

## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

**ชื่อผลงาน** การจัดการองค์ความรู้กองพัฒนานักศึกษา

เรื่อง การให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของกองพัฒนานักศึกษา

อย่างมีประสิทธิภาพ

1.เจ้าของผลงาน นายศิรินทร์ บุญจี

2.สังกัด กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

3.ชุมชนนักปฏิบัติ  ด้านการผลิตบัณฑิต

ด้านการวิจัย

ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

4.ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

1. การให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของกองพัฒนานักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

2.สามารถนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการแก่บุคลากรและนักศึกษา ให้เป็นแนวปฏิบัติที่ดีและมีประสิทธิภาพได้

5.ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มีเป้าหมายในการพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีนโยบายที่ผลักดันให้มีการจัดการความรู้ทั่วทั้งมหาวิทยาลัยที่ตอบวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยมีการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัย (Tacit Knowledge) ถ่ายทอดไปสู่บุคลากรและนำไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบ (Explicit Knowledge) จนเกิดเป็นแนวปฏิบัติให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถ่ายทอดความรู้ภายในหน่วยงาน เป็นการสนับสนุนการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานที่เกิดจากการจัดการความรู้มากขึ้น มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการจัดการความรู้กับผู้เชี่ยวชาญ และระหว่างหน่วยงาน ตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปจัดการความรู้ในหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน ครอบคลุมทุกภารกิจของมหาวิทยาลัย โดยใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน เพิ่มประสิทธิภาพให้มีความก้าวหน้ามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป ซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาได้เล็งเห็นความสำคัญของการนำกระบวนการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพทั้งของคนและของงาน สามารถต่อยอดพัฒนาความรู้ภายในหน่วยงานและสามารถพัฒนามหาวิทยาลัย และกองพัฒนานักศึกษา จะได้นำการจัดการความรู้มาประกอบกับการพัฒนาความรู้ระบบ ในการทำงาน และการให้บริการกับบุคลากรและนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงใหม่ นั้น

เพื่อให้บุคลากรในกองพัฒนานักศึกษาได้ตระหนัก และเข้าใจถึงความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการความรู้มากขึ้น เมื่อมีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการจัดการความรู้กับผู้รู้ ผู้มีประสบการณ์ หรือผู้เชี่ยวชาญ และระหว่างหน่วยงานตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปจัดการความรู้ในหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรม ชัดเจนครอบคลุมในประเด็นยุทธศาสตร์ และการพัฒนาการ

บริหารจัดการและการสร้างฐานวัฒนธรรมในองