เหมาะสม และตรงกับเนื้อหาของเรื่องที่จะต้องจัดทำหนังสือ
- 4) **ปัญหา** การเขียนคำผิด และการเขียนวัตถุประสงค์ในการจัดทำหนังสือที่ไม่ชัดเจนและเข้าใจยาก  
**วิธีการแก้ไข** ควรมีการทบทวนตรวจทานคำผิดคำถูก และวัตถุประสงค์ในการจัดทำหนังสือที่ถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย
- 5) **ปัญหา** แบบฟอร์มไม่ถูกต้อง เช่น การเว้นวรรคช่วงบรรทัด การเว้นซ้ายขวา ชื่อเรื่องไม่ตรงกับจุดประสงค์หรือยาวเกินไป เขียนไม่ตรงประเด็นหรือวกวน ด่วนสรุปโดยข้อมูลหรือเหตุผลไม่เพียงพอ และไม่มีการอ้างอิงที่มาหรืออ้างอิงไม่ครบถ้วน  
**วิธีการแก้ไข** ต้องคิดชื่อเรื่องที่ตรงกับวัตถุประสงค์ ลำดับเนื้อหาให้มีความกระชับได้ใจความ มีการตรวจสอบรูปแบบก่อนการพิมพ์อาจมีผู้ตรวจทานข้อมูลทั้งหมดก่อนส่งไปยังหน่วยงานต่าง ๆ



## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

ชื่อผลงาน การจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานของบุคลากรสายสนับสนุน  
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร

1. เจ้าของผลงาน สำนักงานคณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร
2. สังกัด คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร
3. ชุมชนนักปฏิบัติ
  - ด้านการผลิตบัณฑิต
  - ด้านการวิจัย
  - ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

### 4. ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

- แนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการบุคลากรสายวิชาการ
- เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน
- เกิดการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งของงานปกติ

### 5. ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

โดยทั่วไปหน่วยงานในสถาบันการศึกษา งานบริการเป็นภาระหน้าที่โดยตรงของบุคลากรสายสนับสนุนที่จะต้องให้บริการกับทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติว่าจะเป็นอาจารย์ พนักงาน หรือนักศึกษา รวมถึงบุคลากรภายนอกโดยต้องให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เท่าเทียมกัน ดังนั้นการจะให้งานบริการประสบผลสำเร็จ ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจสูงสุด บุคคลผู้นั้นต้องรู้จักงาน สามารถวิเคราะห์งานและประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองได้ ต้องมีกลยุทธ์หรือกลวิธีในการดำเนินงาน นอกจากนี้การเรียนรู้ รับผิดชอบต่อความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะของงานอื่น ๆ ในงานลักษณะเดียวกันหรือใกล้เคียงก็จะเป็นประโยชน์ไม่น้อยในการนำมาประยุกต์หรือพัฒนา โดยหยิบยกเอาแต่สิ่งที่ดี ที่เป็นเลิศมาใช้ในงานตนเอง เพราะผู้ที่สามารถให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจสูงสุดนั้น เป็นสิ่งที่หน่วยงานหรือผู้บริหารของหน่วยงานปรารถนา เพราะสร้างชื่อเสียง ภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน สังคมยอมรับ และที่สำคัญมันเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่ดีที่เดียวที่บ่งบอกถึงหน่วยงานระบบการประกันคุณภาพที่ดี เป็นเลิศทางงานด้านการให้บริการ

เพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์และตัวชี้วัดของงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตามตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ข้อ 5 ค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคล ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง และแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ตามประเด็นความรู้อย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัย จัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรและนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง สำนักงานคณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร จึงมีแนวคิดในการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการโดยตรงแก่อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย จึงได้จัดกิจกรรมการจัดการความรู้ในงานที่บุคลากรสายสนับสนุนรับผิดชอบ โดยจะดำเนินการอย่างต่อเนื่องทั่วทั้ง

องค์กรตลอดปีงบประมาณ 2563 ซึ่งจะมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ติดตามผล ประชุมเพื่อประเมินงานจัดการความรู้ และคัดเลือกงานบริการเพื่อการพัฒนางานพัฒนาตนเองและองค์กรต่อไป

#### วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนได้ทำการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานซึ่งกันและกัน รับทราบการดำเนินงาน ปัญหา และข้อเสนอแนะของบุคคลอื่น ๆ นำข้อเสนอแนะที่ดีไปพิจารณาปรับปรุงและพัฒนางานที่ตนเองรับผิดชอบ

2) เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนของคณะ ได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดการความรู้ดำเนินการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ทั้งองค์กร

3) เพื่อนำผลการประเมินงานจัดการความรู้ไปปรับใช้และพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งของงานปกติ

#### 6. แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

ใช้วิธีการจัดประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันเพื่อหาแนวทางการปฏิบัติที่ดีร่วมกัน โดยมีการจัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวน 4 ครั้ง

7. ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดี ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

ตัวชี้วัด	แผน	ผล
เชิงปริมาณ		
-คู่มือปฏิบัติงานที่ถูกการพัฒนาแล้วจากการแลกเปลี่ยนความรู้	จำนวน 3 เรื่อง	จำนวน 6 เรื่อง
-ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ปรับแก้ไขจากการแลกเปลี่ยนความรู้	จำนวน 3 เรื่อง	จำนวน 6 เรื่อง
เชิงคุณภาพ		
-บุคลากรของคณะมีความรู้และเข้าใจในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100
เชิงเวลา		
-การจัดโครงการเป็นไปตามแผนปฏิบัติงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100
เชิงค่าใช้จ่าย (บาท)		
การเบิกจ่ายเป็นไปตามแผน	3,000 บาท	3,000 บาท

## 8. ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

- สร้างแรงบันดาลใจในการทำงานร่วมกันของแต่ละฝ่าย
- เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน รับการการดำเนินงานของแต่ละฝ่าย
- รับทราบปัญหา และนำข้อเสนอแนะที่ดีของแต่ละบุคคล เพื่อนำไปพิจารณาปรับปรุงและพัฒนางานที่ตนเองรับผิดชอบ
- เกิดการประเมินงานจัดการความรู้ไปปรับใช้และพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งของงานปกติ

## 9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

เนื่องด้วยเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 จึงจำเป็นต้องงดจัดประชุมหลังช่วงเดือนมีนาคม การประชุมจึงไม่สามารถจัดต่อเนื่องได้ทุกเดือน โดยเริ่มจัดประชุมต่ออีกครั้งหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ได้คลี่คลายลง

โดยการทำงานช่วงโควิด 19 Work from Home โดยใช้โปรแกรม MS.Teams รายละเอียดดังนี้

1. ดำเนินการประชุมสายสนับสนุนทุกท่าน เพื่อกำหนดวันทำงาน Work from Home
2. รายงานตัวการทำงานในฟอร์มที่ทางงานบริหารได้ให้รายงานตามแบบฟอร์ม ผ่าน google form ก่อนเวลา 08.30 น.และเวลา 16.30 เป็นต้นไป ของทุกวัน
3. ทำการประชุมสำหรับผู้ Work from Home โดยใช้โปรแกรม MS.Teams โดยการประชุมจะเป็นการแลกเปลี่ยนว่าทำงานตามแผนงาน หรือนอกแผนงาน
4. จัดทำแผนการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ตามมาตรการและแนวปฏิบัติในการป้องกันการระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (COVID-๑๙) ดำเนินการจัดทำแผนก่อนล่วงหน้า 1 สัปดาห์
5. รายงานผลการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ตามมาตรการและแนวปฏิบัติในการป้องกันการระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (COVID-๑๙) รายงานผลทุกครั้งเมื่อมาปฏิบัติงานจริง



- รูปแบบแผนการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนตามมาตรการและแนวปฏิบัติในการป้องกันการระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (COVID-19)

**แผนการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ตามมาตรการและแนวปฏิบัติในการป้องกันการระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (COVID-19)**  
 สัปดาห์ที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๑ - ๕ มิถุนายน ๒๕๖๓  
 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลบุคลากร**  
 ชื่อ - สกุล (นาย/นางสาว) .....ปวีณัฐดา นพสุวรรณิชย์ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานสาขา.....จังหวัดใหม่.....  
 ที่อยู่ติดต่อได้ .....๓๕๓ หมู่ที่ ๒ ตำบลบ้านม่วง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๑๑.....  
 โทรศัพท์มือถือ : .....๐๘๘๓-๗๖๕๗๖๖๖..... JD Line : .....pawworn.sri@rdi.ac.th..... E-mail : .....pawworn.sri@rdi.ac.th.....

**ส่วนที่ ๒ แผนการปฏิบัติงาน (รายสัปดาห์)**

ที่	ภาระงาน/งานที่ได้รับมอบหมาย	ตัวชี้วัด		
		ผลผลิต	หน่วยนับ	เป้าหมาย
๑	ดำเนินการจัดทำบันทึกเพื่อขออนุมัติดำเนินงานโครงการ KVI สายวิชาการ และสายวิจัย ของสาขาวิทยาศาสตร์ เชียงใหม่	จัดทำบันทึกเพื่อขออนุมัติดำเนินงานโครงการ KVI สายวิชาการ และสายวิจัย เพื่อทำการเบิกจ่ายงบประมาณ	บันทึกข้อความ	ได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงาน KVI
๒	ดำเนินการตรวจสอบเอกสารขอค่าสนับสนุนตีพิมพ์ของบุคลากรที่ขอมา จำนวน ๓ ราย ประกอบด้วย พื้นที่บ้าน และเชียงใหม่	ตรวจสอบเอกสารและนำส่งไปยังสถาบันวิจัยและพัฒนา	เอกสารขอรับการสนับสนุนค่าตีพิมพ์	นำส่ง <b>80%</b> มทร.ธัญบุรี
๓	ดำเนินงานติดตาม <b>มคอ.๗</b>	ติดตาม <b>มคอ.๗</b> จำนวน ๓ หลักสูตร วิชา.บ.วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร จำนวน ๓ พื้นที่ ได้แก่ มทร.ธัญบุรี วิทยาลัยโลก บ้าน และลำปาง	รายงานผล <b>มคอ.๗</b>	นำส่งสำนักงานประกัน มทร.ธัญบุรี
๔	ดำเนินการทำหนังสือเชิญคณะกรรมการตรวจประเมินทั้งภายใน และภายนอก	จัดทำหนังสือเชิญคณะกรรมการตรวจประเมินประกันคุณภาพระดับหลักสูตร จำนวน ๔ หลักสูตร	หนังสือเชิญ	จัดส่งไปยังคณะกรรมการประเมินทั้งภายในและภายนอก
๕	งานที่ได้รับมอบหมายอื่นๆ			

ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น	อนุญาต
ลงชื่อ..... (...นางสาวปวีณัฐดา นพสุวรรณิชย์.....) ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป.....	ลงชื่อ..... (ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวิมล ธนะ(ธนวัน)คุณ) ตำแหน่ง รองคณบดี	<input type="checkbox"/> อนุญาต <input type="checkbox"/> ไม่อนุญาต เนื่องจาก ลงชื่อ..... (รองศาสตราจารย์สุนทร วิชาคุณ) คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร

- รายงานผลการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนตามมาตรการและแนวปฏิบัติในการป้องกันการระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (COVID-๑๙)

รายงานผลการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ตามมาตรการและแนวปฏิบัติในการป้องกันการระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (COVID-๑๙)  
 สัปดาห์ที่ ๓ ระหว่างวันที่ ๑๔ - ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๓  
 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา  
 ส่วนที่ ๑ ข้อมูลบุคลากร

ชื่อ - สกุล (นาม/นามสกุล) : ..... รหัสประจำตัว : ..... ตำแหน่ง : ..... เจ้าหน้าที่สำนักงาน : ..... (แจ้งชื่อ)  
 ที่อยู่ติดต่อได้ : ..... ส่วนงาน : ..... โทรศัพท์ : ..... E-mail : .....  
 โทรศัพท์มือถือ : ..... ID Line : ..... E-mail : .....

ส่วนที่ ๒ ผลการปฏิบัติงาน (รายสัปดาห์)

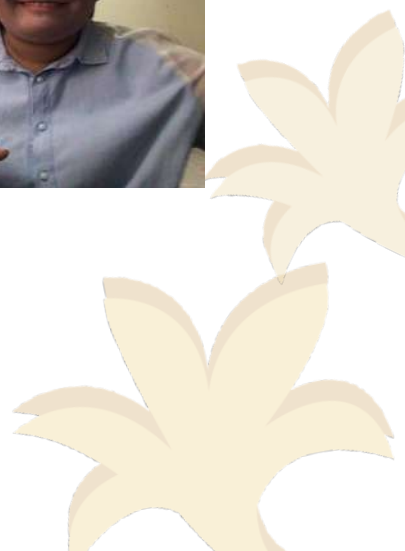
ที่	ภาระงาน/งานที่ได้รับมอบหมาย	ตัวชี้วัด		ผลการปฏิบัติงาน (✓)		หมายเหตุ
		ผลผลิต	หน่วยนับ	บรรลุ	ไม่บรรลุ	
๓	งานวิจัย					
	ตรวจสอบการขออนุมัติไปนำเสนอผลงานทางวิชาการ ระดับชาติ รวม ๑.รับชมดูบรรยาย แบบ VDO - Conference จำนวน ๓ ราย	จัดทำบันทึกข้อความไปแจ้งสถานับวิจัยและพัฒนา มทร.ล้านนา	เอกสารขอรับการไปสนับสนุน	ได้นำส่งไปยังสถานับวิจัยและพัฒนา เพื่อขอรับการอนุมัติไปนำเสนอผลงานทางวิชาการต่อไป	✓	
	ตรวจสอบการขออนุมัติการไปนำเสนอผลงานทางวิชาการ รวม ๑.ศ. पू.ง อนุมัติแบบ VDO - Conference จำนวน ๓ ราย	จัดทำบันทึกข้อความไปแจ้งสถานับวิจัยและพัฒนา มทร.ล้านนา	เอกสารขอรับการไปสนับสนุน	จัดส่งเอกสารขอรับการสนับสนุนไปยัง สถานับวิจัยและพัฒนา มทร.ล้านนา	✓	
	ประสานการจัดทำรายงานความก้าวหน้าโครงการวิจัยประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓	แจ้งให้นักวิจัยจัดทำรายงานความก้าวหน้า	๑ รายงาน	จัดส่ง ๓ ฉบับการรายงานความก้าวหน้าให้นักับวิจัย เพื่อ นำส่งให้สถานับวิจัยและพัฒนาต่อไป	✓	
	จัดทำสรุปผลงานทางวิชาการบนเว็บบอร์ด การติดตามเริ่มต้นที่ ๑ - ๒ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๓	ตรวจสอบผลงานทางวิชาการเพื่อใช้เบิกภาระการสอน ตามเกณฑ์ สก๓.๕กำหนด	๒ ภาคการศึกษา	จัดส่งให้ผู้บังคับบัญชา ตรวจสอบนักับวิจัยบนเว็บบอร์ด การติดตามตรวจสอบเอกสาร และนำส่งไปยังงานวิชาการคณะฯ	✓	

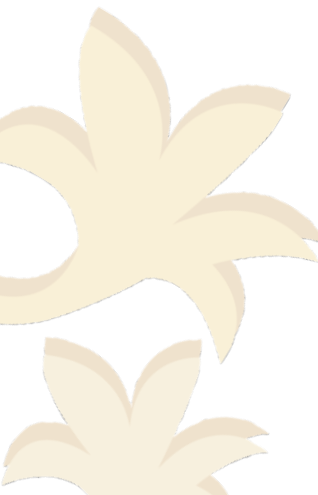
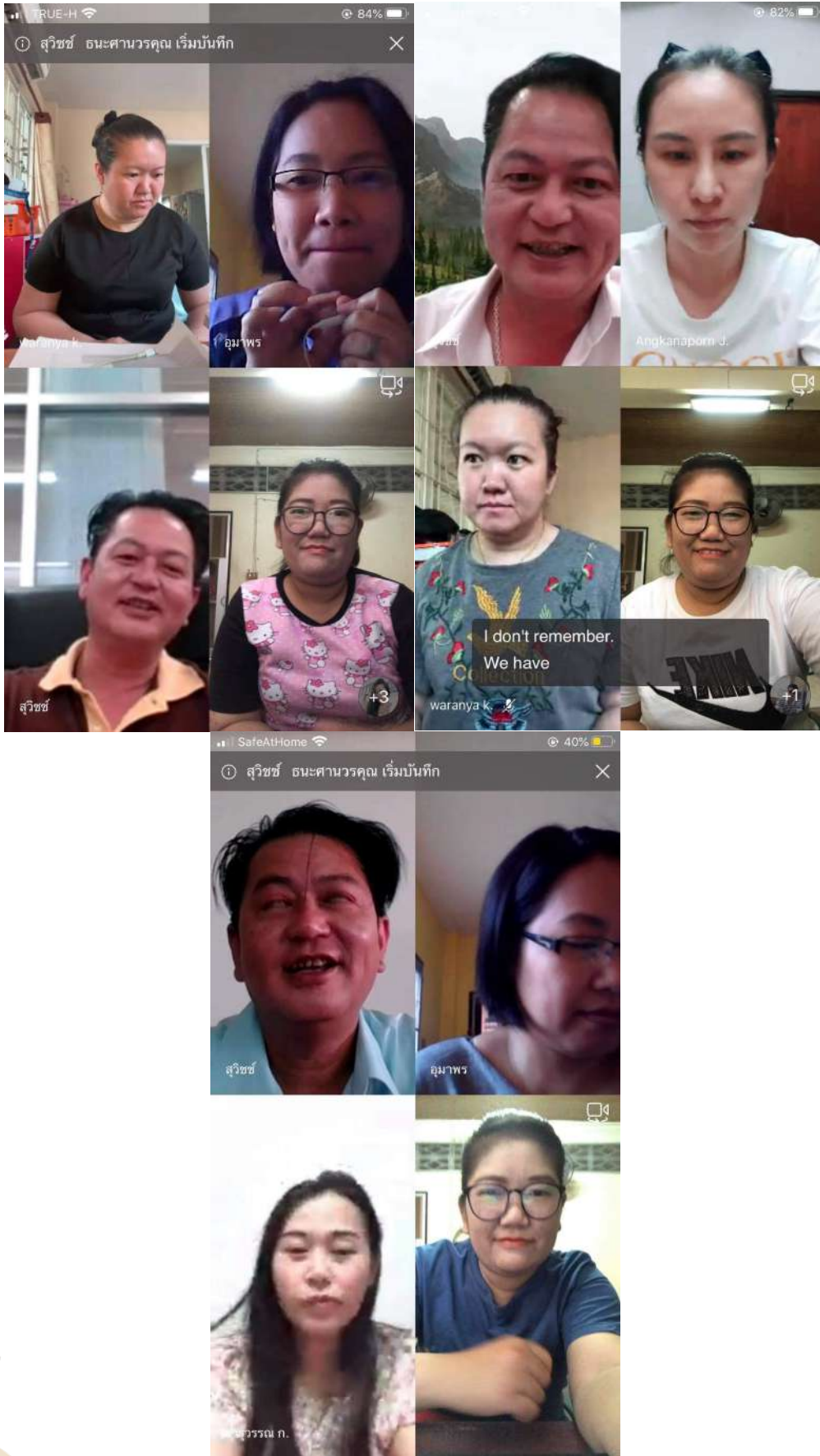


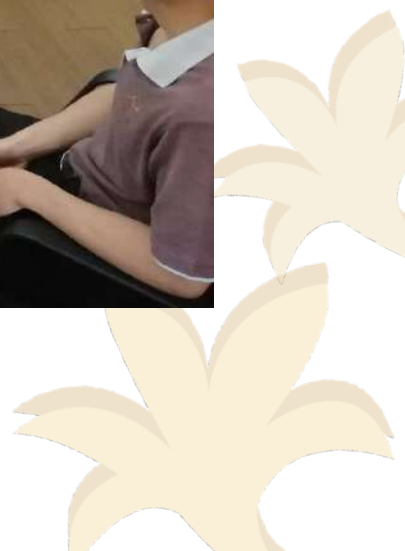


### ภาพการประชุมก่อนปฏิบัติงานของการทำงาน Work From Home











## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

### ชื่อผลงาน “การเขียนหนังสือราชการ และการจัดทำรายงานการประชุมที่ดี”

- 1.เจ้าของผลงาน                      สำนักงานคณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์
- 2.สังกัด                                    คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
- 3.ชุมชนนักปฏิบัติ                     ด้านการผลิตบัณฑิต
- ด้านการวิจัย
- ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

#### 4.ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

ในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยราชการ หนังสือเป็นเอกสารที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะการจัดทำเอกสารที่ดีย่อมจะเกิดผลดีกับหน่วยงานที่จะติดต่อสื่อสารด้วย แม้กระทั่งการขอความร่วมมือต่าง ๆ ย่อมที่จะผ่านพ้นไปด้วยดีจนทำให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

การปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณของหน่วยงานนั้น ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณที่ดีนั้น จะต้องหมั่นศึกษาให้เข้าใจระเบียบ หนังสือนิติบัญญัติ บัญชี ร่าง จดรายงานการประชุม ละเอียดยรอบคอบ สนใจหาความรู้เพิ่มเติม เป็นนักสังเกต มีความรอบรู้ และพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ จึงจะสามารถเขียนหนังสือราชการได้ดี โดยการเขียนหนังสือราชการที่ดีนั้น มีความสำคัญและประโยชน์ต่อตนเองและหน่วยงาน ดังนี้

- (1) เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร ระหว่างผู้ส่ง และผู้รับหนังสือ
- (2) สามารถสื่อความหมายได้ถูกต้อง ตรงประเด็น และเข้าใจตรงกัน
- (3) ประหยัดเวลา ในการตีความหรือตรวจสอบข้อมูล ไม่ต้องสอบถามหรือเขียนใหม่ ทำให้สิ้นเปลืองเวลาและทรัพยากรของหน่วยงาน
- (4) สามารถเก็บไว้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบได้
- (5) ใช้เป็นตัวอย่างสำหรับการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ในครั้งต่อ ๆ ไป
- (6) เป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร แสดงถึงคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน

คณะวิศวกรรมศาสตร์ จึงได้จัดทำตัวอย่างแบบฟอร์มหนังสือราชการ ตัวอย่างการจัดทำรายงานการประชุม ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.2548 เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ซึ่งถือเป็นแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

#### 5. ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

ปัจจุบันการปฏิบัติงานด้านหนังสือราชการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ยังไม่เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.2548 เช่น รูปแบบของหนังสือ การใช้ภาษา การสื่อความหมาย การเขียนไม่ตรงประเด็นหรือวกวน เป็นต้น ก่อให้เกิดผลเสียต่อการบริหารงานได้ สำนักงานคณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ประสานนโยบายการจัดการศึกษา

ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ สู่หน่วยงานในสังกัดทั้ง ๖ เขตพื้นที่ จึงได้ทำการทบทวนหลังการฝึกอบรมเทคนิคการเขียนหนังสือราชการที่ดี และเทคนิคการเขียนรายงานการประชุมที่ดี และทำการถอดบทเรียนแนวทางการปฏิบัติที่ดีของหลักการใช้ภาษาเพื่อเขียนหนังสือราชการ และการจัดทำรายงานการประชุมที่ดี และจัดทำตัวอย่างแบบฟอร์มหนังสือราชการ และตัวอย่างการจัดทำรายงานการประชุม เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานสารบรรณของคณะวิศวกรรมศาสตร์ต่อไป

## 6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

### 6.1 เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ ประกอบด้วย โครงสร้าง 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 หัวหนังสือ ประกอบด้วยโครงสร้างส่วนหัวหนังสือ คือ เรื่อง คำขึ้นต้น อ้างถึง และสิ่งที่ส่งมาด้วย

- (1) การเขียน “เรื่อง” ต้องเขียนให้บรรลุจุดหมาย คือ ให้พอรู้ใจความที่ย่อสั้นที่สุดของหนังสือเป็นประโยคหรือวลี รู้ใจความเป็นเรื่องอะไร สะดวกแก่การเก็บค้นอ้างอิง และแยกความแตกต่างจากเรื่องอื่นได้ กรณีเป็นหนังสือติดต่อกันมาก่อน (ต่อเนื่อง) ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับเดิม โดยอาจเติมคำว่า “การ” ลงไปข้างหน้า เพื่อการเก็บค้นอ้างอิงได้ง่าย และอาจยกเว้นที่ตอบการ “ให้” หรือ “การปฏิเสธ” เช่น
 

- หนังสือต้นเรื่อง	“ขอหารือเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ”
หนังสือตอบกลับ	“การขอหารือเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ”
- หนังสือต้นเรื่อง	“ขอสนับสนุนรถบรรทุกขนาดใหญ่”
หนังสือตอบกลับ	“การขอสนับสนุนรถบรรทุกขนาดใหญ่”

 ไม่ควรใช้ชื่อเรื่องที่ไม่พึงประสงค์ เช่น
 

- ชื่อเรื่องไม่พึงประสงค์	“ไม่อนุมัติเลื่อนขึ้นเงินเดือน”
ชื่อเรื่องที่ดี	“การอนุมัติเลื่อนขึ้นเงินเดือน”
- ชื่อเรื่องไม่พึงประสงค์	“ไม่สนับสนุนโครงการกระดาศเพื่อน้อง”
ชื่อเรื่องที่ดี	“การสนับสนุนโครงการกระดาศเพื่อน้อง”

- (2) การเขียน “คำขึ้นต้น” เป็นการเขียนโดยคำนึงถึงระเบียบมากที่สุด เพราะจะต้องใช้คำขึ้นต้นให้ถูกต้องตามระดับและสถานภาพของบุคคล ดังนี้

- (2.1) โดยทั่วไป หากเป็นบุคคลธรรมดา จะใช้คำขึ้นต้นว่า “เรียน” แล้วตามด้วยตำแหน่งบริหาร หรือชื่อของบุคคลที่เป็นผู้รับหนังสือ โดยเรียงตามลำดับก่อนหลัง ของตำแหน่งทางวิชาการ / ยศ / บรรดาศักดิ์ ฐานันดรศักดิ์ หรือคำนำหน้านามสตรีที่ได้รับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ มีสิทธิใช้คำนำหน้านามนั้น ตามกฎหมาย ระเบียบ หรือประกาศของทางราชการ

- (2.2) หากเป็นบุคคลธรรมดาที่มีตำแหน่งหน้าที่บริหารราชการแผ่นดินในระดับสูงของประเทศ เช่น ประธานองคมนตรี องคมนตรี นายกรัฐมนตรี ฯลฯ ให้ใช้ “กราบเรียน”
- (2.3) งดใช้คำ “ฯพณฯ” นำหน้าชื่อหรือตำแหน่ง เพราะมีมติคณะรัฐมนตรีตั้งแต่วันที่ 30 สิงหาคม 2557 ให้เลิกใช้ เว้นแต่กรณีพิเศษอันเกี่ยวกับการต่างประเทศ หรือ เป็นคำเฉพาะที่แปล มาจากคำภาษาต่างประเทศเท่านั้น
- (2.4) การใช้คำขึ้นต้นกับบุคคลท่านอื่น ให้เป็นไปตามหลักการใช้คำขึ้นต้นสรรพนาม และ คำลงท้าย (ทั้งในหนังสือราชการ และการจำหน่ายของ) ที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เช่น พระสงฆ์ ใช้ “นมัสการ”, สมเด็จพระสังฆราช ใช้ “กราบทูล”, หม่อมเจ้า ใช้ “ทูล” เป็นต้น
- (3) การเขียน “อ้างอิง” ในการเขียนส่วนอ้างอิง จะใช้ในกรณีที่มีการติดต่อกันมาก่อนหน้านี้ เพื่อเป็นการทำความเดิม หรืออ้างอิงที่มา จะได้ไม่ต้องกล่าวซ้ำอีก โดยต้องระบุชื่อหน่วยงานที่อ้างอิงชั้นความลับ (ถ้ามี) ชั้นความเร็ว (ถ้ามี) เลขที่หนังสือ ลงวันที่ของหนังสือที่อ้างอิง ตามลำดับ ข้อพกพร่องโดยมากที่พบ คือ มักไม่ใส่ชื่อหน่วยงาน ไม่ใส่ชั้นความลับ / ความเร็ว และใช้ ลว ซึ่งเป็นอักษรย่อ แทนคำเต็ม “ลงวันที่” มีวิธีการเขียน ดังนี้
- (3.1) การเขียนอ้างอิงในส่วนหัวของหนังสือภายนอก  
*“อ้างอิง หนังสือมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ลับมาก ด่วนที่สุด ที่ อว 0649/123 ลงวันที่ 1 กันยายน 2563”*
- (3.2) การเขียนอ้างอิงในส่วนนำของเนื้อหาในหนังสือภายนอก  
*“ตามหนังสือที่อ้างอิง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้ขอความอนุเคราะห์บุคลากรทำการประเมินผลการสอน ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น”*
- (3.3) การเขียนอ้างอิงในส่วนนำของเนื้อหาในบันทึกข้อความ  
*“ตามหนังสือมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ลับมาก ด่วนที่สุด ที่ อว 0649/123 ลงวันที่ 1 กันยายน 2563 ได้ขอความอนุเคราะห์บุคลากรทำการประเมินผลการสอน ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น*
- ทั้งนี้ ให้อ้างอิงหนังสือฉบับสุดท้ายที่ติดต่อกันเพียงฉบับเดียว เว้นแต่มีเรื่องอื่นที่เป็นสาระสำคัญ ต้องนำมาพิจารณา จึงอ้างอิงหนังสือฉบับอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องนั้น



- (4) การเขียน “สิ่งที่ส่งมาด้วย” ให้ลงชื่อสิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสารที่ส่งไปพร้อมกับหนังสือนั้น ระบุจำนวน โดยใช้ลักษณะนามที่สะท้อนลักษณะหรือรูปแบบของสิ่งที่ส่งมาด้วยอย่างชัดเจน (แผ่น/เล่ม) กรณีเป็นเอกสาร งดใช้ “ฉบับหรือชุด” เพื่อสะดวกแก่การตรวจนับ ทั้งนี้ การเขียน ส่วนเนื้อหา หากมีเนื้อความที่กล่าวถึงสิ่งที่ส่งมาด้วย ควรเขียนเชื่อมโยง ถึงกันเพื่อความชัดเจน ด้วย เช่น

“ในการนี้ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จึงขอส่งรายงานการประชุมมาเพื่อ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 1 โดยขอให้ ติดโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์การจัดงาน ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 2 และหากมีข้อสงสัย กรุณาศึกษาจากคู่มือตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 3 เพื่อจะได้ดำเนินการให้แล้วเสร็จต่อไป”

**ส่วนที่ 2 เหตุที่มีหนังสือไป** ต้องระบุสาเหตุหรือความเป็นมาของเรื่อง รายละเอียดของเรื่อง เนื้อหา หรือความต้องการ และระบุกำหนดวัน เวลา และสถานที่ (ถ้ามี) ดังนี้

- (1) ส่วนนำ (ย่อหน้าแรก) เกริ่นนำความเป็นมาของเรื่อง หรือเหตุที่มีหนังสือไป หรือเป็นการทำความเติม
  - (1.1) เรื่องที่เคยติดต่อกันมาก่อน ขึ้นต้นด้วยคำว่า “ตาม” “ตามที่” “ตามหนังสือที่อ้างถึง” และมีคำว่า “นั้น” ปิดท้ายวรรค
  - (1.2) เรื่องที่ไม่เคยติดต่อกันมาก่อน ขึ้นต้นด้วยคำว่า “ด้วย” “เนื่องด้วย” “เนื่องจาก” แต่ไม่มีคำว่า “นั้น” ปิดท้ายวรรค
- (2) ส่วนเนื้อหา (ย่อหน้าที่ 2) บอกถึงความต้องการ หรือสาเหตุจุดประสงค์ของเรามี หนังสือไป เราต้องการอะไร หรือให้เขาช่วยอะไร เป็นการแจ้งให้ผู้รับทราบ
- (3) ส่วนส่งท้าย (ย่อหน้าที่ 3) เป็นประโยคสั้น ๆ เป็นบทสรุป เน้นย้ำ หรือขอบคุณไม่ควรมี เนื้อหาสำคัญอยู่ในส่วนนี้อีก หรืออาจระบุจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป

**ส่วนที่ 3 จุดประสงค์ที่มีหนังสือไป** หลักการเขียนจุดประสงค์ที่มีหนังสือไป ต้องเขียนให้ตรง ลักษณะและความหมาย เขียนแจ้งจุดประสงค์ให้ชัดเจน และเขียนโดยใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมตามสมควรแก่ กรณี เช่น จึงเรียนมาเพื่อทราบ จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการต่อไป จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไป จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา เป็นต้น อาจต่อด้วยคำขอบคุณก็ได้ โดยพิจารณาถึงความอาวุโสของตำแหน่งผู้รับหนังสือ ประกอบด้วย คือ

- |                                   |        |                         |
|-----------------------------------|--------|-------------------------|
| (1) หากตำแหน่งเสมอกัน หรือต่ำกว่า | ควรใช้ | “ขอขอบคุณ”              |
| (2) หากตำแหน่งสูงกว่า             | ควรใช้ | “จะขอบคุณยิ่ง”          |
| (3) หากตำแหน่งระดับกราบเรียน      | ควรใช้ | “จะเป็นพระคุณอย่างยิ่ง” |

#### ส่วนที่ 4 ท้ายหนังสือ ใช้เฉพาะหนังสือภายนอก มีวิธีการดังนี้

- (1) คำนึงถึงระเบียบเพื่อใช้ให้ถูกต้องตามระดับ และสถานภาพของบุคคลเช่นเดียวกับการเขียนคำขึ้นต้น
- (2) บุคคลธรรมดา หากขึ้นต้นด้วยเรียน จะใช้คำลงท้ายว่า “ขอแสดงความนับถือ”
- (3) บุคคลธรรมดา ระดับกราบเรียน จะใช้คำลงท้ายว่า “ขอแสดงความนับถืออย่างยิ่ง”
- (4) พระสงฆ์ทั่วไป ขึ้นด้วยนมัสการ จะใช้คำลงท้ายว่า “ขอนมัสการด้วยความเคารพให้เป็นที่ไว้สำหรับลงนาม และพิมพ์ชื่อผู้ลงนามในวงเล็บ พร้อมคำนำหน้านามตามที่กฎหมายกำหนดให้ใช้ได้ พร้อมทั้งพิมพ์ชื่อตำแหน่งอย่างถูกต้อง ทั้งนี้ ผู้ลงนามจะต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการเจ้าของหนังสือ (คณบดี) หรือผู้รักษาการแทน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย (รองคณบดีเขตพื้นที่)

#### 6.2 การจัดทำรายงานการประชุมที่ดี

ในการประชุมทุกครั้งจะต้องมีการจัดทำรายงานการประชุม เพื่อบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐานในการประชุมแต่ละครั้ง ซึ่งการจัดทำรายงานการประชุมจะเป็นหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการ โดยขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ มีดังนี้

(1) **การบันทึกการประชุม** ขณะที่มีการประชุมปรึกษาหารือกันนั้น เลขานุการจะต้องมีหน้าที่จดรายละเอียดของการประชุม ซึ่งจะบันทึกข้อความแบบใดนั้น ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมหรือความต้องการของที่ประชุมว่าต้องการรายละเอียดของ ข้อมูลมากน้อยเพียงใด การบันทึกการประชุมสามารถทำได้ 3 วิธี โดยให้ที่ประชุมเป็นผู้กำหนดเอง หรือให้ประธานและเลขานุการของที่ประชุมปรึกษาหารือกันและกำหนด คือ

- (1.1) การบันทึกอย่างละเอียด ได้แก่ การบันทึกคำพูดทุกคำของผู้ประชุมที่เสนอความเห็นต่อที่ประชุม พร้อมด้วยมติของที่ประชุม การบันทึกอย่างละเอียดนี้มักใช้ในเรื่องที่ประชุมนั้นมีความสำคัญ เช่น การประชุมเกี่ยวกับ นโยบายของรัฐบาล การประชุมสภามหาวิทยาลัย เป็นต้น
- (1.2) การบันทึกเฉพาะประเด็นสำคัญ ได้แก่ การจดบันทึกเฉพาะประเด็นสำคัญ หรือใจความสำคัญ ที่ผู้เข้าร่วมประชุมเสนอเท่านั้น พร้อมทั้งมติของที่ประชุม การบันทึกแบบนี้มักใช้กันทั่วไปในการจดรายงานการประชุม
- (1.3) การบันทึกเฉพาะมติและเหตุผล ได้แก่ การจดเฉพาะข้อสรุปหรือข้อตกลงของที่ประชุมเพื่อนำไป ปฏิบัติตามมติของที่ประชุม โดยบันทึกอย่างกะทัดรัด เฉพาะใจความสำคัญของเหตุผล และมติของที่ประชุม

(2) **การจัดทำรายงานการประชุม** มีหลักการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

- (2.1) รายงานการประชุมควรใช้เฉพาะใจความสำคัญ ไม่จำเป็นต้องใช้ทุกคำพูด หากเป็นการประชุมสำคัญ ๆ อาจต้องจะต้องดำเนินการอย่างละเอียด รายงานทุกเรื่องของผู้ประชุมเสนอ

ให้พิจารณา แต่ไม่ต้องนำคำพูดที่อภิปรายกันหรือความเห็นที่ผู้ประชุมเสนอทั้งหมดมาจัดทำรายงาน

- (2.2) ใช้ภาษาให้ถูกต้องชัดเจน สามารถสื่อความหมายให้ผู้รับสารหรือข้อตกลงของที่ประชุมสามารถนำไปปฏิบัติตามมติของที่ประชุม โดยรายงานอย่างกะทัดรัด เฉพาะใจความสำคัญของเหตุผลและมติของที่ประชุม
- (2.3) การจัดทำรายงานการประชุมควรเรียงตามลำดับวาระการประชุมครั้งนั้น ๆ โดยใช้หัวเรื่องหรือปัญหาในแต่ละวาระ พร้อมทั้งมติของที่ประชุมนั้น ๆ ด้วย
- (2.4) ไม่ต้องรายงานคำพูดโต้แย้งของแต่ละคำ หรือคำพูดที่เป็นรายละเอียดปลีกย่อยมากเกินไป ยกเว้นเป็นการรายงานอย่างละเอียดที่ต้องการข้อมูลที่มีความรายละเอียดมาก
- (2.5) ผู้เขียนรายงานการประชุมต้องตั้งใจฟังการประชุมอย่างมีสมาธิ เพื่อเขียนรายงานการประชุมได้อย่างถูกต้องตามมติและต่อตามความเป็นจริง

(3) **รูปรายงานการประชุม** การเขียนรายงานการประชุมแต่ละหน่วยงานนั้น จะมีรูปแบบที่แตกต่างกันไปแล้วแต่หน่วยงาน จะกำหนดตามความเหมาะสม โดยปกติรายงานการประชุมโดยทั่ว ๆ ไป จะประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้

(3.1) **รายงานการประชุม**

ให้ลงชื่อคณะที่ประชุม หรือชื่อการประชุมนั้น เช่น “รายงานการประชุมคณะกรรมการ  
.....”

(3.2) **ครั้งที่**

การลงครั้งที่ที่มีการประชุมเป็นรายปีโดยเริ่มครั้งแรกจากเลข 1 เรียงลำดับไปจนถึงปีปฏิทิน ทับเลขปีพุทธศักราชที่ประชุม เมื่อขึ้นปีปฏิทินใหม่ให้เริ่มครั้งที่ 1 ใหม่ เรียงไปตามลำดับ เช่น “ครั้งที่ 1/2553, ครั้งที่ 2/2553” เป็นต้น

(3.3) **เมื่อวันที่**

ให้ลงวัน เดือน ปีที่ประชุม โดยลงวันที่พร้อมตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราช เช่น เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2553

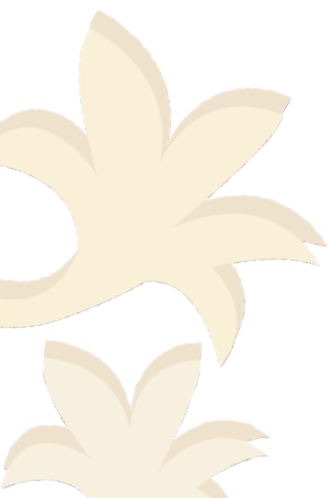
(3.4) **ณ**

ให้ลงชื่อสถานที่ ที่ใช้เป็นที่ประชุม เช่น ณ ห้องประชุม .....

(3.5) **ผู้มาประชุม/กรรมการที่มาประชุม**

ให้ลงชื่อและหรือตำแหน่งของผู้มาประชุม ถ้ามาจากหน่วยงานอื่นให้ระบุหน่วยงานกรณีที่ผู้มาประชุมแทน ให้ลงชื่อผู้มาประชุมแทน และลงด้วยว่ามาประชุมแทนผู้ใดหรือตำแหน่งใด หรือแทน ผู้แทนหน่วยงานใด

(3.6) **ผู้ไม่มาประชุม/กรรมการที่ไม่มาประชุม**



ให้ลงชื่อหรือตำแหน่งของผู้มีได้มาประชุม โดยระบบให้ทราบว่าเป็นผู้แทนจากหน่วยงานใด พร้อมทั้งเหตุผลที่ไม่สามารถมาประชุมได้ (ถ้าทราบ)

(3.7) ผู้เข้าร่วมประชุม

ให้ลงชื่อหรือตำแหน่งของผู้ที่ได้เข้าร่วมประชุม และหน่วยงานที่สังกัด (ถ้ามี)

(3.8) เริ่มประชุมเวลา

ให้ลงเวลาที่เริ่มประชุม

(3.9) ข้อความแต่ละวาระ

ให้บันทึกข้อความที่ประชุม โดยปกติให้เริ่มด้วยประธานกล่าวเปิดการประชุม และเรื่องที่ประชุม พร้อมมีมติ ข้อสรุป หรือข้อเสนอแนะ ของที่ประชุมในแต่ละเรื่อง ดังนี้

ระเบียบวาระที่ 1 เรื่องที่ประธาน/กรรมการ/เลขานุการแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

ระเบียบวาระที่ 2 เรื่องรับรองรายงานการประชุม (กรณีเป็นการประชุมที่ไม่ใช่การประชุมครั้งแรก)

ระเบียบวาระที่ 3 เรื่องสืบเนื่อง

ระเบียบวาระที่ 4 เรื่องแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

ระเบียบวาระที่ 5 เรื่องเพื่อพิจารณาที่เสนอให้ที่ประชุมพิจารณา

ระเบียบวาระที่ 6 เรื่องอื่น ๆ (ถ้ามี)

ส่วนประกอบของข้อความในแต่ละวาระ ควรประกอบด้วยเนื้อหา ๓ ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ความเป็นมา หรือสาเหตุที่ทำให้ต้องมีการประชุมพิจารณาเรื่องนั้น ๆ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นหรือข้ออภิปรายต่าง ๆ ซึ่งคณะที่ประชุมได้แสดงความคิดเห็น หรือได้อภิปรายในเรื่องดังกล่าว

ส่วนที่ 3 มติที่ประชุม ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญ ที่จำเป็นต้องระบุให้ชัดเจน เพื่อจะได้ใช้เป็นหลักฐาน หรือใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อเรื่องต่าง ๆ ที่ได้ประชุม

(3.10) เลิกประชุมเวลา

ให้ลงเวลาที่เลิกประชุม

(3.11) ผู้จดยางานการประชุม

ให้เลขานุการ หรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมายให้จดยางานประชุมลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งพิมพ์ชื่อเต็มและนามสกุลไว้ใต้ลายมือชื่อในรายงานการประชุมครั้งนั้นด้วย

(4) การรับรองรายงานการประชุม อาจทำได้ 3 วิธี ดังนี้

(4.1) วิธีที่รับรองในการประชุมครั้งนั้น ใช้สำหรับกรณีเรื่องเร่งด่วนให้ประธานหรือเลขานุการของที่ประชุม อ่านสรุปมติที่ประชุมพิจารณารับรอง

(4.2) วิธีที่รับรองในการประชุมครั้งต่อไป ให้ประธานหรือเลขานุการ เสนอรายงาน การประชุมครั้งที่ แล้วมาให้ที่ประชุมพิจารณารับรอง

- (4.3) วิธีที่รับรองโดยการแจ้งเวียนรายงานการประชุม ใช้ในกรณีที่ไม่มีการประชุมครั้งต่อไป หรือมีแต่ยังกำหนดเวลาประชุมครั้งต่อไปไม่ได้ หรือมีระยะเวลาห่างจากการประชุมครั้งนั้น มาก ให้เลขานุการส่งรายงานการประชุมไปให้บุคคลในคณะที่ประชุมพิจารณารับรอง ภายในระยะเวลาที่กำหนด
- (5) **ลักษณะของรายงานการประชุมที่ดี** ควรมีลักษณะดังนี้
- (5.1) เนื้อหาถูกต้อง ในการจดบันทึกรายงานการประชุมนั้น จะต้องมีการสรุปต้นเรื่องที่เป็นวาระ การประชุมเสียก่อน ให้เข้าใจว่าเป็นเรื่องอะไร มีประเด็นการพิจารณาอย่างไร ที่ประชุมได้ พิจารณาแล้วมีความเห็นอย่างไร ซึ่งอาจมีความเห็นเป็นสอง หรือสามฝ่ายก็ได้ ทั้งนี้ เป็น หน้าทีของผู้บันทึกรายงานการประชุมจะต้องจดบันทึก ความเห็นของแต่ละฝ่ายให้ครบถ้วน ก่อนที่จะสรุปเป็นมติว่า ท้ายที่สุดแล้วที่ประชุมเห็นด้วยกับความคิดใด โดยในรายงาน การประชุม จะต้องตรงตามที่ประชุมอภิปราย มติถูกต้อง ชัดเจน และครบถ้วนทุกประเด็น ไม่มีการ ตกหล่น
- (5.2) เทียงตรง หมายถึง ความพยายามที่จะต้องเขียนรายงานการประชุมอย่างปราศจากอคติ เพื่อให้รายงานการประชุมนั้นเป็นความจริง การบันทึกความเห็นของแต่ละฝ่าย จะต้องให้ น้ำหนัก หรือความสำคัญในระดับที่เท่าเทียมกัน เพราะมีความเป็นไปได้ว่าผู้จัดบันทึก รายงานการประชุม อาจจะมีความรู้สึกคล้อยตามความเห็นของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง แล้วบันทึก ความเห็นของฝ่ายนั้นอย่างละเอียด ให้ความสำคัญมาก แต่สำหรับอีกฝ่ายหนึ่งที่ไม่เห็นด้วย จะทำการบันทึกไว้อย่างสรุปรวดเร็ว หรือบางครั้งจะเลือกจดบันทึกบางเรื่องที่พอใจสำหรับ เรื่องที่ไม่พอใจจะไม่บันทึก ดังนั้น ผู้บันทึกรายงานการประชุม จะต้องมีใจเป็นกลาง มีจิตสำนึกที่ดี ว่าจะต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเที่ยงตรง รายงานการประชุมจึงเสมือนกระจกเงาสท้อนความเที่ยงตรงของผู้จัดทำ ผู้ตรวจ ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคน
- (5.3) ชัดเจนและเข้าใจง่าย รายงานการประชุม คือ การบันทึกถึงสิ่งที่ได้มีการแสดงความคิดเห็น ในที่ประชุม สำหรับใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง ยืนยัน ตรวจสอบ ติดตามงาน หรือประเมินผล การปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องบันทึกรายงานการประชุม ให้มีความชัดเจนให้เข้าใจได้ง่าย ไม่ว่าผู้ ที่อ่านรายงานการประชุมนั้น จะเป็นผู้ที่อยู่ในที่ประชุมด้วยหรือไม่ก็ตาม ผู้บันทึกจะต้อง คำนี้ถึงผู้อ่านเป็นสำคัญ แม้ผู้ที่ไม่ได้เข้าร่วมประชุม ก็สามารถอ่านเข้าใจได้ทุกถ้อยคำ ชัดเจน ไม่ต้องสอบถาม หรืออ่านทวนหลายครั้ง
- (5.4) ใช้ภาษาดีใช้ภาษาราชการที่สั้น กระชับ ตรงประเด็น และสุภาพ เป็นประโยคบอกเล่าเรียบ ง่าย ใจความเดียวที่ไม่มีคำเชื่อมมาก เพราะจะทำให้ประโยคยาวซับซ้อน นอกจากนั้นต้องมี วรรคตอนและตัวสะกดที่ถูกต้อง

(5.5) มีหัวข้อย่อยทุกเรื่อง ผู้บันทึกรายงานควรตั้งหัวข้อย่อย เพื่อให้สะดวกแก่การกล่าวอ้าง ภายหลัง และทำให้ผู้อ่านเข้าใจเรื่องทันทีที่เห็นหัวข้อนั้น

## 7.ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดี ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

- 7.1 หนังสือราชการที่หน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์จัดทำขึ้น มีความถูกต้องตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548
- 7.2 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำไปปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน
- 7.3 เกิดความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้กับผู้บริหารในการวินิจฉัยพิจารณาสั่งการ และลงนาม

## 8.ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

- 8.1 บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้และแม่นยำในกฎระเบียบงานสารบรรณ สามารถใช้รูปแบบของ หนังสือแต่ละประเภทได้อย่างเหมาะสมตามระเบียบงานสารบรรณ
- 8.2 บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องแม่นยำในภาระหน้าที่และนโยบายการพัฒนาคณะและมหาวิทยาลัย
- 8.3 บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องมีความกล้าที่จะเสนอการแก้ไข หากพบข้อบกพร่อง

## 9.ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

### 9.1 ปัญหาและอุปสรรค

- (1) บุคลากรผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ ความเข้าใจ ในวิธีการร่างหนังสือราชการ และการเขียน รายงานการประชุม
- (2) การใช้ภาษาในหนังสือราชการ สื่อความหมายผิด วกวน และไม่ตรงประเด็น

### 9.2 แนวทางการแก้ไข

- (1) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือราชการ เพื่อใช้เป็นแนวทางและ มาตรฐานในการปฏิบัติงานของบุคลากร
- (2) จัดให้มีการฝึกอบรมเทคนิคการเขียนหนังสือราชการ และเทคนิคการเขียนรายงานการประชุม



## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

ชื่อผลงาน การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานสู่แนวทางปฏิบัติที่ดีด้านการบริการ  
ของสำนักงานคณบดี คณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์

- 1.เจ้าของผลงาน สำนักงานคณบดี คณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์
- 2.สังกัด คณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
- 3.ชุมชนนักปฏิบัติ
  - ด้านการผลิตบัณฑิต
  - ด้านการวิจัย
  - ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน
- 4.ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของสายสนับสนุนเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนการทำงานของคณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ ให้มีความมุ่งมั่นและพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ ตลอดจนศึกษาค้นคว้าและติดตามข้อมูลตามหน้าที่ของตนเอง เพื่อให้การทำงานมีมาตรฐานดีขึ้น ทั้งในด้านการพัฒนาการบริการและการประสานงานที่แม่นยำและรวดเร็ว มีความสุขทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ นอกจากนี้ การพัฒนาตนเองตามสายงานวิชาชีพด้านการทำชำนาญการก็เป็นสิ่งจำเป็นที่แสดงให้เห็นถึงความเชี่ยวชาญและชำนาญการในงานนั้น ๆ ของแต่ละตำแหน่ง ให้ได้ผลงานที่โดดเด่น มีการประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว



ที่มา : ภาพประกอบ การเล่าเรื่อง

บันทึกการเล่าเรื่อง วันที่ 22 มิถุนายน 2563 ณ ห้องประชุม 406 อาคารภูมิปัญญาล้านนา  
คณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ (เจ็ดยอด)

## 5.ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

### ที่มาและปัญหา

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มีเป้าหมายในการพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้โดยมีนโยบายที่ผลักดันให้มีการจัดการความรู้ทั่วทั้งมหาวิทยาลัยที่ตอววิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยมีการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัย (Tacit Knowledge) ถ่ายทอดไปสู่บุคลากรและนำไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบ (Explicit Knowledge) จนเกิดเป็นแนวปฏิบัติให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถ่ายทอดความรู้ภายในหน่วยงาน เป็นการสนับสนุนการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานที่เกิดจากการจัดการความรู้ของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนัก และเข้าใจถึงความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการความรู้มากขึ้น มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการจัดการความรู้กับผู้เชี่ยวชาญ และระหว่างหน่วยงานตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปจัดการความรู้ในหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรม ชัดเจน ครอบคลุมทุกภารกิจของมหาวิทยาลัย โดยใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน เพิ่มประสิทธิภาพให้มีความก้าวหน้า นำพามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป ซึ่งมหาวิทยาลัยฯ ได้เล็งเห็นความสำคัญของการนำกระบวนการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ และพัฒนาฐานความรู้ภายในหน่วยงานและพัฒนามหาวิทยาลัย นั้น

เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนัก และเข้าใจถึงความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการความรู้มากขึ้น มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการจัดการความรู้กับผู้เชี่ยวชาญ และระหว่างหน่วยงานตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปจัดการความรู้ในหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรม ชัดเจน ครอบคลุมในประเด็นยุทธศาสตร์ การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานสู่แนวทางปฏิบัติที่ดีด้านการบริการ ของสำนักงานคณบดีคณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ ซึ่งมีองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการ องค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานสู่แนวทางปฏิบัติที่ดีด้านการบริการ โดยใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน เพิ่มประสิทธิภาพให้มีความก้าวหน้า นำพามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป ซึ่งคณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ ได้เล็งเห็นความสำคัญของการนำกระบวนการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาคุณภาพและ ประสิทธิภาพ และพัฒนาฐานความรู้ภายในหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและบังเกิดผลต่อการปฏิบัติด้านพัฒนาองค์กร จึงได้จัดทำโครงการการจัดการความรู้คณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ เรื่อง การจัดการความรู้การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานสู่แนวทางปฏิบัติที่ดีด้านการบริการ ของสำนักงานคณบดีคณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ ซึ่งได้มีการกำหนดประเด็นเรื่องพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานสู่แนวทางปฏิบัติที่ดีด้านการบริการ จากการ ค้นหาความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเรียนรู้และได้แนวปฏิบัติที่ดี



### วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรด้านการบริการ สำนักงานคณบดีคณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์
2. เพื่อสังเคราะห์ภาระงานบุคลากรทุกฝ่ายของสำนักงานคณบดีคณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์
3. เพื่อบูรณาการจัดการความรู้สู่การพัฒนางานที่ปฏิบัติจริง

### กลุ่มเป้าหมายผู้เข้าร่วมโครงการ

- อาจารย์และเจ้าหน้าที่คณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 15 คน

### เป้าหมาย

1. เกิดการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ของสำนักงานคณบดีคณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ และบุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปพัฒนางานในองค์กรต่อไป
2. ได้แนวปฏิบัติที่ดีประเด็นองค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ และพันธกิจมหาวิทยาลัย ด้านการจัดการความรู้การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานสู่แนวทางปฏิบัติที่ดีด้านการบริการ ของสำนักงานคณบดีคณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์



ที่มา : ภาพประกอบ การจัดประชุมคัดเลือกหัวข้อ

ประเด็นความรู้การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานสู่แนวทางปฏิบัติที่ดีด้านการบริการ  
ณ ห้องประชุม 406 อาคารภูมิปัญญาล้านนา คณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ (เจ็ดยอด)

## 6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

### 1. การบ่งชี้ความรู้

คณะกรรมการระดมความคิดเห็นได้เลือกประเด็นความรู้ด้านงานวิชาการ 1 ประเด็นคือ การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานสู่แนวทางปฏิบัติที่ดีด้านการบริการของสำนักงานคณบดีคณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ โดยมีวิธีการสู่ความสำเร็จคือ การประชุมและอภิปรายเพื่อให้ได้หัวข้อในการจัดการองค์ความรู้ โดยใช้ Knowledge mapping

### 2. การสร้างและแสวงหาความรู้ ทั้งภายในและภายนอก มีวิธีการสู่ความสำเร็จคือ

-ภายใน ประชุมแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างคณะกรรมการ km ภายในคณะ และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนกำหนดให้มีการประชุมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันคนละ 5 นาที มีผู้จัดบันทึกและผู้ควบคุมตลอดระยะเวลาที่มีการประชุม กำหนดการประชุม แสวงหาความรู้ภายใน-เรียบเรียงจากประสบการณ์ผู้นำเสนอ

-ภายนอก แสวงหาความรู้ภายนอก – ศึกษาค้นคว้าแนวปฏิบัติที่ดีแล้วนำมาเสนอ

### 3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ

มีการจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบเพื่อสะดวกในการค้นหาความรู้

-การจัดการความรู้ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน โดยมีวิธีการสู่ความสำเร็จคือ

คณะกรรมการสรุปรวบรวมองค์ความรู้ โดยแยกตามรายประเด็นความรู้ หัวข้อการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน หัวข้อ การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานสู่แนวทางปฏิบัติที่ดีด้านการบริการของสำนักงานคณบดีคณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์

### 4.การประมวลและกลั่นกรองความรู้ คณะกรรมการเรียบเรียง ตัดต่อ และปรับปรุงเนื้อหาให้มี

คุณภาพดี รวมทั้งสรุปประเด็นและกลั่นกรองความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เป็นรูปแบบเอกสารที่มีมาตรฐานเดียวกัน โดยมีวิธีการสู่ความสำเร็จคือ สรุปผลและวิเคราะห์องค์ความรู้ให้อยู่ในรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

### 5. การเข้าถึงความรู้

-เสนอองค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์เรียบร้อยแล้ว ให้อาจารย์และบุคลากรของคณะ ให้เข้าถึงองค์ความรู้

-จัดทำเอกสารหรือคู่มือ เพื่อให้อาจารย์และเจ้าหน้าที่ในคณะได้ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ

-แชร์เอกสารหรือคู่มือในรูปแบบไฟล์ pdf ผ่าน Google drive และนำเสนอในเวทีแลกเปลี่ยนต่าง ๆ โดยมีวิธีการสู่ความสำเร็จคือ เสนอฝ่ายบริหารคณะพิจารณาดำเนินการ

-ประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มเป้าหมาย ทางอีเมล /ไลน์ หรือ Facebook

### 6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

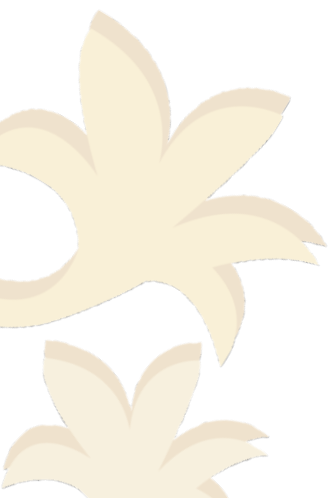
- โดยมีวิธีการสู่ความสำเร็จคือ นำคู่มือเรื่องการจัดการการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานสู่แนวทางปฏิบัติที่ดีด้านการบริการ ของสำนักงานคณบดีคณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ ไปใช้กับอาจารย์และนักศึกษาที่สนใจและนำไปใช้ในการบริการในปีต่อไป

## 7. การเรียนรู้

-คณะกรรมการ km สายสนับสนุน ติดตามและเสนอผลจากการใช้คู่มือ การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน หัวข้อ การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานสู่แนวทางปฏิบัติที่ดีด้านการบริการของสำนักงานคณบดีคณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์อย่างต่อเนื่อง โดยมีวิธีการสู่ความสำเร็จคือ คณะกรรมการประชุม วิเคราะห์ สังเคราะห์ องค์กรความรู้ การนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง และเป็นไปตามเป้าหมายตัวชี้วัด

คณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ ได้จัดทำแนวปฏิบัติที่ดีด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน ประเด็นเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานสู่แนวทางปฏิบัติที่ดีด้านการบริการของสำนักงานคณบดีคณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ ดังนี้

1. มี Service Mind การบริการด้วยใจ แสดงความจริงใจในการให้บริการ
2. พุดด้วยน้ำเสียงไพเราะ วาจาที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
3. ให้คำแนะนำ รับฟังคำถามและตอบคำถาม หากไม่สามารถตัดสินใจได้ จะแนะนำให้ปรึกษาผู้บังคับบัญชาต่อไป
4. มีการสื่อสารตรงประเด็น รวดเร็ว ชัดเจน และถูกต้อง
5. มีความอดทนอดกลั้น มีใจใฝ่รักงานบริการ
6. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ช่วยเหลือและแสดงความห่วงใย ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อตัวผู้ให้บริการและสำนักงานคณบดีคณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์





ภาพประกอบ การสร้างและแสวงหาความรู้

7.ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดี ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

#### เชิงปริมาณ

1. อาจารย์และเจ้าหน้าที่ดำเนินการกลั่นกรองและประมวลผลแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน 15 คน
2. ได้แนวปฏิบัติที่ดีประเด็นองค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนอง ยุทธศาสตร์และ พันธกิจมหาวิทยาลัย จำนวน 1 เรื่อง

#### เชิงคุณภาพ

1. ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
2. ได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ครบ 7 ขั้นตอน (บ่งชี้ความรู้,สร้างแสวงหาความรู้, จัดการให้เป็นระบบ,ประมวลและกลั่นกรองความรู้,การเข้าถึงความรู้,การแบ่งปันแลกเปลี่ยน เรียนรู้,การเรียนรู้)
3. มีการนำแนวปฏิบัติที่ดีไปใช้ประโยชน์

8.ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

1. ผู้บริหารให้การสนับสนุน และตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานสู่ แนวทางปฏิบัติที่ดีด้านการบริการของสำนักงานคณบดีคณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ ได้ให้แนวทางกำหนดทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อให้เชื่อมโยงกับเป้าหมายของคณะและ มหาวิทยาลัย

2. ความร่วมมือของบุคลากรสายสนับสนุน ที่เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานสู่แนวทางปฏิบัติที่ดีด้านการบริการของสำนักงานคณบดีคณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ สร้างแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมอย่างแข็งขันและต่อเนื่อง
3. มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี มีการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ด้วยระบบพี่เลี้ยง มีเจตคติที่ดีในการแบ่งปันความรู้ นำองค์ความรู้จากรุ่นพี่ที่มากด้วยประสบการณ์ นำมาต่อยอดองค์ความรู้ให้เจ้าหน้าที่รุ่นใหม่ต่อไป
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ที่สามารถสนับสนุนการทำงานและการเรียนรู้ของคนในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบฐานข้อมูลภายในคณะฯ
5. การจัดทำระบบการติดตามและวัดผลการจัดการความรู้และประโยชน์จากการนำไปใช้ ที่สามารถสนับสนุนการทำงานและการเรียนรู้ของคนในองค์กรได้

### 9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

- บุคลากรติดงานประจำ และงานวิจัยอื่น ๆ ไม่มีเวลา ข้อเสนอแนะและแนวทางในการแก้ไขปัญหาคือ ควรเลือกเวลาที่เหมาะสมสำหรับทำ KM เลือกช่วงที่ไม่มีงานเร่งด่วน ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดที่จะร่วมโครงการ KM อย่างเต็มใจ
- บุคลากรไม่อยากทำ KM ข้อเสนอแนะและแนวทางในการแก้ไขปัญหาคือ ชี้แจงให้ทราบถึงความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับจากการร่วมโครงการ ว่าเป็นการพัฒนาศักยภาพของตัวบุคคล รวมถึงผลตอบแทนที่จะได้รับ ไม่ว่าจะในรูปแบบของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน
- ต้องกระตุ้น และได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกระดับ และบุคลากรจะต้องตระหนักถึงความสำคัญและเห็นถึงคุณค่าของการจัดการความรู้



ภาพประกอบการดำเนินโครงการ



## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

### ชื่อผลงาน แนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารจัดการหนังสือ

1. เจ้าของผลงาน      วิทยาลัยเทคโนโลยีและสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
2. สังกัด                    สายสนับสนุน วิทยาลัยเทคโนโลยีและสหวิทยาการ มทร.ล้านนา
3. ชุมชนนักปฏิบัติ       ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

#### 4. ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

วิทยาลัยเทคโนโลยีและสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เป็นอีกหนึ่งพื้นที่ที่มีการจัดการเรียนการสอน ที่อำเภอดอยสะเก็ด ซึ่งแยกออกจากส่วนกลางของมหาวิทยาลัยฯ การติดต่อสื่อสารกับส่วนกลางจึงจำเป็นต้องมีความถูกต้อง ชัดเจน ตามหลักการของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ วิทยาลัยฯ จึงคำนึงถึงการเขียนให้บรรลุจุดประสงค์ตามต้องการ คือ เขียนให้ผู้รับหนังสือเข้าใจ ชัดเจนว่าผู้ส่งหนังสือไปต้องการอะไร จะให้ผู้รับหนังสือปฏิบัติตามนั้นโดยหวังผลให้บังเกิดตามที่ต้องการ นอกจากการเขียนหนังสือติดต่อราชการให้ดีขึ้นแล้ว ในบางกรณียังจะต้องเขียนให้เป็นผลดีด้วย เช่น การตักเตือนจะต้องเขียนให้ผู้ถูกตักเตือนไม่กระเทือนใจมาก และไม่ให้เกิดปฏิกิริยาตอบโต้รุนแรง หรือในการเขียนตอบปฏิเสธ จะต้องเขียนไม่ให้ขาดความสัมพันธ์อันดีต่อกันไป เป็นต้น

วิทยาลัยฯ ได้เล็งเห็นว่าการเขียนหนังสือราชการจำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ ในด้านศาสตร์คือการมีหลักการในการเขียนที่ชัดเจน ถูกต้องตามหลักการใช้ภาษา ใช้ให้เหมาะสมกับบุคคลและโอกาส ส่วนด้านศิลป์เป็นการใช้ภาษาที่นุ่มนวลสละสลวยน่าอ่านที่ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ จึงมีเป้าหมายในการเขียนหนังสือราชการ 3 ประการ กล่าวคือ เขียนถูกต้อง เขียนชัดเจน รัดกุม และกะทัดรัด เขียนให้บรรลุวัตถุประสงค์ แยกออกมาเป็นขั้นตอนการเขียนหนังสือราชการที่ดี ทั้งสิ้น 16 ขั้นตอน ทั้งนี้เพื่อให้การเขียนหนังสือราชการได้ดียิ่งขึ้นเรื่อย ๆ

#### 5. ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

เนื่องจากปัจจุบัน กลุ่มพนักงานเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้เข้ารับการฝึกอบรมในเรื่องของการจัดทำหนังสือราชการทั้งภายในและภายนอก จึงทำให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ขาดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และประสบการณ์ในการเสนอหนังสือต่อผู้บังคับบัญชา และการที่วิทยาลัยเทคโนโลยีและสหวิทยาการ มีพื้นที่ตั้งห่างจาก ส่วนกลางของมหาวิทยาลัยฯ 35 กิโลเมตร จึงอาจจะมีความสะดวก จัดทำตามรูปแบบเดิมๆ ที่ไม่ถูกต้อง และไม่ได้รับข้อมูลใหม่ๆ ที่ถูกต้อง ซึ่งข้อเท็จจริงการจัดทำหนังสือราชการนั้นเกี่ยวข้องกับทุกภาคส่วนและทุกระดับชั้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการแนะนำ ส่งเสริม

วิทยาลัยฯ จึงเห็นถึงความสำคัญเกี่ยวกับหนังสือราชการที่จะให้ผู้บริหาร หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นๆ ลงนามเป็นอย่างมาก ประกอบกับเจ้าหน้าที่จะได้มีความรู้เพื่อคอยตรวจสอบ แนะนำแก้ไขเพื่อให้

ถูกต้อง จึงจำเป็นต้องจัดทำหนังสือราชการให้ถูกต้อง จึงหวังว่าการทำ KM เรื่องหนังสือราชการ นี้จะเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ทุกท่านไม่มากนักน้อย

## 6. แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

6.1 ศึกษาและจดจำรูปแบบของหนังสือราชการ (ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ)

6.2 ศึกษาและทำความเข้าใจในโครงสร้างของหนังสือราชการแต่ละชนิด เช่น หนังสือภายนอก หนังสือภายในหนังสือประทับตรา เป็นต้น

6.3 จับประเด็นของเรื่องที่จะร่าง

6.4 บอกความประสงค์ให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับสามารถพิจารณาได้อย่างรวดเร็ว

6.5 กรณีมีความประสงค์หลายข้อ ให้แยกเป็นข้อ ๆ

6.6 กรณีจำเป็นจะต้องอ้างตัวบทกฎหมาย หรือตัวอย่างให้ระบุให้ชัดเจน เพื่อให้ ผู้รับค้นหาตรวจสอบได้สะดวก

6.7 ใช้ถ้อยคำกะทัดรัด ได้ใจความ

6.8 ใช้ถ้อยคำเป็นภาษาราชการ

6.9 การใช้ถ้อยคำปฏิเสธ ให้ใช้ภาษาที่นุ่มนวล รื่นหู

6.10 หลีกเลี่ยงถ้อยคำที่เป็นคำซ้ำซ้อน คำฟุ่มเฟือย

6.11 การใช้อักษรวิธี ตัวสะกด ตัวการันต์ และวรรคตอนให้ถูกต้อง

6.12 ใช้คำราชาศัพท์ให้ถูกต้อง

6.13 ระมัดระวังในการใช้คำที่มีความหมายใกล้เคียงกัน

6.14 หลีกเลี่ยงการใช้คำที่เป็นภาษาต่างประเทศให้มากที่สุด

6.15 ไม่ใช้คำที่ใช้ในโฆษณา

6.16 อ่านและตรวจทานความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง

## 7. ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

7.1 ได้แนวทางการเขียนหนังสือราชการที่ถูกต้อง และชัดเจน

7.2 ส่งเสริมและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ฝึกทักษะการเขียน การอ่าน การจับใจความ และการสรุปความ

## 8. ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

8.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นของการเขียนหนังสือราชการ

8.2 เจ้าหน้าที่ที่เปิดใจยอมรับและพร้อมเปลี่ยนแปลง พัฒนา





## 9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

- 9.1 เวลาว่างไม่ตรงกัน เนื่องจากมีภาระงานต่างกัน
- 9.2 บางคนยังติดกับการใช้รูปแบบ และแบบฟอร์มเดิม
- 9.3 ไม่มีความรู้ในการใช้ภาษาราชการที่ถูกต้อง

### ประมวลภาพกิจกรรม



หารือแนวทางการเขียนหนังสือราชการ



สรุปแนวทางการเขียนหนังสือราชการ

## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

ชื่อผลงาน กระบวนการกำกับติดตามการต่อสัญญาจ้างของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา

- 1.เจ้าของผลงาน นางศรัญญา อินทร์คำเชื้อ
- 2.สังกัด กองบริหารงานบุคคล
- 3.ชุมชนนักปฏิบัติ
  - ด้านการผลิตบัณฑิต
  - ด้านการวิจัย
  - ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

### 4.ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

จากกระบวนการจัดการความรู้ในเรื่อง กระบวนการกำกับติดตามการต่อสัญญาจ้างของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สามารถสร้างความรู้ความเข้าใจให้ผู้ปฏิบัติงานการต่อสัญญาจ้าง คณะกรรมการกลั่นกรองการต่อสัญญาจ้าง พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต่อสัญญาจ้าง และบุคคลทั่วไป รวมทั้งบุคลากรในกองบริหารงานบุคคลที่สามารถเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานดังกล่าว และได้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ให้ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา รวมทั้งเทคนิคการนำเสนอในรูปแบบที่มีเนื้อหาเข้าใจง่าย เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยฯ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2555 , (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2559 และ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2560 และประกาศฯ เรื่อง หลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไข การทำสัญญาจ้างและการต่อสัญญาจ้างของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พ.ศ. 2560 และฉบับที่ 2 (2560) ซึ่งผลลัพธ์ในกระบวนการกำกับติดตามการต่อสัญญาจ้างของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาที่สิ้นสุดสัญญาจ้าง 30 กันยายน 2563 ผลปรากฏว่าพนักงานในสถาบันอุดมศึกษามีผลงานและได้รับการต่อสัญญาจ้าง ร้อยละ 94.12 รายละเอียดดังนี้

ผลลัพธ์ของกระบวนการกำกับติดตามการต่อสัญญาจ้างของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา

พื้นที่	จำนวนพนักงานที่สิ้นสุดสัญญาจ้าง ณ 30 กันยายน 2563	จำนวนพนักงานที่มีผลงานและได้รับการต่อสัญญาจ้าง	ร้อยละของพนักงานที่มีผลงานและได้รับการต่อสัญญาจ้าง	หมายเหตุ
เชียงใหม่	116	109	93.97	อยู่ระหว่างการติดตาม 7 ราย
เชียงราย	11	11	100	
ตาก	11	11	100	
น่าน	10	9	90	อยู่ระหว่างการติดตาม 1 ราย
พิษณุโลก	10	8	80	อยู่ระหว่างการติดตาม 2 ราย
ลำปาง	9	9	100	
สวท.	3	3	100	
รวม	170	160	94.12	

**\*\*หมายเหตุ** การเก็บข้อมูลเบื้องต้นจากการติดตามและสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาที่สิ้นสุดสัญญาจ้าง 30 กันยายน 2563 เมื่อวันที่ 14 – 15 กรกฎาคม 2563 เพื่อใช้ประกอบการรายงานผลการจัดการความรู้ เนื่องจากกระบวนการการต่อสัญญาจ้างจะสิ้นสุดในเดือน กันยายน 2563

### 5.ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ต้องการผลักดันให้พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ก้าวหน้าทางวิชาชีพของแต่ละสายงาน อีกทั้งได้กำหนดให้พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาจะต้องมีคุณสมบัติทางด้านภาษาอังกฤษตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด และทักษะทางคอมพิวเตอร์ (RCDL) รวมทั้งการพัฒนาพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาตามเส้นทางความก้าวหน้าของแต่ละสายงาน จึงได้ออกข้อบังคับมหาวิทยาลัยฯ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2555 , (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2559 และ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2560 และประกาศฯ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข การทำสัญญาจ้างและการต่อสัญญาจ้างของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พ.ศ. 2560 และ ฉบับที่ 2 (2560) ซึ่งผลปรากฏว่าพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งหลายรายผ่านการประเมินการปฏิบัติงานในช่วงทดลองปฏิบัติงาน แต่ขาดคุณสมบัติทางด้านทักษะทางคอมพิวเตอร์ และด้านทักษะภาษาอังกฤษตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด รวมทั้งมีพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาที่มีสัญญาจ้างอยู่ในระยะต่าง ๆ ไม่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการต่อสัญญาจ้าง จนเป็นเหตุให้มหาวิทยาลัย เลิกจ้าง เช่น พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายวิชาการที่อยู่ในระยะที่ 3 จะต้องได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการระดับผู้ช่วยศาสตราจารย์ และหากยังไม่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ จะต้องยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการก่อนครบกำหนดระยะเวลาในช่วงที่ 3 ก่อนสิ้นสุดสัญญาจ้างอย่างน้อย 1 ปี เพื่อต่อสัญญาจ้างในระยะที่ 4 (จนอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์) พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุนที่อยู่ในระยะที่ 3 จะต้องได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการหรือสูงกว่า และหากยังไม่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ จะต้องยื่นขอตำแหน่งชำนาญการก่อนครบกำหนดระยะเวลาในช่วงที่ 3 ก่อนสิ้นสุดสัญญาจ้างอย่างน้อย 1 ปี เพื่อต่อสัญญาจ้างในระยะที่ 4 (ระยะยาวถึงอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์) เป็นต้น

ในการดำเนินการต่อสัญญาจ้างได้พบปัญหาพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาไม่สามารถยื่นเอกสารตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการทำสัญญาจ้างและการต่อสัญญาจ้างของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ส่งผลให้ไม่สามารถต่อสัญญาจ้างได้ และมีแนวโน้มที่พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาไม่สามารถยื่นเอกสารตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวเพิ่มขึ้น

ดังนั้น กองบริหารงานบุคคลจึงเห็นควรนำการจัดการองค์ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ รวมทั้งกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในการกำกับติดตามการต่อสัญญาจ้างของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ให้ได้รับการต่อสัญญาจ้างตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อดำเนินการจัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในกระบวนการในการปฏิบัติงานที่ใช้เป็นแนวปฏิบัติที่ดี
2. เพื่อให้พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข การต่อสัญญาจ้างตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

## เป้าหมาย

พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการต่อสัญญาจ้าง ร้อยละ 80

## 6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

กองบริหารงานบุคคลได้นำแนวทางของ PDCA มาปรับใช้ในกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อให้การดำเนินงาน ตอบโจทย์ของหน่วยงานได้ตรงจุด ส่งผลให้การดำเนินงานสอดคล้องกับธรรมชาติของงานในหน่วยงาน จากการวางแผนอย่างเหมาะสมด้วยการใช้ข้อมูลของสถานการณ์จริง และที่สำคัญ การดำเนินการได้รับการเฝ้าติดตามอย่างเป็นระยะ ซึ่งก็จะทำให้สามารถปรับแผน ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้ รวมถึงมีการสรุปบทเรียนที่ได้หลังจากสิ้นสุดกระบวนการจัดการความรู้ ทำให้สามารถเรียนรู้รูปแบบที่เหมาะสมสำหรับหน่วยงาน และนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานรอบใหม่ ซึ่งจะทำให้กิจกรรมดังกล่าวได้รับการพัฒนาและยกระดับได้อย่างต่อเนื่อง ดังนี้



### ขั้นตอนที่ 1 วางแผนการดำเนินงาน

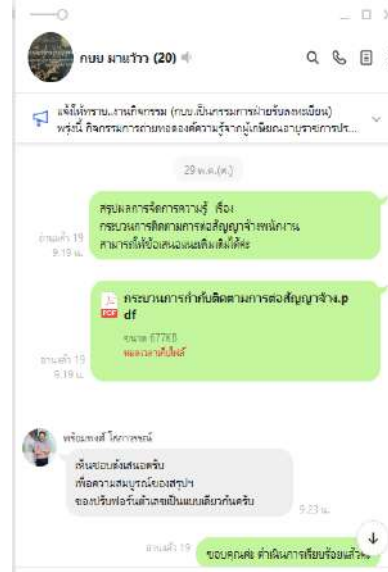
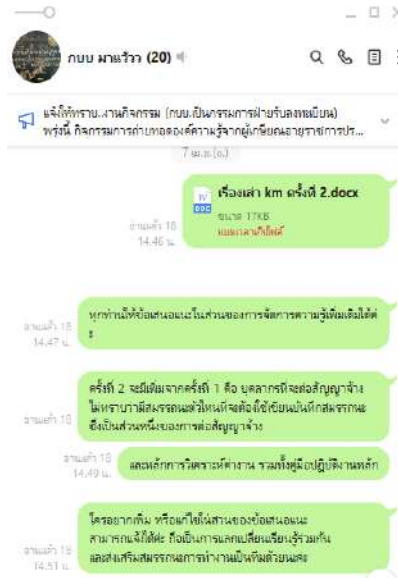
วางแผนการดำเนินงานดำเนินการจัดการความรู้ของกองบริหารงานบุคคล เริ่มด้วยการกำหนดประเด็นความรู้ที่ต้องการพัฒนา เพื่อแก้ไขปัญหาผ่านการสนทนากลุ่มของบุคลากรในสังกัดกองบริหารงานบุคคล โดยพิจารณากำหนดประเด็นความรู้ที่ต้องการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและพันธกิจของกองบริหารงานบุคคล โดยกำหนดประเด็นองค์ความรู้ที่บุคลากรต้องการนำไปทำการจัดการความรู้ เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน และมีความจำเป็นเร่งด่วน จึงเลือกกระบวนการกำกับติดตามการต่อสัญญาจ้างพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา รวมทั้งร่วมกันจัดทำแผนการจัดการความรู้ตามกระบวนการจัดการความรู้ เช่น เป้าหมายตัวชี้วัด จำนวนองค์ความรู้ จำนวนครั้งในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การเข้าถึงความรู้ เป็นต้น



## ขั้นตอนที่ 2 ปฏิบัติตามแผนงาน

ดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ของกองบริหารงานบุคคล เลือกระบวนการจัดการความรู้ โดยใช้วิธีเล่าเรื่องและมอบหมายผู้ปฏิบัติหน้าที่จัดบันทึกการเล่าเรื่อง โดยการถอดความรู้จากตัวบุคคลในการบริหารงานบุคคลของแต่ละงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาเล่าให้คนอื่น ๆ ฟังให้เห็นภาพการปฏิบัติงานจริง รวมถึงปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาที่ได้จากประสบการณ์มาถ่ายทอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร โดยกำหนดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันตามแผนการดำเนินงาน และรายงานผลการรวบรวมองค์ความรู้ที่ได้จากตัวบุคคล ซึ่งในสถานการณ์โรคระบาด COVID-19 รัฐบาลได้ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน ทุกเขตพื้นที่ทั่วราชอาณาจักร เพื่อควบคุมโอกาสเสี่ยงของบุคคล สถานที่ ประเภทกิจการ และกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ทำให้ไม่สามารถจัดการประชุมร่วมกันได้ จึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประกอบการดำเนินการจัดการความรู้ โดยได้สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากตัวบุคคลมาเป็นกระบวนการกำกับติดตามการต่อสัญญาจ้างของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา โดยได้เผยแพร่ทางเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล <https://personal.rmutl.ac.th> และแจ้งประชาสัมพันธ์เป็นลายลักษณ์อักษร (ตามหนังสือกองบริหารงานบุคคล ที่ อว 0654.18/ว 1087 ลงวันที่ 1 มิถุนายน 2563) เผยแพร่ให้หน่วยงาน บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ประโยชน์





### ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนงาน

จากสถานการณ์โรคระบาด COVID-19 ทำให้การดำเนินการบางขั้นตอนไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดตามแผนการดำเนินงาน ถึงแม้จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประกอบการดำเนินการจัดการความรู้ในกระบวนการดังกล่าวแล้ว ทำให้ผลลัพธ์การจัดการความรู้ล่าช้าไม่เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

### ขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุง

จากการตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนงานที่ล่าช้าไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดตามแผนการดำเนินงาน กองบริหารงานบุคคลจึงปรับเปลี่ยนวิธีการ เพื่อให้ผลลัพธ์กลับมาอยู่ในแผนงานหรือเส้นทางสู่เป้าหมายตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในครั้งแรก ซึ่งกระบวนการปรับปรุงเริ่มจากการวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่วางแผนหรือกำหนดไว้ โดยใช้วิธีติดตาม และสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการต่อ

สัญญาจ้างของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาที่สิ้นสุดสัญญาจ้าง 30 กันยายน 2563 ในการเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ของการต่อสัญญาจ้างในแต่ละระยะ สัญญา เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของการนำไปใช้ประโยชน์ รวมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ

### 7. ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดี ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

7.1 เชิงคุณภาพ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาที่สิ้นสุดสัญญาจ้างมีผลงานตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการต่อสัญญาจ้าง ร้อยละ 80

7.2 เชิงปริมาณ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาที่สิ้นสุดสัญญาจ้าง 30 กันยายน 63 ได้รับการต่อสัญญาจ้าง ร้อยละ 80

ผลลัพธ์ของกระบวนการกำกับติดตามการต่อสัญญาจ้างของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา

พื้นที่	จำนวนพนักงาน ที่สิ้นสุดสัญญาจ้าง ณ 30 กันยายน 2563	จำนวนพนักงาน ที่มีผลงานและได้รับ การต่อสัญญาจ้าง	ร้อยละของพนักงานที่ มีผลงานและได้รับการ ต่อสัญญาจ้าง	หมายเหตุ
เชียงใหม่	116	109	93.97	อยู่ระหว่างการติดตาม 7 ราย
เชียงราย	11	11	100	
ตาก	11	11	100	
น่าน	10	9	90	อยู่ระหว่างการติดตาม 1 ราย
พิษณุโลก	10	8	80	อยู่ระหว่างการติดตาม 2 ราย
ลำปาง	9	9	100	
สวท.	3	3	100	
รวม	170	160	94.12	

**\*\*หมายเหตุ** การเก็บข้อมูลเบื้องต้นจากการติดตามและสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาที่สิ้นสุดสัญญาจ้าง 30 กันยายน 2563 เมื่อวันที่ 14 – 15 กรกฎาคม 2563 เพื่อใช้ประกอบการรายงานผลการจัดการความรู้ เนื่องจากกระบวนการการต่อสัญญาจ้างจะสิ้นสุดในเดือน กันยายน 2563

### 8. ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

- 8.1 ผู้บริหารให้ความสำคัญและสนับสนุนการพัฒนาระบบงาน
- 8.2 บุคลากรมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- 8.3 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม
- 8.4 ผู้ปฏิบัติงานมีความพร้อมและความตั้งใจที่นำประสบการณ์การทำงานพัฒนาปรับปรุงระบบการทำงานอย่างต่อเนื่อง

## 9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

การจัดเก็บข้อมูลผลลัพธ์การนำแนวปฏิบัติที่ดีไปใช้ประโยชน์ รวมทั้งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ เนื่องจากในกระบวนการต่อสัญญาจ้างของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาอยู่ระหว่างการกลั่นกรองเอกสารประกอบการต่อสัญญาจ้างตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข การต่อสัญญาจ้างตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด จากคณะกรรมการกลั่นกรองทุกหน่วยงานของส่วนกลางและพื้นที่ที่ต้องรายงานผลมายังกองบริหารงานบุคคลภายในเดือนสิงหาคมของทุกปี

ดังนั้น หากนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการกำกับติดตามต่อสัญญาจ้างของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาจะทำให้การดำเนินการดังกล่าวมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น





## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

### ชื่อผลงาน เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

- 1.เจ้าของผลงาน นางสาวอุบลรัตน์ ชันท์แก้ว และนางสาวธานารัตน์ ฤทธิ์เชาวพัฒน์
- 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 โดยมีนโยบายที่ผลักดันให้มีการจัดการความรู้ทั่วทั้งมหาวิทยาลัยที่ต่อบริษัทฯ และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยมีกรรวบรวบความรู้ที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัย (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 ซึ่งมีองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการ องค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย โดยใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน เพิ่มประสิทธิภาพให้มีความก้าวหน้า นำพามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป

กองกลางได้เล็งเห็นความสำคัญของการนำกระบวนการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาคุณภาพ ประสิทธิภาพ และพัฒนาฐานความรู้ภายในหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และบังเกิดผลต่อการปฏิบัติด้านการพัฒนาองค์กร จึงได้จัดทำโครงการการจัดการความรู้ของกองกลาง เรื่อง เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

#### วัตถุประสงค์

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

#### 6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี

มีการระดมความคิดเห็น โดยมีการจัดประชุมหารือร่วมกันในกองกลาง เพื่อร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์จากการปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติและสามารถสื่อสารให้ผู้รับบริการปฏิบัติตามระเบียบและขั้นตอนการขอใช้รถยนต์ราชการของมหาวิทยาลัยได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งได้มีการนำ QR Code มาใช้ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการยานพาหนะกองกลาง ซึ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการสามารถประเมินความพึงพอใจการให้บริการยานพาหนะหลังจากการให้บริการได้ทันที

#### 7.ผลสัมฤทธิ์

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

## 8. ปัจจัยความสำเร็จ

- 1) ผู้รับบริการให้ความร่วมมือและให้ความสำคัญในการประเมินความพึงพอใจการขอใช้บริการ ยานพาหนะกองกลางผ่าน QR Code
- 2) ความร่วมมือของบุคลากรของกองกลางทุกคน
- 3) ความร่วมมือของบุคลากรของพนักงานขับรถทุกคน
- 4) ผู้ปฏิบัติหน้าที่ยานพาหนะ นำข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินความพึงพอใจการขอใช้บริการ ยานพาหนะกองกลาง นำมาวิเคราะห์รายงานสรุปผลรวมทั้งข้อเสนอแนะ นำเสนอต่อผู้อำนวยการกองกลาง เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจสูงสุด

## 9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

### ปัญหาอุปสรรค

- ผู้รับบริการไม่ให้ความร่วมมือในการสแกน QR Code เพื่อประเมินความพึงพอใจการขอใช้บริการ ยานพาหนะภายหลังจากการใช้บริการ เช่น ผู้รับบริการมีความเร่งรีบทำให้ไม่สามารถประเมินความพึงพอใจได้ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่รองรับการสแกน QR Code

### ข้อเสนอแนะ

- ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

### แนวทางการพัฒนาต่อไป

- ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ด้านการจัดการความรู้ให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ ทุกๆ ปี



ภาพประกอบการดำเนินงานกิจกรรม



## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

### ชื่อผลงาน เทคนิคการให้บริการ “Service Mind”

- 1.เจ้าของผลงาน      กองคลัง
- 2.สังกัด                  สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
- 3.ชุมชนนักปฏิบัติ       ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

#### 4.ประเด็นความรู้

การให้บริการที่ต้นาประทับใจเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ เนื่องจากกองคลังเป็นหน่วยงานที่ต้องประสานงานทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกเป็นงานที่ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นคณาจารย์ นักศึกษา หรือบุคคลที่มาติดต่องาน ดังนั้นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการถือเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ โดยการสร้างเทคนิคการให้บริการ “service Mind” เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับบุคลากรของกองคลังในการให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อีกทางหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ใช้ในการติดต่อราชการกับกองคลัง

#### 5.ความเป็นมา

การจัดการองค์ความรู้ เป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้จัดการกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลและนำมาประมวลผลเป็นสารสนเทศที่เป็นความรู้ พัฒนาความรู้ให้ทันสมัย เหมาะสมรวบรวมเป็นแหล่งข้อมูล และนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ตลอดจนการเผยแพร่ความรู้ให้กับผู้สนใจทั่วไป

- เป้าหมาย KM      -เพื่อนำความรู้ไปใช้ประโยชน์
- ประโยชน์ KM      - พัฒนาคน (เพิ่มศักยภาพ)  
                               - พัฒนางาน (สร้างสรรค์นวัตกรรม)  
                               - พัฒนาองค์ความรู้ (มี/ใช้/รักษา)

จัดการความรู้ที่มีอยู่แล้วและที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงานทั้งที่เป็นความรู้ที่สำคัญและเป็นปัญหาที่ต้องนำการจัดการองค์ความรู้มาช่วย และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้ (Knowledge Assets) มีการรักษา พัฒนาให้ทันสมัย และนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ตลอดจนการเผยแพร่ความรู้ดังกล่าวสู่บุคลากร

**หลักการ**

1. เชื่อมโยงยุทธศาสตร์(การบริหารองค์กรอย่างมีธรรมาภิบาล
2. นำไปใช้ได้จริงเหมาะสมกับงานและได้จากการปฏิบัติงานประจำ (ความชัดเจนของวิธีการ/ขั้นตอน/กระบวนการ/ผลผลิต/วัดได้)
3. ตอบสนองเป้าหมาย เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
4. ไม่จำกัดรูปแบบ เพื่อให้ได้มาซึ่งวิธีการ/แนวปฏิบัติที่ดี ที่สนับสนุนการบริการที่ดี

**เป้าหมาย**

1. พัฒนาความรู้ (Create/Leverage) : การพัฒนาความรู้เชิงปฏิบัติการ
2. พัฒนาการปฏิบัติงานและคุณภาพของงาน และการบริการ
3. เพื่อถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้

**การกำหนดตัวชี้วัดตามเป้าหมาย (ปัจจัย)**

ปัจจัยที่ 1. พัฒนาความรู้ (Create/Leverage)

ตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จในการจัดทำความรู้ด้านการบริการที่ดี

ปัจจัยที่ 2. พัฒนาการปฏิบัติงานและคุณภาพงาน เพื่อการบริการที่ดี

ตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่ดีที่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่ต่ำกว่าระดับ 4.30 ทุกรายการ

ปัจจัยที่ 3 การถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้

ตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้มีการเผยแพร่ไม่น้อยกว่า 1 ช่องทาง

**วิเคราะห์กระบวนการ ความรู้ที่จำเป็น**

1. เป็นความรู้ที่ใช้ในการให้บริการประจำของแต่ละงาน/กลุ่มงาน
2. เป็นความรู้ที่บุคลากรสำนักงานเลขานุการมีอยู่แล้วและเกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน
3. เป็นความร่วมมือระหว่างบุคลากรสำนักงานเลขานุการทุกคน

**ปัจจัยแห่งความสำเร็จ**

- ความร่วมมือของบุคลากรสำนักงานเลขานุการทุกคน
- ความกระตือรือร้นของบุคลากรสำนักงานเลขานุการทุกคน
- ภาวะผู้นำของผู้บริหารเป็นองค์ประกอบที่ช่วยให้งานสำเร็จ



## 5.1 ภาพรวมของกองคลัง

### 5.1.1 วิสัยทัศน์

พัฒนาการบริการและบริหารงานคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาให้เกิดประสิทธิภาพ

### 5.1.2 พันธกิจ

1. เป็นหน่วยงานกลางที่ให้บริการ และบริหารด้านงบประมาณ พัสดุ การเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยฯ มุ่งเน้นการบริการและบริหาร รวดเร็ว คล่องตัว ถูกต้อง
2. ทำหน้าที่กำหนดมาตรฐาน หลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติด้านกฎหมายการคลัง การบัญชี พัสดุ ให้สอดคล้องกับการรักษาวินัย
3. ทำหน้าที่ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการต่าง ๆ โดยนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและเป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศทางการคลัง
4. พัฒนาขีดความสามารถบุคลากรกองคลัง

### 5.1.3 เป้าประสงค์

1. เป็นศูนย์กลางให้บริการและบริหารด้านงบประมาณ พัสดุ การเงินและการบัญชีอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว ถูกต้อง สนับสนุนงานด้านการบริหารและงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยฯ
2. ควบคุมงบประมาณการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามแผนและโครงการให้สอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัย
3. ควบคุมการจัดซื้อ จัดจ้างให้ตรงตามวัตถุประสงค์ ทันทเวลา ให้เป็นไปตามกฎระเบียบ
4. จัดทำระบบบัญชี ทั้งเงินงบประมาณและเงินรายได้ ให้มีประสิทธิภาพเพื่อเอื้ออำนวยแก่ผู้บริหารในการตัดสินใจ
5. ให้คำปรึกษาแนะนำหน่วยงานต่างๆ ด้านการเบิกจ่ายเงิน การบัญชี การจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้ปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน
6. บริการด้านการจ่ายเงิน เพื่อสนับสนุนการผลิตบัณฑิตและงานวิจัย
7. ปรับปรุงการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยฯ
8. มีระบบการปฏิบัติงานที่ดี ตรวจสอบได้
9. ปฏิบัติงานด้านการเงินบัญชี พัสดุ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
10. ให้การบันทึกบัญชีของหน่วยงานในสังกัดเป็นไปในแนวเดียวกัน
11. การให้บริการของกองคลัง เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว พึงพอใจกับผู้มารับบริการ
12. พัฒนาศักยภาพการเงิน บัญชี พัสดุ ปฏิบัติงานอย่างถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

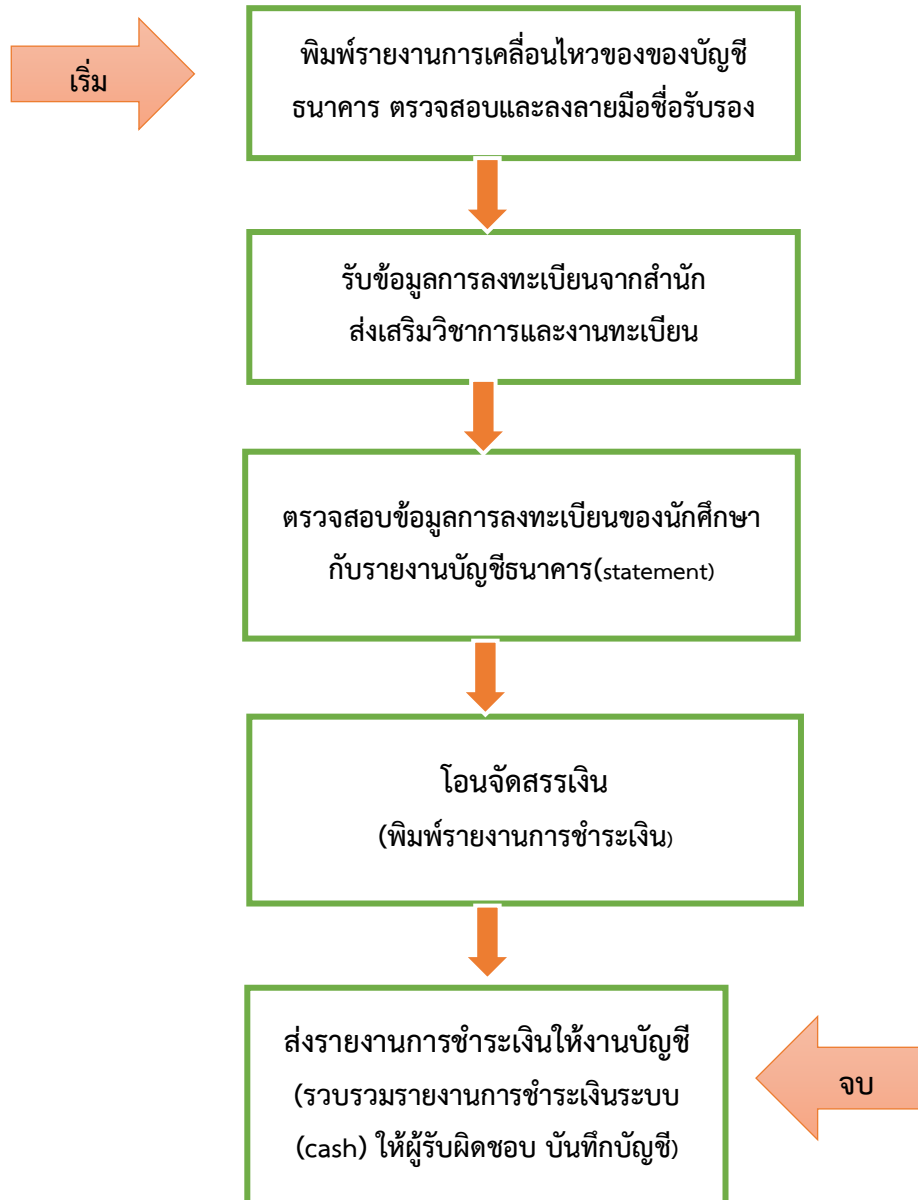




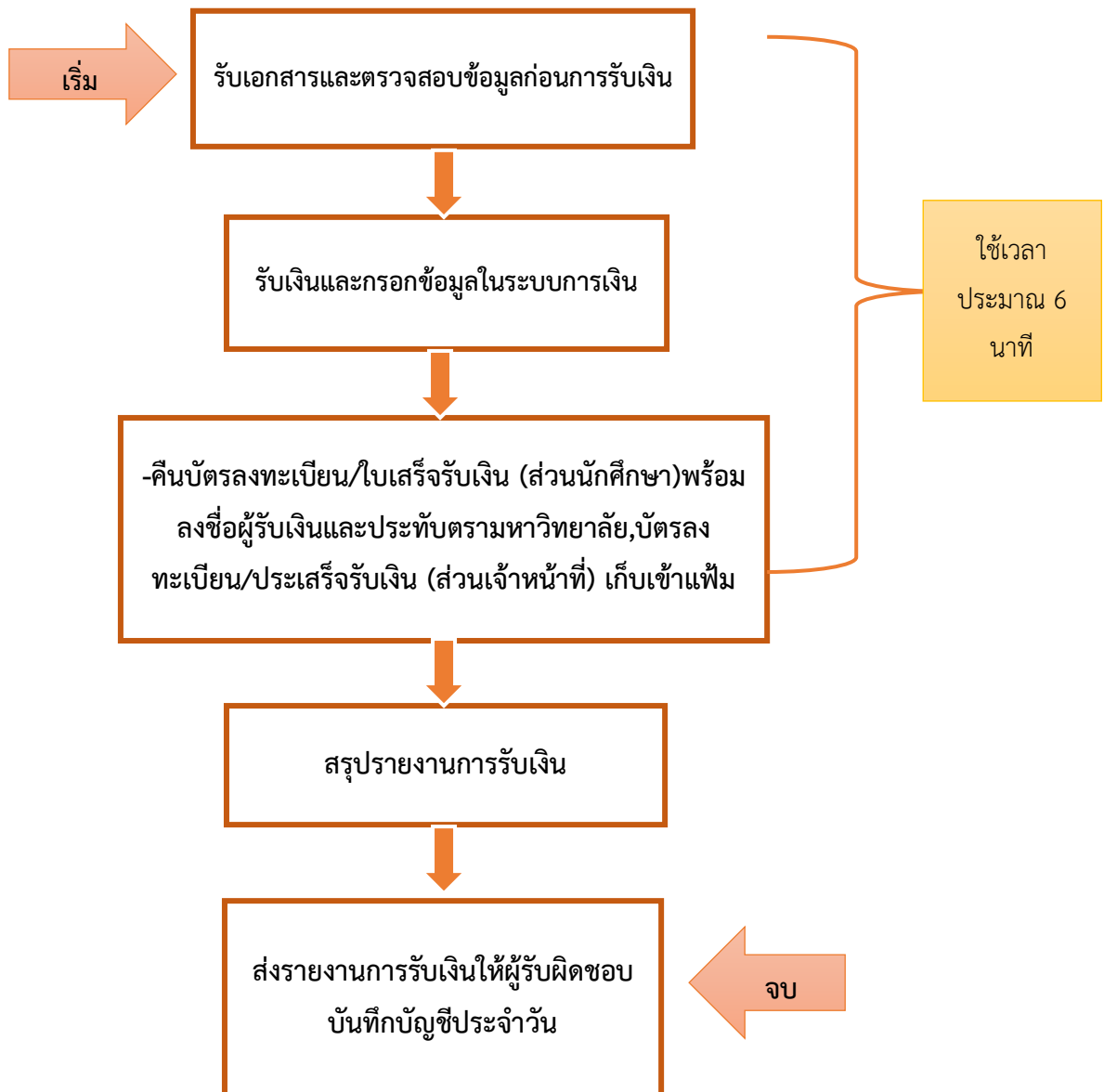
## 5.3 ขั้นตอนการให้บริการกองคลัง

## 5.3.1. งานการรับเงิน

## 1. การรับชำระเงินค่าลงทะเบียนผ่านธนาคาร

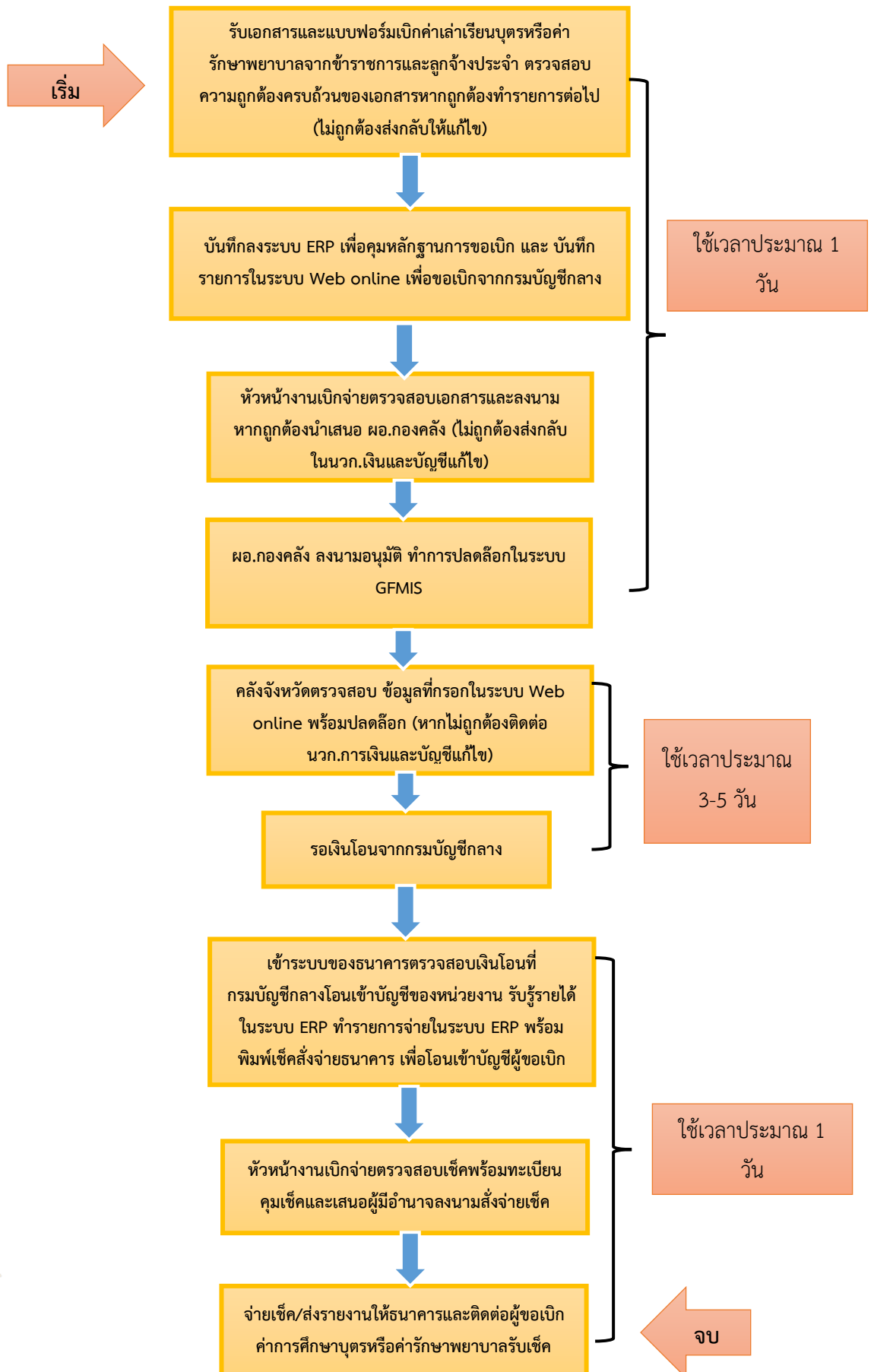


## 2. การรับชำระเงินค่าลงทะเบียนที่กองคลัง



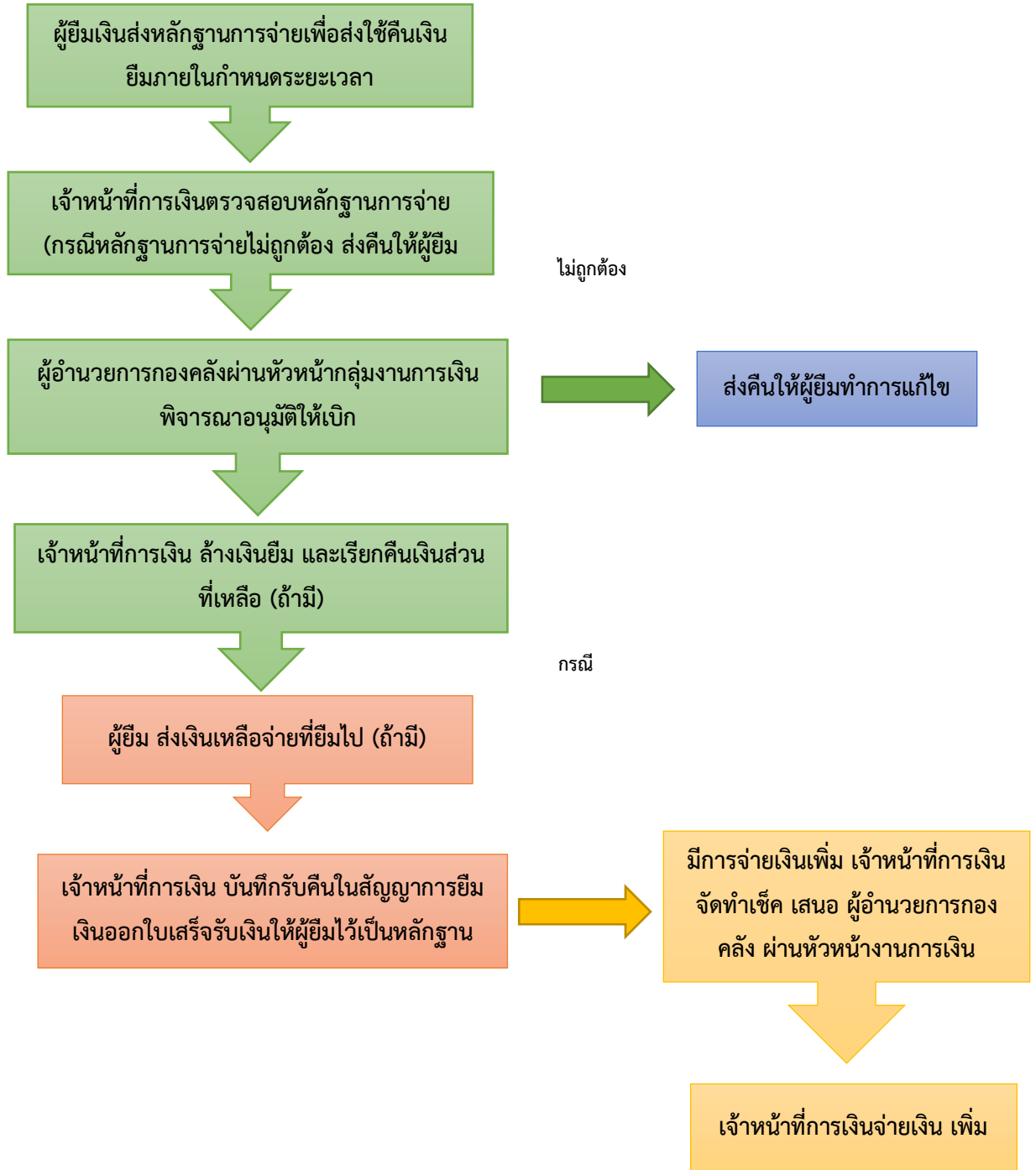
## 5.3.2 งานเบิกจ่าย

## 1 การเบิกจ่ายค่าการศึกษาบุตรและค่ารักษาพยาบาล



5.3.3 เงินยืมและเงินทอรองราชการ

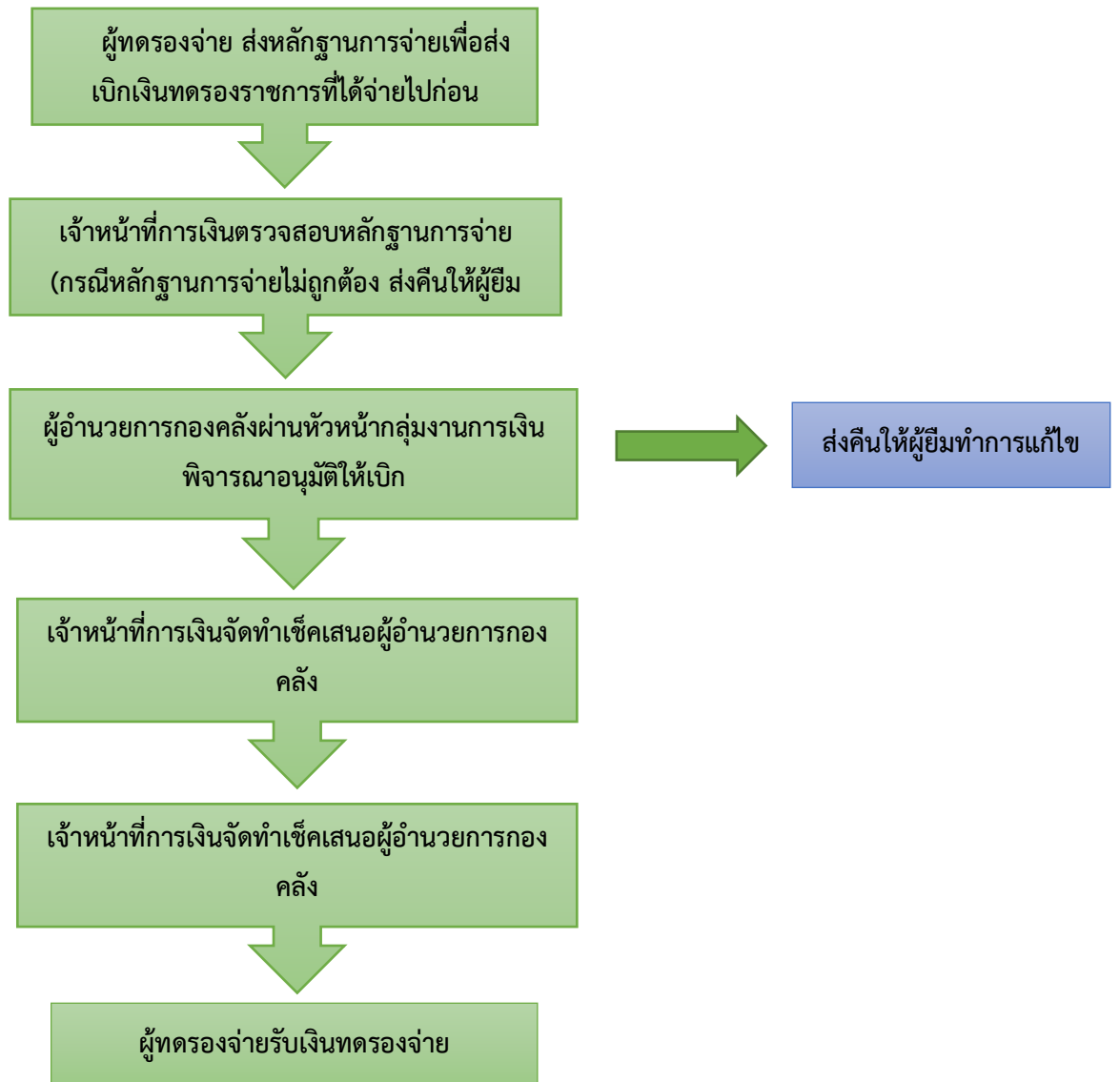
1. การส่งเอกสารใช้เงินยืม



\*\*\*รวมระยะเวลาดำเนินการ 3 วันทำการ



## 2. การส่งเอกสารเงินทรองราชการ



\*\*\*รวมระยะเวลาดำเนินการ 3 วัน  
ทำการ

### 3.เอกสารประกอบการพิจารณา

เอกสารต้นฉบับ ที่ใช้ประกอบสัญญาอัยมเงิน / เงินอุดหนุนราชการและหลักฐานประกอบการจ่าย

#### 3.1 กรณีเดินทางไปราชการชั่วคราวในประเทศ

- แบบใบเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ (แบบ 8708)
- ค่าที่พัก
  - (กรณีติดต่อกับทางโรงแรมโดยตรง ใบเสร็จรับเงินค่าที่พัก และใบแจ้งรายละเอียดการเข้าพัก (Folio)
  - (กรณีติดต่อกับตัวแทนจำหน่าย ใช้ใบเสร็จรับเงินของตัวแทนจำหน่าย หรือใบเสร็จรับเงินของตัวแทนจำหน่ายที่พิมพ์ออกจากระบบอิเล็กทรอนิกส์)
- ใบรับรองแทนใบเสร็จรับเงิน (แบบ บ.ก. 111)
  - (กรณีเบิกค่ารถรับจ้างประจำทาง , ค่ารถไฟ , ค่ารถรับจ้างไม่ประจำทาง )
- ใบเสร็จค่าน้ำมันเชื้อเพลิง (ระบุทะเบียนรถ)
- ใบเสร็จค่าทางด่วน (กรณีใช้รถราชการเท่านั้น)
- ใบเสร็จค่าบัตรโดยสารเครื่องบิน
  - (กรณีซื้อผ่านบริษัทสายการบิน /ตัวแทนจำหน่าย / ผู้ประกอบการนำเที่ยว ให้เบิกค่าใช้จ่ายเป็นค่าพาหนะ รวมถึงค่าสัมภาระ และค่าธรรมเนียมหรือ ค่าบริการที่สายการบินเรียกเก็บ ยกเว้น ค่าบริการเลือกที่นั่ง ค่าบริการอาหารและเครื่องดื่ม ค่าประกันชีวิตหรือค่าประกันภัยภาคสมัครใจ)
  - (กรณีใบเสร็จรับเงินที่พิมพ์ออกจากระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ซึ่งแสดงรายละเอียดการเดินทาง ซึ่งระบุชื่อสายการบิน วันที่ออก ชื่อ/สกุลผู้เดินทาง ต้นทาง-ปลายทาง เลขที่เที่ยวบิน วันเวลาเดินทาง จำนวนเงิน)
- ใบขออนุมัติใช้รถราชการ (กรณีใช้รถราชการในการเดินทางไปราชการ)
- บันทึกขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคล , ใบเช็คระยะทางจากกรมทางหลวง / Google map
  - ( กรณีใช้รถยนต์ส่วนบุคคล โดยระบุหมายเลขทะเบียนรถให้ชัดเจน )
- สำเนาใบสั่งจ้างเหมาจัดหารถไม่ประจำทาง
  - ( กรณี จัดจ้างเหมารถ เพื่อใช้ในการเดินทางไปราชการ )



### 3.2 เดินทางไปราชการต่างประเทศ / นำเสนอผลงานวิชาการ / นำเสนอผลงานวิจัย / ทุนต่างประเทศ

- แบบใบเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ (แบบ 8708)
- ค่าที่พัก
  - (กรณีติดต่อกับทางโรงแรมโดยตรง ใบเสร็จรับเงินค่าที่พัก และใบแจ้งรายละเอียดการเข้าพัก ( Folio ) + อัตราแลกเปลี่ยนธนาคารแห่งประเทศไทย ณ วันที่เดินทางหรือเข้าพัก (กรณีติดต่อกับตัวแทนจำหน่ายใช้ใบเสร็จรับเงินของตัวแทนจำหน่าย หรือใบเสร็จรับเงินของตัวแทนจำหน่ายที่พิมพ์ออกจากระบบอิเล็กทรอนิกส์)
- ใบรับรองแทนใบเสร็จรับเงิน (แบบ บ.ก. 111)
  - (กรณีเบิกค่ารถรับจ้างประจำทาง , ค่ารถไฟ , ค่ารถรับจ้างไม่ประจำทาง )
- ใบเสร็จค่าบัตรโดยสารเครื่องบิน
  - (กรณีซื้อผ่านบริษัทสายการบิน /ตัวแทนจำหน่าย / ผู้ประกอบการนำเที่ยว ให้เบิกค่าใช้จ่ายเป็นค่าพาหนะ รวมถึงค่าสัมภาระ และค่าธรรมเนียมหรือ ค่าบริการที่สายการบินเรียกเก็บ ยกเว้น ค่าบริการเลือกที่นั่ง ค่าบริการอาหารและเครื่องดื่ม ค่าประกันชีวิตหรือค่าประกันภัยภาคสมัครใจ )
  - (กรณี ใบเสร็จรับเงินที่พิมพ์ออกจากระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ซึ่งแสดงรายละเอียดการเดินทาง ซึ่งระบุชื่อสายการบิน วันที่ออก ชื่อ/สกุลผู้เดินทาง ต้นทาง-ปลายทาง เลขที่เที่ยวบิน วันเวลาเดินทาง จำนวนเงิน )
  - (กรณีจัดซื้อบัตรโดยสารจากสายการบินอื่น ให้แนบหลักฐานการเปรียบเทียบราคาบัตรโดยสารเครื่องบินระหว่างสายการบินอื่น หรือตัวแทนจำหน่าย กับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้วย
- ใบรับรองแทนใบเสร็จรับเงิน (แบบ บ.ก. 111)
  - (กรณีเบิกค่ารถรับจ้างประจำทาง , ค่ารถไฟ , ค่ารถรับจ้างไม่ประจำทาง )
- ค่าส่ง (การอนุญาตให้เดินทางไปต่างประเทศ )
- แบบใบลาไปศึกษา ฝึกอบรมดูงานหรือ ปฏิบัติงานวิจัย ณ ต่างประเทศ
- สัญญารับทุนไปศึกษา ฝึกอบรม และปฏิบัติการวิจัย ณ ต่างประเทศ / สัญญาอนุญาตให้ข้าราชการไปศึกษา ฝึกอบรม และปฏิบัติการวิจัย ณ ต่างประเทศ ยกเว้น กรณี เดินทางไปราชการ และศึกษาดูงาน ไม่ต้องทำสัญญา
- แบบรายงานวันเดินทางกลับจากศึกษาต่อ / ฝึกอบรม หรือดูงานต่างประเทศ (กรณีข้าราชการ / พนักงานราชการ / พนักงานมหาวิทยาลัย)
- แบบรายงานตัวกลับจากต่างประเทศ (กรณีข้าราชการ / พนักงานราชการ / พนักงานมหาวิทยาลัย)
- แบบฟอร์มบันทึกข้าราชการกลับจากต่างประเทศ (กรณี ข้าราชการ / พนักงานราชการ)

(กรณีลูกจ้างชั่วคราว ไม่สามารถขออนุญาตเดินทางและขออนุมัติสนับสนุนทุนการเดินทางในกรณีดังกล่าวได้)

### 3.3 การฝึกอบรม / ประชุม / สัมมนา

#### 1. การจัดฝึกอบรมและสัมมนา

- ค่าวิทยากร (ใบสำคัญรับเงิน , บัตรข้าราชการ หรือ บัตรประชาชน ,หนังสือเชิญ , หนังสือตอบรับ , กำหนดการฝึกอบรม
- ใบลงทะเบียนฝึกอบรม
- ค่าอาหาร
  - (กรณีผู้รับจ้างเป็นบุคคลธรรมดา ให้ใช้ใบเสร็จรับเงิน , บัตรประชาชนผู้รับจ้าง)
  - (กรณีผู้รับจ้างเป็นนิติบุคคล ให้ใช้ใบเสร็จรับเงินที่ถูกต้องตามหลักกระทรวงการคลัง)
- ใบเสร็จรับเงินค่าลงทะเบียน (กรณี ฝึกอบรม)
- หากมีการเดินทางมาฝึกอบรม ให้แนบเอกสารหลักฐานเดินทางไปราชการชั่วคราวในประเทศด้วย
- หนังสือเชิญฝึกอบรม/สัมมนาและหนังสือตอบรับเข้าร่วมฝึกอบรม / สัมมนา / กำหนดการฝึกอบรม
- ใบสรุปค่าใช้จ่าย

#### 2. การประชุม

- กรณีมีการจ่ายค่าเบี้ยประชุม (ใบสำคัญรับเงิน , คำสั่ง , หนังสือมอบหมายผู้เข้าร่วมประชุมแทน )
- ใบลงทะเบียนฝึกอบรม
- ค่าอาหาร
  - (กรณีผู้รับจ้างเป็นบุคคลธรรมดา ให้ใช้ใบเสร็จรับเงิน , บัตรประชาชนผู้รับจ้าง)
  - (กรณีผู้รับจ้างเป็นนิติบุคคล ให้ใช้ใบเสร็จรับเงินที่ถูกต้องตามหลักกระทรวงการคลัง)
- หากมีการเดินทางมาฝึกอบรม ให้แนบเอกสารหลักฐานเดินทางไปราชการชั่วคราวในประเทศด้วย
- ระเบียบวาระการประชุม / รายงานการประชุม
- ใบสรุปค่าใช้จ่าย

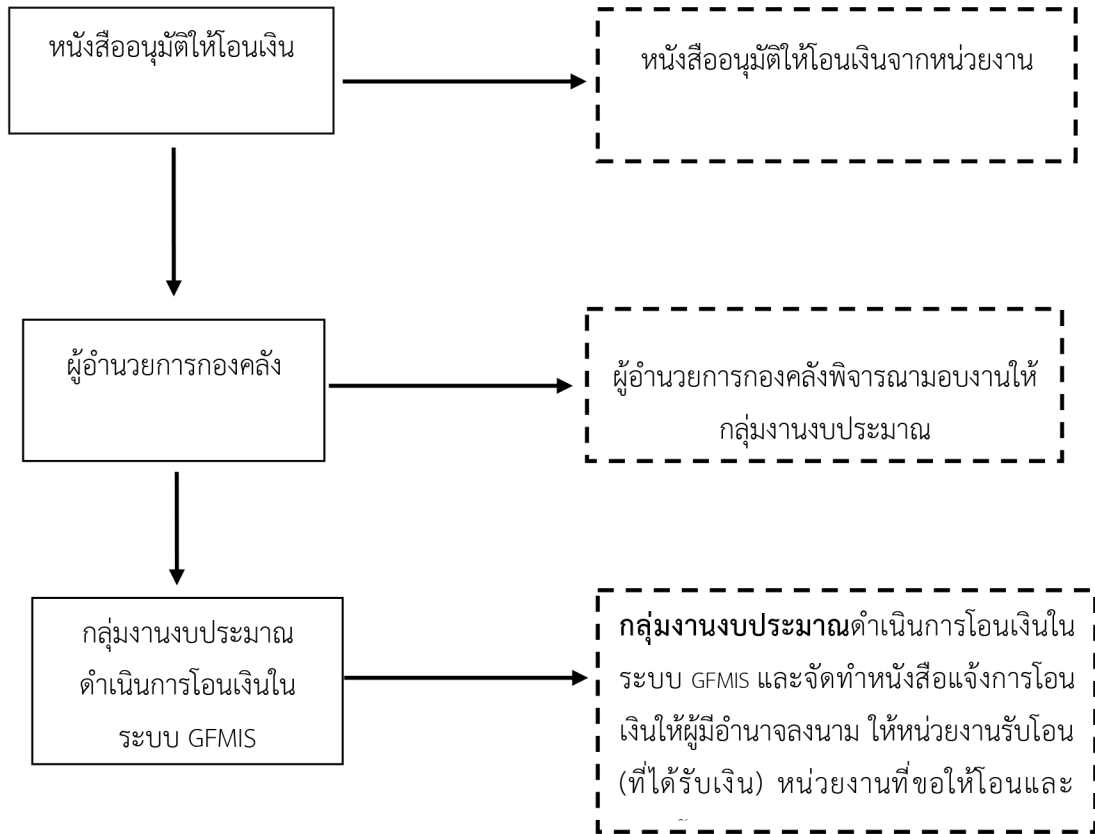
#### 3. หมายเหตุ การส่งใช้เงินยืม

- 3.1 การเดินทางไปราชการ ส่งใช้เอกสารและเงินเหลือจ่าย ภายใน 15 วัน
- 3.2 โครงการอบรม ประชุม สัมมนา ส่งใช้เอกสารและเงินเหลือจ่าย ภายใน 30 วัน
- 3.3 กรณี สิ้นปีงบประมาณ ให้ดำเนินการส่งใช้เอกสารเพื่อแลกเงินยืมตรง  
ราชการ



### 5.3.4 งานงบประมาณ

งานงบประมาณ กองคลัง มีหน้าที่ในการโอนจัดสรร/โอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณรายจ่าย  
ทั้งเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณของมหาวิทยาลัยในระบบ GFMS Terminal โดยมีขั้นตอน ดังนี้



โดยระยะเวลาดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน 1 วัน

## 6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี

### 6.1 ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมาย “บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ หรือ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ดังนั้น การให้บริการจึงหมายถึงงานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวก ซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ” ก็คือผู้มารับความสะดวก “การบริการ” ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) ในการที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2549.)

“การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ (จิตตินันท์เดชะคุปต์,2540.) ซึ่งความหมายอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก

ยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงาน

อย่าง

เสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ของ

องค์กร

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้



## 6.2 ความสำคัญของการบริการ

การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ตาม จะต้องมีการบริการร่วมอยู่ด้วยเสมอ กรณีเป็นองค์กร หรือธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดีธุรกิจการค้าทั้ง ในภาคราชการหรือภาคธุรกิจเอกชนจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือต้องรักษาลูกค้า กลุ่มเดิมไว้และเพิ่ม ลูกค้ารายใหม่ให้ได้การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ทำให้เกิดการขายซ้ำ หรือการกลับมาใช้บริการอีก และมีการชักนำให้มีลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการกลุ่มใหม่ๆ เกิดขึ้น ตามมา

1. บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- 1.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 1.6 มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
- 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 2.3 มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
- 2.4 มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
- 2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ
- 2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ดังที่กล่าวมาข้างต้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลมาจากการให้บริการที่ดีและไม่ดีซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการ



### 6.3 . ลักษณะของการให้บริการ

ธุรกิจหรือองค์กรสามารถให้บริการแก่ลูกค้า ผู้มาใช้บริการโดยอาศัยวิธีการหรือเครื่องมือต่างๆ ดังนี้

6.3.1 การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก หรือแบบพบหน้า (Face to Face) เป็นวิธีการที่ดีกว่า วิธีอื่น เพราะการใช้คนในการให้บริการสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ ละรายได้และลักษณะของการบริการจะเป็นแบบใกล้ชิด ดังนั้นหากธุรกิจหรือองค์กรใดมีพนักงาน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้ดีลูกค้า ผู้รับบริการจะประทับใจ ก็จะทำให้ธุรกิจหรือองค์กรนั้น ประสบความสำเร็จได้ไม่ยาก แต่วิธีการนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของความแตกต่างในการให้บริการ ณ เวลาที่ ต่างกัน เนื่องจากการให้บริการจะไม่เหมือนกันมาตรฐานการให้บริการในแต่ละครั้งก็ไม่เท่ากัน

6.3.2 การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันนับว่ามีความสำคัญมากเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่มีการพัฒนาเพื่อสนองความต้องการให้ลูกค้า ผู้รับบริการสามารถบริการได้ด้วยตนเอง (Self Service) และมีต้นทุนการให้บริการต่ำกว่าการใช้คนให้บริการซึ่งการ ให้บริการแต่ละครั้งจะมีมาตรฐานเท่ากัน แต่การให้บริการด้วยวิธีนี้มีข้อจำกัดในเรื่องการปรับรูปแบบ การให้บริการตามความต้องการ ของลูกค้าแต่ละรายได้ยาก (สุพรรณอินทร์แก้ว, 2549)

### 6.4 ศิลปะการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติคือ “SERVICE MIND” สู่การบริการที่เป็นเลิศ

SERVICE MIND ตรงกับภาษาอังกฤษสื่อความหมายได้ดังนี้

S = Smile (อ่านว่า สมาย) แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm (อ่านว่า เอ็นทุซึแอ่สซึ่ม) แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness (อ่านว่า เร็ปปีดเนส) แปลว่า ความรวดเร็ว ควบถ้วน มีคุณภาพ

V = value (อ่านว่า ว้าลลู) แปลว่า มีคุณค่า

I = impression (อ่านว่า อิมเพริสเซน) แปลว่า ความประทับใจ

C = courtesy (อ่านว่า เค้อติซี) แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance (อ่านว่า เอนดูเร้น) แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

สำหรับคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

M = make believe (อ่านว่า เมค บิลีฟ) แปลว่า มีความเชื่อ

I = insist (อ่านว่า อินซึส) แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ

N = necessitate (อ่านว่า เนอะเซ็สเซอะเตท) แปลว่า การให้ความสำคัญ

D = devote (อ่านว่า ดีว้อต) แปลว่า อุทิศตน

(ที่มา : [www.cdd.go.th/j4607181.htm](http://www.cdd.go.th/j4607181.htm))

## 6.5 เทคนิคการให้บริการที่ดีโดยนักบริการอย่างแท้จริง

6.5.1 เทคนิคการให้บริการที่ดีจากความสำเร็จของการให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลักแบบพบหน้าตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ผู้ให้บริการจึงควรทราบถึงเทคนิคของการให้บริการที่ดีดังนี้

- การต้อนรับ ผู้ให้บริการต้อนรับต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาทักทาย แสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ

- การค้นหาความต้องการ ผู้ให้บริการต้องรู้จักสอบถามความต้องการของผู้มารับบริการและเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ

- การเสนอความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ด้วยการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกต้องชัดเจนหรือความช่วยเหลืออื่น ๆ ที่สามารถดำเนินการได้โดนมุ่งให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

- การประเมินผล ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินผลการให้บริการและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อจะ ได้นำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

6.5.2 วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพ องค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสมจากนั้นจึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่องมีรายละเอียด ดังนี้

- คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย

- บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปภิกิริยาที่ แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ

- เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ การสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจมีวิธีการง่าย ๆ ดังนี้

1. สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้าแววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิเช่น ขอประทานโทษครับ (ค่ะ) มีอะไรให้ผม (ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ (ค่ะ) กรุณารอสักครู่ค่ะ (ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจและไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

2. เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมา ควรสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะๆ พร้อมแสดงกิริยาตอบรับ เช่นการ พยักหน้า รับทราบหรือยิ้มให้



3. ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้เห็นผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่ เทคนิคและวิธีการดังกล่าวข้างต้นเป็นเทคนิคที่ใช้ในการให้บริการสำหรับลูกค้าหรือผู้มารับบริการโดยทั่วไป แต่ในความเป็นจริงของการบริการนั้น ผู้ให้บริการจะพบลูกค้าหรือผู้มารับบริการในหลายรูปแบบ เช่นลูกค้าที่เจ้าปัญหา จู้จี้ขี้บ่น บางคนแสดงท่าวางอำนาจ บางคนมาพร้อมกับการอารมณ์เสีย ซึ่งผู้ให้บริการจะปฏิเสธการให้บริการแก่ผู้มารับบริการดังกล่าวไม่ได้เพราะการปฏิเสธการให้บริการกับผู้มารับบริการเหล่านี้ ย่อมหมายถึงความเสียหายและภาพลักษณ์ที่ไม่ดีจะเกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการและหน่วยงานหรือองค์กรได้

ผู้ให้บริการหลายท่านคงกังวลไม่รู้จะใช้วิธีให้บริการแบบใดกับ ลูกค้าเหล่านี้ด้วยการใช้ศาสตร์ทางจิตวิทยาที่ เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา(Counseling Psychology) ซึ่งว่าด้วยกระบวนการให้การช่วยเหลือแก่ผู้ที่ ประสบปัญหาต่าง ๆ ให้พ้นจากปัญหาได้ โดยใช้เทคนิคของการสร้างสัมพันธภาพที่ดีการรับฟัง และการเอื้ออำนวยให้ผู้มีปัญหามีความสามารถเข้าใจใน สภาพปัญหาของตนเอง ตลอดจนสามารถหาหนทางเพื่อแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง

### 6.6 การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่นให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือต้อง ให้บริการที่บรรลุนความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเราและองค์กรของเราก็ย่อมจะประสบความสำเร็จก้าวหน้า เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำเริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ ทุกวันเมื่อเรามาถึงที่ทำงานเราควรทักปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสิ่งเล็กๆ น้อยๆ นอกเหนือจากงานของเราเพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ผู้รับบริการของเราอย่างตั้งใจ เราสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราได้เช่นกัน ความมี อหยาศัยไมตรี เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรอาจเกิดขึ้นได้เพียงรอยยิ้มที่เริ่มจากตัวเราก่อน ความมีอหยาศัยไมตรีเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอหยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เรา แสดงออกดังต่อไปนี้

1. บริการที่มีไมตรีจิต หมายถึง การให้บริการที่ดีบวกกับอะไรอีกเล็ก ๆ น้อย ๆ องค์กรประกอบ อื่น ๆ ก็มีความสำคัญเช่นกันแต่บริการที่มีอหยาศัยไมตรีจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับ การต้อนรับอย่างมีอหยาศัย

2. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจ และในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการ ของเรา

3. คำพูดที่วิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉัน ช่วยไหมค่ะ” ชื่อของผู้รับบริการเป็นคำวิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้
4. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจหมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่มาติดต่อสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ เป็นต้น
5. ถ้าหากเราใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง หมายความว่า การพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไมตรีจิตและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามเราควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าเราไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้
6. พนักงานทุกคนสามารถแสดงควมมีอัธยาศัยในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่
7. เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้นแต่ เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้แต่อย่างไรก็ตามอย่าพยายามปิดความผิดให้พันตัวเอง ควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อมและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น
8. เราควรจะต้องมีอัธยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วย ทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดีกว่า ถ้าทุกคนมีไมตรีจิตต่อกันผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมีอัธยาศัยไมตรีต่อกันไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง
9. ผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำการติดต่อกับองค์กรของเราแต่สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการ คาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่นและมีไมตรีจิตจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้น ผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเรา โดยส่วนรวมและเกิดความไว้วางใจตามมาด้วยความพอใจในที่สุด



## 6.7 ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลมทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิจึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูง และมีจิตใจหนักแน่นผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาด บางคนก็เสียอก แต่กลับกัน ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนต่าง ๆ แม้แต่ผู้มารับบริการ เป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากกล่าวอ้างต่าง ๆ นานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตน วิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ จะต้องรู้ความคาดหวังของเขาและปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ เพราะการปฏิบัติด้วยกาย วาจา ใจ ต่อคนต่าง ๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภททุกระดับย่อมมีความยากลำบาก การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุก ๆ คนดูจะเป็นเรื่องเป็นไปได้ แต่ก็ไม่มีพันวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

## 6.8 ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง
2. ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
3. ดำเนินการล่าช้าเป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลาทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้
4. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสมการให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูด และน้ำเสียงผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัวและไม่ควบคุม อารมณ์ของตนจึง แสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ
5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้เป็นหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

ดังนั้นองค์กรมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนางานด้านบริการเป็นอย่างมากเพราะองค์กรถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและ เทคนิคการพัฒนาระบบงานขององค์กรให้เกิดความสะดวกรวดเร็วต่อผู้ใช้บริการ มีดังนี้

- จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุงยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว
- จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อน เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน
- เรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ผู้รับความคิดเห็น การสอบถาม พูดคุยจากคำตำหนิติเตียนและคำชมเชยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้ง ต่อไป



- ฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่  
อยู่

พฤติกรรมการให้บริการถือเป็นหน้าที่หน้าที่หนึ่งของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายงาน  
สนับสนุนและปฏิบัติงานในสำนักงาน เนื่องจากต้องประสานงานและติดต่อกับบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและ  
ภายนอกองค์กร ในฐานะผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชีซึ่งภาระงานที่ได้รับมอบหมาย จะ  
เกี่ยวข้องกับ การบริการทั้งให้บริการแก่อาจารย์นิสิตนักศึกษา เจ้าหน้าที่ หรือผู้ที่มาติดต่อขอใช้ บริการ ดังนั้น  
ถือว่าการบริการมีความสำคัญมาก จะบริการอย่างไรให้อาจารย์นิสิต นักศึกษา เจ้าหน้าที่ หรือผู้ที่มาติดต่อขอ  
ใช้บริการเกิดความประทับใจในการรับบริการ การบริการเมื่อเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้  
ให้บริการแล้วย่อมเกิดความพึงพอใจและไม่พอใจ



## 6.9 การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้วยหลักการ 10 S

1. S - Smooth (สMOOTH) หมายถึง อารมณ์ของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีอารมณ์มั่นคง สม่่าเสมอแม้ขณะที่ผู้รับบริการจะแสดงอารมณ์เสียใส่ ผู้ให้บริการก็ควรพยายามข่มใจไม่แสดงอารมณ์ที่ไม่ดีตอบโต้กลับไป
2. S - Smile (สไมล์) หมายถึง การบริการด้วยรอยยิ้ม ผู้บริการที่มีหน้าไบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่บูดบึ้งเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการจะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ
3. S - Speak (สปีค) หมายถึง การพูดจาดีน้ำเสียงการพูดจาไพเราะมีสัมมาคารวะ เนื่องจาก การบริการจะต้องเจอกับบุคคลที่มีความต้องการที่หลากหลาย บางครั้งผู้รับบริการเป็นบุคคลเจ้าอารมณ์ พูดจาไม่สุภาพหรือขาดสัมมาคารวะพูดจาไม่น่าฟัง แต่ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องใจเย็นและพูดจาให้ ไพเราะน่าฟัง
4. S - Small (สโมล) หมายถึง ผู้บริการต้องปฏิบัติตนด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่อวดอ้าง ว่าตัวเองเป็นใหญ่หรือเป็นผู้มียศมีตำแหน่งงานที่ดีกว่า มีความรู้มากกว่าผู้มารับบริการ แต่ควรยินดีและเต็มใจให้บริการ
5. S - Smart (สมาท) หมายถึง ผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดีสง่างามจะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการตั้งแต่แรกเห็น
6. S - Special (สเปเชียล) หมายถึง ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยมองว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ จะต้องปฏิบัติให้ผู้รับบริการรู้สึกเสมือนว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ
7. S - Spirit (สปิริท) หมายถึง ผู้บริการต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ยอมรับเป็นผู้รับฟังที่ดี
8. S - Speed (สปีด) หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากการให้บริการที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว สามารถประหยัดเวลาในการให้บริการและผู้ให้บริการสามารถให้บริการแก่บุคคลอื่นได้จำนวนมากขึ้น และที่สำคัญผู้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการคอยรับบริการ
9. S - Super (ซูเปอร์) หมายถึง การให้บริการที่มากกว่า มากกว่าในที่นี้หมายถึงการให้บริการที่มากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือคาดคิด
10. S - Save (เซฟ) หมายถึง การประหยัด ประหยัดในที่นี้หมายถึงการประหยัดเวลาในการดำเนินการให้บริการและการประหยัดวัสดุของหน่วยงาน เนื่องจากการให้บริการบางครั้งจำเป็นต้องใช้วัสดุภายในหน่วยงาน เช่น ใช้เอกสาร การถ่ายเอกสาร หากผู้ให้บริการให้บริการด้วยความแม่นยำถูกต้องตามขั้นตอนในครั้งเดียวจะช่วยประหยัดค่าวัสดุภายในสำนักงานและประหยัดเวลา ดังนั้นเพื่อคุณภาพและคุณค่าในงานบริการทุกฝ่ายจะต้องให้ความร่วมมือกันเพื่อทำให้บรรลุ วัตถุประสงค์ได้รับผลประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ผู้ใช้บริการพอใจองค์กรก็อยู่รอด ( Win – win Strategy)

7.ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดี ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

1. ผู้รับบริการได้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้อง ชัดเจน ทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอน งานต่าง ๆ ได้อย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว
2. ผู้รับบริการได้รับการช่วยเหลือปัญหาหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว เกิดความพึงพอใจ ผู้ให้บริการสามารถนำข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
3. ผู้ให้บริการคิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอน การให้บริการ ที่เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของ ผู้รับบริการ
4. เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจผู้รับบริการรู้สึกไว้วางใจ
5. ผู้ให้บริการเกิดความรอบรู้ ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพ ของตน และนำมาใช้ในการปฏิบัติงานและให้บริการ
6. ผู้ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติงานถูกต้องตามกฎระเบียบ ยึดมั่น ในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ
7. ผู้ให้บริการเสริมสร้างความสามัคคีในทีม รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงาน ช่วยเหลือซึ่งกันและ กัน และสร้างขวัญกำลังใจของทีมเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผล



## 8. ปัจจัยความสำเร็จ

สุดยอดของการให้บริการก็คือความพึงพอใจและความประทับใจ ดังที่กล่าวแล้วว่า ผู้ให้บริการเป็นกุญแจสำคัญที่จะไขไปสู่เคล็ดลับการบริการที่ประทับใจ ดังนี้

1. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

2. ต้องมีความถูกต้องชัดเจนงานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ

3. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียว งานสำเร็จ

4. การยิ้มแย้มแจ่มใสหน้าตาต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

5. การสื่อสารที่ดีการสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิเสธสัมพันธโดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา

6. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นี้ถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

7. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็ว ในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website

8. การติดตามและประเมินผลการบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเองต่อไป



### 9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

1. ต้องปฏิบัติภาระงานประจำควบคู่ไปกับการจัดการ การจัดการความรู้ด้านบริการ
2. การสร้างเสริมความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ ต้องใช้เวลาและความเข้าใจ

ต่อบุคลากร

3. ภาระงานที่แตกต่างทำให้ไม่แน่ใจต่อกระบวนการที่จะดำเนินการให้แล้วเสร็จอย่างมีประสิทธิภาพ





## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

**ชื่อผลงาน** การจัดทำหน่วยผลิตภัณฑของมหาวิทยาลัยอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

1. เจ้าของผลงาน สำนักงานบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์
2. สังกัด สำนักงานอธิการบดี
3. ชุมชนนักปฏิบัติ
  - ด้านการผลิตบัณฑิต
  - ด้านการวิจัย
  - ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

### 4. ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

แต่เดิมกระบวนการจำหน่ายผลิตภัณฑของมหาวิทยาลัยเป็นการจัดซื้อโดยตรงจากผู้ผลิต เมื่อมีการจำหน่ายผลิตภัณฑแล้วจึงหักค่าใช้จ่ายและนำเงินรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายส่งกองคลัง ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาเงินสูญหายในระหว่างที่มีการเก็บรวบรวมเงินไว้เพื่อรอหักค่าใช้จ่ายและนำส่งเงินรายได้ให้กับกองคลังเป็นรายเดือน ประกอบกับ สนง.บริหารทรัพย์สินฯ ยังไม่ได้รับการแต่งตั้งให้มีเจ้าหน้าที่รับเงิน ซึ่งไม่เป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลัง รวมถึงกระบวนการจัดซื้อผลิตภัณฑไม่ผ่านระบบการจัดซื้อจัดจ้างอีกด้วย

จึงมีการกำหนดแนวปฏิบัติกรจำหน่ายผลิตภัณฑของมหาวิทยาลัยอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ.2562 และประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการจัดทำบัญชีเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย ในกระบวนการต่างๆ ดังนี้

1. การขออนุมัติโครงการ
2. การจัดซื้อผลิตภัณฑเพื่อจำหน่ายผ่านระบบการจัดซื้อจัดจ้างของพัสดุ
3. การจำหน่ายผลิตภัณฑและการนำส่งเงิน
4. ระบบการขนส่งสินค้า
5. กระบวนการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์

### 5. ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

สำนักงานบริหารทรัพย์สินฯ มีพันธกิจหลักในการบริหารจัดการทรัพย์สินที่มีอยู่ของมหาวิทยาลัย เพื่อใช้ในการจัดหารายได้ สร้างมูลค่าเพิ่มในทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การจำหน่ายผลิตภัณฑของมหาวิทยาลัย เป็นหนึ่งในภารกิจการจัดหารายได้ของสำนักงานบริหารทรัพย์สินฯ ผลิตภัณฑที่มีการจัดจำหน่ายได้แก่ เครื่องหมายและอุปกรณ์การศึกษาสำหรับนักศึกษา ของที่ระลึกตราสัญลักษณ์มหาวิทยาลัย เครื่องหมายติดชุดปกติขาวสำหรับพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา น้ำดื่มตราราชมงคลล้านนา เป็นต้น ซึ่งผลิตภัณฑที่จัดจำหน่ายมีความหลากหลาย การควบคุมสต็อกสินค้า รูปแบบการจัดจำหน่าย รวมถึงการนำส่งเงินรายได้ให้กับมหาวิทยาลัยจึงมีหลากหลายรูปแบบตามแต่ชนิดของผลิตภัณฑ

จึงได้มีการจัดประชุมคณะกรรมการดำเนินงานจัดการความรู้ในองค์กรเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และกำหนดแนวปฏิบัติที่ดี สำหรับกระบวนการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของมหาวิทยาลัยอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลัง

## 6. แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

### 6.1 การขออนุมัติโครงการ

1) สำนักงานบริหารทรัพย์สินฯ จัดทำเอกสารโครงการ (แบบเสนอโครงการ/กิจกรรม (ง.9)) และแบบการขออนุมัติรับงานโครงการบริการสังคม ตามระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ว่าด้วยการรับงานโครงการบริการสังคม พ.ศ. 2555 โดยใช้งบประมาณเงินรายได้

2) ส่งเอกสารขออนุมัติโครงการไปยังอธิการบดีผ่านกองคลังและกองนโยบายและแผนเพื่อจัดสรรงบประมาณ

3) โครงการที่ได้รับอนุมัติแล้ว ให้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป หากโครงการไม่ได้รับอนุมัติให้กลับมาทบทวนเอกสารโครงการเพื่อเสนออธิการบดีพิจารณาอนุมัติอีกครั้ง

#### ลักษณะโครงการที่ดี :

- เป็นโครงการที่สามารถให้บริการแก่นักศึกษา บุคลากร ศิษย์เก่าและบุคคลทั่วไป ได้ตรงตามเป้าหมายของโครงการที่กำหนดไว้

- โครงการสามารถจัดหารายได้ได้ตามวัตถุประสงค์ มีรายได้เพียงพอ และไม่ขัดต่อระเบียบที่กระทรวงการคลังกำหนด

### การขออนุมัติโครงการ





## 6.2 การจัดซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อจำหน่ายผ่านระบบการจัดซื้อจัดจ้างของพัสดุ

- 1) นำเอกสารโครงการที่ได้รับอนุมัติแจ้งที่สำนักงานอธิการบดี เพื่อให้ผู้รับผิดชอบจัดสรรงบประมาณลงในระบบ ERP ของสำนักงานบริหารทรัพย์สินฯ
- 2) จัดทำเอกสารในระบบ ERP คือ ใบจองเงินงบประมาณ ใบสั่งซื้อ/ใบสั่งจ้าง ตามรายการที่ระบุในโครงการที่ได้รับอนุมัติ
- 3) จัดส่งเอกสารใบสั่งซื้อ/สั่งจ้าง พร้อมใบเสนอราคา ส่งทีมงานพัสดุ กองคลัง
  - สินค้าที่มีลักษณะพิเศษ ไม่มีจำหน่ายตามท้องตลาดทั่วไป ให้ใช้วิธี “การจ้าง”
  - สินค้าที่สามารถหาซื้อได้ตามท้องตลาดทั่วไป ให้ใช้วิธี “การซื้อ”
  - สินค้าสั่งซื้อ/จ้างที่มีมูลค่าสินค้าไม่เกิน 500,000 บาท เป็นการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีตกลงราคา
  - สินค้าสั่งซื้อ/จ้างที่มีมูลค่าสินค้าเกิน 500,000 บาท เป็นการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีสอบราคา
- 4) เมื่อเอกสารสั่งจ้างจากงานพัสดุออก แจ้งร้านค้าที่จัดจำหน่ายดำเนินการผลิตและจัดส่งสินค้าให้ตรงตามวันกำหนดส่งสินค้า
- 5) ตรวจสอบสินค้าตามใบส่งของและเซ็นเอกสารตามใบตรวจรับพัสดุส่งคืนงานพัสดุเพื่อดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้แก่ร้านค้า
- 6) ตรวจสอบสินค้าจัดเก็บรวมในสต็อกผลิตภัณฑ์

### การจัดซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อจำหน่ายผ่านระบบการจัดซื้อจัดจ้างของพัสดุ



### 6.3 การจำหน่ายผลิตภัณฑ์และการนำส่งเงิน

#### 6.3.1 กรณีจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ณ ศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ราชมงคลล้านนา

- 1) ให้นักศึกษากรอกใบรายการสินค้าที่ต้องการซื้อ (กรณีอุปกรณ์เครื่องแต่งกายนักศึกษา) หรือผู้ซื้อแจ้งความต้องการสินค้าอื่นๆ ให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานบริหารทรัพย์สินฯ
- 2) จัดสินค้าส่งให้ผู้ซื้อตามที่ต้องการพร้อมแจ้งราคาสินค้า
- 3) ชำระเงินเป็นเงินสด หรือโอนเงินเข้าบัญชี งานทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ มทร.ล้านนา เลขที่บัญชี 521-076-4680 (ธนาคารกรุงไทย) กรณีที่มีการโอนชำระเงิน ให้ตรวจสอบการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking ของธนาคารกรุงไทย เพื่อยืนยันการชำระเงิน
- 4) ออกใบเสร็จรับเงินให้กับผู้ซื้อ
- 5) กรณีรับชำระเป็นเงินสด นำส่งเงินรายได้โดยนำฝากเข้าบัญชี งานทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ มทร.ล้านนา เลขที่บัญชี 521-076-4680 (ธนาคารกรุงไทย) ทุกสิ้นวัน
- 6) นับจำนวนสินค้าคงเหลือ สรุปยอดการจำหน่าย และยอดรับชำระเงินตามใบเสร็จรับเงินที่ได้ออกให้แก่ผู้ซื้อ จัดทำเอกสารแบบฟอร์มส่งเงินกองคลังพร้อมแนบสำเนาใบเสร็จรับเงิน ส่งเอกสารไปยังกองคลัง ทุกสิ้นวัน

#### 6.3.2 กรณีจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ณ เขตพื้นที่

- 1) นำรายการสั่งซื้อแต่ละเขตพื้นที่เพื่อมาสรุปจำนวนการขาย ราคาขาย สินค้าคงเหลือจากการจำหน่าย
- 2) สำนักงานบริหารทรัพย์สินฯ แจ้งงานทรัพย์สินพื้นที่ขอสรุปส่งรายการสินค้าคงเหลือและสินค้าที่จำหน่ายแล้วพร้อมจำนวนเงินที่จำหน่าย
- 3) ตรวจสอบรายละเอียดเพื่อให้ข้อมูลตรงกันทั้ง 2 ฝ่าย
- 4) เขตพื้นที่จัดส่งเอกสารนำส่งเงินพร้อมทั้งโอนเงินเข้าบัญชีมหาวิทยาลัย
- 5) ออกใบเสร็จรับเงินของมหาวิทยาลัยให้กับเขตพื้นที่
- 6) จัดทำเอกสารแบบฟอร์มส่งเงินกองคลัง บันทึกจำนวนสินค้าคงเหลือ พร้อมแนบสำเนาใบเสร็จรับเงิน (สีชมพู) ส่งให้กองคลัง
- 7) จัดทำบันทึกข้อความแจ้งการนำส่งเงิน พร้อมใบเสร็จรับเงิน (สีขาว) ส่งไปยังเขตพื้นที่
- 8) สำนักงานบริหารทรัพย์สินฯ เก็บสำเนาใบเสร็จรับเงิน (สีฟ้า) ไว้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบ
- 9) จัดทำสรุปรายรับ สินค้าคงเหลือ บัญชีคุมสินค้า และรายได้ทั้งหมดส่งกองคลังเป็นรายงานประจำทุกเดือน

## 6.4 ระบบการขนส่งสินค้า

เพื่อเพิ่มช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของมหาวิทยาลัยไปจำหน่ายยังพื้นที่ และเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ซื้อรายย่อยที่มีการสั่งซื้อผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Line Official : RMUTL Shop by ASSET และ Facebook Page : สำนักงานบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ มทร.ล้านนา ทางสำนักงานบริหารทรัพย์สินฯ ได้มีบริการจัดส่งสินค้าให้กับผู้ซื้อผ่านระบบขนส่งของบริษัทไปรษณีย์ไทยและบริษัทขนส่งเอกชน



ช่องทางการจำหน่ายสินค้าผ่านระบบออนไลน์ของ สำนักงานบริหารทรัพย์สินฯ

### 6.4.1 การขนส่งสินค้าสำหรับผู้ซื้อออนไลน์

- 1) ผู้ซื้อแจ้งสั่งซื้อ ชำระค่าสินค้าและค่าบริการจัดส่งผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชี งานทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ มทร.ล้านนา เลขที่บัญชี 521-076-4680 (ธนาคารกรุงไทย) เท่านั้น
- 2) ตรวจสอบการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking ของธนาคารกรุงไทย เพื่อยืนยันการชำระเงิน
- 3) บันทึกชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ของผู้ซื้อ และจัดเตรียมกล่อง/ซองพัสดุเพื่อจัดส่งผลิตภัณฑ์ให้กับผู้ซื้อผ่านระบบขนส่งของบริษัทไปรษณีย์ไทยและบริษัทขนส่งเอกชน
- 4) เมื่อชำระค่าบริการจัดส่งให้กับบริษัทไปรษณีย์ไทยหรือบริษัทขนส่งเอกชนเรียบร้อยแล้วให้ขอใบกำกับภาษีเพื่อใช้ในการเบิกจ่ายค่าบริการจัดส่งจากกองคลัง
- 5) จัดส่งเอกสารใบกำกับภาษีไปยังกองคลังเพื่อเบิกค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง

### 6.4.2 การขนส่งสินค้าสำหรับพื้นที่

- 1) การนำรายการสั่งซื้อของแต่ละเขตพื้นที่ที่ระบุมาในบันทึกข้อความ มาจัดสินค้าตามที่ต้องการ
- 2) ตรวจสอบเช็คคุณภาพและจำนวนให้ตรงตามรายการสั่งซื้อ
- 3) จัดเตรียมบรรจุภัณฑ์ พร้อมพิมพ์รายชื่อหน้ากล่องสินค้า
- 4) บรรจุสินค้าในถุง/กล่องที่เหมาะสมกับขนาดและลักษณะของสินค้า
- 5) นำสินค้าจัดส่งไปรษณีย์ของมหาวิทยาลัย (ห้องกองกลาง มทร.ล้านนา) ยกเว้นกรณีจัดส่งของภาคเอกชนจะมีค่าใช้จ่ายการจัดส่งซึ่งขอให้เขตพื้นที่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายดังกล่าว
- 6) จัดทำเอกสารการนำส่ง (บันทึกข้อความและแบบฟอร์มรับสินค้า) ไปยังเขตพื้นที่ที่สั่งซื้อสินค้า เพื่อจัดทำเป็นหลักฐานการนำส่งสินค้าพร้อมรูปถ่ายกล่องบรรจุสินค้า
- 7) จัดส่งเอกสารการนำส่ง (บันทึกข้อความ) ผ่านระบบ E-office

8) เมื่อทางเขตพื้นที่รับสินค้า และตรวจเช็ค ตรวจสอบสินค้าแล้ว ให้กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับสินค้า แล้วจัดส่งมายัง สำนักงานบริหารทรัพย์สินฯ ต่อไป

9) สำนักงานบริหารทรัพย์สินฯ เก็บเอกสารไว้เป็นหลักฐานการสั่งซื้อต่อไป

### 6.5 กระบวนการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์

1) กำหนดวัตถุประสงค์ (Objectives) คือ ต้องกำหนดลักษณะของสื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนด

2) กลุ่มเป้าหมาย และเนื้อหาว่าใครควรที่จะเป็นผู้รับสื่อ นั้น รูปลักษณะของสื่อที่ออกมา ก็จะสื่อไปตามกลุ่มเป้าหมาย เช่น กลุ่มนักศึกษา บุคลากร หรือบุคคลทั่วไป

3) ถ่ายภาพสินค้าให้ดูน่าดึงดูด สื่อให้เห็นลักษณะ วิธีการใช้งาน และประโยชน์ในการใช้งานได้อย่างชัดเจน โดยอาจให้นักศึกษา หรือบุคลากรในมหาวิทยาลัยมาเป็นแบบในการถ่ายภาพเพื่อแสดงให้เห็นถึงเอกลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ที่มหาวิทยาลัยได้จัดทำขึ้นเพื่อจำหน่ายให้ตรงกลุ่มเป้าหมาย

4) ตกแต่งภาพถ่ายเพื่อนำมาจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์โดยใช้โปรแกรม Illustrator หรือ Photoshop โดยในภาพที่นำมาประชาสัมพันธ์นั้น ควรมีรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ ลักษณะการใช้งาน และราคาระบุไว้อย่างชัดเจน รวมถึงสถานที่จัดจำหน่ายหรือช่องทางการสั่งซื้อไว้ด้วย

5) ประชาสัมพันธ์สื่อโฆษณาที่จัดทำขึ้นผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานบริหารทรัพย์สินฯ [www.asset.rmutl.ac.th](http://www.asset.rmutl.ac.th) และ Facebook Page : สำนักงานบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ มทร.ล้านนา และ LINE Official : RMUTL Shop by Asset



ตัวอย่างรูปแบบการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของมหาวิทยาลัย

## 7. ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

1) มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ของ สนง.บริหารทรัพย์สินฯ เป็นเจ้าหน้าที่รับเงินตามคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เลขที่ 232/2563 ทำให้เกิดความคล่องตัวและเป็นไปตามที่ระเบียบกระทรวงการคลังกำหนด

2) มีการจัดนำระบบออกใบเสร็จรับเงินของมหาวิทยาลัยมาใช้เพื่อควบคุมและป้องกันการสูญหายของเงินและสามารถรับรู้รายได้ของหน่วยงานได้ทันเวลา

3) สำนักงานบริหารทรัพย์สินฯ ได้นำแนวปฏิบัตินี้ไปปรับใช้โดยสร้างเป็นระบบโปรแกรมการจำหน่ายสินค้า (Point Of Sale : POS) ด้วยความร่วมมือกับสำนักวิทยและบริการฯ ทำให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

## 8. ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

1) บุคลากร และหัวหน้าหน่วยงานมีการกำหนดทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจนและเชื่อมโยงกับภารกิจของหน่วยงาน สามารถสร้างความตระหนัก รวมทั้งสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันและต่อเนื่อง

2) สามารถทำให้บุคลากรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานและมีวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้

## 9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

ควรมีการพัฒนาปรับปรุงระบบการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของมหาวิทยาลัย ให้มีความคล่องตัวและลดขั้นตอนการทำงานโดยไม่ขัดต่อระเบียบ และกฎปฏิบัติของมหาวิทยาลัยเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น



## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

**ชื่อผลงาน** การจัดเก็บเอกสารงานทะเบียนในรูปแบบดิจิทัล  
เพื่อการสืบค้นอย่างมีประสิทธิภาพ

- 1.เจ้าของผลงาน นายจิรวุฒิ แก้วรากมูช และนายวีรภัทร กันแก้ว
- 2.สังกัด สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- 3.ชุมชนนักปฏิบัติ  ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

### 4.ประเด็นความรู้

1. ปรับเปลี่ยนการจัดเก็บเอกสารจากแบบเดิมสู่แบบใหม่ แบบเดิมเก็บเป็นกระดาษ ทำให้เอกสารเดิมของผู้สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ปี 2500 เกิดการชำรุด เสียหาย จากอายุของกระดาษ และเกิดจากภัยธรรมชาติ คือ ฝนตกน้ำล้นซึมเข้าห้องเก็บเอกสาร มาเป็นแบบใหม่ที่จัดเก็บด้วยการสแกนเอกสารเดิมเป็นไฟล์ดิจิทัล จัดเก็บเป็นฐานข้อมูลภาพ เพื่อนำไปใช้ในการค้นหา

2. ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานในด้านของการค้นหาเอกสารเดิมจากแบบเดิมสู่แบบใหม่ ด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้งาน ทำให้การค้นหาเอกสารมีความสะดวก รวดเร็ว การออกเอกสารเดิมใช้เวลาเร็วขึ้น

3. สร้างคู่มือการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการเรียนรู้แนวปฏิบัติงานแบบใหม่ให้กับผู้ที่ได้รับสิทธิ์เข้ามาใช้งาน

4. ระบบมีความปลอดภัยของข้อมูล ตั้งแต่จำกัดผู้มีสิทธิ์ใช้งาน การเปิดใช้งานเว็บไซต์ค้นหาข้อมูลแบบ Intranet และการแยกการจัดเก็บไฟล์เอกสารแบบดิจิทัลไว้ใน Server ส่วนตัวที่ติดตั้งอยู่ภายใน สวท. เท่านั้น

### 5.ความเป็นมา

#### หลักการและเหตุผล

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ได้อนุมัติงบประมาณในการจ้างเหมาสแกนใบแสดงผลการเรียน และใบประกาศนียบัตรของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาไปแล้วตั้งแต่ พ.ศ.2500 - พ.ศ.2546 (ระดับปวช./ปวส. ตั้งแต่ พ.ศ.2500 - พ.ศ.2546 ระดับปริญญาตรี ตั้งแต่ พ.ศ.2530 - พ.ศ.2546) ในรูปแบบดิจิทัลแล้วนั้น

ปัจจุบันได้สแกนเอกสารไปแล้วทั้งหมด 106,442 ไฟล์ คิดเป็น 851,536 แผ่น และจะมีการสแกนจัดเก็บเอกสารที่มีลายเซ็นนายทะเบียนต่อจนถึงปีการศึกษา 2560 ในส่วนของไฟล์เอกสารทั้งหมดได้มีการจัดเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สแกนเอกสาร จำนวน 2 เครื่อง มีการบันทึกชื่อไฟล์เป็นรหัสนักศึกษา ยังไม่มีระบบที่รองรับการค้นหาข้อมูลที่สะดวกและง่ายต่อการใช้งาน เนื่องจากการค้นหาข้อมูลย้อนหลังของผู้มาใช้

บริการขอเอกสารทางการศึกษาจะจำกัดนักศึกษาตนเองไม่ได้ ทำให้การค้นหาทำได้ยากและใช้เวลาในการค้นหานาน

ดังนั้น เพื่อให้การค้นหาไฟล์เอกสารทางการศึกษาเดิม สามารถค้นหาได้สะดวก รวดเร็ว รองรับการใช้งานได้หลายคนตามสิทธิ์การเข้าระบบที่กำหนดไว้ และรองรับเอกสารเดิมที่จะมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องจัดทำโครงการนี้ขึ้นมา

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อนำเอกสารทางการศึกษาแบบดิจิทัล จัดเป็นฐานข้อมูลและโปรแกรมสำหรับค้นหาเอกสารทางการศึกษาย้อนหลังทำได้ง่าย รวดเร็ว และเพื่อการสืบค้นอย่างมีประสิทธิภาพ
2. พัฒนาทักษะ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ ชีตสมรรถนะทางเทคนิค ในการทำงานตำแหน่งปัจจุบัน

### 6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี

กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน
1.การบ่งชี้ความรู้	-ตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) -คณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) แลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยกำหนด Knowledge Mapping โดยเน้นประเด็น (คำสั่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) และกำหนดประเด็นความรู้ จัดแผนและข้อเสนอโครงการ)	คณะกรรมการจัดการความรู้ (KM)	1. ได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้(KM) สวท. 2. จัดทำแผนการดำเนินโครงการ 3. คณะกรรมการจัดการประชุมกำหนดประเด็นความรู้ วันที่ 20 ก.พ. 63 โดยคัดเลือกจากการเสนอหัวข้อองค์ความรู้ของตัวแทนแต่ละกลุ่มงาน และคัดเลือกเหลือ 1 องค์ความรู้คือเรื่อง ระบบจัดเก็บเอกสารงานทะเบียนในรูปแบบดิจิทัล เพื่อการสืบค้นอย่างมีประสิทธิภาพของงานทะเบียน โดยกลุ่มงานระบบสารสนเทศเป็นผู้พัฒนา

<p>2.การสร้างและแสวงหาความรู้</p>	<p>- คณะกรรมการดำเนินการประชุมจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 3 ครั้ง</p> <p>- ครั้งที่ 1 มีนาคม 63 คัดเลือกองค์ความรู้จากกิจกรรมปั่งชี้ความรู้</p> <p>- ครั้งที่ 2 มีนาคม 63 นำเสนอการพัฒนาระบบ สาธิตการใช้งาน</p> <p>- ครั้งที่ 3 พ.ค. 63 สรุปการใช้งานและนำข้อเสนอแนะดำเนินการปรับปรุงแก้ไข</p> <p>- กำหนดให้บุคลากรแต่ละคนหรือตัวแทนแต่ละกลุ่มงานได้แสดงความคิดเห็นคนละ 3-5 นาที</p> <p>- บันทึกรายละเอียดความคิดเห็นที่ได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกระดาษแบบฟอร์ม (แบบฟอร์มบันทึกเรื่องเล่าและผู้เข้าร่วมกิจกรรม) หรือในรายงานการประชุมของหน่วยงาน</p>	<p>มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างน้อย 2 ครั้ง</p>	<p>1. ประชุมครั้งที่ 2 นำเสนอการพัฒนาระบบ สาธิตการใช้งาน วันที่ 18 มี.ค. 63</p> <p>2. ติดตั้งและทดลองใช้งานจากผู้ปฏิบัติงานจริง</p>
<p>3.การจัดความรู้ให้เป็นระบบ</p>	<p>- คณะกรรมการดำเนินงานสรุปประเด็นเก็บรวบรวมข้อมูล</p> <p>- นำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มา ปรับปรุง ทบทวนให้เป็นองค์ความรู้สำหรับการปรับปรุงพัฒนาระบบ</p>	<p>มีการสรุปความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากบันทึกการเล่าเรื่อง</p>	<p>1. จัดประชุมครั้งที่ 3 ผ่านโทรศัพท์สัมภาษณ์ผู้ใช้งานจำนวน 8 ท่าน วันที่ 1 พ.ค. 63 และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านกลุ่มไลน์ เพื่อสรุปรวบรวมปัญหา ข้อเสนอแนะ และทำการปรับปรุงแก้ไข</p>



4.การประมวลและกลั่นกรองความรู้	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คณะกรรมการเรียบเรียง สรุปประเด็นและกลั่นกรองความรู้จากการแลกเปลี่ยนรู้ให้ได้ประเด็นที่จะทำการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข และจัดเรียงลำดับความสำคัญของการปรับปรุงระบบ</li> </ul>	<p>จัดกิจกรรมเพื่อให้แลกเปลี่ยนเรียนรู้อีกเรื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ออกแบบเว็บไซต์ในการค้นหาเอกสารเดิม</li> <li>- ออกแบบฐานข้อมูล</li> <li>- จัดสรรทรัพยากรพื้นที่สำหรับจัดเก็บเว็บไซต์ในการค้นหาเอกสารเดิม และจัดเก็บไฟล์เอกสาร</li> </ul>	ปรับปรุงระบบตามคำแนะนำ และจัดทำคู่มือการใช้งาน เผยแพร่ให้กับผู้ใช้งาน
5.การเข้าถึงความรู้	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เสนอองค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์เรียบร้อยแล้วแก่ผู้บริหาร ในการเข้าถึงองค์ความรู้</li> <li>- คณะกรรมการมีการกำหนดวิธีเข้าถึงความรู้ ผ่านเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เผยแพร่ทางเว็บไซต์</li> <li>2. จัดทำเอกสารคู่มือ</li> <li>3. การประชุม, อบรม, กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้อีก</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นำเว็บไซต์การสั่งซื้อวัสดุอุปกรณ์ของสำนักงานออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นมาเข้าที่ประชุมหน่วยงาน</li> <li>- สรุปผลการใช้งาน</li> </ul>	คู่มือการใช้งาน และจัดทำช่องทางเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ สวท.
6.การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แบ่งบันระบบดังกล่าวนำไปประยุกต์ใช้กับงานการเก็บเอกสารต่างๆให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลให้กับกลุ่มงานต่างๆ ภายใน สวท.</li> <li>- นำเสนอองค์ความรู้ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้อีกในงาน KM Day</li> </ul>	มีการแบ่งบันความรู้ในหน่วยงานอย่างน้อย 1 ครั้ง	นำระบบไปประยุกต์ใช้ร่วมกับกลุ่มงานรับนักศึกษาใหม่ สำหรับสแกนเอกสารรายงานตัวนักศึกษาใหม่

7.การเรียนรู้	แบ่งบันระบบดังกล่าว ในแต่ละหน่วยงานภายใน สวท. หรือบันทึกข้อความแจ้งเวียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในมหาวิทยาลัย เพื่อนำระบบดังกล่าวไปประยุกต์ใช้กับงานการเก็บเอกสารต่างๆ ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล	บันทึกข้อความแจ้งเวียนให้หน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก	บันทึกข้อความแจ้งเวียนให้หน่วยงานภายใน
---------------	---	--	--



การแลกเปลี่ยนเรียนรู้  
ครั้งที่ 1

บันทึกการเล่าเรื่อง

เรื่อง คัดเลือกองค์ความรู้จากกิจกรรมบ่งชี้ความรู้

วันที่ 3 มีนาคม 2563

ณ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มทร.ล้านนา

ผู้เล่า	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
วิรัชทร กันแก้ว	เสนอหัวข้อ ระบบค้นหาเอกสารเดิม จาก การต่อยอดของโครงการจัดเก็บเอกสาร เดิมของงานทะเบียนในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งเป็นเอกสารเก่า ตั้งแต่ปี 2500 และเพื่อให้ การสืบค้นเอกสารเป็นไปได้ง่าย สะดวกต่อ การใช้งาน รวดเร็วและลดเวลาในการ ค้นหา เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานจาก วิธีการเดิม	เสนอหัวข้อ ระบบค้นหาเอกสารเดิม จากการต่อยอดของโครงการจัดเก็บ เอกสารเดิมของงานทะเบียนใน รูปแบบดิจิทัล เพื่อให้การสืบค้น เอกสารเป็นไปได้ง่าย สะดวกต่อการ ใช้งาน และเพิ่มประสิทธิภาพการ ทำงานจากวิธีการเดิม
แสงจันทร์ อนนathy	เสนอการจัดทำการขอเอกสารและชำระ เงินแบบออนไลน์ เพื่อยกระดับการบริการ ให้ดีขึ้น สร้างความสะดวกให้กับผู้รับการ บริการ ไม่จำเป็นต้องมาติดต่อที่ หน้า เคาน์เตอร์งานทะเบียนก็สามารถรับ เอกสารผ่านทางไปรษณีย์ได้ และสามารถ ชำระเงินออนไลน์ได้	เสนอการจัดทำการขอเอกสารและ ชำระเงินแบบออนไลน์ ยกระดับการ บริการให้ดีขึ้น สร้างความสะดวก ให้กับผู้รับการบริการ สามารถรับ เอกสารผ่านทางไปรษณีย์ได้ และ สามารถชำระเงินออนไลน์
ญาณกวี ชัดสีทะลี	เสนอระบบออกเอกสารรับรองคำอธิบาย รายวิชาให้กับนักศึกษาปัจจุบัน และศิษย์ เก่า เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการใช้งาน ลดเวลาการทำงานให้ใช้เวลาได้รวดเร็วขึ้น เนื่องจากปัจจุบัน หากเป็นหลักสูตรเก่า มากๆ จะใช้เวลาในการออกเอกสาร รับรองคำอธิบายรายวิชาที่นาน และเพื่อ เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ งาน และเพื่อสร้างมาตรฐานการออก	เสนอระบบออกเอกสารรับรอง คำอธิบายรายวิชาให้กับนักศึกษา ปัจจุบัน และศิษย์เก่า ลดเวลาในการ ปฏิบัติงาน ปรับเปลี่ยนกระบวนการ ทำงานโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาประยุกต์ใช้งาน สร้างมาตรฐาน การออกเอกสารรับรองคำอธิบาย รายวิชา และเป็นแนวปฏิบัติสำหรับ บุคลากรท่านอื่นๆ ที่จะมาทำหน้าที่ ออกเอกสารนี้

	เอกสารรับรองคำอธิบายรายวิชา และเป็นแนวปฏิบัติสำหรับบุคลากรท่านอื่นๆ ที่จะมาทำหน้าที่ออกเอกสารนี้	
วิไลพร สายทอง	เสนอปรับปรุงกระบวนการจัดเรียงรายชื่อรับปริญญาบัตร การปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องให้เข้ากับสถานที่ใหม่ที่ใช้หอประชุมมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เพื่อให้กระบวนการทำงานเกี่ยวกับรายชื่อบัณฑิตเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เนื่องจากเป็นสถานที่จัดงานแห่งใหม่ รูปแบบการวางผังที่นั่งใหม่ ใบรายชื่อ ใบรายงานอื่นๆ เปลี่ยนใหม่เกือบทั้งหมด ต้องเสนอให้ร่วมกันจัดแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อปรับปรุงกระบวนการเดิมให้เข้ากับการทำงานแบบใหม่	เสนอปรับปรุงกระบวนการจัดเรียงรายชื่อรับปริญญาบัตร เนื่องจากเปลี่ยนสถานที่จัดงานพระราชทานปริญญาบัตร เป็นหอประชุมมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ต้องปรับปรุงกระบวนการ ใบรายงานต่างๆ ให้เข้ากับหอประชุมแห่งใหม่ เพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงานให้มีความเรียบร้อยที่สุด
วราภรณ์ ใจเทพ	เสนอพัฒนาระบบออกเอกสารต่างๆ เกี่ยวกับรายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมสภาวิชาการ ให้มีรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน มีความสะดวกในการโยกย้ายสับเปลี่ยนรายชื่อ มีความต้องการให้ทำงานในเชิงฐานข้อมูล เปลี่ยนแปลงรายชื่อเพียงแห่งเดียว เอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดจะเปลี่ยนตาม มีความต้องการให้พัฒนาเป็นระบบเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน	มีความต้องการให้พัฒนาเป็นระบบเชื่อมโยงข้อมูลเกี่ยวกับรายชื่อกิจกรรมสภาวิชาการเข้าด้วยกัน เพื่อความสะดวกในการทำงาน ง่ายต่อการแก้ไขข้อมูลและการแสดงผลรายงานต่างๆ
นิเวศน์ ศรีวิชัย	เนื่องจากปัจจุบันมีเอกสารการรายงานตัวของนักศึกษาใหม่ทุกคน จึงอยากจะจัดเก็บเอกสารทั้งหมดให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล จึงมีความสนใจที่จะนำต้นแบบการจัดเก็บเอกสารการศึกษาเดิมมาประยุกต์ใช้งาน	มีลักษณะความต้องการคล้ายกับระบบการจัดเก็บเอกสารการศึกษาเดิมในรูปแบบดิจิทัล หากพัฒนาแล้วเสร็จสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานอื่นๆ ได้

## ครั้งที่ 2

## บันทึกการเล่าเรื่อง

## เรื่อง นำเสนอการพัฒนาระบบ สาริตการใช้งาน

วันที่ 18 มีนาคม 2563

ณ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มทร.ล้านนา

ผู้เล่า	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
วิรัชทร กันแก้ว	นำเสนอรายละเอียดการออกแบบการค้นหาไฟล์เอกสารเดิม ด้วยการทำงานผ่านเว็บไซต์ โดยจะเพิ่มสิทธิ์เฉพาะผู้ใช้งานที่ได้รับอนุญาตจากหน้างานทะเบียนเท่านั้นที่จะสามารถเข้าค้นหาและดูข้อมูลเอกสารการศึกษาเดิมได้ และจะเปิดระบบให้ทดลองใช้งานจริงในวันที่ 20 เมษายน 2563	นำเสนอการออกแบบเว็บไซต์สำหรับค้นหาเอกสารการศึกษาเดิม และแจ้งเงื่อนไขสำหรับผู้มีสิทธิ์ใช้งาน และจะเปิดระบบให้ทดลองใช้งานในวันที่ 20 เมษายน 2563
นายจิรวุฒิ แก้วรามุข	นำเสนอระบบการบันทึกข้อมูลนักศึกษา สำหรับเป็นฐานข้อมูลในการค้นหาข้อมูลผ่านเว็บไซต์ โดยระบบจะพัฒนาโดยใช้โปรแกรม visual studio 2015 สำหรับการตั้งชื่อไฟล์ข้อมูลจะตั้งชื่อไฟล์เป็นรหัสนักศึกษา ในส่วนของการดำเนินงานบันทึกข้อมูลเข้าสู่ฐาน คือการเปิดไฟล์เอกสารการศึกษาเดิมที่ละไฟล์ เพื่อนำชื่อนามสกุล และรหัสนักศึกษา บันทึกเข้าระบบเพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูล โดยก่อนบันทึกข้อมูลจะมีการนำฐานข้อมูลที่มีอยู่แล้วจากงานทะเบียนนักศึกษาบางส่วนมาตรวจเช็คกับไฟล์ข้อมูลที่ตั้งชื่อเป็นรหัสนักศึกษา หากตรวจพบระบบก็จะดึงข้อมูลชื่อ สกุล และรหัสศึกษามาให้อัตโนมัติ ดังนั้นการปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานบันทึกข้อมูลสำหรับไฟล์ที่ไม่มีข้อมูลในฐานข้อมูลเท่านั้น และจะติดตั้งระบบทดลองใช้งานในวันที่ 6 เมษายน 2563	นำเสนอระบบการบันทึกข้อมูลนักศึกษา สำหรับเป็นฐานข้อมูลในการค้นหาข้อมูลผ่านเว็บไซต์ การพัฒนาใช้โปรแกรม visual studio 2015 มีการเชื่อมโยงข้อมูลเข้ากับฐานข้อมูลนักศึกษาจากงานทะเบียนที่มีบางส่วน หากไม่พบข้อมูลต้องทำการบันทึกข้อมูลเข้าไปในระบบใหม่อีกครั้ง และจะติดตั้งระบบทดลองใช้งานในวันที่ 6 เมษายน 2563

<p>แสงจันทร์ อนนทีย์</p>	<p>แจ้งรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าใช้งานระบบค้นหาเอกสาร การศึกษาเดิมออนไลน์ คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. วิไลพร สายทอง</li> <li>2. เกรียงไกร พงศ์ปวน</li> <li>3. วัชรา บริบูรณ์</li> <li>4. นายจุลทัศน์ จุลศรีไกวล์</li> </ol> <p>หากมีเพิ่มเติมเปลี่ยนแปลงจะแจ้งให้ทราบต่อไป</p>	<p>แจ้งรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าใช้งาน ระบบค้นหาเอกสารการศึกษา เดิมออนไลน์ คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. วิไลพร สายทอง</li> <li>2. เกรียงไกร พงศ์ปวน</li> <li>3. วัชรา บริบูรณ์</li> </ol> <p>นายจุลทัศน์ จุลศรีไกวล์</p>
<p>ผศ.สมเกียรติ วงษ์พานิช</p>	<p>สอบถามเรื่องการจัดเก็บไฟล์ข้อมูลและ ฐานข้อมูลรายชื่อนักศึกษา เนื่องจากเอกสาร การศึกษามีความสำคัญ ควรมีการจัดเก็บเอกสาร ที่เป็นกระดาษ และเอกสารที่อยู่ในรูปแบบ ดิจิทัลให้มิดชิด มีความปลอดภัยของข้อมูล</p>	<p>แนะนำให้ระวังเรื่องของการ จัดเก็บเอกสารการศึกษาทั้งแบบ กระดาษและแบบไฟล์ดิจิทัลให้ ปลอดภัย มิดชิด</p>
<p>อุทัย ลำธาร</p>	<p>นำเสนอเรื่องการจัดเก็บไฟล์ข้อมูล โดยการสร้าง เครื่อง sever จากเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ และ จัดเก็บไว้ที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงาน ทะเบียน สำหรับใช้ค้นหาข้อมูลภายใน มหาวิทยาลัยเท่านั้น ไม่สามารถเข้า URL จาก ภายนอกได้ เพื่อป้องกันการเจาะระบบของผู้ ไม่หวังดี</p>	<p>นำเสนอแนวทางการจัดเก็บ ไฟล์ข้อมูลที่เลือกติดตั้งไว้ใน หน่วยงาน สำหรับใช้งานใน มหาวิทยาลัยเท่านั้น เข้าลิงค์ URL จากภายนอกมหาวิทยาลัย ไม่ได้ เพื่อความปลอดภัยของ ข้อมูล</p>
<p>ญาณกวี ชัดสีทะเล</p>	<p>การปรับสี ขนาดตัวอักษรในหน้าเว็บไซต์ให้ดูเด่น และขนาดใหญ่พอดี เพื่อความสะดวกในการ มองเห็นและการใช้งาน</p>	<p>เน้นเรื่องรูปแบบของการเลือกสี ของพื้นหลัง ตัวอักษร และขนาด ของตัวอักษรให้มีความเหมาะสม</p>
<p>ผศ.ชติพงษ์ จิโนสุวัตร์</p>	<p>ฝากให้ อุทัย ลำธาร จัดเตรียมเครื่อง server จาก การประยุกต์ใช้งานจากเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ หากติดปัญหาเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ให้แจ้งให้ ทราบด้วย</p>	<p>ให้อุทัย ลำธาร ตรวจสอบความ เรียบร้อยของเครื่อง Server หาก พบปัญหาให้ดำเนินการแจ้ง ปัญหาให้รับทราบทันที</p>
<p>นิเวศน์ ศรีวิชัย</p>	<p>ระบบนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้งานกับการ จัดเก็บเอกสารนักศึกษาใหม่ได้ ซึ่งมีการจัดเก็บ และค้นหาที่คล้ายกัน และหากพัฒนาระบบเสร็จ จะขออนุญาตนำไปทดลองใช้กับงานของตนเอง อีกด้วย</p>	<p>มีความต้องการนำระบบดังกล่าว ไปประยุกต์ใช้กับการจัดเก็บ เอกสารรายงานตัวนักศึกษาใหม่ ที่มีลักษณะการทำงานคล้ายกัน พร้อมนำระบบไปทดสอบเมื่อ พัฒนาแล้วเสร็จ</p>

## ครั้งที่ 3

**บันทึกการเล่าเรื่อง**  
เรื่อง **สรุปรวบรวมปัญหา ข้อเสนอแนะ และทำการปรับปรุงแก้ไข**  
**สัมภาษณ์ผู้ใช้งานผ่านโทรศัพท์**  
**วันที่ 1 พฤษภาคม 2563**  
**ณ สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มทร.ล้านนา**

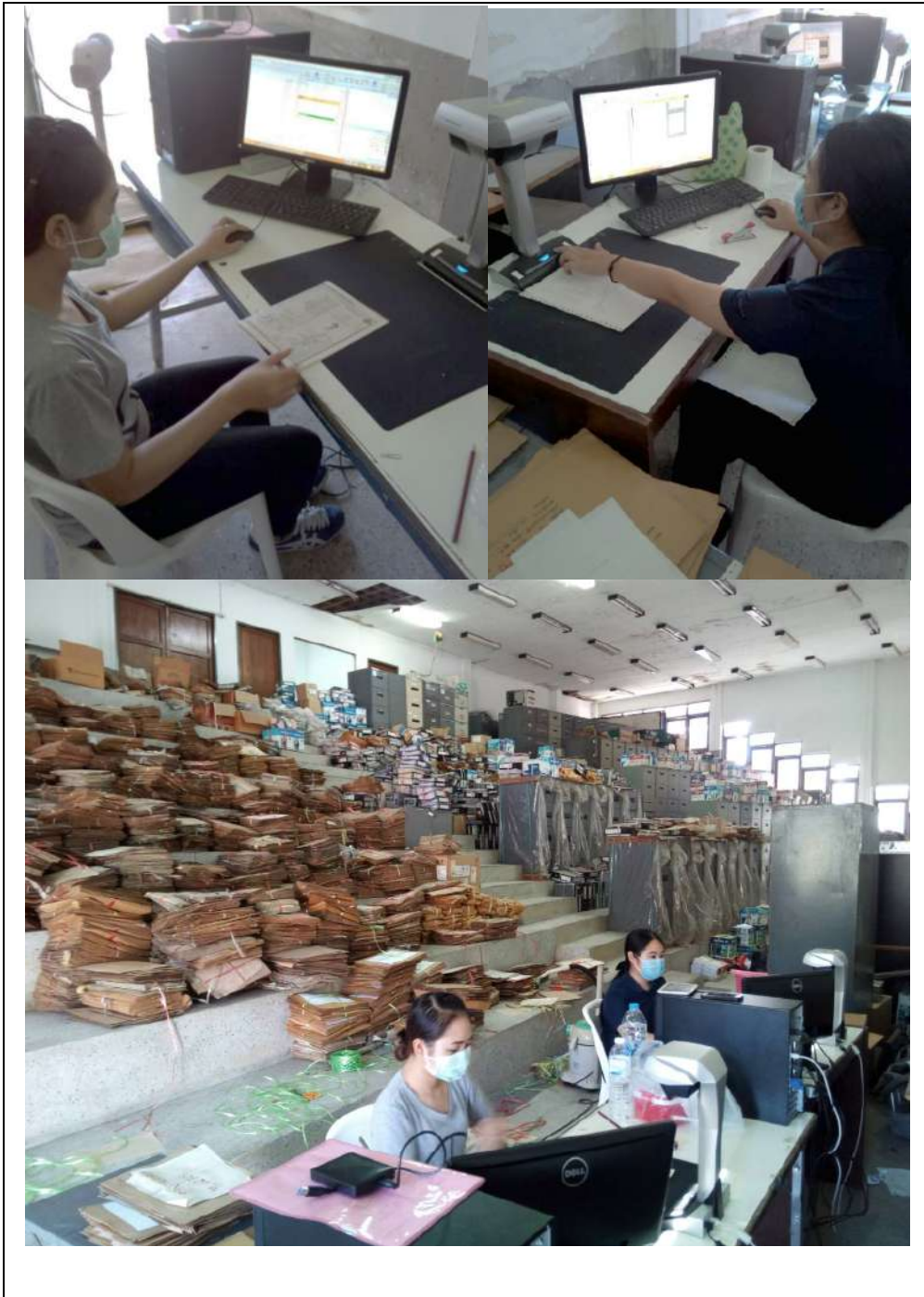
ผู้เล่า	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
วัชรดา บริบูรณ์	ระบบนี้ดีกว่าเดิม ง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาเอกสารได้ทันที พร้อมนำไปใช้งานอื่นๆ ต่อ ไม่ต้องเดินไปค้นหาเอกสารเดิมที่มีแต่ฝุ่น และลำบากในการค้นหาเอกสาร	ระบบนี้ดีกว่าเดิม ง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาเอกสารได้ทันที
เกรียงไกร พงศ์ปวน	ค้นหาเอกสารได้ทันที แต่มีบางครั้งที่ไฟล์ข้อมูลที่บ้านทึกไว้ ข้อมูลไม่ตรงกับที่ค้นหา ซึ่งน่าจะเกิดจากการกระบวนกรสแกนเอกสารและบันทึกชื่อไฟล์ผิดพลาด แต่นานครั้งที่เจอข้อผิดพลาด แต่เมื่อพบแล้วก็แจ้งทีมพัฒนาทำการปรับปรุงแก้ไข ก็กลับมาใช้งานได้ทันที	ค้นหาเอกสารได้ทันที แต่มีบางครั้งที่ไฟล์ข้อมูลที่บ้านทึกไว้ ข้อมูลไม่ตรงกับที่ค้นหา สาเหตุเกิดจากการกระบวนกรสแกนเอกสาร แต่ก็ได้รับการแก้ไขจากผู้พัฒนาและกลับมาใช้งานได้ปกติ
จุลทัศน์ จุลศรีโกวิท	อยากให้ระบบปีทีสำเร็จการศึกษาเข้าไปในระบบ และแสดงข้อมูลเวลาค้นหาด้วย	ควรมี การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลในโอกาสต่อไป
วิไลพร สายทอง	ง่าย สะดวก แต่ขอให้ปรับปรุงเครื่องสำรองไฟ หรือควรติดตั้งเครื่องสำรองไฟ กรณีไฟดับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จำลองเป็น server จะดับและเว็บไซต์ค้นหาเอกสารเดิมจะกลับมาใช้งานไม่ได้ ต้องแจ้งผู้ดูแลเปิดเครื่องและเซตระบบให้กลับมาใช้งานได้ หากผู้ดูแลไม่อยู่จะไม่สามารถใช้งานได้ และควรปรับปรุงให้การสแกนเอกสารให้มีความสวยงามมากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันอยู่ระหว่างหารือร่วมกับ ผอ.สวท. ถึงการพิมพ์ไฟล์เอกสารเดิมมาเซ็นรับรองออกเอกสารให้ผู้มาใช้บริการได้ทันที	ระบบค้นหาข้อมูลสามารถใช้งานได้ง่าย สะดวก แต่พบปัญหาการใช้งานกรณีไฟดับ ควรติดตั้งเครื่องสำรองไฟ ควรเพิ่มความละเอียดความสวยงามของเอกสารเดิมที่ทำการสแกน เพื่อรองรับการปรับปรุงกระบวนทำงานในอนาคตให้ง่าย สะดวก และรวดเร็วมากขึ้น
นุชนาต สุขจันทร์	สะดวกดี ค้นหาได้ดี ง่ายดี เวลาค้นหาจะเจอเอกสารทันที	ระบบค้นหามีความสะดวก ใช้งานได้ง่าย

นิเวศน์ ศรีวิชัย	ในฐานะผู้นำระบบสแกนเอกสารและค้นหาเอกสารเดิมไปใช้งาน พบว่าใช้งานได้ดี และสามารถประยุกต์ใช้งานให้เข้ากับงานของตนเองได้ แต่อาจจะมีความต้องการเพิ่มเติมบ้าง จะขอพูดคุยเพื่อร่วมกันพัฒนาเพิ่มเติมในโอกาสต่อไป	ในฐานะผู้นำระบบสแกนเอกสารและค้นหาเอกสารเดิมไปใช้งาน พบว่าใช้งานได้ดี และสามารถประยุกต์ใช้งานให้เข้ากับงานของตนเองได้
แสงจันทร์ อนนthy	พบปัญหาการบันทึกชื่อไฟล์ผิดพลาดไม่ตรงกับเอกสารที่แสดง หากผู้ดูแลไม่อยู่จะไม่มีใครสามารถแก้ไขปัญหาได้ และเหมือนการสแกนเอกสารเดิมไม่ครบถ้วน บางคนค้นหาไม่พบไฟล์ข้อมูล นอกนั้นดีมาก ใช้งานได้ดี	พบปัญหาการบันทึกชื่อไฟล์ผิดพลาดไม่ตรงกับเอกสารที่แสดง
วีรภัทร กันแก้ว	การพัฒนาาระบบค้นหาเอกสารเดิมได้พัฒนาเสร็จเรียบร้อยแล้ว หลังจากนั้นหากใช้งานแล้วเกิดปัญหา หรือมีข้อเสนอแนะ ภายหลัง สามารถแจ้งได้เสมอ และจะมีการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบมากขึ้น และนำไปประยุกต์ให้เข้ากับงานต่างๆ ทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน	ระบบค้นหาเอกสารเดิมได้พัฒนาเสร็จเรียบร้อยแล้ว หากพบปัญหาการใช้งานในภายหลัง สามารถแจ้งปัญหาเข้ามาได้ เพื่อทำการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาต่อไป
จิรวัดน์ แก้วรามุข	สำหรับการพัฒนาระบบจัดเก็บไฟล์เอกสารได้พัฒนาเสร็จเรียบร้อยแล้ว ในส่วนของข้อผิดพลาดระหว่างการจัดเก็บเอกสารที่เอกสารข้างในไม่ตรงกับไฟล์ที่ค้นหา จะทำการปรับปรุงแก้ไขต่อไป เมื่อพบเจอปัญหา ส่วนการสแกนเอกสารเพื่อจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลในครั้งต่อไปจะควบคุมการสแกนให้มีความถูกต้องให้มากที่สุด และหากการใช้งานในปัจจุบันหากพบปัญหา หรือข้อเสนอแนะ สามารถแจ้งมาได้เพื่อทำการตรวจสอบและทำการแก้ไขปัญหา	ระบบจัดเก็บไฟล์เอกสารได้พัฒนาเสร็จเรียบร้อยแล้ว หากพบปัญหาการใช้งานในภายหลัง สามารถแจ้งปัญหาเข้ามาได้ เพื่อทำการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาต่อไป







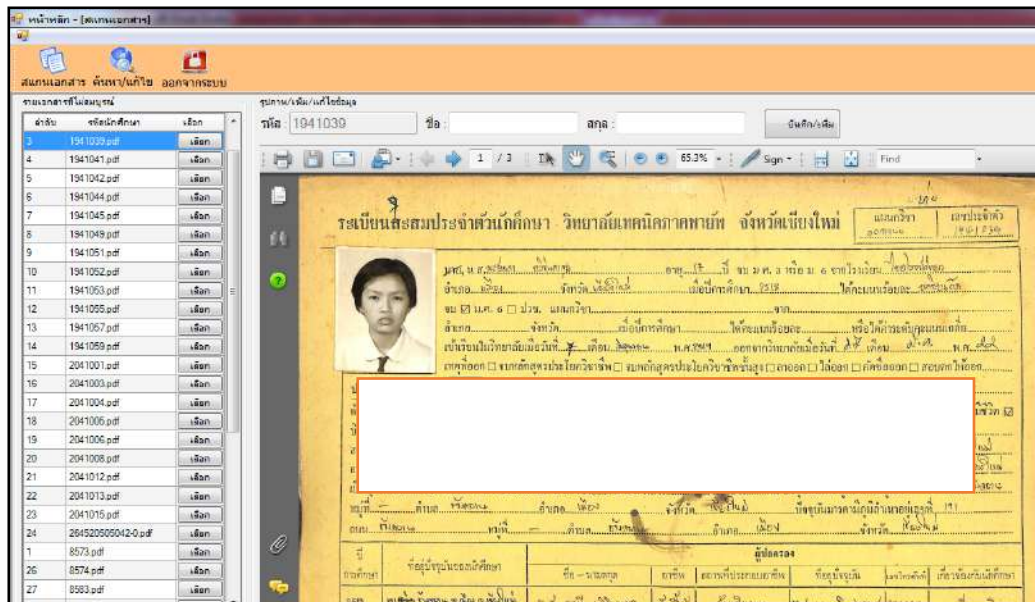


ภาพที่ 2 การสแกนจัดเก็บเอกสารในรูปแบบดิจิทัล



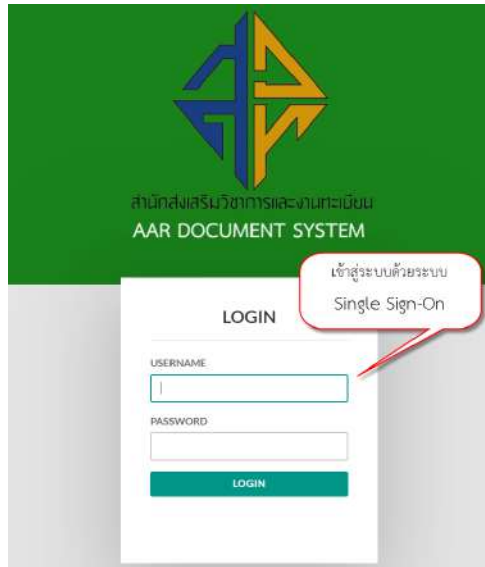


ภาพที่ 3 ไฟล์เอกสารที่ได้ดำเนินการสแกนไปเรียบร้อยแล้ว



ภาพที่ 4 ระบบจัดเก็บไฟล์เอกสารการศึกษาเดิม

## เว็บไซต์ค้นหาเอกสารการศึกษาเดิม



ภาพที่ 5 หน้าจอการ Login เข้าสู่ระบบ ด้วย username และ password ของมหาวิทยาลัย

Search Document LOG OUT

**ค้นหาเอกสารงานทะเบียน**

รหัสนักศึกษา:  ชื่อ:  นามสกุล:

**ผลการค้นหา**

Show 10 entries Search:

ลำดับ	รหัสนักศึกษา	ชื่อ	นามสกุล	เอกสาร
1	2490	โศภน	สิงห์ปานี	
2	3248001	จิระศักดิ์	แสงเหนือ	
3	3248002	จิราธรณี	พราด่า	
4	3248003	ชนะ	ชัยประเสริฐ	
5	3248004	โสมร	ปัญญาใจ	
6	3248005	นทีศักดิ์	จินดาอักษรณี	
7	3248006	เทพนธิยะ	ชวงสววรรณ	
8	3248007	นที	สรโรจ	

ภาพที่ 6 แสดงการค้นหาเอกสารเดิมจากรหัสนักศึกษา



## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

### ชื่อผลงาน การใช้ Google Docs สนับสนุนข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

1. เจ้าของผลงาน สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา
2. สังกัด สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา
3. ชุมชนนักปฏิบัติ
  - ด้านการผลิตบัณฑิต
  - ด้านการวิจัย
  - ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

#### 4. ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

การใช้ Google Docs สนับสนุนข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

#### 5. ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

การประกันคุณภาพภายในเป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตาม ตรวจสอบและประเมิน การดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและ ระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดย สถานศึกษาและหรือหน่วยงานต้น สังกัดโดยหน่วยงาน ต้นสังกัดและสถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกัน คุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหาร การศึกษาที่ต้องดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายใน เสนอต่อสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชน จากเหตุผลดังกล่าว มหาวิทยาลัยต้องตระหนักถึงการจัดระบบบริหารที่เป็นเชิงระบบและจัดให้มีสิ่งสนับสนุน ข้อมูลเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมหาวิทยาลัยต้องดำเนินการวางระบบบริหารจัดการ พัฒนา ให้การบริหารงานของมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างมีคุณภาพ

การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือสำคัญในการรวบรวมความรู้ทั้งที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) และความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) มาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กร สามารถเข้าถึงความรู้และมีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งนำความรู้ที่ได้รับ ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างศักยภาพขององค์กรให้มีความสามารถในการแข่งขัน ระดับสูง

กระบวนการจัดการความรู้ในองค์กรจึงมีความสำคัญกล่าวคือ เป็นการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ใน องค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถ เข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมี ความสามารถในการแข่งขัน ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 ที่ให้ “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วน ราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา จึงได้ จัดทำโครงการการใช้ google docs สนับสนุนข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ปัจจุบันบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มีความรู้ในแขนงที่ต่างๆ กันในหลายด้าน ที่ควรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน ซึ่งการจัดการความรู้เป็นกระบวนการรวบรวม การสงวนรักษา และการถ่ายทอดสารสนเทศไปสู่ความรู้ ที่สามารถเข้าถึงได้เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ การนำสินทรัพย์ความรู้ (Knowledge Assets) ไปสร้างคุณค่า (Value Creation) หรือเพิ่มผลิตผล (Productivity) เพื่อสนับสนุนเป้าหมายหรือตอบสนองการดำเนินการของมหาวิทยาลัย การจัดการความรู้จึงเป็นกระบวนการในการนำความรู้ต่างๆ ที่มีอยู่ในบุคคลของมหาวิทยาลัย รวมทั้งความรู้ที่อยู่ในรูปของเอกสารสื่อต่างๆ มาจัดการให้เป็นระบบ เพื่อให้สามารถนำความรู้ดังกล่าวที่มีไปใช้ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ ในการนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรที่มีองค์ความรู้ในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย 2) เพื่อให้ได้แบบฟอร์มในการเก็บรวบรวมข้อมูลสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย และมีเป้าหมายของการจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ บุคลากรผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ที่สามารถนำแบบฟอร์มที่ได้ไปใช้รายงานผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของตนได้ รวมถึง สามารถรายงานผลการดำเนินงานในระบบ Google Docs ได้

#### 6. แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

1. กำหนดแผนการจัดการความรู้ เป้าหมาย และกิจกรรมการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
2. จัดประชุมเพื่อแจ้งรายละเอียดและประเด็นความรู้ที่กำหนด และกำหนดการในการประชุม จำนวน 3 ครั้ง
3. ผู้พัฒนาระบบนำเสนอฟอร์ม Google Docs ต่อที่ประชุมเพื่อพิจารณา
4. นำข้อเสนอแนะที่ได้จากการประชุมและการทดลองใช้ระบบไปปรับปรุง

#### 7. ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

1. มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระบบประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 3 ครั้ง
2. มีผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 7 คน
3. บุคลากรผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สืบเนื่องจากในปี พ.ศ. 2563 เกิดการระบาดของโรคไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานล่าช้า รวมถึง ยังไม่ได้ชี้แจงและให้ความรู้แก่ผู้รับผิดชอบและผู้ใช้ระบบ

#### 8. ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

มหาวิทยาลัยมีระบบ Google Docs สนับสนุนข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ในระดับต่างๆ ได้แก่ ระดับหลักสูตรในพื้นที่ ระดับคณะในพื้นที่ ระดับพื้นที่ ระดับหลักสูตรกลาง ระดับคณะกลาง และระดับมหาวิทยาลัย เพื่อใช้ในการบริหารจัดการรายงานผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน การจัดทำรายงานประเมินตนเอง และเพื่อการตัดสินใจอย่างมีระบบ รวมถึง ร่วมกันหาแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อนำมาพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

### 9.1 ปัญหาและอุปสรรค

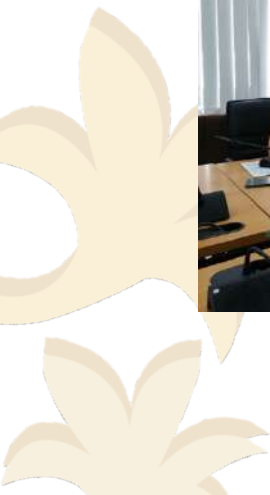
1. บุคลากรไม่มีความเข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้ที่ถูกต้อง
2. บุคลากรติดภาระกิจไม่สามารถเข้าร่วมโครงการได้และทำให้การประชุมไม่ต่อเนื่อง
3. งบประมาณที่ได้รับในการบริหารจัดการโครงการมีจำกัด
4. ระยะเวลาในการจัดโครงการน้อย ทำให้ต้องเร่งรีบในการดำเนินการ
5. เกิดการระบาดของโรคไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) ส่งผลกระทบต่อการทำงานล่าช้า

### 9.2 ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการพัฒนาต่อไป

1. ควรมีการส่งเสริมและสร้างความเข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้ที่ถูกต้องให้กับบุคลากร เช่น จัดอบรมให้ความรู้ ศึกษาดูงานในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จทางด้านการจัดการความรู้
2. บุคลากรทุกระดับควรเปิดใจและเอาใจใส่งานต่างๆ และรักษาวินัยธรรมองค์กร ในการจัดการความรู้เพื่อพัฒนางาน พัฒนาทีมงานและพัฒนาบุคลากร ต่อไป และทุกฝ่ายควรมีการทำงานอย่างจริงจัง ตลอดจนมีการจัดอบรม เสริมสร้างการให้ความรู้ให้กับทุกคนในองค์กร อย่างจริงจัง และผู้บริหารควรมีการสนับสนุน และสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรพัฒนาตนเองมากกว่านี้ สำหรับในด้านการจัดการความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ ควรให้มีการอบรมเฉพาะทาง ให้แก่บุคลากร ให้ตรงกับความต้องการเพื่อนำความรู้ไปพัฒนางานที่ปฏิบัติได้







## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

ชื่อผลงาน การให้นักศึกษาและบุคลากรในยุคปัจจุบันตระหนักต่อคุณค่าทางศิลปวัฒนธรรม

- 1.เจ้าของผลงาน นายศักดิ์นรินทร์ ชาวจิว
- 2.สังกัด ศูนย์วัฒนธรรมศึกษา มทร.ล้านนา
- 3.ชุมชนนักปฏิบัติ  ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

### 4.ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

“การให้นักศึกษาและบุคลากรในยุคปัจจุบันตระหนักต่อคุณค่าทางศิลปวัฒนธรรม” โดยมีความเสี่ยงในยุทธศาสตร์ที่ 3 ลดลง และมีความประสพผลสำเร็จตามแผนงานของทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

### 5.ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

ด้วยศูนย์วัฒนธรรมศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มีพันธกิจในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของไทย ให้มีการสืบสานและส่งต่อภูมิปัญญาไปสู่บัณฑิตในมหาวิทยาลัย และเผยแพร่สู่วงสังคมในวงกว้าง พร้อมกันนี้ มีความรับผิดชอบในยุทธศาสตร์ที่ 3 คือ การเสริมสร้างนักศึกษาและบุคลากรให้มีเอกลักษณ์ อัตลักษณ์ ความภาคภูมิใจทางศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาล้านนา ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ในกลยุทธ์ที่ 3.2 กล่าวว่าจะ ส่งเสริมนักศึกษาให้ประยุกต์ใช้ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาล้านนา และทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมในการพัฒนาตนเองและสังคม ตัวชี้วัดที่ 25 จำนวนองค์ความรู้ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาล้านนา และทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และมีการนำไปใช้ประโยชน์โดยนักศึกษามีส่วนร่วม

โดยในยุทธศาสตร์ที่ 3 ยังคงมีความเสี่ยงคือ ค่านิยมในการใช้ชีวิตของนักศึกษาและบุคลากรในยุคปัจจุบันไม่ตระหนักต่อคุณค่าทางศิลปวัฒนธรรม ซึ่งมีระดับความเสี่ยงที่สูง (ที่ค่าความเสี่ยงที่ 12) ดังนั้น ทางศูนย์วัฒนธรรมศึกษา จึงพยายามที่จะลดความเสี่ยงเหล่านั้นลง โดยจัดเป็นการจัดการความรู้ขึ้น ในประเด็นความรู้ที่ว่า “การให้นักศึกษาและบุคลากรในยุคปัจจุบันตระหนักต่อคุณค่าทางศิลปวัฒนธรรม”

นอกจากจะเป็นการดำเนินงานเพื่อลดความเสี่ยงในยุทธศาสตร์ที่ 3 แล้ว ก็ยังเป็นการทำให้การดำเนินกิจกรรมทางด้านศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุตามวัตถุประสงค์ทุกโครงการ

โดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ในครั้งนี้ คือ

1. เพื่อจัดการความรู้ในหัวข้อ “การให้นักศึกษาและบุคลากรในยุคปัจจุบันตระหนักต่อคุณค่าทางศิลปวัฒนธรรม”

2. เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานในเรื่องทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

### 6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

วิธีการแสวงหาความรู้ เป็นเส้นทางการนำมาซึ่งความรู้ที่ได้จากคณะกรรมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และตัวอย่างที่ดีจากสถาบันการศึกษาอื่นนอกเหนือจาก มทร.ล้านนา เป็นผู้นำเสนอในรูปแบบของบันทึกเรื่องเล่า ในรายละเอียดความคิดเห็นที่ได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในกระดาดแบบฟอร์ม

จากกลุ่มเป้าหมายที่แสวงหาความรู้ ได้แนวทางการปฏิบัติที่ดีดังต่อไปนี้

1. วางแผนร่วมกันระหว่าง ผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
2. เสริมสร้างความร่วมมือ และบูรณาการในส่วนหน่วยงานต่างๆ เช่น กอง สำนัก สถาบัน วิทยาลัย คณะ ในการทำกิจกรรมร่วมกัน และสอดแทรกกิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
3. การสร้างจิตสำนึก โดยการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน คือ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร ศิษย์เก่า ผู้ที่ได้รับรางวัลจากมหาวิทยาลัย ตลอดถึงเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก
4. จัดทำโครงการโดยมีส่วนร่วมกับชุมชน โดยการนำนักศึกษาเข้าไปดำเนินงาน รวมถึงกิจกรรมจิตอาสาเพื่อสาธารณประโยชน์ เช่น การซ่อมแซมอาคารเสนาสนะของวัด โดยคณะวิศวกรรมศาสตร์ เป็นต้น
5. มีการจัดโครงการอบรมหลักสูตรระยะสั้นด้านศิลปวัฒนธรรมเพื่อการพัฒนาอาชีพ
6. จัดทำโครงการเผยแพร่ศิลปะและวัฒนธรรม โดยให้นักศึกษามีส่วนร่วม โดยมีการเชิญพ่อครูแม่ครูมาสอนนักศึกษา และให้นักศึกษาที่ผ่านการอบรมไปถ่ายทอดต่อยังรุ่นต่อไป
7. การเข้าร่วมงานกับเครือข่ายศิลปวัฒนธรรมในเมืองเชียงใหม่ เช่นงานสักการะกู่เจ้าหลวง งานกระทงใหญ่ของจังหวัดเชียงใหม่
8. กระตุ้นให้บุคลากร และนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมทางศิลปวัฒนธรรมผ่านระบบการบันทึกหน่วยกิตกิจกรรม
9. การพัฒนาองค์ความรู้ทางศิลปวัฒนธรรมที่เยาวชนสามารถเข้าใจ เข้าถึงและสามารถนำไปใช้ได้ เช่นการให้บริการข้อมูล การจัดทำหนังสือ การจัดนิทรรศการ เป็นต้น
10. จัดกิจกรรมที่มีความสัมพันธ์ กับวิถีชีวิต พื้นที่ และองค์ความรู้ที่มีอยู่ในคณะ เช่นองค์ความรู้เรื่อง “ข้าว” ของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร โดยมีการนำพิธีกรรมเกี่ยวกับข้าวตามความเชื่อ ตามวิถีวัฒนธรรมของคนไทยเข้ามามีส่วนร่วม
11. ระหว่างที่จัดกิจกรรม ก็มีการเผยแพร่ความรู้ด้วยสื่อต่างๆ ในวารสารของมหาวิทยาลัยฯ เว็บไซต์ของหน่วยงาน ด้วยการจัดทำโปสเตอร์ออนไลน์ การให้ข้อมูลทางสถานีวิทยุ เช่น วิทยุ FM 97.25 MHz. Techno Redio
12. สร้างพื้นที่ในการเรียนรู้ และดำเนินการสื่อสารให้ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมผ่านสื่อออนไลน์ ทั้งเพจเฟซบุค
13. การให้คำปรึกษา และให้สัมภาษณ์ เป็นการให้คำแนะนำ และข้อคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ ตามพิธีกรรมต่างๆ รวมถึงความถูกต้องของข้อมูลด้านศิลปวัฒนธรรม ที่นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยยังใหม่ต้องการขอคำปรึกษาชี้แจงจากบุคลากรของสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม เพื่อการสร้างมาตรฐานที่ถูกต้องของข้อมูลในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ นำไปสู่ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง

14. เปิดพื้นที่ทางวัฒนธรรม หรือเปิดเวทีในการแสดงออกทางศิลปวัฒนธรรม ให้กับนักศึกษา เช่น กิจกรรมประกวด กิจกรรมจัดนิทรรศการในรายวิชา การแสดงในโอกาสต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เป็นต้น
15. จัดทำสื่อทางวัฒนธรรม เผยแพร่ทางสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้เข้ากับวิถีการดำรงชีวิตในปัจจุบัน ของเยาวชนรุ่นใหม่ (Gen Z)
16. อาจารย์ผู้สอน ควรทำตัวเป็นแบบอย่าง และส่งเสริมให้นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมทางศิลปวัฒนธรรม
17. ควรเพิ่มโควตานักศึกษาที่มีความสามารถทางด้านศิลปวัฒนธรรม นอกเหนือจากโควตาคณะกิจกรรม โดยต้องมีการประชุมเห็นชอบจาก CEO ของมหาวิทยาลัยฯ
18. ส่งเสริมกิจกรรมของนักศึกษา ผ่านทางชมรมทางศิลปวัฒนธรรม ที่นักศึกษาได้จัดตั้งขึ้น
19. ควรมี วิชา/สาขาเฉพาะทางด้านศิลปวัฒนธรรม โดยการที่ศูนย์วัฒนธรรมศึกษา เข้าไปมีส่วนร่วมในการเผยแพร่ความรู้ให้กับนักศึกษา

#### 7.ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดี ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

7.1 เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบทางด้านศิลปวัฒนธรรม

7.2 นักศึกษา และบุคลากร เกิดจิตสำนึก ในศิลปวัฒนธรรม และขับเคลื่อนงานศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยให้ก้าวหน้า

#### 8.ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

- มหาวิทยาลัยฯ เป็นแหล่งการเรียนรู้ ประกอบด้วยคณาจารย์ บุคลากร ที่มีความรู้ความสามารถทางด้านศิลปวัฒนธรรม

- มหาวิทยาลัยฯ อยู่ในพื้นที่ความสำคัญทางประวัติศาสตร์ และเป็นแหล่งอารยธรรมล้านนา

#### 9.ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

- สถานการณ์โรคระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ยังไม่เต็มที่

- ระบบการสื่อสารระหว่างหน่วยงานยังมีปัญหา

- ความต่อเนื่องของนโยบายทางด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม



## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

### ชื่อผลงาน “การใช้งานระบบ RIMS เพื่อการจัดการข้อมูลด้านงานวิจัย”

1. เจ้าของผลงาน      สถาบันวิจัยและพัฒนา
2. สังกัด                    มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
3. ชุมชนนักปฏิบัติ       ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

#### 4. ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

สถาบันวิจัยและพัฒนา จะมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ด้วยความร่วมมือกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และกองบริหารงานบุคคล เพื่อให้เป็นศูนย์กลางข้อมูลงานวิจัยของมหาวิทยาลัย และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลของแต่ละเขตพื้นที่ และคณะได้ บนวัฏจักรการพัฒนากระบวนการ (System development Life Cycle : SDLC) ซึ่งเป็นขั้นตอนหรือกระบวนการในการพัฒนาระบบงาน มีจุดเริ่มต้นในการทำงานและจุดสิ้นสุดของการปฏิบัติงาน โดยขั้นตอนที่ใช้ศึกษา ขบวนการวิเคราะห์และออกแบบระบบ ประกอบด้วย (1) การค้นหาและเลือกสรรโครงการ (Project Identification and Selection) (2) การเริ่มต้นและวางแผนโครงการ (Project Initiating and Planning) (3) การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) (4) การออกแบบเชิงตรรกะ (Logical Design) (5) การออกแบบเชิงกายภาพ (Physical Design) (6) การพัฒนาและติดตั้งระบบ (System Implementation) (7) การทดสอบและบำรุงรักษาระบบ (System Maintenance) และการส่งเสริมและการประเมินผลระบบ

ในกระบวนการดังกล่าวจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อมูลมากยิ่งขึ้น ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์งานวิจัยของมหาวิทยาลัยให้บรรลุเป้าหมาย

#### 5. ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา สนับสนุนพันธกิจด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ของมหาวิทยาลัย ที่มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อกลไกการบริหารจัดการข้อมูลด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์อย่างต่อเนื่อง และด้วยบริบทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ประกอบด้วย 6 เขตพื้นที่ ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย น่าน ลำปาง ตาก และพิษณุโลก รวมถึงสถาบันวิจัยเทคโนโลยีเกษตร วิทยาลัยเทคโนโลยีและสหวิทยาการ และอีก 4 คณะ ได้แก่ คณะบริหารและศิลปศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร และคณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ ซึ่งในการจัดเก็บข้อมูลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ยังอยู่เฉพาะเขตพื้นที่ ทำให้ยากแก่การบริหารจัดการข้อมูลและสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ให้เป็นศูนย์กลางข้อมูลงานวิจัยของมหาวิทยาลัย และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลของแต่ละเขตพื้นที่ และคณะ อีกทั้งเป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของ

ผู้บริหารดำเนินงานวิจัยของมหาวิทยาลัย และเพื่อให้มหาวิทยาลัยมีผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น เช่น จากระดับดีเป็นระดับดีมาก ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อมูลมากยิ่งขึ้น ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์งานวิจัยของมหาวิทยาลัยให้บรรลุเป้าหมาย

#### 6. แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

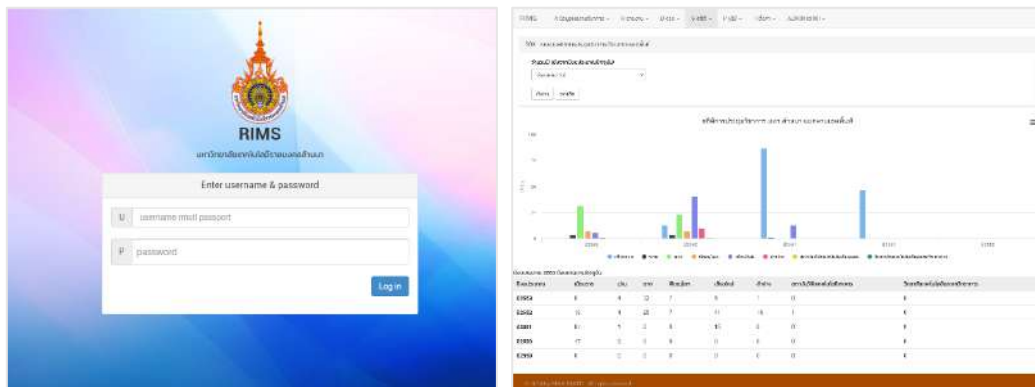
1. ประชุมบุคลากรสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยสำนักงานผู้อำนวยการ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป ได้รับมอบหมายในการจัดการองค์ความรู้ เป็นตัวแทนบุคลากร ดังนี้
  - 1.1. นางสาวสุคนธ์ วงศ์หาญ
  - 1.2. นางสาวสุพิชฌาย์ ถาวรลิมปะพงศ์พร้อมทั้งกำหนดประเด็นความรู้ด้านงานวิจัย ซึ่งได้หัวข้อเรื่อง “การใช้งานระบบ RIMS เพื่อการจัดการข้อมูลด้านงานวิจัย”
2. ประชุมชี้แจงเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง (สถาบันวิจัยและพัฒนา) ให้ทราบถึงข้อมูลและมีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศงานวิจัย RIMS และนัดหมายการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้เป็นแนวปฏิบัติเดียวกัน
3. ประชุมชี้แจงเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานวิจัยประจำคณะ และพื้นที่ ให้ทราบถึงข้อมูลและมีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศงานวิจัย RIMS และนัดหมายการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้เป็นแนวปฏิบัติเดียวกัน
4. จัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้กับเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง (สถาบันวิจัยและพัฒนา) โดยมีการบรรยายและการปฏิบัติใช้งานระบบ และเล่นคู่มือ ก่อนการจัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานวิจัยประจำคณะ และพื้นที่ เป็นกลุ่มเป้าหมายต่อไป





## 7. ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดี ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

1. ได้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศงานวิจัย RIMS 1 ระบบ
2. มีแหล่งศูนย์กลางรวบรวมผลงานวิจัย การนำเสนอผลงาน และผลงานตีพิมพ์เผยแพร่ ของ มหาวิทยาลัย
3. มีผลงานวิจัย การนำเสนอผลงาน และผลงานตีพิมพ์เผยแพร่ ที่รวบรวมได้ทั้งหมดมีจำนวนมาก ขึ้น



## 8. ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

1. การบริหารจัดการของผู้รับผิดชอบกิจกรรมเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินกิจกรรมให้ประสบความสำเร็จ
2. การมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ของบุคลากรสถาบันวิจัยและพัฒนา และเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานวิจัยประจำคณะ และพื้นที่
3. การสื่อสารและการให้ความร่วมมือของบุคลากรเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การดำเนินกิจกรรมประสบความสำเร็จ

## 9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

การทำงานของระบบยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละคณะ และพื้นที่ เช่น ความครบถ้วนของหัวข้อที่ต้องกรอกข้อมูลเข้าระบบ เป็นต้น โดยจะสร้างข้อตกลงร่วมกัน เป็นแนวทางการพัฒนาต่อไป

## ภาคผนวก



<b>สารบัญ</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>เมนู R : รายงาน</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ออกรายงานโครงการวิจัย เมนู R01:โครงการวิจัย</li> <li>• ออกรายงานการนำเสนอผลงาน เมนู R02 : การนำเสนอผลงาน</li> <li>• ออกรายงานผลงานตีพิมพ์เผยแพร่ เมนู R03 : ผลงานตีพิมพ์เผยแพร่</li> </ul> </li> <li>• <b>เมนู S : สถิติ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• สถิติ มิติ มทร.ล้านนา</li> <li>• สถิติ มิติ ระดับเขตพื้นที่</li> </ul> </li> </ul>	<p>หน้า 22</p> <p>หน้า 26</p> <p>.../แนบหน้า</p>





## สารบัญ

- **แนะนำโปรแกรม** หน้า 4
- **วิธีการเข้าสู่ระบบ (Login)** หน้า 5
- **เมนู A : ข้อมูลผลงานวิชาการ** หน้า 6
  - วิธีการจัดการข้อมูลโครงการวิจัย เมนู A01 : โครงการวิจัย
  - วิธีการจัดการข้อมูลการนำเสนอผลงาน เมนู A02 : การนำเสนอผลงาน (การนำเสนอผลงาน)
  - วิธีการจัดการข้อมูลผลงานตีพิมพ์ เมนู A03 : ผลงานด้านตีพิมพ์ (ผลงานตีพิมพ์เพื่อแพร่)
  - วิธีการติดตามความก้าวหน้าโครงการวิจัย เมนู A04 : ติดตามความก้าวหน้าโครงการวิจัย

.../เมนู R

## แนะนำโปรแกรม

ในภาพรวมของระบบ RIMS นี้ จะแบ่งส่วนการทำงานอยู่ 3 ส่วนหลักๆ คือ ส่วนการจัดการข้อมูล ส่วนการแบ่งปันข้อมูล และส่วนรายงานผลข้อมูล ซึ่งในที่นี้จะกล่าวถึงส่วนที่ใช้ในการจัดการข้อมูล หรือเรียกว่า การนำเข้าข้อมูล (input data) จะแบ่งออกเป็น 4 เมนู ได้แก่ A01 โครงการวิจัย A02 การนำเสนอผลงาน A03 ผลงานด้านตีพิมพ์ และ A04 ติดตามความก้าวหน้าโครงการวิจัย โดยผู้ระบบสามารถ เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูลในเมนูดังกล่าวได้



## วิธีการเข้าสู่ระบบ (Login)

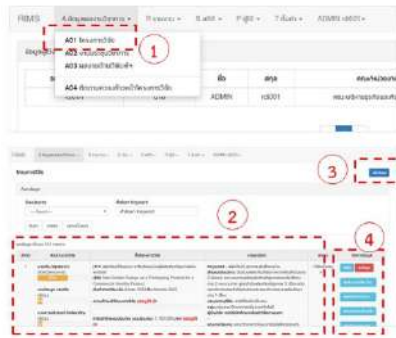


1. ช่องทางเข้าถึง ให้คลิกตาม Link นี้ <https://rims.rmutl.ac.th> จากนั้นเลือก "เข้าสู่ระบบ" ในเมนูด้านบน
2. กรอก Username และ Password จากนั้นคลิกปุ่ม Login เพื่อเข้าสู่ระบบ

หากลิ้มรสผ่าน หรือ ต้องการข้อมูลเข้าสู่ระบบ โปรดติดต่อสถาบันวิจัยและพัฒนา มทร.ล้านนา โทร. 053-266518 ต่อ 1011 (งานเทคโนโลยีสารสนเทศ)

## เมนู A : ข้อมูลผลงานวิชาการ

## วิธีการจัดการข้อมูลโครงการวิจัย



การจัดการข้อมูลโครงการวิจัย ให้คลิกเมนู A ข้อมูลผลงานวิชาการ แล้วเลือกคลิกเมนู A01 โครงการวิจัย ดังแสดงในตำแหน่งหมายเลข 1 จากนั้นจะปรากฏหน้าจอแสดงรายการโครงการวิจัยตามสังกัดที่ผู้ดูแลระบบ Login เข้าสู่ระบบ ดังแสดงในตำแหน่งหมายเลข 2 และให้คลิกเมนู "เพิ่มข้อมูล" เพื่อเพิ่มข้อมูลเข้าสู่ระบบ ดังแสดงในตำแหน่งหมายเลข 3 (โปรดคลิกเพื่อคัดลอกข้อความเพื่อนำไปใส่ในกรอกรายการข้อมูลในระบบ)

ในการจัดการข้อมูลอื่น ๆ ของโครงการวิจัย เช่น การแก้ไข การลบข้อมูล สัดส่วนงานวิจัย (%) แผนการดำเนินงาน รายงานความก้าวหน้า เบิกจ่ายงบประมาณ บันทึกงาน/จัดการไฟล์ และพิมพ์รายงานข้อมูล สามารถทำได้ในเมนูดังแสดงในตำแหน่งหมายเลข 4

## เทคนิคการจัดการข้อมูลโครงการวิจัย

- ในกรณีที่เพิ่มข้อมูลโครงการวิจัย ให้กรอกข้อมูลตามหัวข้อให้ครบถ้วน แต่ยังไม่ต้องแนบไฟล์เอกสารเข้าระบบ ซึ่งสามารถกลับมาจัดการอีกครั้งในเมนู "แก้ไข" เพื่อเพิ่มไฟล์เอกสารแนบของโครงการวิจัยนั้น ๆ

### หน้าฟอร์มหัวข้อ การกรอกเพิ่มข้อมูล โครงการวิจัย

ให้ข้ามส่วนของไฟล์เอกสารแนบไปก่อน  
ซึ่งกลับมาเพิ่มไฟล์แนบในขั้นตอนแก้ไข

### ส่วนเมนูจัดการข้อมูล

รายละเอียด	สถานะ	จัดการข้อมูล
ชื่อ: ธีรวิทย์ นามสกุล: ธีรวิทย์ นามสกุล: ธีรวิทย์ End User	กำลังดำเนินการ	แก้ไข   ลบออก
วิจัยเรื่อง: การพัฒนา...		สัดส่วนงานวิจัย (%)
		แผนการดำเนินงาน
		รายงานความก้าวหน้า
		เบิกจ่ายงบประมาณ
		บันทึกงาน/จัดการไฟล์
		พิมพ์รายงานข้อมูล

- “แก้ไข” ปุ่มแก้ไขข้อมูลโครงการวิจัย
- “ลบ” ปุ่มลบข้อมูลโครงการวิจัย
- “สัดส่วนงานวิจัย (%)” ปุ่มจัดการข้อมูลสัดส่วนงานวิจัย
- “แผนการดำเนินงาน” ปุ่มจัดการข้อมูลแผนการดำเนินงานโครงการวิจัย
- “รายงานความก้าวหน้า” ปุ่มจัดการข้อมูลรายงานความก้าวหน้าโครงการวิจัย
- “เบิกจ่ายงบประมาณ” ปุ่มจัดการข้อมูลการเบิกจ่ายงบประมาณของโครงการวิจัย
- “บันทึกงาน/จัดการไฟล์” ปุ่มจัดการไฟล์เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการวิจัย
- “พิมพ์รายงานข้อมูล” ปุ่มสั่งพิมพ์แบบฟอร์มรายงานข้อมูลโครงการวิจัย

### หน้าฟอร์มกรอกข้อมูล สัดส่วนโครงการวิจัย

พิมพ์ชื่อ นามสกุล แล้วเลือกจากรายการที่ปรากฏ



หน้าฟอร์มกรอกข้อมูล  
แผนการดำเนินงาน

หน้าฟอร์มกรอกข้อมูล  
รายงานความก้าวหน้า

หน้าฟอร์มกรอกข้อมูล  
การเบิกจ่ายงบประมาณ



### หน้าฟอร์มกรอกข้อมูล บันทึกงาน/จัดการไฟล์

### หน้าการออก พิมพ์รายงาน

## วิธีการจัดการข้อมูลการนำเสนอผลงาน

**การจัดการข้อมูลการนำเสนอผลงาน** ให้คลิกเมนู A ข้อมูลผลงาน วิชาการ แล้วเลือกคลิกเมนู A02 การนำเสนอผลงาน ดังแสดงในตำแหน่ง**หมายเลข 1** จากนั้นจะปรากฏหน้าแสดงรายการการนำเสนอผลงานตามสังกัดที่ผู้ดูแลระบบ Login เข้าสู่ระบบ ดังแสดงในตำแหน่ง**หมายเลข 2** และให้คลิกเมนู “[+] เพิ่มข้อมูล” เพื่อเพิ่มข้อมูลเข้าสู่ระบบ ดังแสดงในตำแหน่ง**หมายเลข 3** (โปรดเตรียมไฟล์เอกสารให้ครบถ้วนเพื่อเป็นไฟล์แนบในการบันทึกข้อมูลเข้าระบบ)

ในการจัดการข้อมูลอื่น ๆ ของการนำเสนอผลงาน เช่น การแก้ไขข้อมูล และการลบข้อมูล สามารถทำได้ในเมนูดังแสดงในตำแหน่ง**หมายเลข 4**



หน้าฟอร์มหัวข้อ  
การกรอกเพิ่มข้อมูล  
การนำเสนอผลงาน

The screenshot shows a web form titled 'ข้อมูลผลงาน' (Work Information). It contains several input fields: 'ชื่อผลงาน' (Work Name), 'ผู้จัดทำ' (Author), 'ชื่อหน่วยงาน' (Organization Name), 'ตำแหน่ง' (Position), 'สาขาวิชา' (Department), 'ปีการศึกษา' (Academic Year), 'ปีงบประมาณ' (Fiscal Year), 'ประเภทผลงาน' (Work Category), 'ชื่อผู้ติดต่อ' (Contact Name), 'เบอร์โทรศัพท์' (Phone Number), 'อีเมล' (Email), 'ชื่อผู้ประเมิน' (Evaluator Name), 'ตำแหน่งผู้ประเมิน' (Evaluator Position), 'สาขาวิชาผู้ประเมิน' (Evaluator Department), 'ปีการศึกษาผู้ประเมิน' (Evaluator Academic Year), and 'ปีงบประมาณผู้ประเมิน' (Evaluator Fiscal Year). There are also dropdown menus for 'สาขาวิชา' and 'ประเภทผลงาน'. A 'บันทึกข้อมูล' (Save Information) button is located at the bottom right.

วิธีการจัดการข้อมูลผลงานตีพิมพ์

The screenshot shows a web interface with a table of published works. The table has columns for 'ชื่อผลงาน' (Work Name), 'ผู้จัดทำ' (Author), 'ชื่อหน่วยงาน' (Organization Name), and 'ตำแหน่ง' (Position). The first row is highlighted with a red dashed box and a circled '1'. Below the table, there is a form for adding new information, with a red dashed box and a circled '2' around the 'เพิ่มข้อมูล' (Add Information) button. A red dashed box and a circled '3' are around the 'บันทึกข้อมูล' (Save Information) button. A red dashed box and a circled '4' are around the 'ลบข้อมูล' (Delete Information) button.

การจัดการข้อมูลผลงานตีพิมพ์ ให้คลิกเมนู A ข้อมูลผลงานวิชาการ แล้วเลือกคลิกเมนู A03 ผลงานด้านตีพิมพ์ฯ ดังแสดงในตำแหน่งหมายเลข 1 จากนั้นจะปรากฏหน้าแสดงรายการผลงานด้านตีพิมพ์ฯ ตามสังกัดที่ผู้ดูแลระบบ Login เข้าสู่ระบบ ดังแสดงในตำแหน่งหมายเลข 2 และให้คลิกเมนู “+” เพิ่มข้อมูล” เพื่อเพิ่มข้อมูลเข้าสู่ระบบ ดังแสดงในตำแหน่งหมายเลข 3 (โปรดเตรียมไฟล์เอกสารให้ครบถ้วนเพื่อเป็นไฟล์แนบในการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ)

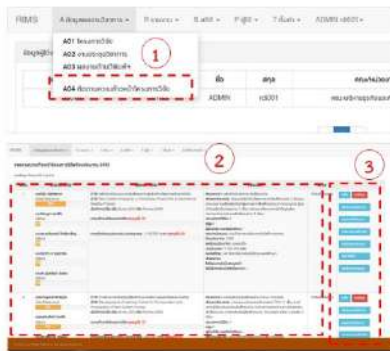
ในการจัดการข้อมูลอื่น ๆ ของการนำเสนอผลงาน เช่น การแก้ไขข้อมูล และการลบข้อมูล สามารถทำได้ในเมนูดังแสดงในตำแหน่งหมายเลข 4

หน้าฟอร์มหัวข้อ  
การกรอกเพิ่มข้อมูล  
ผลงานตีพิมพ์ฯ

The screenshot shows a web form titled 'ข้อมูลผลงานตีพิมพ์' (Published Work Information). It contains several input fields: 'ชื่อผลงาน' (Work Name), 'ผู้จัดทำ' (Author), 'ชื่อหน่วยงาน' (Organization Name), 'ตำแหน่ง' (Position), 'สาขาวิชา' (Department), 'ปีการศึกษา' (Academic Year), 'ปีงบประมาณ' (Fiscal Year), 'ประเภทผลงาน' (Work Category), 'ชื่อผู้ติดต่อ' (Contact Name), 'เบอร์โทรศัพท์' (Phone Number), 'อีเมล' (Email), 'ชื่อผู้ประเมิน' (Evaluator Name), 'ตำแหน่งผู้ประเมิน' (Evaluator Position), 'สาขาวิชาผู้ประเมิน' (Evaluator Department), 'ปีการศึกษาผู้ประเมิน' (Evaluator Academic Year), and 'ปีงบประมาณผู้ประเมิน' (Evaluator Fiscal Year). There are also dropdown menus for 'สาขาวิชา' and 'ประเภทผลงาน'. A 'บันทึกข้อมูล' (Save Information) button is located at the bottom right.



### วิธีการติดตามความก้าวหน้าโครงการวิจัย



การติดตามความก้าวหน้าโครงการวิจัย ให้คลิกเมนู A ข้อมูลผลงานวิชาการ แล้วเลือกคลิกเมนู A04 ตามความก้าวหน้าโครงการวิจัย ดังแสดงในตำแหน่งหมายเลข 1 จากนั้นจะปรากฏหน้าจอแสดงรายการโครงการวิจัยในปัจจุบันปริมาณปัจจุบันตามสังกัดที่ผู้ดูแลระบบ Login เข้าสู่ระบบ ดังแสดงในตำแหน่งหมายเลข 2 และในการจัดการข้อมูลอื่น ๆ ของโครงการวิจัย เช่น การแก้ไขข้อมูล และการลบข้อมูล สามารถทำได้ในเมนูดังแสดงในตำแหน่งหมายเลข 4 เช่นเดียวกับการจัดการโครงการวิจัยในเมนู A1

### เมนู R : รายงาน

### ออกรายงานโครงการวิจัย



### ออกรายงานการนำเสนอผลงาน

ส่วนเครื่องมือกรองข้อมูล เพื่อการกรองข้อมูลการนำเสนอผลงานในมิติต่างๆ และรายงานในรูปแบบตาราง

ส่วนแสดงรายการข้อมูลการนำเสนอผลงานที่มุ่งผลการกรอง

ปี	ชื่อผลงาน	ผู้แต่งผลงาน	ปี	อันดับ	ผู้ประเมินผลงาน	
2562	1. การประเมินเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพของผลิตภัณฑ์จากพืชสมุนไพร	คณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	ค. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	2562	0.2	นางสาวกัญญาภัค พิเศษ
2562	2. An - Five Grade and Rating Users Filter the Alternative Sites of Farming Aquaculture System of New Types For Nursery	The 14th International Symposium on Application of High-Voltage Fluorescence and Micro & Nano Robotics of New Biotech to Agriculture and Aquaculture	ค. International Conference on Science and Technology	2562	0.4	
2562	3. Effect of soil salinity of subsoil water resources on agricultural rice production by variable tillage	Symposium (SIS) 11 (11th Science Research Conference - SRC11)	ค. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี กรุงเทพมหานคร	2562	0.2	

### ออกรายงานผลงานตีพิมพ์เผยแพร่

ส่วนเครื่องมือกรองข้อมูล เพื่อการกรองข้อมูลผลงานตีพิมพ์เผยแพร่ในมิติต่างๆ และรายงานในรูปแบบตาราง

ส่วนแสดงรายการข้อมูลตีพิมพ์เผยแพร่ตามข้อมูลการกรอง

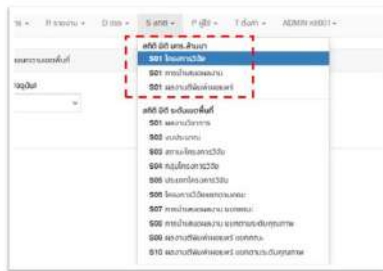
ปี	ชื่อผลงาน	ผู้แต่งผลงาน	ปี	อันดับ	ผู้ประเมินผลงาน	
2562	1. การวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์จากพืชสมุนไพร	คณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	ค. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	2562	0.8	
2562	2. การศึกษาและพัฒนาผลิตภัณฑ์จากพืชสมุนไพร	คณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	ค. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	2562	0.8	นางกัญญา พิเศษ
2562	3. การศึกษาและพัฒนาผลิตภัณฑ์จากพืชสมุนไพร	คณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	ค. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	2562	0.4	นางกัญญา พิเศษ, นางกัญญา พิเศษ, นางกัญญา พิเศษ

### เมนู S : สถิติ





### สถิติ มิติ มทร.ล้านนา

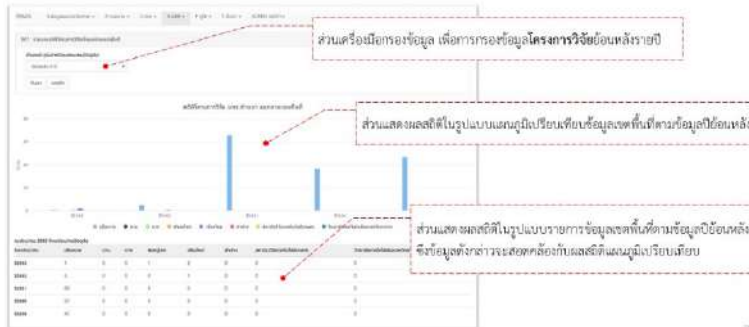


สถิติ มิติ มทร.ล้านนา จำแนกออกเป็น 3 มิติ ได้แก่

1. S01 โครงการวิจัย
2. S02 การนำเสนอผลงาน
3. S03 ผลงานตีพิมพ์เผยแพร่

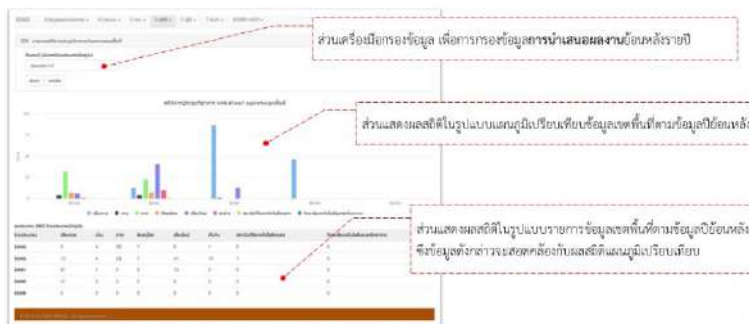
27

### สถิติ มิติ มทร.ล้านนา : S01 โครงการวิจัย



28

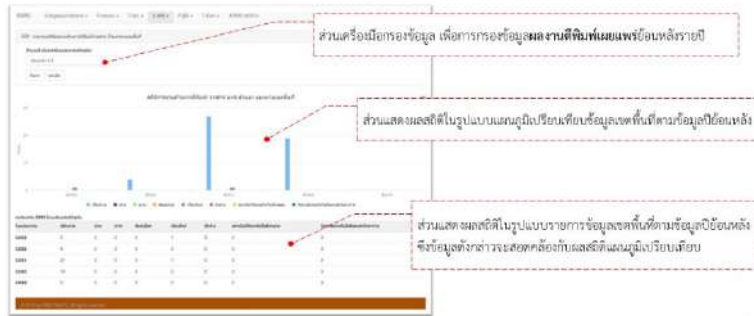
### สถิติ มิติ มทร.ล้านนา : S02 การนำเสนอผลงาน



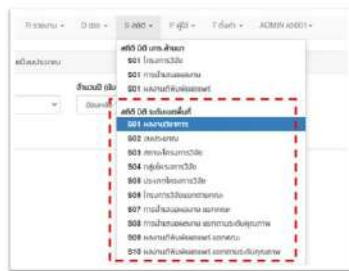
29



### สถิติ มิติ มทร.ล้านนา : S03 ผลงานตีพิมพ์เผยแพร่



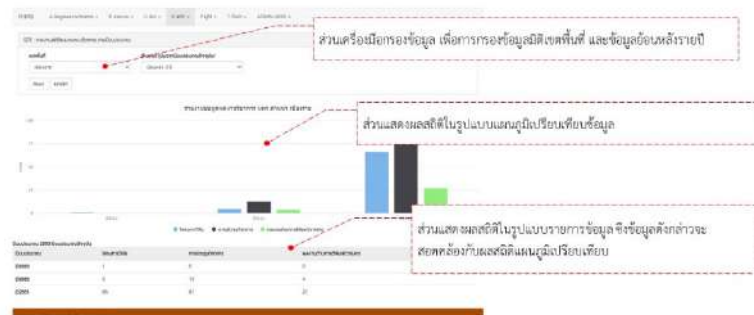
### สถิติ มิติ ระดับเขตพื้นที่



สถิติ มิติ ระดับเขตพื้นที่ จำแนกออกเป็น 10 มิติ ได้แก่

1. S01 ผลงานวิชาการ
2. S02 งบประมาณ
3. S03 สถานะโครงการวิจัย
4. S04 กลุ่มโครงการวิจัย
5. S05 ประเภทโครงการวิจัย
6. S06 โครงการวิจัย แยกตามคณะ
7. S07 การนำเสนอผลงาน แยกตามคณะ
8. S08 การนำเสนอผลงาน แยกตามระดับคุณภาพ
9. S09 ผลงานตีพิมพ์เผยแพร่ แยกตามคณะ
10. S10 ผลงานตีพิมพ์เผยแพร่ แยกตามระดับคุณภาพ

### สถิติ มิติ ระดับเขตพื้นที่



สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
โดย นางสาวสุพิชฌาย์ ถาวรลิมปะพงศ์  
โทร. 053-266518 ต่อ 1011 (งานเทคโนโลยีสารสนเทศ)  
ผู้พัฒนาระบบ นายณรงค์ฤทธิ์ สมใจ ช่างเทคนิค มทร.ธัญบุรี เชียงราย  
สำหรับเจ้าหน้าที่ (STAFF)

**คู่มือการใช้งานระบบ RIMS  
เพื่อการจัดการข้อมูล**  
<https://rims.rmutl.ac.th>



สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
98 หมู่ 8 ตำบลบ้านโป่ง อำเภออู่ตะเภา จังหวัดเชียงใหม่  
เว็บไซต์ <https://rdi.rmutl.ac.th>  
อีเมล [rdi@edu.rmutl.ac.th](mailto:rdi@edu.rmutl.ac.th)  
โทรศัพท์ 053-266518 ต่อ 1011

## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

### ชื่อผลงาน เทคนิคการติดตามและประเมินผลโครงการบริการวิชาการ

- 1.เจ้าของผลงาน กลุ่มงานส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการสร้างทักษะเพื่ออนาคต
- 2.สังกัด สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
- 3.ชุมชนนักปฏิบัติ  ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

#### 4.ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ได้จัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยการดำเนินงานมีการจัดประชุมและแผนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดความรู้ของหน่วยงานที่ต้องการใช้การจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์ในการขับเคลื่อนพันธกิจและงานโครงการบริการวิชาการ เพื่อสร้างความรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้ประสบการณ์ สร้างความเข้าใจทางด้านงานติดตามและประเมินโครงการบริการวิชาการด้วย CIPP Model และการตรวจเยี่ยมชมโครงการบริการวิชาการเพื่อกำลั้งคณะทำงานและชุมชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ พร้อมกับให้คำแนะนำเพิ่มเติม เสนอแนะเพื่อเป็นทางในการดำเนินงานโครงการต่อไป

#### 5.ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

การบริการวิชาการแก่สังคมเป็นส่วนหนึ่งในภารกิจหลักของสถาบันและมหาวิทยาลัย โดยต้องคำนึงถึงกระบวนการในการให้บริการวิชาการแก่สังคม ศึกษาความต้องการของกลุ่มเป้าหมายนำมาจัดทำแผนบริการวิชาการ เพื่อสร้างประโยชน์แก่ชุมชนหรือสังคมโดยการประเมินความสำเร็จของการบริการวิชาการ และนำมาจัดเป็นแผนการใช้ประโยชน์จนเกิดผลลัพธ์ที่สร้างความพึงพอใจต่อชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน ได้เล็งเห็นความสำคัญของการบริการวิชาการแก่สังคม โดยเฉพาะโครงการติดตามและประเมินโครงการบริการวิชาการ ซึ่งลักษณะของพันธกิจของหน่วยงานการให้ทุนหรืองบประมาณสนับสนุนการบริการวิชาการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยฯ และต้องติดตามและประเมินผลโครงการให้ไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการและสร้างประโยชน์แก่ชุมชนหรือสังคมโดยการประเมินความสำเร็จของการบริการวิชาการ และมีการบูรณาการเพื่อใช้ประโยชน์ทางด้านการจัดการเรียนการสอนและการวิจัยพัฒนาตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ สร้างเครือข่ายกับหน่วยงานต่าง ๆ เป็นแหล่งเรียนรู้ของนักศึกษา โดยพบว่าการนำกระบวนการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาคุณภาพและ ประสิทธิภาพ และพัฒนาฐานความรู้ภายในหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและบังเกิดผลต่อการปฏิบัติด้านพัฒนาองค์กร จึงได้จัดทำโครงการการจัดการความรู้ของสถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน เรื่องซึ่งได้มีการกำหนดประเด็น เรื่อง เทคนิคการติดตามและประเมินผลโครงการบริการวิชาการ ในครั้งนี้

## 6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน ได้จัดกิจกรรมแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรงในการทำงาน (Tacit Knowledge) จากผู้เข้าอบรม เพื่อค้นหาแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี โดยมีกระบวนการจัดการความรู้ดังนี้

### 6.1 การบ่งชี้ความรู้

สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน มีการจัดประชุมหน่วยงานเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2563 เพื่อจัดตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) และกำหนดประเด็นองค์ความรู้ของหน่วยงาน ซึ่งในที่ประชุมมีการเสนอให้ทุกฝ่ายจัดแผนองค์ความรู้ของแต่ละฝ่าย ซึ่งในมติได้กำหนดกำหนดองค์ความรู้ เรื่อง เทคนิคการติดตามและประเมินผลโครงการบริการวิชาการ ประจำปี 2563 ของฝ่ายกลุ่มงานส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการสร้างทักษะเพื่ออนาคต(งานบริการวิชาการ) และคำสั่งสถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ที่ 4/2563 เรื่องการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2563

การกำหนดประเด็นองค์ความรู้ “เทคนิคการติดตามและประเมินโครงการบริการวิชาการ” เป็นประเด็นองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานและเป็นประเด็นเกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงาน ตัวชี้วัดของหน่วยงานองค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการแก่สังคม การบริการวิชาการแก่สังคมเป็นส่วนหนึ่งในภารกิจหลักของสถาบันและมหาวิทยาลัย โดยต้องคำนึงถึงกระบวนการในการให้บริการวิชาการแก่สังคม ศึกษาความต้องการของกลุ่มเป้าหมายนำมาจัดทำแผนบริการวิชาการ ม เพื่อสร้างประโยชน์แก่ชุมชนหรือสังคมโดยการประเมินความสำเร็จของการบริการวิชาการ และนำมาจัดเป็นแผนการใช้ประโยชน์จนเกิดผลลัพธ์ที่สร้างความพึงพอใจต่อชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน และเพื่อการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ของอาจารย์ อันจะนำมาสู่การพัฒนาหลักสูตร มีการบูรณาการเพื่อใช้ประโยชน์ทางด้านการจัดการเรียนการสอนและการวิจัยพัฒนาตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ สร้างเครือข่ายกับหน่วยงานต่าง ๆ เป็นแหล่งเรียนรู้ของนักศึกษาและเป็นการสร้างรายได้ของสถาบันจากการให้บริการทางวิชาการอีกด้วย

### 6.2 การสร้างและแสวงหาความรู้

จากมติที่ประชุมได้ตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ของหน่วยงานแล้วนั้น ทางคณะกรรมการได้ดำเนินการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และจัดประชุมทำแผนการจัดการความรู้และกำหนดองค์ความรู้ เรื่อง เทคนิคการติดตามและประเมินผลโครงการบริการวิชาการ ในวันที่ 7 เมษายน 2563 และหาแนวทางการปฏิบัติงาน ในประเด็นองค์ความรู้ “เทคนิคการติดตามและประเมินโครงการบริการวิชาการ” ซึ่งทางผู้ประสานให้กลุ่มหัวหน้างานและหัวหน้าโครงการบริการวิชาการของหน่วยงาน โดยกำหนดบุคลากรแสดงความคิดเห็น ใช้เทคนิคการเล่าเรื่องประการณ์ (Story Telling) ในการติดตามและประเมินโครงการบริการวิชาการ และจัดทำรายละเอียดบันทึกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรายงานการประชุมกลุ่มย่อยในการแต่ละครั้ง

### 6.3 การจัดความรู้ให้เป็นระบบ

การประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) ครั้งที่ 4 วันที่ 14 พฤษภาคม 2563 ได้สรุปประเด็นความรู้ ประสบการณ์การทำงาน(Tacit Knowledge) และข้อเสนอแนะ เพื่อจัดทำรูปแบบการเผยแพร่

กระบวนการงานบริการวิชาการ และจัดทำร่างคู่มือการติดตามและประเมินผลโครงการบริการวิชาการ เพื่อนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มา ปรับปรุงทบทวนให้เป็นองค์ความรู้ โดยเนื้อหาเป็นทางการปฏิบัติงาน การติดตามและประเมินผลโครงการในรูปแบบรูปแบบ CIPP MODEL (Stufflebeam and Shinkfield, 2007) เพื่อให้แบบการประเมินผลเป็นไปตามหลักวิชาการ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการนำเสนอผลงาน วิชาการรับใช้สังคม และการประเมินผลงานประกันคุณภาพศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประกันคุณภาพของการศึกษา (สมศ.) ดังนี้

6.3.1 ใช้รูปแบบการประเมิน CIPP เมื่อสิ้นสุดโครงการ การใช้รูปแบบการประเมิน CIPP กรณีนี้ผู้ใช้นำรูปแบบการประเมิน CIPP ที่แบ่งมิติ การประเมินออกเป็น 4 ด้าน คือ บริบท (Context) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Product) มาประเมินโครงการ แผนงาน หรือหลักสูตรที่ สิ้นสุดระยะเวลาดำเนินการใช้เพื่อที่จะสรุปภาพรวมผลการประเมินโครงการ แผนงานดังกล่าวเป็นรายมิติที่ทำการประเมินซึ่งมีลักษณะเป็นการประเมินย้อนหลัง และไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับการตัดสินใจดำเนินงาน จากผลการประเมินแต่ละด้านและเครื่องมือฉบับเดียวสำหรับการประเมินทุกมิติการประเมินโครงการ แผนงาน หรือหลักสูตร ที่ผู้ประเมินแบ่งมิติการประเมินออกเป็น 4 ด้านตามที่กล่าวนั้นมักใช้แบบสอบถามชนิดแบ่งเป็น ระดับความคิดเห็น (อาจเป็น 3, 4 หรือ 5 ระดับ) แล้วสร้างข้อคำถามในแต่ละด้านเท่า ๆ กันหรืออาจไม่เท่ากัน โดยส่วนใหญ่จะมีข้อคำถามในแต่ละด้าน 5-10 ข้อ เพื่อให้ผู้ตอบใส่เครื่องหมาย ตามระดับความคิดเห็นระดับใด ๆ ในข้อคำถามนั้น ๆ แล้วนำคำตอบที่ได้มาตรวจให้คะแนนเป็นตัวเลขเพื่อนำมาวิเคราะห์ต่อไปทั้ง ๆ ที่จริงแล้วการประเมินในแต่ละมิติหรือแต่ละด้านต้องใช้เครื่องมือ เทคนิควิธีการที่หลากหลายในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตัดสินผลการประเมินไม่ใช่ใช้เครื่องมือฉบับเดียวเก็บข้อมูลทุกด้าน

6.3.2 รูปแบบการประเมิน CIPP และการนำไปใช้รูปแบบการประเมิน CIPP เป็นการนำ ตัวอักษรตัวแรกของมิติการประเมิน 4 ด้านมาประกอบกันได้แก่ การประเมินบริบท (Context) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Product)

1) การประเมินบริบท : Context Evaluation หมายถึง การประเมินเกี่ยวกับความต้องการจำเป็น (Need) ปัญหา (Problem) คุณสมบัติที่มีค่า (Assets) และโอกาส (Opportunities) ที่จะเกิดขึ้นภายใต้เงื่อนไขแวดล้อมหนึ่งที่กำหนด การประเมินบริบท 4 ส่วนนี้มีความสำคัญที่จะนำไปสู่การ ออกแบบโครงการ แผนงาน และการให้บริการที่มีความเหมาะสมเป็นไปได้ ทั้งนี้การประเมินบริบทมี วัตถุประสงค์

2) การประเมินปัจจัยนำเข้า : Input Evaluation จุดมุ่งเน้นหลักของการประเมิน ปัจจัยนำเข้าก็เพื่อช่วยจัดลำดับโครงการที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความต้องการจำเป็น โดยการศึกษา และตรวจสอบอย่างถี่ถ้วนเกี่ยวกับแนวทางต่าง ๆ ที่มีศักยภาพหรือมีความเป็นไปได้มากที่สุด ในอันที่จะ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว การประเมินปัจจัยนำเข้าจะเป็นตัวบ่งบอกล่วงหน้าถึงความสำเร็จหรือ ความล้มเหลวหรือประสิทธิผลของความพยายามเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่โครงการหรือสิ่งแทรกแซงนั้น ๆ ต้องการ ให้เกิด จุดมุ่งเน้นประการที่สองของการประเมินปัจจัยนำเข้า ก็เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับแนวทางที่เป็นทางเลือกต่าง ๆ

3) การประเมินกระบวนการ : Process Evaluation เป็นการตรวจสอบการนำแผนงานหรือโครงการไปใช้หรือตรวจสอบการดำเนินงานการใช้แผนงาน โครงการ วัตถุประสงค์ที่สำคัญประการหนึ่งของการประเมินกระบวนการก็คือ การให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้หัวหน้าโครงการและผู้ปฏิบัติงานในโครงการนั้น ๆ เกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของโครงการว่าเป็นไปตามตารางเวลาที่กำหนดหรือไม่ การใช้งบประมาณและประสิทธิภาพเป็นอย่างไร สำหรับวัตถุประสงค์อีกประการหนึ่งก็เพื่อชี้แนะแนวทางให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในการปรับปรุงการใช้งบประมาณและแนวทางการดำเนินงานของโครงการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

4) การประเมินผลผลิต : Product Evaluation วัตถุประสงค์หลักของการประเมินผลผลิตก็เพื่อสอบวัด ความสำเร็จ และตัดสินผลสัมฤทธิ์ของโครงการ แผนงานหรือปัญหาและอุปสรรคในการทำงานว่าตอบสนองบรรลุความต้องการจำเป็นของกลุ่มเป้าหมายหรือไม่ นอกจากนี้การประเมินผลผลิตก็จะต้องประเมินผลลัพธ์ (Outcomes) ทั้งที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจ ทั้งที่เป็นไปในทางบวกและทางลบอีกด้วย

#### 6.4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้

คณะกรรมการการจัดการความรู้ ได้ทำการเรียบเรียง ตัดต่อ และ ปรับปรุงเนื้อหาให้มีคุณภาพดี รวมทั้งสรุป ประเด็นและกลั่นกรองความรู้จากการ แลกเปลี่ยนรู้ให้เป็นรูปแบบเอกสาร มาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงานและกลั่นกรองความรู้และปรับปรุงเนื้อหาประเด็นความรู้ เพื่อจัดทำรูปแบบการเผยแพร่กระบวนการงานบริการวิชาการ พร้อมทั้งแนวปฏิบัติการดำเนินงาน หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข การทำงานบริการวิชาการต่อไป



รูปภาพที่ 1 องค์ประกอบหลักของรูปแบบประเมินและติดตามผลแบบ CIPP Model

จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นวงกลมสำคัญ 3 วง วงในสุดเป็นส่วนที่แสดงถึงคุณค่าร่วมกันของการประเมินในการนำไปใช้กำหนดส่วนต่าง ๆ ในวงกลมที่สองซึ่งเป็นส่วนประกอบของโครงการ ได้แก่ เป้าหมาย แผนงานหรือแผนการปฏิบัติงาน การปฏิบัติหรือการกระทำตามแผนงานและผลลัพธ์ ที่ได้ ใน 4 ส่วนประกอบของโครงการก็จะสัมพันธ์กับมิติการประเมินทั้ง 4 ด้าน ของรูปแบบการประเมิน CIPP ซึ่งเป็นวงกลมนอกสุด นั่น คือ การประเมินเพื่อนำมาใช้กำหนดเป้าหมายของโครงการก็คือ การประเมินบริบท การประเมินปัจจัยนำเข้า ก็ใช้สำหรับจัดทำแผนปฏิบัติงาน แต่การปฏิบัติงานหรือการกระทำตามแผนก็ต้องอาศัยการประเมิน

กระบวนการและท้ายที่สุดหากจะประเมินผลลัพธ์ทั้งหมดของโครงการก็ต้องทำการประเมินผลผลิต ตามแบบฟอร์มประเมินผลโครงการบริการวิชาการ

#### 6.5 การเข้าถึงความรู้

กลุ่มงานส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการสร้างทักษะเพื่ออนาคต (งานบริการวิชาการ) ได้นำเสนอองค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์เรียบเรียง แล้วแก่ผู้บริหาร ในการเข้าถึงองค์ความรู้ และได้เผยแพร่ KM Blog ของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่แล้ว หรือผู้ที่สนใจจะนำความรู้ประเด็นใดไปใช้ปฏิบัติ จะสามารถเลือกนำไปใช้ได้

#### 6.6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ได้นำประเด็นความรู้ที่ได้ เผยแพร่ผ่านสารสนเทศ KM Blog ของหน่วยงานและทาง Line งานบริการวิชาการของกลุ่มงาน เพื่อให้มีส่วนเกี่ยวข้องแสดงความคิดเห็น เพื่อแก้ไขปรับปรุง

#### 6.7 การเรียนรู้

กลุ่มงานส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการสร้างทักษะเพื่ออนาคต (งานบริการวิชาการ) ของสถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน มทร.ลำนานา ได้นำความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานในการประเมินผลและติดตามโครงการบริการวิชาการ ได้แก่ โครงการยกระดับคุณภาพชีวิตของหมู่บ้าน ชุมชน แบบมีส่วนร่วม ประจำปีงบประมาณ 2563 และได้จัดทำ(ร่าง)คู่มือ การติดตามและประเมินโครงการบริการวิชาการและทางคณะกรรมการจัดการความรู้ได้เสนอองค์ความรู้/แนวปฏิบัติที่ดี ที่ได้จากการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อประกาศให้บุคลากรที่สนใจนำไปใช้ประโยชน์ ทำให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ ซึ่งไปเพิ่มพูนความรู้เดิมที่มีอยู่แล้วให้เกิดประโยชน์ได้มากขึ้น

**7.ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)**

- 1) มีองค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของหน่วยงาน จำนวน 1 องค์ความรู้
- 2) ได้แนวปฏิบัติที่ดีประเด็นองค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และพันธกิจมหาวิทยาลัย เรื่อง เทคนิคการติดตามและประเมินผลโครงการบริการวิชาการ
- 3) ได้คู่มือติดตามและประเมินผลโครงการบริการวิชาการ หรือ คู่มือการตรวจเยี่ยมชมโครงการ จำนวน 1 เล่ม เพื่อแนวทางการปฏิบัติงานในการติดตามและประเมินโครงการบริการวิชาการของหน่วยงาน

#### 8.ปัจจัยความสำเร็จ

ผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ เข้าร่วมโครงการให้ความร่วมมือ และสนับสนุนการเข้าโครงการบุคลากรในองค์กรมีเจตคติที่ดีในการสร้างความรู้ใหม่ การแบ่งปันที่ดี ตลอดจนได้ตระหนักถึงเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สนับสนุนวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และการสอดคล้องกับสมรรถนะหลักของหน่วยงาน นอกจากนี้บุคลากรของกลุ่มงานยังได้รับความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แนวทางการปฏิบัติงาน จากผู้ทรงคุณวุฒิและประสบการณ์ตรงมาปรับใช้ในการปฏิบัติจริงได้



### 9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

- 1) เนื่องด้วยปัญหาโรคระบาดโควิด 2019 ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กระทบต่อระยะเวลาการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และรูปแบบในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ
- 2) ควรเพิ่มการสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- 3) สร้างแรงกระตุ้นกลุ่มงานอื่น ๆ เห็นถึงความสำคัญในกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้มากขึ้น
- 4) ต้องศึกษาเทคโนโลยีในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานเพิ่มขึ้น



## การประมวลภาพ

การดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานสู่แนวทางการปฏิบัติที่ดี  
สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา



รูปที่ 1 - 2 ประชุมวางแผนการจัดการจัดความรู้ของหน่วยงาน



รูปที่ 3 - 4 ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การติดตามและประเมินโครงการบริการวิชาการ



รูปที่ 5 ร่างคู่มือติดตามโครงการบริการวิชาการ

รูปที่ 6 ลงพื้นที่เพื่อติดตามโครงการบริการ

## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

### ชื่อผลงาน กิจกรรมถ่ายทอดองค์ความรู้การจัดการนิทรรศการประชาสัมพันธ์องค์กร

- 1.เจ้าของผลงาน นายวิทยา กวีวิทยากรณ์
- 2.สังกัด กองประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
- 3.ชุมชนนักปฏิบัติ  ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

#### 4.ประเด็นความรู้

- 1.การจัดวางภาพพระบรมฉายาลักษณ์
- 2.การจัดพานพุ่มเงินพุ่มทอง
- 3.การจัดจีบผ้า
- 4.การจัดพุ่มดอกไม้
- 5.การจัดโต๊ะหมู่เบื้องหน้าพระบรมฉายาลักษณ์

#### 5.ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ได้มอบหมายให้กองประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารข้อมูลกิจกรรม ซึ่งแจ้งข้อเท็จจริง ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา รวมทั้งการดำเนินการด้านความร่วมมือกับต่างประเทศเพื่อรองรับภารกิจ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยฯ ให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของมหาวิทยาลัย โดยมีภาระหน้าที่ในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เชิงรุก (Proactive Public Relations : PPR) เพื่อประชาสัมพันธ์ความเป็นมหาวิทยาลัย ซึ่งมีมาตรฐานและคุณภาพทางวิชาการเป็นที่ยอมรับในระดับชาติ รวมทั้งให้กลุ่มเป้าหมายได้รับทราบถึงกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ได้ดำเนินการในทุกภารกิจอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น ทั้งในระดับภายในมหาวิทยาลัย ภายในประเทศ และระดับนานาชาติ กองประชาสัมพันธ์จึงได้จัดทำกิจกรรมถ่ายทอดองค์ความรู้แก่บุคลากรภายในกองประชาสัมพันธ์ ตลอดจนบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยที่สนใจ ในเทคนิคการจัดการนิทรรศการเฉลิมพระเกียรติ และวิธีการจัดการนิทรรศการอย่างสร้างสรรค์

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการจัดการนิทรรศการองค์กรให้บุคลากรกองประชาสัมพันธ์ และบุคลากรภายใน มทร.ล้านนา ที่สนใจ
2. เพื่อให้บุคลากรกองประชาสัมพันธ์ และบุคลากรภายใน มทร.ล้านนา ที่สนใจได้มีความรู้ มีทักษะและกระบวนการคิด ในการจัดการนิทรรศการประชาสัมพันธ์องค์กรได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
3. เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรกองประชาสัมพันธ์ และบุคลากรภายใน มทร.ล้านนา ที่สนใจเกิดแรงผลักดันในการจัดการความรู้ภายในองค์กร

## 6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี

กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน
1.การบ่งชี้ ความรู้	-ตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) -คณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) แลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดย กำหนด Knowledge Mapping โดยเน้นประเด็น (คำสั่งตั้งคณะกรรมการจัดการ ความรู้ (KM) และกำหนดประเด็น ความรู้ จัดแผนและข้อเสนอ โครงการ)	คณະกรรรมการ จัดการความรู้ (KM)	1. ได้แต่งตั้งคณะกรรมการ จัดการความรู้(KM) สวท. 2. จัดทำแผนการดำเนิน โครงการ 3. คณะกรรมการจัดการ ประชุมกำหนดประเด็น ความรู้ วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2563 โดยคัดเลือก จากการนำเสนอหัวข้อองค์ ความรู้ของตัวแทนแต่ละ กลุ่มงาน และคัดเลือกเหลือ 1 องค์ความรู้ คือเรื่อง แนว ทางการจัดนิทรรศการเฉลิม พระเกียรติ
2.การสร้างและ แสวงหาความรู้	- คณะกรรมการดำเนินการประชุม จัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร่วมกับบุคลากรสำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียน จำนวน 3 ครั้ง - ครั้งที่ 1 เดือนกุมภาพันธ์ 2563 คัดเลือกองค์ความรู้จาก กิจกรรมบ่งชี้ความรู้ - ครั้งที่ 2 เดือนเมษายน 2563 จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยน เรียนรู้การจัดนิทรรศการเฉลิม พระเกียรติกรมสมเด็จพระเทพฯ - ครั้งที่ 3 เดือนพฤษภาคม 2563 จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยน	มีการแลกเปลี่ยน เรียนรู้อย่างน้อย 2 ครั้ง	1. ประชุมครั้งที่ 2 นำเสนอ ประเด็นการจัดการความรู้ 2. จัดกิจกรรมการถ่ายทอด องค์ความรู้ การจัด นิทรรศการเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพฯ 1 เมษายน 2563 โดยมี บุคลากรกองประชาสัมพันธ์ และสำนักงานอธิการบดีเข้า ร่วม 3. จัดกิจกรรมการถ่ายทอด องค์ความรู้ การจัด นิทรรศการเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระราชินี 27 1



	3. การประชุม, อบรม, กิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้		
6.การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน ความรู้	- แบ่งปันระบบดังกล่าวนำไปประยุกต์ใช้กับงานการจัดนิทรรศการนำเสนอผลงานหรือกิจกรรมในวันสำคัญต่างๆ ของหน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี	มีการแบ่งปันความรู้ในหน่วยงานอย่างน้อย 1 ครั้ง	นำระบบไปประยุกต์ใช้งานกับกลุ่มงานสื่อสารองค์กรสำหรับจัดนิทรรศการ
7.การเรียนรู้	แบ่งปันระบบดังกล่าว ในแต่ละหน่วยงานภายในกองประชาสัมพันธ์ หรือบันทึกข้อความแจ้งเวียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในมหาวิทยาลัย เพื่อนำเทคนิควิธีการจัดนิทรรศการเฉลิมพระเกียรติไปปรับใช้กับหน่วยงานของตนเอง	บันทึกข้อความแจ้งเวียนให้หน่วยงานภายใน และ หน่วยงานภายนอก	บันทึกข้อความแจ้งเวียนให้หน่วยงานภายใน



การแลกเปลี่ยนเรียนรู้  
ครั้งที่ 1

บันทึกการเล่าเรื่อง  
เรื่อง คัดเลือกองค์ความรู้จากกิจกรรมบ่งชี้ความรู้  
วันที่ 3 มีนาคม 2563  
ณ กองประชาสัมพันธ์ มทร.ล้านนา

ผู้เล่า	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
อาพัชรี ศิรินาโพธิ์	เสนอหัวข้อ ดอกไม้ในการประดับตกแต่ง นิทรรศการ	ให้เลือกใช้ดอกไม้ที่มีสีสอดคล้องกับ รูปแบบของนิทรรศการ เพื่อให้ นิทรรศการมีความสวยงาม และเป็น ประเภทดอกไม้พลาสติก เพื่อให้ สามารถนำมาใช้ได้ใหม่ในครั้งต่อไป
วิทยา กวีวิทยากรณ์	เสนอหัวข้อ การจัดตำแหน่ง การจัดวาง พระบรมฉายาลักษณ์	จัดวางโดยใช้ขาตั้งกรอบรูป วางบน แท่น เพื่อให้มีความเหมาะสมสวยงาม ถูกต้องตามหลักปฏิบัติ
สิริญา ณ นคร	เสนอหัวข้อ การวางพานพุ่มเงิน - พุ่มทอง	ให้วางพานพุ่มสีทองไว้ด้านขวา และ สีเงินด้านซ้าย ของพระบรมฉายาลักษณ์ เพื่อให้ถูกต้องตามหลักปฏิบัติและ ธรรมเนียมนิยม

ครั้งที่ 2

บันทึกการเล่าเรื่อง  
เรื่อง จัดกิจกรรมการถ่ายทอดองค์ความรู้การจัดนิทรรศการเฉลิมพระเกียรติ  
สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพฯ  
วันที่ 1 เมษายน 2563 ณ กองประชาสัมพันธ์ มทร.ล้านนา

ผู้เล่า	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
อาพัชรี ศิรินาโพธิ์	นำเสนอรูปแบบการจัดนิทรรศการเฉลิมพระ เกียรติ โดยอ้างอิงรูปแบบจากสำนักงานจังหวัด เชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยการวางภาพพระบรม ฉายาลักษณ์ ตำแหน่งวางธงไตรรงค์และธงตรา ประจำพระองค์ เพื่อให้มีความถูกต้องตามธรรมเนียมปฏิบัติ พร้อมทั้งการจัดวางตำแหน่งของ	- การวางพระบรมฉายาลักษณ์ให้ สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 150 เซนติเมตร - วางธงไตรรงค์ไว้ด้านขวาและธง ตราประจำพระองค์ไว้ด้านซ้าย

<p>พานพุ่มเงิน-พานพุ่มทอง กรวยดอกไม้ ธูปเทียน แพ</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- วางพานพุ่มเงินไว้ด้านซ้าย วางพานพุ่มทองไว้ด้านขวา ซึ่งจัดให้มีแพนวางอยู่ด้านหน้าของพระบรมฉายาลักษณ์</li> <li>- โทนสี ผ้าคลุมโต๊ะให้ใช้สีประจำวันพระราชสมภพ และหมายรวมถึงสีของดอกไม้ที่ใช้ด้วยกันให้เป็นโทนสีเดียวกัน</li> <li>- จัดให้มีโต๊ะวางสมุดลงนามถวายพระพรชัยมงคล</li> </ul>
--	--	--

## ครั้งที่ 3

## บันทึกการเล่าเรื่อง

เรื่อง จัดกิจกรรมการถ่ายทอดองค์ความรู้การจัดนิทรรศการเฉลิมพระเกียรติ

สมเด็จพระนางเจ้าสุทิดา พัชรสุธาพิมลลักษณ์ วันที่ 1 พฤษภาคม 2563

ณ กองประชาสัมพันธ์ มทร.ลำนานา

ผู้เล่า	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
<p>อาพัชรี ศิรินาโพธิ์</p>	<p>นำเสนอรูปแบบการจัดนิทรรศการเฉลิมพระเกียรติ โดยอ้างอิงรูปแบบจากสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยการวางภาพพระบรมฉายาลักษณ์ ตำแหน่งวางธงไตรรงค์และธงตราประจำพระองค์ เพื่อให้มีความถูกต้องตามธรรมเนียมปฏิบัติ พร้อมทั้งการจัดวางตำแหน่งของพานพุ่มเงิน-พานพุ่มทอง กรวยดอกไม้ ธูปเทียนแพ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การวางพระบรมฉายาลักษณ์ให้สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 150 เซนติเมตร</li> <li>- วางธงไตรรงค์ไว้ด้านขวาและธงตราประจำพระองค์ไว้ด้านซ้าย</li> <li>- วางพานพุ่มเงินไว้ด้านซ้าย วางพานพุ่มทองไว้ด้านขวา ซึ่งจัดให้มีแพนวางอยู่ด้านหน้าของพระบรมฉายาลักษณ์</li> <li>- โทนสี ผ้าคลุมโต๊ะให้ใช้สีประจำวันพระราชสมภพ และหมายรวมถึงสีของดอกไม้ที่ใช้ด้วยกันให้เป็นโทนสีเดียวกัน</li> <li>- จัดให้มีโต๊ะวางสมุดลงนามถวายพระพรชัยมงคล</li> </ul>



		<p>- ลักษณะการจัดงานกรวยดอกไม้          รูปเทียนแพควรวางให้มีความสูง          เหมาะกับสรีระของผู้เป็นประธาน          เปิดกรวย</p>
--	--	---

### 7.ผลสัมฤทธิ์

ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการจัดนิทรรศการเฉลิมพระเกียรติ เพื่อนำไปปรับใช้กับการจัดนิทรรศการวันสำคัญต่างๆ โดยสามารถนำมาใช้งานจริงในการจัดนิทรรศการเฉลิมพระเกียรติวันเฉลิมพระชนมพรรษา กรมสมเด็จพระเทพฯ และสมเด็จพระนางเจ้าสุทิดา พระบรมราชินี

### รูปแบบการจัดนิทรรศการ





## 8. ปัจจัยความสำเร็จ

1. ได้แนวปฏิบัติที่ดีการนิทรรศการเฉลิมพระเกียรติที่มีความถูกต้องเหมาะสมตามธรรมเนียมนิยม
2. ได้เทคนิควิธีการวางองค์ประกอบการจัดนิทรรศการ

## 9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

แนวทางการพัฒนาต่อไปจะมีการขยายผลนำความรู้ไปใช้กับการจัดตกแต่งสถานที่สำหรับการงานสำคัญต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเช่นการประชุมสัมมนาของต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน และภายนอกหน่วยงาน

## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

**ชื่อผลงาน** การพัฒนาการบริหารจัดการและการสร้างวัฒนธรรมองค์กร องค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และพันธกิจของมหาวิทยาลัยฯ

- 1.เจ้าของผลงาน ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรูญ สันทวีวรกุล
- 2.สังกัด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง
- 3.ชุมชนนักปฏิบัติ  ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

### 4.ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

เทคนิคการและแนวทางการเขียนสมรรถนะ มีความรู้ความเข้าใจมากยิ่งขึ้น สามารถเขียนสมรรถนะได้อย่างถูกต้อง สามารถนำมาปรับใช้ในการทำงานของแต่ละงานได้ เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น โดยถอดองค์ความรู้จากผู้มีประสบการณ์จากขอตำแหน่งงานในระดับที่สูงขึ้น และถ่ายทอดแนวทางและเทคนิคในการเขียนสมรรถนะ ให้กับผู้ปฏิบัติงาน

### 5.ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

#### หลักการและเหตุผล

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มีเป้าหมายในการพัฒนาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยเล็งเห็นความสำคัญของการนำกระบวนการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน พัฒนาคน พัฒนาคุณภาพ และประสิทธิภาพ ภายในหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านพัฒนาองค์กร โครงการ การพัฒนาการบริหารจัดการและการสร้างวัฒนธรรมองค์กร องค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และพันธกิจของมหาวิทยาลัยฯ ให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง ได้มีความรู้ความเข้าใจ ทราบถึงเทคนิคและแนวทางการเขียนสมรรถนะ ได้อย่างถูกต้อง

ด้วยเหตุนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง จึงมีความประสงค์จะสร้างความรู้ความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานให้รับทราบและนำไปปฏิบัติกับงานที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง

#### วัตถุประสงค์

1. ให้บุคลากรมีเทคนิคการปฏิบัติ เพื่อสามารถนำไปปรับใช้กับการทำงานของบุคลากรแต่ละราย ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
2. ให้บุคลากรสร้างความเข้าใจในการบริการแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

3. เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีประเด็นองค์ความรู้ในเทคนิคการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และพันธกิจของมหาวิทยาลัยฯ ให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร

#### กลุ่มเป้าหมายผู้เข้าร่วมโครงการ

บุคลากรสังกัดกองการศึกษา และกองบริหารทรัพยากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง จำนวน 15 คน

#### 6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

##### การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และพันธกิจของมหาวิทยาลัยฯ

นิยามของสมรรถนะ : สำนักงาน ก.พ. ได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ดังนี้

**สมรรถนะ** คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร สมรรถนะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมการทำงาน การประเมินสมรรถนะก็คือ การประเมินพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกเป็นประจำไม่ใช่การประเมินความสามารถสูงสุด สำนักงาน ก.พ. ได้เสนอกระบวนการประเมินสมรรถนะไว้ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดพฤติกรรมที่จะประเมินและทำให้ทุกคนในหน่วยงานทราบว่า พวกเขาควรแสดงพฤติกรรมในการทำงานอย่างไร (หรืออาจเรียกว่าเป็นพฤติกรรมเป้าหมาย ซึ่งในที่นี้หมายถึงสมรรถนะที่กำหนดไว้สำหรับแต่ละสายงาน) ความเข้าใจและการยอมรับว่าพฤติกรรมที่กำหนดนั้นมีความเหมาะสมในการประเมินเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีของการนำสมรรถนะไปใช้ในหน่วยงาน และควรให้คนจำนวนมากมีส่วนร่วมในการกำหนดพฤติกรรมที่จะนำมาประเมินเพื่อทำให้เกิดการยอมรับมากขึ้น

2. การบันทึกพฤติกรรมเป้าหมายตลอดช่วงระยะเวลาประเมิน การประเมินในงานราชการนั้น ประเมินกันทุก 6 เดือน ซึ่งเป็นช่วงที่ยาวเกินกว่าที่จะจำพฤติกรรมได้ ผู้ประเมินจึงควรมีการบันทึกพฤติกรรมเป้าหมายตลอดช่วงของการประเมิน

3. กรอกแบบประเมิน โดยเลือกใช้แบบประเมินให้เหมาะสม

4. การแจ้งผลการประเมิน และนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ในการบริหารผลงาน (กำหนดค่าตอบแทน) และการพัฒนารายบุคคล

จากคำนิยามข้างต้นอาจกล่าวได้ว่า สมรรถนะ คือ พฤติกรรมในการทำงานของแต่ละบุคคล การที่องค์กรต้องกำหนดให้มีสมรรถนะต่างๆ ก็เพื่อให้บุคลากรขององค์กรมีพฤติกรรมการทำงานในแบบที่องค์กรต้องการ เนื่องจากจะทำให้บุคลากรขององค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่ดี และส่งผลถึงองค์กรให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ในที่สุด ตัวอย่างเช่น การกำหนดให้การบริการที่ดี เป็นสมรรถนะของข้าราชการทุกคน เพราะหน้าที่หลักขององค์กรภาครัฐคือ การให้บริการแก่ประชาชน ถ้าข้าราชการทุกคนมีการให้บริการที่ดีก็จะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ คือการทำให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เป็นต้น ถึงตอนนี้อาจมีผู้สงสัยว่า ความรู้ทักษะต่างๆ ยังมีความสำคัญหรือไม่ คำตอบก็คือ ความรู้ และทักษะต่างๆ นั้น มีความสำคัญต่อการทำงานมาก เพราะเป็นส่วนที่ทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้ ความรู้และทักษะ จึงเป็นพื้นฐานที่จะใช้ในการทำงาน ซึ่งจะ

ขาดไม่ได้ เป็นสิ่งที่บุคลากรทุกคนต้องมี นั่นคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะได้จะต้องมีองค์ประกอบของความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ เช่น สมรรถนะการบริการที่ดี หมายถึง สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้นั้น ต้องอาศัยความรู้ในงาน หรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น ต้องรู้ว่าเป็นเรื่องอะไร และอาจต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการค้นหาข้อมูล ประกอบกับคุณลักษณะอื่นๆ คือ การเป็นคนใจเย็น อดทน ชอบช่วยเหลือผู้อื่น จึงทำให้บุคคลนั้นแสดงสมรรถนะการบริการที่ดีได้ เป็นต้น

**สมรรถนะ** สามารถจัดเป็นกลุ่มใหญ่ๆ ได้คือ

**1. สมรรถนะหลัก (Core Competencies)** เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะรวมของข้าราชการพลเรือนทั้งระบบ เพื่อเป็นการหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน มี 5 ตัว

#### 1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์

ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐาน อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น รวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงาน กระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใด สามารถกระทำได้มาก่อน

วัตถุประสงค์ เป้าหมายของผลสัมฤทธิ์ของงานที่ต้องการ ทั้งในระยะสั้น กลาง หรือระยะยาว ปัจจัยนำเข้า (Inputs) ทรัพยากรที่ใช้ในการผลิต การให้บริการหรือการปฏิบัติงาน เช่น เงินทุน คน อาคาร เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรทางปัญญา กฎ ระเบียบ และการรักษาชื่อเสียง

#### 2. บริการที่ดี

ความตั้งใจและความพยายามในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (ผู้มาขอรับบริการจากงานในหน้าที่ราชการของตน) ที่ตนเองสามารถจะให้บริการได้ เป็นการให้บริการในหลายรูปแบบ จากจิตสำนึกของผู้ให้ บริการและการเป็นข้าราชการที่ดี

คุณภาพการให้บริการ เป็นบริการที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกดีใจ เป็นบริการที่ผู้รับบริการได้รับการบริการที่คงที่สม่ำเสมอ เป็นบริการที่มีความพร้อมในการให้บริการ เป็นบริการที่แสดงถึงความมีเมตตาจิตของผู้ให้บริการ เป็นบริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการตลอดเวลา

#### 3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

มีความสนใจใฝ่รู้ สั่งสมความรู้ ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยการศึกษาค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการ และเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

#### 4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม

การครองตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งตามกฎหมาย คุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตนโดยมุ่งประโยชน์ของประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ทั้งนี้ เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพราชการ อีกทั้งเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุน ผลักดันให้ภารกิจหลักภาครัฐบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

## 5. การทำงานเป็นทีม

ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงานหรือส่วนราชการโดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพกับสมาชิกในทีม

องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีม ได้แก่

1. มีเป้าหมายร่วมกัน โดยมีคนรวมกันตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป
2. มีการร่วมแรงร่วมใจกัน และให้การยอมรับความแตกต่างของแต่ละคน
3. มีการยกย่องและให้เกียรติต่อกัน ไม่ดูหมิ่นดูแคลนหรือเยาะเย้ยกัน
4. มีความมุ่งมั่นและแรงจูงใจ แต่ละคนและร่วมกันในการปฏิบัติภารกิจของแต่ละคนให้ดีที่สุด (ไม่กินแรงคนอื่น) ทุกคนมีความรับผิดชอบ
5. มีการแบ่งงานและความรับผิดชอบของแต่ละคนค่อนข้างชัดเจน แต่ก็สามารถเอื้อเพื่อช่วยเหลือกันโดยไม่มีการคิดว่า ก้าวก่ายกัน
6. มีการสื่อสารเข้าใจกันและเรียนรู้กันและกัน เพื่อช่วยเหลือกัน (จุดอ่อนจุดแข็งแต่ละคนต่างกัน)
7. มีความผูกพันกันจริงจัง ความสำเร็จของแต่ละคนต้องเป็นความสำเร็จร่วมกันด้วย ทุกคน มีความรู้พึ่งพาอาศัยกัน เพื่องานของส่วนรวม
8. ไม่มีการเลียดขา หรือมีวาระซ่อนเร้น หรือชิงดีชิงเด่นกันในทีม (ไม่มีการเมืองในทีม) มีแต่ความสุขความสนุกในงานร่วมกัน
9. มีความผูกพันร่วมมือที่ปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็วตามสถานการณ์ โดยพร้อมรับความคิดเห็นต่างๆ และร่วมกันตัดสินใจที่ดีมีคุณค่ามากกว่าความคิดของคนใดคนเดียว
10. มีการรับผิดชอบร่วมกันทั้งทีม ไม่ปิดความรับผิดชอบ หรือโทษคนใดคนหนึ่งเป็นการเฉพาะ
11. มีผู้นำทีมที่โดดเด่นและเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นๆ ในทีม
12. มีสมาชิกทีมที่มีวุฒิภาวะอารมณ์ (EQ) ดีและสูงมาก เพื่อการคิดใหม่ๆ ในการแก้ไขปัญหาตัดสินใจ ต่างๆ ด้วยความรอบคอบและสร้างสรรค์

**2. สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Functional Competencies)** เป็นสมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการ แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่ และส่งเสริมให้ปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น มี 5 ตัว (ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสมรรถนะตามลักษณะประจำกลุ่มงานของผู้ปฏิบัติงาน) ยกตัวอย่างเช่น ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ดังนี้

### 1. การคิดวิเคราะห์

การทำความเข้าใจและวิเคราะห์สถานการณ์ ประเด็นปัญหา แนวคิดโดยการแยกแยะประเด็นออกเป็นส่วนย่อย ๆ หรือทีละขั้นตอน รวมถึงการจัดหมวดหมู่อย่างเป็นระบบระเบียบ เปรียบเทียบแง่มุมต่าง ๆ สามารถลำดับความสำคัญ ช่วงเวลา เหตุและผล ที่มาที่ไปของกรณีต่าง ๆ ได้

## 2. การมองภาพองค์รวม

การคิดในเชิงสังเคราะห์ มองภาพองค์รวม โดยการจับประเด็น สรุปรูปแบบ เชื่อมโยงหรือประยุกต์แนวทางจากสถานการณ์ข้อมูล หรือทัศนคติต่าง ๆ จนได้เป็นกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่

## 3. การสืบเสาะหาข้อมูล

ความใฝ่รู้เชิงลึกที่จะแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ภูมิหลัง ประวัติความเป็นมา ประเด็นปัญหา หรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

## 4. ความเข้าใจองค์การและระบบราชการ

ความสามารถในการเข้าใจความสัมพันธ์เชิงอำนาจตามกฎหมาย และอำนาจที่ไม่เป็นทางการ ในองค์กรของตนและองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งความสามารถที่จะคาดการณ์ได้ว่านโยบายภาครัฐ แนวโน้มทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี ตลอดจนเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น จะมีผลต่อองค์กรอย่างไร

## 5. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ

ความใส่ใจที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน มุ่งเน้นความชัดเจนของบทบาท หน้าที่และลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดจากสภาพแวดล้อม โดยติดตาม ตรวจสอบการทำงานหรือข้อมูลตลอดจน พัฒนาระบบการตรวจสอบเพื่อความถูกต้องของกระบวนการ

### เทคนิคการเขียนสมรรถนะหลัก

#### 1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์

- การตีความหมายของพฤติกรรมการทำงานของแต่ละระดับทั้ง 5 ระดับ ของความหมายแต่ละระดับให้เข้าใจ พยายามให้เขียนทั้ง 5 ระดับ

- เทคนิคการเขียนระดับสมรรถนะต้องเริ่มเขียนในระดับที่ยากก่อน ถึงไปหาระดับที่ง่ายระดับที่ 1 หรืออาจเขียนตั้งแต่ระดับที่ 1 ไปหาระดับที่ 5 (ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเทคนิคการเขียนสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานแต่ละท่าน)

- แสดงเป้าหมาย / แผนการทำงานในหน้าที่ปฏิบัติ หรือ กำหนดเป้าหมาย / แผนการทำงานใหม่ที่ดีกว่าเดิม และเขียนวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนทุกขั้นตอน เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามเป้าหมาย / แผนที่ตั้งไว้ได้

- เขียนบรรยายเชิงพรรณนาให้ผู้ประเมินได้ทราบหรือเห็นภาพ ของความพยายามของผู้ปฏิบัติงานที่จะปฏิบัติหน้าที่ในงานที่รับผิดชอบให้ถูกต้อง ให้งานแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา ผู้ปฏิบัติมีความอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน และมีกระบวนการปรับปรุงข้อผิดพลาด

- ควรมีเอกสารอ้างอิงทุกระดับ โดยให้หัวข้อนั้นสอดคล้องกันด้วย ยิ่งเอกสารอ้างอิงมากยิ่งมีประสิทธิภาพ อาจแบ่งเอกสารเป็นลำดับ เอกสารอ้างอิงสามารถใช้แนบในแต่ละระดับได้ อาจเรียงเอกสารให้จัดเป็นดัชนี เพื่อให้ผู้อ่านง่ายต่อค้นหาเอกสารได้ เอกสารอ้างอิง เช่น คำสั่งการดำเนินงาน ระเบียบ ประกาศ รูปภาพ กิจกรรม คู่มือการทำงาน แผนการดำเนินงาน

## 2. การบริการที่ดี

- ผู้ให้บริการต้องรู้ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน สามารถตอบข้อซักถามและสามารถแก้ไขเฉพาะหน้าได้ดี
- เขียนบรรยายเชิงพรรณนาให้ผู้ประเมินได้ทราบหรือเห็นภาพ ของการปฏิบัติงานที่แสดงออกถึงการให้บริการที่เป็นมิตร สุภาพ การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน แก่ผู้มารับบริการ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบในการแจ้งให้ผู้มารับบริการทราบ
- เขียนบรรยายการปฏิบัติงานที่แสดงออกถึงการแก้ไขปัญหาหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นขณะให้บริการ และมีวิธีการประเมินผลการให้บริการ
- สรุปปัญหาในการให้บริการ และหาเขียนวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อแสดงให้ผู้ประเมินเห็นถึงความพยายามให้การบริการได้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
- หลักฐานอ้างอิง เช่น โลโก้รางวัล ใบประกาศนียบัตร
- ควรมีเอกสารอ้างอิงทุกระดับ โดยให้หัวข้อนั้นสอดคล้องกันด้วย ยิ่งเอกสารอ้างอิงมากยิ่งมีประสิทธิภาพ อาจแบ่งเอกสารเป็นลำดับ เอกสารอ้างอิงสามารถใช้แนบในแต่ละระดับได้ อาจเรียงเอกสารให้จัดเป็นดัชนีเพื่อให้ผู้อ่านง่ายต่อค้นหาเอกสารได้

## 3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญ

- ต้องมีการฝึกอบรมค้นคว้าพัฒนาตนเอง ตามสายงานที่ปฏิบัติ เช่น จาก Internet การอบรมประชุม หนังสือ E-book
- เขียนบรรยายถึงองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ เพื่อแสดงถึงการพัฒนาตนเองและแสดงถึงพฤติกรรมในการติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ๆ ให้ผู้ประเมินได้ทราบ
- เขียนบรรยายถึงองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อการทำงานในหน้าที่ รวมทั้งบรรยายถึงแนวโน้มของเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ เพื่อแสดงถึงการพัฒนาตนเองให้ผู้ประเมินได้ทราบ
- เขียนบรรยายถึงการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน และใช้ในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน
- มีการเผยแพร่เทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้คนในองค์กรนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน และใช้ในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน
- สนับสนุนให้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร
- ควรมีเอกสารอ้างอิงทุกระดับ โดยให้หัวข้อนั้นสอดคล้องกันด้วย ยิ่งเอกสารอ้างอิงมากยิ่งมีประสิทธิภาพ อาจแบ่งเอกสารเป็นลำดับ เอกสารอ้างอิงสามารถใช้แนบในแต่ละระดับได้ อาจเรียงเอกสารให้จัดเป็นดัชนีเพื่อให้ผู้อ่านง่ายต่อค้นหาเอกสารได้

## 4. การยึดมั่นในความถูกต้อง

- เขียนสื่อให้เห็นถึงเรื่องทัศนคติ ความเชื่อ ในเรื่องที่ถูกต้อง ซอภธรรม ไม่ขัดต่อกฎระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย คุณธรรม จริยธรรม



- เขียนบรรยายถึงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงถึงความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามระเบียบวินัยของหน่วยงาน
- เขียนบรรยายถึงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงถึงการรักษาภาพลักษณ์ของตนเอง ที่แสดงถึงการรักษาคำพูด การมีสัจจะน่าเชื่อถือได้ และการมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานที่ดี
- เขียนบรรยายถึงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงถึงการมีจรรยาบรรณวิชาชีพ การเสียสละความสุขของตนเอง เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน
- เขียนบรรยายถึงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงถึงการรักษาผลประโยชน์ของหน่วยงาน และการตัดสินใจทำสิ่งที่ถูกต้อง เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน
- เขียนบรรยายถึงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงถึงการรักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติ ที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อตำแหน่งของตนเอง
- ควรมีเอกสารอ้างอิงทุกระดับ โดยให้หัวข้อนั้นสอดคล้องกันด้วย ยิ่งเอกสารอ้างอิงมากยิ่งมีประสิทธิภาพ อาจแบ่งเอกสารเป็นลำดับ เอกสารอ้างอิงสามารถใช้แนบในแต่ละระดับได้ อาจเรียงเอกสารให้จัดเป็นดัชนีเพื่อให้ผู้อ่านง่ายต่อค้นหาเอกสารได้

##### 5. การทำงานเป็นทีม

- ให้อย่างการทำงานเป็นทีมที่ทำกับเพื่อนร่วมงาน การให้กำลังใจเพื่อนร่วมงาน การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน
- เขียนบรรยายถึงการเข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัยฯ หรือองค์กรภายนอกจัดกิจกรรมขึ้น
- เขียนบรรยายถึงการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติกิจกรรมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานสังกัดอยู่
- เขียนยกตัวอย่างการมีส่วนร่วมวางแผน การตัดสินใจ ในการจัดกิจกรรมของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- เขียนยกตัวอย่างการแก้ไขปัญหาที่เกิดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน การสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
- ควรมีเอกสารอ้างอิงทุกระดับ โดยให้หัวข้อนั้นสอดคล้องกันด้วย ยิ่งเอกสารอ้างอิงมากยิ่งมีประสิทธิภาพ อาจแบ่งเอกสารเป็นลำดับ เอกสารอ้างอิงสามารถใช้แนบในแต่ละระดับได้ อาจเรียงเอกสารให้จัดเป็นดัชนีเพื่อให้ผู้อ่านง่ายต่อค้นหาเอกสารได้

##### เทคนิคการเขียนสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานแต่ละท่าน เป็นการเขียนเพื่อแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่ที่ปฏิบัติ และให้ผู้ประเมินสามารถมองภาพการปฏิบัติของแต่ละท่านได้อย่างชัดเจน เช่น การวิเคราะห์ การแยกแยะประเด็นออกได้เป็นที่ละชั้นตอน การจัดลำดับความสำคัญ การมองภาพองค์รวม มีกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่ๆ มีความใฝ่รู้เชิงลึกที่จะแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรือจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ มีความรู้และความเข้าใจในเรื่องของกฎหมายต่างๆ ของระบบราชการหรือองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง มีความใส่ใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ทำงานอย่างระเอียดรอบคอบมีการทบทวนงานและกระบวนการทำงาน ตรวจสอบข้อมูลหรือพัฒนาระบบการตรวจสอบเพื่อ









## หลักเกณฑ์ในการกำหนดจำนวนสมรรถนะและระดับสมรรถนะ

ระดับปฏิบัติการ	ระดับชำนาญการ	ระดับชำนาญการพิเศษ
1. สมรรถนะหลัก 5 ตัว - กำหนดให้มีระดับ 2 อยู่ 3 ตัว - กำหนดให้มีระดับ 3 อยู่ 2 ตัว 2. สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ 5 ตัว - กำหนดให้มีระดับ 2 อยู่ 2 ตัว - กำหนดให้มีระดับ 3 อยู่ 3 ตัว รวมค่าเฉลี่ยทั้ง 2 สมรรถนะ เป็น 2.5  กรณีปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างาน 3. สมรรถนะของผู้บริหาร 5 ตัว - กำหนดให้มีระดับ 3 อยู่ 3 ตัว - กำหนดให้มีระดับ 4 อยู่ 2 ตัว รวมค่าเฉลี่ยทั้ง 3 สมรรถนะ เป็น 2.8	1. สมรรถนะหลัก 5 ตัว - กำหนดให้มีระดับ 3 อยู่ 5 ตัว 2. สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ 5 ตัว - กำหนดให้มีระดับ 3 อยู่ 5 ตัว รวมค่าเฉลี่ยทั้ง 2 สมรรถนะ เป็น 3  กรณีปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างาน 3. สมรรถนะของผู้บริหาร 5 ตัว - กำหนดให้มีระดับ 3 อยู่ 1 ตัว - กำหนดให้มีระดับ 4 อยู่ 4 ตัว รวมค่าเฉลี่ยทั้ง 3 สมรรถนะ เป็น 3.3	1. สมรรถนะหลัก 5 ตัว - กำหนดให้มีระดับ 3 อยู่ 2 ตัว - กำหนดให้มีระดับ 4 อยู่ 3 ตัว 2. สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ 5 ตัว - กำหนดให้มีระดับ 3 อยู่ 3 ตัว - กำหนดให้มีระดับ 4 อยู่ 2 ตัว รวมค่าเฉลี่ยทั้ง 2 สมรรถนะ เป็น 3.5  กรณีปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างาน 3. สมรรถนะของผู้บริหาร 5 ตัว - กำหนดให้มีระดับ 4 อยู่ 3 ตัว - กำหนดให้มีระดับ 5 อยู่ 2 ตัว รวมค่าเฉลี่ยทั้ง 3 สมรรถนะ เป็น 3.8

## สรุปหน้าที่ความรับผิดชอบหลักของระดับตำแหน่งในประเภทตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะ เชี่ยวชาญเฉพาะ

ระดับปฏิบัติการ	ระดับชำนาญการ	ระดับชำนาญการพิเศษ
- ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการในการทำงานปฏิบัติงานภายใต้การกำกับและนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย	- ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ โดยใช้ความรู้ความสามารถความชำนาญงาน ทักษะและประสบการณ์สูง  - ปฏิบัติงานที่ต้องทำการศึกษาค้นคว้า ทดลอง วิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือวิจัย เพื่อการปฏิบัติงานหรือพัฒนางานหรือแก้ไขปัญหาในงานที่มีความยุ่งยาก และมีขอบเขตกว้างขวาง และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย หรือ ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างาน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมการปฏิบัติงานที่มีขอบเขตเนื้อหาของงานหลากหลาย และมีขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนค่อนข้างมาก โดยต้องกำหนดแนวทางการทำงานที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ตลอดจนกำกับตรวจสอบผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย	- ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญงาน ทักษะและประสบการณ์สูงมาก  - ปฏิบัติงานที่ต้องทำการศึกษาค้นคว้า ทดลอง วิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือวิจัย เพื่อการปฏิบัติงานหรือพัฒนางานต้องตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในงานที่ยุ่งยากและมีขอบเขตกว้างขวาง และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย หรือ ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างาน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมการปฏิบัติงานที่มีขอบเขตเนื้อหาของงานหลากหลาย และมีขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนมากโดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญงานสูงมากปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในงานที่ยุ่งยากซับซ้อนมาก ตลอดจนกำกับและตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

## แบบฟอร์มการบันทึกสมรรถนะหลัก

แบบฟอร์มการบันทึกสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

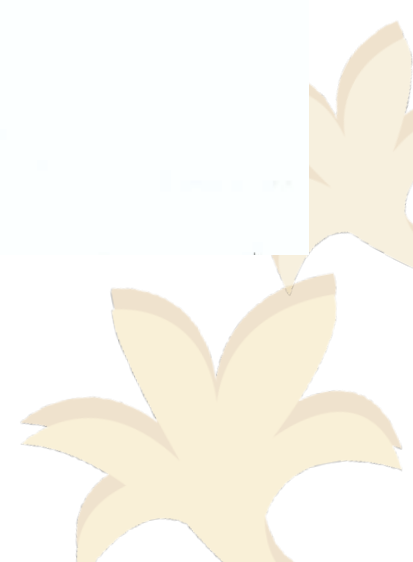
\*\*\*\*\*

๑. สมรรถนะหลัก		
หมายถึงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคลากรทุกตำแหน่ง ซึ่งมหาวิทยาลัยกำหนดขึ้นเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกันในองค์กร		
รายการสมรรถนะ	พฤติกรรมปฏิบัติงานและคะแนนผลการประเมินเลือกสมรรถนะที่ปรากฏในเครื่องหมาย <input type="checkbox"/>	บันทึกร่องรอยคุณภาพ (ระบุข้อมูล สารสนเทศ หลักฐานที่สะท้อนคุณภาพการปฏิบัติงาน)
๑) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ คำจำกัดความ: ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผล การปฏิบัติงานที่ผ่านมาจากตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึง การสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน	ระดับที่กำหนดตามมาตรฐานสำหรับตำแหน่ง <input type="checkbox"/> ระดับที่ ๐ : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน <input type="checkbox"/> ระดับที่ ๑ : แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ ราชการให้ดี • พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง • พยายามปฏิบัติงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา • มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน • แสดงออกว่าต้องการงานให้ได้ดีขึ้น • แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็น ความสูญเสียหรืออ่อนประสิทธิภาพในงาน	

	<input type="checkbox"/> ระดับที่ ๒ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ • กำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายในการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่ดี • ติดตามและประเมินผลงานของตนโดยเทียบเคียงกับเกณฑ์มาตรฐาน • ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชา กำหนดหรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ • มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบ ความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ	
	<input type="checkbox"/> ระดับที่ ๓ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น • ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น • เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่ คาดว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	
	<input type="checkbox"/> ระดับที่ ๔ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสามารถกำหนดเป้าหมาย รวมทั้งพัฒนางาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นหรือแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ • กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>พัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือ แตกต่างไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน</li> </ul>	
	<input type="checkbox"/> ระดับที่ ๕ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และกล้าตัดสินใจ แม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะมีความเสี่ยง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน หรือส่วนราชการ <ul style="list-style-type: none"> <li>ตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการเพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด</li> <li>บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้</li> </ul>	
๒) การบริการที่ดี คือจำกัดความ: ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง	ระดับที่กำหนดตามมาตรฐานสำหรับตำแหน่ง	
	<input type="checkbox"/> ระดับที่ ๐ : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่าง ไม่ชัดเจน	
	<input type="checkbox"/> ระดับที่ ๑ : สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ <ul style="list-style-type: none"> <li>ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ</li> <li>ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน แก่ผู้รับบริการ</li> <li>แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคิดเห็นในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่</li> <li>ประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการติดต่อเนื่องและรวดเร็ว</li> </ul>	

	<input type="checkbox"/> ระดับที่ ๒ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ <ul style="list-style-type: none"> <li>รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาเกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัวหรือปิดภาวะ</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและนำข้อขัดข้องใดๆในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น</li> </ul>	
	<input type="checkbox"/> ระดับที่ ๓ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลา หรือความพยายามอย่างมาก <ul style="list-style-type: none"> <li>ให้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ</li> <li>ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน</li> <li>นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด</li> </ul>	





	<input type="checkbox"/> ระดับที่ ๔ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ <ul style="list-style-type: none"> <li>• เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ</li> <li>• ให้ความสำคัญที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ</li> </ul>	
	<input type="checkbox"/> ระดับที่ ๕ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ <ul style="list-style-type: none"> <li>• คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ</li> <li>• เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ</li> <li>• สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการหรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ</li> </ul>	

<p>๓) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ</p> <p>คำจำกัดความ: ความสนใจใฝ่รู้ ส่งเสริมความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ด้วยการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องจนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์</p>	<p>ระดับที่กำหนดตามมาตรฐานสำหรับตำแหน่ง</p> <input type="checkbox"/> ระดับที่ ๐ : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน	
	<input type="checkbox"/> ระดับที่ ๑ : แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรือที่เกี่ยวข้อง <ul style="list-style-type: none"> <li>• ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน</li> <li>• พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น</li> <li>• ติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ</li> </ul> <p>ด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ</p>	
	<input type="checkbox"/> ระดับที่ ๒ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน <ul style="list-style-type: none"> <li>• รอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อปฏิบัติหน้าที่ราชการของตน</li> <li>• รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้องกับงานของตนอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>	

	<p><input type="checkbox"/> ระดับที่ ๓ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสามารถนำความรู้วิทยาการ หรือ เทคโนโลยีใหม่ๆมาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือ เทคโนโลยีใหม่ๆมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้</li> <li>• สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้</li> </ul>	
	<p><input type="checkbox"/> ระดับที่ ๔ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีลักษณะเป็น สหวิทยาการและสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้อย่าง กว้างขวาง</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต</li> </ul>	

	<p><input type="checkbox"/> ระดับที่ ๕ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสนับสนุนการทำงานของคนในส่วนราชการที่เน้นความเชี่ยวชาญใน วิทยาการด้านต่างๆ -</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการ จัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา</li> <li>• บริหารจัดการให้ส่วนราชการนำ เทคโนโลยี ความรู้ หรือ วิทยาการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการในงาน อย่างต่อเนื่อง</li> </ul>	
<p>๔) การยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity-ING)</p>	<p>ระดับที่กำหนดตามมาตรฐานสำหรับตำแหน่ง</p> <p><input type="checkbox"/> ระดับที่ ๐ : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือ แสดงอย่างไม่ชัดเจน</p>	
<p>คำจำกัดความ: การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการเพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ</p>	<p><input type="checkbox"/> ระดับที่ ๑ : มีความสุจริต</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตาม กฎหมาย และวินัย ข้าราชการ</li> <li>• แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต</li> </ul>	
	<p><input type="checkbox"/> ระดับที่ ๒ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีสิ่งที่จะเชื่อถือได้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• รักษาคำพูด มีสิ่งจะ และเชื่อถือได้</li> <li>• แสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความ เป็นข้าราชการ</li> </ul>	



	<input type="checkbox"/> ระดับที่ ๓ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และยึดมั่นในหลักการ <ul style="list-style-type: none"> <li>• ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติ หรือผลประโยชน์ กล่าวรับผิดและรับผิดชอบ</li> <li>• เสียสละความสุขส่วนตัว เพื่อให้ได้ประโยชน์แก่ทางราชการ</li> </ul>	
	<input type="checkbox"/> ระดับที่ ๔ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และยึดถือเพื่อความถูกต้อง <ul style="list-style-type: none"> <li>• ยึดถือเพื่อความถูกต้อง โดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ แม้ตกอยู่ในสถานการณ์ที่อาจยากลำบาก</li> <li>• กล่าวตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้อง เป็นธรรมแม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์</li> </ul>	
	<input type="checkbox"/> ระดับที่ ๕ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม <ul style="list-style-type: none"> <li>• ยึดถือพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยง ต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานหรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต</li> </ul>	

<p>๕) การทำงานเป็นทีม (Teamwork-TW)</p> <p>คำจำกัดความ: ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพกับสมาชิกในทีม</p>	ระดับที่กำหนดตามมาตรฐานสำหรับตำแหน่ง	
	<input type="checkbox"/> ระดับที่ ๐ : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน	
	<input type="checkbox"/> ระดับที่ ๑ : ทำหน้าที่ของคนในทีมให้สำเร็จ <ul style="list-style-type: none"> <li>• สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย</li> <li>• รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของตนในทีม</li> <li>• ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม</li> </ul>	
	<input type="checkbox"/> ระดับที่ ๒ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน <ul style="list-style-type: none"> <li>• สร้างสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี</li> <li>• ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี</li> <li>• กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมทีม ทั้งต่อหน้าและลับหลัง</li> </ul>	
<input type="checkbox"/> ระดับที่ ๓ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม <ul style="list-style-type: none"> <li>• รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น</li> <li>• ตัดสินใจหรือวางแผนร่วมกันในทีมจากความเห็นของเพื่อนร่วมทีม</li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ประสานงานและส่งเสริมสัมพันธ์ภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</li> </ul>	
	<p><input type="checkbox"/> ระดับที่ ๔ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสนับสนุน ช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ยกย่อง และให้กำลังใจเพื่อนร่วมทีมอย่างจริงใจ</li> <li>• ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมทีม แม้ไม่มีการร้องขอ</li> <li>• รักษามิตรภาพอันดีระหว่างเพื่อนร่วมทีม เพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่างๆ ให้งานสำเร็จ</li> </ul>	
	<p><input type="checkbox"/> ระดับที่ ๕ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติการกิจให้ได้ผลสำเร็จ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• เสริมสร้างความสามัคคีในทีม โดยไม่คำนึงถึงความชอบหรือไม่ ชอบส่วนตัว</li> <li>• คลี่คลาย หรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม</li> <li>• ประสานสัมพันธ์ สร้างขวัญกำลังใจของทีม เพื่อปฏิบัติการกิจของส่วนราชการให้บรรลุผล</li> </ul>	



## แบบฟอร์มสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

## แบบฟอร์มการบันทึกสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

\*\*\*\*\*

๒. สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ		
หมายถึงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเฉพาะสำหรับสายงานหรือตำแหน่งเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติงานภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น		
รายการสมรรถนะ	พฤติกรรมกรปฏิบัติงาน	บันทึกร่องรอยคุณภาพ (ระบุข้อมูลสารสนเทศ หลักฐานที่สะท้อนคุณภาพการปฏิบัติงาน)
๑) การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) คำจำกัดความ: วิเคราะห์และวินิจฉัยปัญหาประเด็นที่ซับซ้อนหมวดเปรียบเทียบลำดับต้นและผล	ระดับที่กำหนดตามมาตรฐานสำหรับตำแหน่ง	<p style="text-align: center;"><b>การกำหนดสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติของแต่ละตำแหน่งจะปรากฏในประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เรื่อง การกำหนดระดับสมรรถนะที่คาดหวังเพื่อใช้สำหรับการประเมินพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน  ลงวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๕๙</b></p> <p><input type="checkbox"/> ระดับที่ ๓ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และใช้เทคนิคและรูปแบบต่างๆ ในการกำหนดแผนงานหรือขั้นตอนการทำงาน เพื่อเตรียมทางเลือกสำหรับการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น</p> <p><input type="checkbox"/> ระดับที่ ๔ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และใช้เทคนิคและรูปแบบต่างๆ ในการกำหนดแผนงานหรือขั้นตอนการทำงาน เพื่อเตรียมทางเลือกสำหรับการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น</p> <p><input type="checkbox"/> ระดับที่ ๕ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และใช้เทคนิคและรูปแบบต่างๆ ในการกำหนดแผนงานหรือขั้นตอนการทำงาน เพื่อเตรียมทางเลือกสำหรับการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น</p>
	<p><input type="checkbox"/> ระดับที่ ๓ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และใช้เทคนิคและรูปแบบต่างๆ ในการกำหนดแผนงานหรือขั้นตอนการทำงาน เพื่อเตรียมทางเลือกสำหรับการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น</p> <p><input type="checkbox"/> ระดับที่ ๔ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และใช้เทคนิคและรูปแบบต่างๆ ในการกำหนดแผนงานหรือขั้นตอนการทำงาน เพื่อเตรียมทางเลือกสำหรับการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น</p> <p><input type="checkbox"/> ระดับที่ ๕ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และใช้เทคนิคและรูปแบบต่างๆ ในการกำหนดแผนงานหรือขั้นตอนการทำงาน เพื่อเตรียมทางเลือกสำหรับการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>วางแผนงานโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถคาดการณ์เกี่ยวกับปัญหา หรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้</li> </ul>	
	<p><input type="checkbox"/> ระดับที่ ๓ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสามารถวิเคราะห์หรือวางแผนงานที่ซับซ้อนได้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>เข้าใจประเด็นปัญหาในระดับที่สามารถแยกแยะเหตุปัจจัยเชื่อมโยงซับซ้อนในรายละเอียดและสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัญหาที่สถานการณ์หนึ่งๆ ได้</li> <li>วางแผนงานที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมถึงคาดการณ์ปัญหา อุปสรรค และวางแผนแนวทางป้องกันแก้ไขไว้ล่วงหน้า</li> </ul>	
	<p><input type="checkbox"/> ระดับที่ ๔ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และใช้เทคนิค และรูปแบบต่างๆ ในการกำหนดแผนงานหรือขั้นตอนการทำงาน เพื่อเตรียมทางเลือกสำหรับการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ที่เหมาะสมในการแยกแยะประเด็นปัญหาที่ซับซ้อนเป็นส่วนๆ</li> <li>ใช้เทคนิคและการวิเคราะห์หลากหลายรูปแบบเพื่อหาทางเลือกในการแก้ปัญหา รวมถึงการพิจารณาข้อดีข้อเสียของทางเลือกแต่ละทาง</li> <li>วางแผนงานที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรมขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย คาดการณ์ปัญหา อุปสรรคแนวทางการป้องกันแก้ไขรวมทั้งเสนอแนะทางเลือกและข้อดีข้อเสียไว้ให้</li> </ul>	
๒) การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking) คำจำกัดความ: การคิดในเชิงวิเคราะห์มองภาพองค์รวม โดยการจับประเด็น สรุปรูปแบบเชื่อมโยง	ระดับที่กำหนดตามมาตรฐานสำหรับตำแหน่ง	
	<p><input type="checkbox"/> ระดับที่ ๐ : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน</p> <p><input type="checkbox"/> ระดับที่ ๑ : ใช้กฎพื้นฐานทั่วไป</p> <p><input type="checkbox"/> ระดับที่ ๒ : ใช้กฎพื้นฐาน หลักเกณฑ์ หรือสามัญสำนึกในการระบุประเด็นปัญหาหรือแก้ปัญหาในงาน</p>	

หรือประยุกต์แนวทางจากสถานการณ์ ข้อมูล หรือทัศนคติต่างๆ จนได้เป็นกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่	<input type="checkbox"/> ระดับที่ ๒ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และประยุกต์ใช้ประสบการณ์ *ระบุถึงความเชื่อมโยงของข้อมูล แนวโน้มและความไม่ครบถ้วนของข้อมูลได้ * ประยุกต์ใช้ประสบการณ์ในการระบุประเด็นปัญหาหรือแก้ปัญหาในงานได้  <input type="checkbox"/> ระดับที่ ๓ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และประยุกต์ทฤษฎีหรือแนวคิดซับซ้อน * ประยุกต์ใช้ทฤษฎี แนวคิดที่ซับซ้อนหรือแนวโน้มในอดีตในการระบุหรือแก้ปัญหาตามสถานการณ์ แม้ในบางกรณีแนวคิดที่นำมาใช้กับสถานการณ์ อาจไม่มีส่งผลกระทบต่อความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันเลยก็ตาม  <input type="checkbox"/> ระดับที่ ๔ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และอธิบายข้อมูล หรือสถานการณ์ที่มีความยุ่งยากซับซ้อนให้เข้าใจได้ง่าย * สามารถอธิบายความคิดหรือสถานการณ์ที่ซับซ้อนให้ง่ายและสามารถเข้าใจได้ * สามารถสังเคราะห์ข้อมูลหรือสรุปแนวคิดทฤษฎี องค์ความรู้ที่ซับซ้อนให้เข้าใจได้โดยง่ายและเป็นประโยชน์ต่องาน  <input type="checkbox"/> ระดับที่ ๕ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และคิดริเริ่มสร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่ * ริเริ่มสร้างสรรค์ ประดิษฐ์คิดค้น รวมถึงสามารถนำเสนอรูปแบบวิธีการหรือองค์ความรู้ใหม่ซึ่งอาจไม่เคยปรากฏมาก่อน	
๕) การสืบเสาะข้อมูล (Information Seeking) คำจำกัดความ: ความไม่รู้อยู่เชิงลึกที่จะแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ ภูมิหลังประวัติความเป็นมา ประเด็นปัญหาหรือเรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรือจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	ระดับที่กำหนดตามมาตรฐานสำหรับตำแหน่ง <input type="checkbox"/> ระดับที่ ๐ : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน  <input type="checkbox"/> ระดับที่ ๑ : หาข้อมูลในเบื้องต้น * ใช้ข้อมูลที่มีอยู่หรือหากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่แล้ว * ถามผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงเพื่อให้ได้ข้อมูล  <input type="checkbox"/> ระดับที่ ๒ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และสืบเสาะค้นหาข้อมูล * สืบเสาะค้นหาข้อมูลด้วยวิธีการที่มากกว่าเพียงการตั้งคำถามพื้นฐาน * สืบเสาะค้นหาข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์หรือเรื่องราวมากที่สุด	

	<input type="checkbox"/> ระดับที่ ๓ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และแสวงหาข้อมูลเชิงลึก * ตั้งคำถามเชิงลึกในประเด็นที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องจนได้ที่มาของสถานการณ์ เหตุการณ์ ประเด็นปัญหา หรือค้นพบโอกาสที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานต่อไป * แสวงหาข้อมูลด้วยการสอบถามจากผู้รู้เพิ่มเติม ที่ไม่ได้มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงในเรื่องนั้น  <input type="checkbox"/> ระดับที่ ๔ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสืบค้นข้อมูลอย่างเป็นระบบ * วางแผนเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบในช่วงเวลาที่กำหนด * สืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างจากกรณีปกติธรรมดาทั่วไป * ดำเนินการวิจัยหรือมอบหมายให้ผู้อื่นกับข้อมูลจากหนังสือพิมพ์ นิตยสาร ระบบสืบค้นโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนแหล่งข้อมูลอื่นๆ เพื่อประกอบการทำวิจัย  <input type="checkbox"/> ระดับที่ ๕ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ วางระบบการสืบค้น เพื่อหาข้อมูลอย่างต่อเนื่อง * วางระบบการสืบค้น รวมทั้งการมอบหมายให้ผู้อื่นสืบค้นข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทันเหตุการณ์อย่างต่อเนื่อง	
๘) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness) คำจำกัดความ: ความสามารถในการเข้าใจความสัมพันธ์เชิงอำนาจตามกฎหมาย และอำนาจที่ไม่เป็นทางการ	ระดับที่กำหนดตามมาตรฐานสำหรับตำแหน่ง <input type="checkbox"/> ระดับที่ ๐ : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน  <input type="checkbox"/> ระดับที่ ๑ : เข้าใจโครงสร้างองค์กร * เข้าใจโครงสร้างองค์กร สายการบังคับบัญชา กฎ ระเบียบ นโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้อย่างถูกต้อง	

<p>ในองค์กรของตนเองและองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งสามารถที่จะคาดการณ์ได้ว่านโยบายภาครัฐ แนวโน้มทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี ตลอดจนเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นจะมีผลกระทบต่อองค์กรอย่างไร</p>	<input type="checkbox"/> ระดับที่ ๒ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และเข้าใจความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่ไม่เป็นทางการ <ul style="list-style-type: none"> <li>เข้าใจความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการระหว่างบุคคลในองค์กร รับรู้ว่าผู้ใดมีอำนาจตัดสินใจหรือผู้ใดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในระดับต่างๆ และนำความเข้าใจนี้มาใช้ประโยชน์โดยมุ่งผลลัพธ์ขององค์กรเป็นสำคัญ</li> </ul>	
	<input type="checkbox"/> ระดับที่ ๓ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร <ul style="list-style-type: none"> <li>เข้าใจประเพณีปฏิบัติ ค่านิยม และวัฒนธรรมของแต่ละองค์กรที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเข้าใจวิธีการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการ</li> <li>เข้าใจข้อจำกัดขององค์กรรู้ว่าสิ่งใดอาจกระทำได้หรือไม่อาจกระทำให้บรรลุผลได้</li> </ul>	
	<input type="checkbox"/> ระดับที่ ๔ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเข้าใจความสัมพันธ์ของผู้มีบทบาทในองค์กร <ul style="list-style-type: none"> <li>รับรู้ถึงความสัมพันธ์เชิงอำนาจของผู้มีบทบาทสำคัญในองค์กรเพื่อประโยชน์ในการผลักดันภารกิจตามหน้าที่รับผิดชอบให้เกิดประสิทธิภาพ</li> </ul>	
	<input type="checkbox"/> ระดับที่ ๕ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และเข้าใจสาเหตุพื้นฐานของพฤติกรรมองค์กร <ul style="list-style-type: none"> <li>เข้าใจสาเหตุพื้นฐานของพฤติกรรมองค์กรในหน่วยงานของตนภาครัฐโดยรวม ตลอดจนปัญหา และโอกาสที่มีอยู่ และนำความเข้าใจนี้มาขับเคลื่อนการปฏิบัติงานในส่วนที่ตนดูแลรับผิดชอบอย่างเป็นระบบ</li> <li>เข้าใจประเด็นปัญหาทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ทั้งภายในและภายนอกประเทศที่มีผลกระทบต่อนโยบายภาครัฐและภารกิจขององค์กร เพื่อแปลงวิกฤติเป็นโอกาส กำหนดจุดยืนและทำที่ตามภารกิจในหน้าที่ได้อย่างสอดคล้องเหมาะสมโดยมุ่งประโยชน์ของชาติเป็นสำคัญ</li> </ul>	

<p>๙) การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness)</p> <p>คำจำกัดความ: การเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาสพร้อมทั้งจัดการเชิงรุกกับปัญหานั้นโดยอาจไม่มีใครร้องขอ และอย่างไม่ย่อท้อหรือใช้โอกาสนั้นให้เกิดประโยชน์ต่องาน ตลอดจนการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆเกี่ยวกับงาน ด้วยเพื่อแก้ปัญหา ป้องกันปัญหา หรือสร้างโอกาสด้วย</p>	<p>ระดับที่กำหนดตามมาตรฐานสำหรับตำแหน่ง</p> <input type="checkbox"/> ระดับที่ ๐ : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน	
	<input type="checkbox"/> ระดับที่ ๑ : เห็นปัญหาหรือโอกาสระยะสั้นและลงมือดำเนินการ <ul style="list-style-type: none"> <li>เล็งเห็นปัญหา อุปสรรค และหาวิธีแก้ไขโดยไม่รอช้า</li> <li>เล็งเห็นโอกาสและไม่รีรอที่จะนำโอกาสนั้นมาใช้ประโยชน์ในงาน</li> </ul>	
	<input type="checkbox"/> ระดับที่ ๒ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และจัดการปัญหาเฉพาะหน้าหรือเหตุวิกฤติ <ul style="list-style-type: none"> <li>ลงมือทันทีเมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้าหรือในเวลารวดเร็ว โดยอาจไม่มีใครร้องขอและไม่ย่อท้อ</li> <li>แก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วน ในขณะที่คนส่วนใหญ่จะวิเคราะห์สถานการณ์และรอให้ปัญหาคืบคลานไปเอง</li> </ul>	
	<input type="checkbox"/> ระดับที่ ๓ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาสหรือหลีกเลี่ยงปัญหาระยะสั้น <ul style="list-style-type: none"> <li>คาดการณ์และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระยะสั้น</li> <li>ทดลองใช้วิธีการที่แปลกใหม่ในการแก้ไขปัญหาหรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ให้เกิดขึ้นในวงราชการ</li> </ul>	
	<input type="checkbox"/> ระดับที่ ๔ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาสหรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระยะปานกลาง <ul style="list-style-type: none"> <li>คาดการณ์และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาสหรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระยะปานกลาง</li> <li>คิดนอกกรอบเพื่อหาวิธีการที่แปลกใหม่และสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต</li> </ul>	

	<p><input type="checkbox"/> ระดับที่ ๕ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาสหรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระยะยาว</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• คาดการณ์และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาสหรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต</li> <li>• สร้างบรรยากาศของการคิดริเริ่มให้เกิดขึ้นในหน่วยงานและกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานเสนอความคิดเห็นใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อแก้ปัญหาหรือสร้างโอกาสในระยะยาว</li> </ul>	
<p>๑๐) การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ (Concern for Order) คำจำกัดความ : ความใส่ใจที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน มุ่งเน้นความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ และลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดจากสภาพแวดล้อม โดยติดตามตรวจสอบการทำงานหรือข้อมูล ตลอดจนพัฒนาระบบการตรวจสอบเพื่อความถูกต้องของกระบวนการ</p>	<p>ระดับที่กำหนดตามมาตรฐานสำหรับตำแหน่ง</p> <p><input type="checkbox"/> ระดับที่ ๐ : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน</p> <p><input type="checkbox"/> ระดับที่ ๑ : ต้องการความถูกต้อง ชัดเจนในงาน และรักษากฎ ระเบียบ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ต้องการให้ข้อมูล และบทบาทในการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ชัดเจน</li> <li>• ดูแลให้เกิดความเป็นระเบียบ และขั้นตอนที่กำหนดอย่างเคร่งครัด</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> ระดับที่ ๒ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และตรวจทางความถูกต้องของงานที่ตนรับผิดชอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ตรวจทานงานในหน้า ความรับผิดชอบอย่างละเอียดเพื่อความถูกต้อง</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> ระดับที่ ๓ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และดูแลความถูกต้องของงานทั้งของตนและผู้อื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ตรวจสอบความถูกต้องของงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง</li> <li>• ตรวจสอบความถูกต้องงานของผู้อื่น ตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดโดยกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง</li> <li>• ตรวจสอบความถูกต้องตามขั้นตอนและกระบวนการทั้งของตนเองและผู้อื่นตามอำนาจหน้าที่</li> <li>• บันทึกรายละเอียดของกิจกรรมในงานทั้งของตนเองและของผู้อื่นเพื่อความถูกต้องของงาน</li> </ul>	

	<p><input type="checkbox"/> ระดับที่ ๔ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และตรวจสอบความถูกต้องรวมถึงคุณภาพของข้อมูลหรือโครงการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ตรวจสอบรายละเอียดความคืบหน้าของโครงการตามกำหนดเวลา</li> <li>• ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และคุณภาพของข้อมูล</li> <li>• สามารถระบุข้อบกพร่องหรือข้อมูลที่หายไป และเพิ่มเติมให้ครบถ้วนเพื่อความถูกต้องของงาน</li> </ul>	
	<p><input type="checkbox"/> ระดับที่ ๕ : แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และพัฒนาระบบการตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• พัฒนาระบบการตรวจสอบ เพื่อความถูกต้องตามขั้นตอนและเพิ่มคุณภาพของข้อมูล</li> </ul>	





1. ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่างๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับหน่วยงานต่างๆ ฯลฯ)
  1. เชิงปริมาณ : มีผู้เข้าร่วมการประชุม จำนวน 15 คน
  2. เชิงคุณภาพ : จำนวนการนำองค์ความรู้ไปใช้และสามารถนำมาปฏิบัติได้จริง ร้อยละ 80
2. ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อ)
  1. ผู้เข้าร่วมการประชุมได้ทราบถึงเทคนิคและแนวทางการเขียนสมรรถนะได้อย่างถูกต้องและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในงานที่ปฏิบัติงานจริง
  2. มีแนวปฏิบัติที่ดีของการเขียนสมรรถนะการปฏิบัติงาน
  3. ผู้เสนอขอผลงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น จะต้องได้ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ ทั้ง 2 รอบการประเมินอยู่ในระดับ ดี จึงจะผ่านเกณฑ์การประเมินการขอผลงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น ในระดับ ชำนาญการ หรือ ชำนาญการพิเศษ และ เชี่ยวชาญ หรือ เชี่ยวชาญเฉพาะ
3. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป
  1. เนื่องจากสถานการณ์ COVID-19 ทำให้การนัดประชุมของคณะกรรมการ KM และการดำเนินการที่กำหนดไว้ในแผนถูกเลื่อนออกไป ไม่ได้ทำตามแผนที่กำหนดไว้ได้



ภาพประกอบกิจกรรม



## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

**ชื่อผลงาน** การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อนสนับสนุนงาน  
กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

- 1.เจ้าของผลงาน ว่าที่ร้อยตรีวรภมล สันชุมภู  
2.สังกัดสำนักงานอธิการบดี กองนโยบายและแผน  
3.ชุมชนนักปฏิบัติ  ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

### 4.ประเด็นความรู้

1. ปรับเปลี่ยนการจัดเก็บเอกสารจากแบบเดิมสู่แบบใหม่ แบบเดิมเก็บเป็นกระดาษ ทำให้การจัดกระจายและข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน กองนโยบายและแผน จึงเปลี่ยนวิธีการจัดทำแผนเป็นระบบเป็น ผ่านระบบสารสนเทศเพื่อสะดวกต่อการทำงาน
2. ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานผ่านระบบสารสนเทศ ในด้านการจัดทำแผนมหาวิทยาลัยรวมถึงการติดตามประเมินผลเพื่อสามารถสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร
3. ระบบมีความปลอดภัยของข้อมูล ตั้งแต่จำกัดผู้มีสิทธิ์เข้าใช้งาน และการจัดการกระบวนการในการจัดทำแผนของมหาวิทยาลัย

### 5.ความเป็นมา

#### หลักการและเหตุผล

สืบเนื่องจาก พ.ศ. 2548 ได้มีพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 ประกาศยกฐานะสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 เปิดสอนระดับต่ำกว่าปริญญา ระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ปัจจุบันได้มีการแบ่งเขตพื้นที่ทั้งหมด 6 เขตพื้นที่ได้แก่ เชียงราย ตาก น่าน พิษณุโลก เชียงใหม่ และลำปาง

การดำเนินงานที่ผ่านมาจึงทำให้เห็นภาพชัดเจนว่า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มหาวิทยาลัยของรัฐ ซึ่งได้รับงบประมาณแผ่นดินมาดำเนินการกิจการภายในมหาวิทยาลัย การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการงบประมาณจะอยู่ในความรับผิดชอบของกองนโยบายและแผน การดำเนินการที่ผ่านมา กองนโยบายและแผน พบกับปัญหาด้านการติดตามการดำเนินการใช้จ่ายตามงบประมาณและไม่สามารถปรับตัวได้ทันก่อนจะถึงช่วงปิดงบประมาณ ทำให้การบริหารงบประมาณไม่สามารถทำได้เต็มประสิทธิภาพ อีกทั้งก่อนหน้านี้เครื่องมือทันสมัยและเทคโนโลยีใหม่ๆ ยังมีน้อยและราคาสูง จึงไม่ได้มีเครื่องใดๆ เข้ามาเสริมการทำงานให้รวดเร็วรัดกุมได้

ดังนั้น กองนโยบายและแผน ตระหนักถึงปัญหาการจัดทำแผนและติดตามและประเมินผลโครงการตามหมวดงบประมาณต่าง จึงต้องการให้มีการติดตามการดำเนินการตามงบประมาณที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สามารถทำให้คณะผู้บริหารตัดสินใจดำเนินการต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจึงมีความคิดริเริ่มที่จะสร้างสรรค์เครื่องมือใหม่ๆ คือการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานนโยบายและแผน ทั้งผ่านระบบคอมพิวเตอร์และใช้อุปกรณ์พกพาที่จะเข้ามาช่วยแจ้งเตือนผู้บริหารในเรื่องการใช้จ่ายงบประมาณในด้านต่างๆ ที่จะทำให้การบริหารมหาวิทยาลัยเป็นไปได้อย่างตรงตามแผนงบประมาณ รวมถึงการปรับเปลี่ยนแผนงานโครงการได้ทุกมิติ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อนำข้อมูลด้านการจัดทำแผนมหาวิทยาลัย จัดเป็นฐานข้อมูลและโปรแกรมสำหรับสนับสนุนงานนโยบายและแผนสามารถ ทำได้ง่าย รวดเร็ว และเพื่อการสืบค้นอย่างมีประสิทธิภาพ และลดความผิดพลาดในงานที่จะเกิดขึ้น

2. พัฒนาทักษะ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ ชีตสมรรถนะทางเทคนิค ในการทำงานตำแหน่งปัจจุบัน รวมถึงการ นำองค์ความรู้ในแต่ละงานภายในกองนโยบายและแผนมาประยุกต์จนเกิดเครื่องมือในการจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี

กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน
1.การบ่งชี้ความรู้	-ตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) -คณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) แลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยกำหนด Knowledge Mapping โดยเน้นประเด็น (คำสั่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) และกำหนดประเด็นความรู้ จัดแผนและข้อเสนอโครงการ)	ค ณ ะ ก ร ร ม ก า ร จัดการความรู้ (KM)	1. ได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้(KM) กณผ. 2. จัดทำแผนการดำเนินโครงการ 3. คณะกรรมการจัดการประชุมกำหนดประเด็นความรู้ วันที่ 30 – 31 กรกฎาคม 2563 โดยคัดเลือกจากการเสนอหัวข้อองค์ความรู้ของตัวแทนแต่ละกลุ่มงาน และคัดเลือกเหลือ 1 การปรับรูปแบบกระบวนการเสนอโครงการและรายงานผลโครงการ ผ่านระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานด้านนโยบายและแผน

			โดยกลุ่มงานติดตามและประเมินผลโครงการเป็นผู้พัฒนา
2.การสร้างและแสวงหาความรู้	<p>- คณะกรรมการดำเนินการประชุมจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 2 ครั้ง</p> <p>- ครั้งที่ 1 วันที่ 30 – 31 กรกฎาคม 2563</p> <p>คัดเลือกองค์ความรู้จากกิจกรรมบ่งชี้ความรู้</p> <p>- ครั้งที่ 2 วันที่ 13 สิงหาคม กรกฎาคม 2563</p> <p>นำเสนอการพัฒนาระบบ สาธิตการใช้งาน</p> <p>- กำหนดให้บุคลากรแต่ละคนหรือตัวแทนแต่ละกลุ่มงานได้แสดงความคิดเห็นคนละ 3-5 นาที</p> <p>- บันทึกรายละเอียดความคิดเห็นที่ได้มีการแลกเปลี่ยน</p>	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างน้อย 2 ครั้ง	1. ประชุมครั้งที่ 2 นำเสนอการพัฒนาระบบ วันที่ 13 สิงหาคม กรกฎาคม 2563
3.การจัดความรู้ให้เป็นระบบ	<p>- คณะกรรมการดำเนินงานสรุปประเด็นเก็บรวบรวมข้อมูล</p> <p>- นำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มา ปรับปรุง ทบทวนให้เป็นองค์ความรู้สำหรับการปรับปรุงพัฒนาระบบ</p>	มีการสรุปความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากบันทึกการเล่าเรื่อง	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านกลุ่มไลน์ เพื่อสรุปรวบรวมปัญหา ข้อเสนอแนะ และทำการปรับปรุงแก้ไข
4.การประมวลและกลั่นกรองความรู้	<p>- คณะกรรมการเรียบเรียง สรุปประเด็นและกลั่นกรองความรู้จากการแลกเปลี่ยนรู้ให้ได้ประเด็นที่จะทำการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข และจัดเรียงลำดับความสำคัญของการปรับปรุงระบบ</p>	จัดกิจกรรมเพื่อให้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง	ปรับปรุงระบบตามคำแนะนำ และทดใช้งานในปีงบประมาณต่อไป

		โครงการและ รายงานผลโครงการ ผ่านระบบ สารสนเทศเพื่อ สนับสนุนงานด้าน นโยบายและแผน	
5.การเข้าถึง ความรู้	- เสนอองค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์ เรียบร้อยแล้ว แก่ผู้บริหาร ในการ เข้าถึงองค์ความรู้ - คณะกรรมการมีการกำหนดวิธี เข้าถึงความรู้ ผ่านเครื่องมือ เทคโนโลยีสารสนเทศ 1. เผยแพร่ทางเว็บไซต์ 2. จัดทำเอกสารคู่มือ 3. การประชุม, อบรม, กิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้	- นำระบบ กระบวนการเสนอ โครงการและ รายงานผลโครงการ ผ่านระบบ สารสนเทศเพื่อ สนับสนุนงานด้าน นโยบายและแผน ออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น นำเข้าไปประชุม หน่วยงาน - สรุปผลการใช้งาน	คู่มือการใช้งาน และจัดทำ ช่องทางเผยแพร่ข้อมูลผ่าน เว็บไซต์ กนผ.
6.การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน ความรู้	- แบ่งปันระบบดังกล่าวไป ประยุกต์ใช้กับงานระบบ กระบวนการเสนอโครงการและ รายงานผลโครงการ ผ่านระบบสารสนเทศเพื่อ สนับสนุนงานด้านนโยบายและ แผนภายใน กนผ. - นำเสนอองค์ความรู้ เพื่อ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงาน KM Day	มีการแบ่งปันความรู้ ในหน่วยงานอย่าง น้อย 1 ครั้ง	นำระบบไปประยุกต์ใช้งาน ทดลองกับกลุ่มงานติดตาม และประเมินผลโครงการ
7.การเรียนรู้	แบ่งปันระบบดังกล่าว ในแต่ละ หน่วยงานภายใน กนผ. หรือ บันทึกข้อความแจ้งเวียนให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน มหาวิทยาลัย เพื่อนำระบบ	บันทึกข้อความแจ้ง เวียนให้หน่วยงาน ภายใน และ หน่วยงานภายนอก	บันทึกข้อความแจ้งเวียนให้ หน่วยงานภายใน

	ดังกล่าวไปประยุกต์ใช้กับงานด้าน นโยบายและแผน		
--	---	--	--

## การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

### ครั้งที่ 1

#### บันทึกการเล่าเรื่อง

เรื่อง คัดเลือกองค์ความรู้จากกิจกรรมบั้งความรู้ เสนอปัญหาและอุปสรรครวมถึงแนวทางการแก้ไข

วันที่ 30 – 31 กรกฎาคม 2563

ณ กองนโยบายและแผน มทร.ล้านนา

กลุ่มงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ
งานบริหารและยุทธศาสตร์	- บุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอต่องานที่ได้รับมอบหมาย เนื่องจากปัจจุบันนโยบายมุ่งการทำงานเชิงรุกมากกว่างานประจำ	- ควรจัดทำ Flow chart ของงาน เกี่ยวกับการบริหารโครงการทั้งหมดของมหาวิทยาลัย
	- ขาดข้อมูลยุทธศาสตร์ที่เป็นฐานข้อมูลกลาง (Data Center)	- หน่วยงานที่ดำเนินการเกี่ยวกับการของบประมาณดำเนินโครงการให้ผ่านกองนโยบายและแผน เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลโครงการที่ดำเนินงานในปีนี้เพื่อพัฒนาปีต่อไป - เก็บข้อมูลโครงการนอกแผน ผ่านระบบ Data Center
	- ไม่มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์อย่างชัดเจน	- เป็นไปตามนโยบายผู้บริหาร
งานแผนการเงินและงบประมาณ	- การจัดทำงบประมาณรายรับ ปรับไปตามนโยบายผู้บริหาร ไม่มีระเบียบและเกณฑ์การจัดสรร	- การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวปฏิบัติให้กับผู้บริหารประกอบการพิจารณานโยบาย
	- งบประมาณแผ่นดิน ยังไม่มีความชัดเจนในแง่การบริหารโครงการ จากนโยบายผู้บริหาร	- การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวปฏิบัติให้กับผู้บริหารประกอบการพิจารณานโยบาย
	- สิ่งที่ได้จากรัฐมา เช่น ครุภัณฑ์ สิ่งก่อสร้าง ไม่มีแผนการจัดทำไว้ล่วงหน้า ซึ่งไม่มีแผนที่มาต่อยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	อยากให้คณะมีส่วนในการจัดทำแผนของคณะ และส่งข้อมูลดังกล่าวมายังมหาวิทยาลัย

กลุ่มงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ
	- Data Center ไม่ตรงกับความต้องการ	- ต้องให้ความต้องการกับทางผู้จัดทำ Data Center
งานติดตามและประเมินผล	- อยากให้มีมาตรการ และเครื่องมือในการติดตาม และผลการบังคับใช้ที่เป็นรูปธรรม	- ใช้ระบบสารสนเทศในการเก็บโครงการ ตัวอย่างเช่น eMERSCR - นโยบายที่ชัดเจนจากผู้บริหาร

## ครั้งที่ 2

**บันทึกการเล่าเรื่อง**  
**เรื่อง นำเสนอการพัฒนาระบบ**  
**วันที่ 13 สิงหาคม 2563**  
**ณ กองนโยบายและแผน มทร.ล้านนา**

**1.งานบริหารและยุทธศาสตร์** เสนอให้มีการนำระบบสารสนเทศเข้ามาบริหารจัดการในการทำงานทั้งกระบวนการไม่ว่าจะเป็นตัวจัดการยุทธศาสตร์และการจัดการเพิ่มค่าน้ำหนักของเกณฑ์วัดผล เพื่อเป็นการตั้งกระบวนการทำแผนในระบบสารสนเทศ

แนวทางแก้ไขปัญหา

1. ลดการกระจัดกระจายของข้อมูลที่ไม่เป็นปัจจุบัน
2. เพิ่มให้เห็นการเชื่อมโยงของตัวชี้วัดและแผนงานโครงการ
3. สามารถนำเสนอต่อผู้บริหารได้สะดวกและสามารถเปลี่ยนแปลงได้ทันที

**2.งานแผนการเงินและงบประมาณ** เสนอให้มีการเพิ่มฟังก์ชันการทำงานในการจัดสรรงบประมาณ แสดงสามารถกระจายงบประมาณเข้าสู่แผนงานโครงการในระดับหน่วยงานทั้งหน่วยงานหลักและหน่วยงานย่อย รวมถึงการประมาณการเงินรายได้และเงินงบประมาณแผ่นดิน ตลอดจนระบบเสนอรายการครุภัณฑ์ อาคารและสิ่งก่อสร้าง และการจัดลำดับออกเป็นรายงานเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการจัดทำคำของบประมาณในภาพรวมของมหาวิทยาลัยเสนอต่อสำนักงบประมาณ

แนวทางแก้ไขปัญหา

1. ลดการทำข้อมูลที่ไม่เป็นปัจจุบัน
2. ลดความผิดพลาดในการคำนวณเงินงบประมาณ
3. อำนวยความสะดวกในการจัดทำคำขอของงบประมาณประจำปี
4. อำนวยความสะดวกในการจัดสรรงบประมาณลงหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
5. แสดงรายงานการจัดสรรงบประมาณของมหาวิทยาลัย

**3.งานติดตามและประเมินผล** เสนอให้ระบบสารสนเทศนั้นสามารถมองเห็นทุกมิติของแผนของมหาวิทยาลัยไม่ว่าจะเป็น มิติด้านงบประมาณ มิติด้านผลการดำเนินงานหรือสถานะการดำเนินโครงการ มิติการ



แสดงผลความเชื่อมโยงตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัย และตัวชี้วัดของสำนักงบประมาณ รวมถึงสามารถรายงานผล สำหรับหน่วยงานที่ได้รับแผนงาน/โครงการ และระบบสามารถนำข้อมูลส่งออกเป็นรายงานแผนงาน/โครงการ เป็นรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อไม่ให้หน่วยงานสามารถปรับเปลี่ยนข้อมูลแผนงานโครงการที่เสนอผ่านเข้ามาในระบบสารสนเทศด้านนโยบายและแผน

#### แนวทางแก้ไขปัญหา

1. ลดการทำข้อมูลที่ไม่เป็นปัจจุบัน
2. ลดความผิดพลาดในการติดตามงบประมาณและการติดตามความคืบหน้าของโครงการ
3. อำนวยความสะดวกในการจัดทำรายงานประจำปี
4. อำนวยความสะดวกในการรายงานสถานะการดำเนินงานสำหรับผู้บริหาร

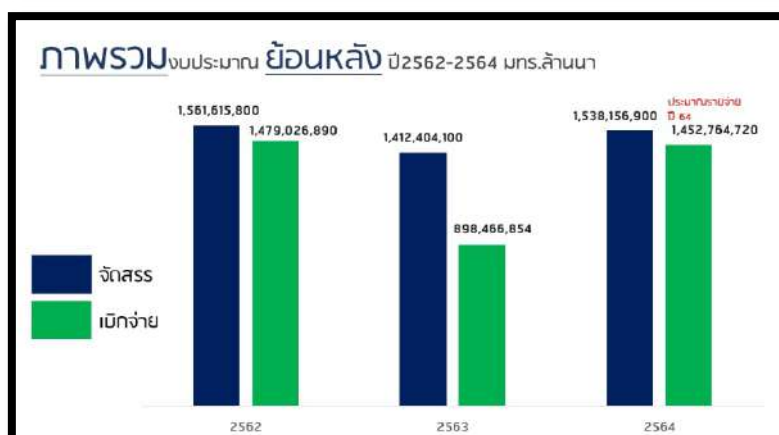
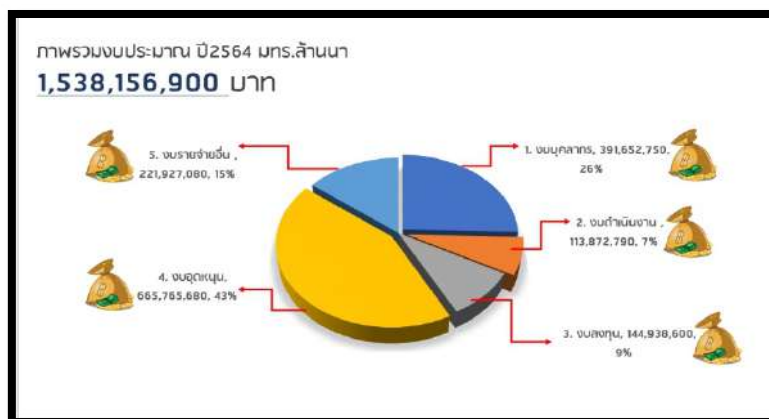
**มติที่ประชุม** มอบหมายทุกกลุ่มงานเร่งดำเนินการให้ข้อมูลเพื่อพัฒนาระบบโดยอ้างอิงจากองค์ความรู้ที่ได้รับจากการประชุมภายในกลุ่มงานเพื่อนำเสนอผู้พัฒนาระบบใช้ในปีงบประมาณต่อไป

#### 7.ผลสัมฤทธิ์

ได้แนวปฏิบัติที่ดีการการปรับปรุงแบบกระบวนการเสนอโครงการและรายงานผลโครงการผ่านระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานด้านนโยบายและแผน

ด้วยการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานด้านนโยบายและแผนโดยได้นำมาใช้งานจริงในการติดตามและประเมินผลโครงการและหาจุดที่เป็นปัญหาเพื่อจะดำเนินการในปีงบประมาณต่อไป

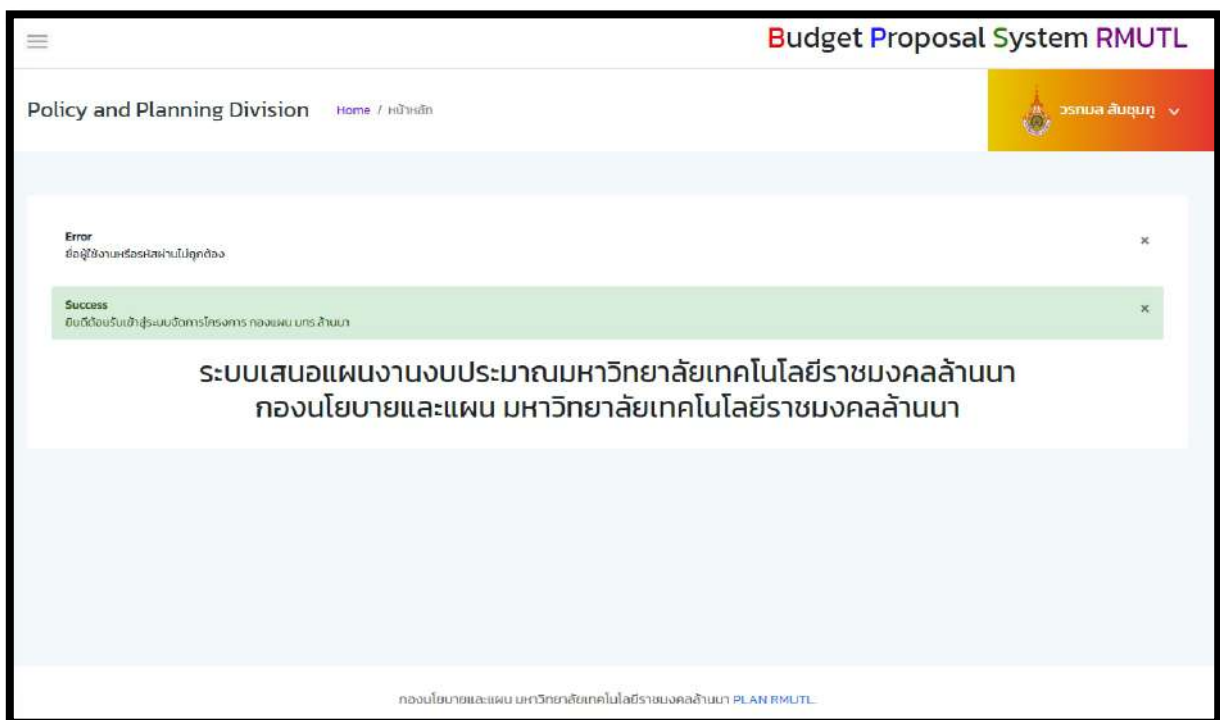
#### เอกสารการจัดทำแผนในรูปแบบเดิม





ภาพ ตัวอย่างเอกสารการจัดทำแผนงานโครงการงบประมาณที่มีหลากหลายรูปแบบ

### เอกสารการจัดทำแผนในรูปแบบใหม่



**Budget Proposal System RMUTL**

Policy and Planning Division  
Home / รายงาน โครงการ/กิจกรรม (ง.9) ตามตำแหน่งงาน

รายงาน ข้อมูลโครงการ/กิจกรรม (ง.9)

Show 10 entries Search:

ลำดับ	หมวดรายการ ง.8	ชื่อรายการ ง.8	ชื่อแผนงาน ง.8	รหัสโครงการ ง.9	ชื่อโครงการ ง.9	วันที่เริ่ม ง.9	วันที่สิ้นสุด ง.9	งบประมาณ ง.9	ผู้รับผิดชอบ ง.9	ไฟล์แนบ	Export data
1	งบอุดหนุนรายจ่ายอื่นๆ	แผนงานกิจกรรมนักศึกษา	แผนงานกิจกรรมนักศึกษา	2-506-01-84	โครงการจัดหาคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา	2019-10-01	2020-09-30	1,570,600	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ		
2	งบอุดหนุนรายจ่ายอื่นๆ	แผนงานกิจกรรมนักศึกษา	แผนงานกิจกรรมนักศึกษา	2-506-01-83	โครงการยกระดับประสิทธิภาพระบบการวัดกิจกรรมการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	2019-10-01	2020-09-30	2,206,740	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ		
3	งบอุดหนุนรายจ่ายอื่นๆ	แผนงานกิจกรรมนักศึกษา	แผนงานกิจกรรมนักศึกษา	2-506-01-82	โครงการพัฒนาระบบการให้บริการห้องสมุดดิจิทัล (Smart library)	2019-10-01	2020-09-30	2,000,000	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ		

ภาพ ตัวอย่างเอกสารการจัดทำแผนงานโครงการงบประมาณผ่านระบบสารสนเทศรูปแบบใหม่

## 8. ปัจจัยความสำเร็จ

1. ได้แนวปฏิบัติที่ดีการรูปแบบกระบวนการเสนอโครงการและรายงานผลโครงการผ่านระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานด้านนโยบายและแผน อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ได้ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานด้านนโยบายและแผนที่สามารถรองรับการจัดทำแผนงานงบประมาณในปีงบประมาณ 2565
3. มีการแนวปฏิบัติที่ดีมาใช้งานจริง และมีการขยายผลนำรูปแบบการทำงานติดตามผลการดำเนินโครงการและทดลองใช้ กับกลุ่มงานติดตามและประเมินผลโครงการ
4. ได้ระบบสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดทำแผนงานโครงการผ่านระบบออนไลน์

## 9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

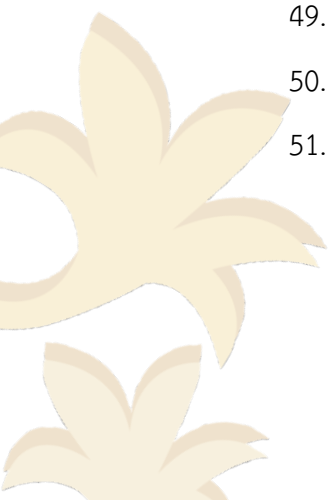
แนวทางการพัฒนาต่อไปจะมีการขยายผลนำไปใช้กับกลุ่มงานต่างๆ ภายในหน่วยงาน และภายนอกหน่วยงาน รวมถึง อาจมีข้อผิดพลาดในบางขั้นตอน ซึ่งบางขั้นตอนยังคงต้องใช้ บุคคลเข้าทำงานแทนระบบสารสนเทศต้องรอทำการพัฒนาต่อไป

# คณะกรรมการ

1. ผศ.เกรียงไกร	ธารพรศรี	ประธานคณะกรรมการ
2. ผศ.นทีชัย	ผัสดี	รองประธานคณะกรรมการ
3. นางสาวอรสา	ธรรมสร่างกูร	คณะกรรมการ
4. นางอังคณา สุขเกษม	มีเกษ	คณะกรรมการ
5. นางสาวโสภณา	สำราญ	คณะกรรมการ
6. นางณปภัทร	พันธุ์แก้ว	คณะกรรมการ
7. นายนรินทร์	จิตัน	คณะกรรมการ
8. นางสาวปวีณ์สุดา	บุษยธานินทร์	คณะกรรมการ
9. ผศ.ไกรลาศ	ดอนชัย	คณะกรรมการ
10. ผศ.เยาวนาถ	นรินทร์สรรค์ศักดิ์	คณะกรรมการ
11. นางสาวโบว์	ถิ่นโพธิ์วงศ์	คณะกรรมการ
12. นายธงชัย	เปียทา	คณะกรรมการ
13. นายจิรวัดน์	แก้วรากมูข	คณะกรรมการ
14. นางสาวสุคนธ์	วงศ์หาญ	คณะกรรมการ
15. ผศ.สันติ	ช่างเจรจา	คณะกรรมการ
16. นางมาลาริน	ประจำดี	คณะกรรมการ
17. นางศรัญญา	อินทร์คำเชื้อ	คณะกรรมการ
18. นางธานารัตน์	ฤทธิ์ไชวพัฒน์	คณะกรรมการ
19. นางสาวศัทรียา	ไชน้อย	คณะกรรมการ
20. ว่าที่ร.ต.วรกมล	สันชุมภู	คณะกรรมการ
21. นายศิขรินทร์	บุญจี	คณะกรรมการ
22. นายวิทยา	กวีวิทยาการภรณ์	คณะกรรมการ
23. นายจักรพงษ์	วุฒิรัตน์	คณะกรรมการ
24. นายศักดิ์นรินทร์	ชาวजू	คณะกรรมการ



25. นางสาวสุภาวดี	เดชธรรมรงค์	คณะทำงาน
26. นางสาวนิภาพร	ทาสีเขียว	คณะทำงาน
27. นางนงคราญ	สีไชย	คณะทำงาน
28. ว่าที่ร.ต.เกรียงไกร	ศรีประเสริฐ	คณะทำงาน
29. นางจิรพัชร์	วงศ์ทา	คณะทำงาน
30. นางสาวอุบลรัตน์	ชั้นท์แก้ว	คณะทำงาน
31. นางรัญชนา	นำอิน	คณะทำงาน
32. นางสาวอรสา	ธรรมสร่างกูร	คณะทำงาน
33. นางจันทร์เพ็ญ	สุวรรณ	คณะทำงาน
34. นางสาวณิชภา	ปัญญา	คณะทำงาน
35. นางณัฐนันท์	ศรีวรพจน์	คณะทำงาน
36. นางสาววราพร	สมมิตร	คณะทำงาน
37. นางสาวเสาวลักษณ์	พรหมมินทร์	คณะทำงาน
38. นางสาวภาสินี	ศิริประภา	คณะทำงาน
39. นางรักษ์คณา	กวางสิบสาม	คณะทำงาน
40. นางมนทิชา	ทับเกิด	คณะทำงาน
41. นางสาวน้ำฝน	อุ้นฤทธิ	คณะทำงาน
42. ผศ.พรรณพร	กุลมา	คณะทำงาน
43. นางณปภัช	พันธุ์แก้ว	คณะทำงาน
44. นางสาวเอื้องเหนือ	นิกรพันธุ์	คณะทำงาน
45. ผศ.ทงศักดิ์	ยาทะเล	คณะทำงาน
46. ผศ.ชินเนีย	รัตภัทร์	คณะทำงาน
47. นางสาวอรุณี	วงศ์ขาว	คณะทำงาน
48. นางอังคณา	สุขเกษม มีเกษ	คณะทำงาน
49. นางพรลักษณ์	วรัญญาชัยมลล์	คณะทำงาน
50. นางสาวสกุลนา	ฤกษ์เสน	คณะทำงาน
51. น.ส.ชูขวัญ	แสงทอง	คณะทำงาน



52. นายอำนาจ	อัยฟูใจ	คณะกรรมการ
53. น.ส.จรรยา	ศรีชุม	คณะกรรมการ
54. .ผศ.ชัยปฐมพร	ธนพัฒน์ปวงวัน	คณะกรรมการ
55. น.ส.วีรินทร์ภัทร์	สมมิตร	คณะกรรมการ
56. น.ส.ศศิธรดี	พานชาติรี	คณะกรรมการ
57. น.ส.ณิชชาพร	ธรรมสอน	คณะกรรมการ
58. น.ส.เสาวลักษณ์	จันทร์พรหม	คณะกรรมการ
59. นายวรรณพงษ์	เทียนนิมิต	คณะกรรมการ
60. ว่าที่ร.ต.รัชต์พงษ์	หอชัยรัตน์	เลขานุการคณะกรรมการ
61. นางสาวอารีรัตน์	พิมพ์นวน	ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการ
62. นางสาวรัตนภรณ์	สารภี	ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการ
63. นางสาวสุพิชฌาย์	ถาวรลิมปะพงศ์	ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการ





สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา  
98 หมู่ 8 ตำบลป่าป๋อง อำเภอ ดอยสะเก็ด  
จังหวัดเชียงใหม่ 50220  
โทร 053-266518 โทรสาร 053-266522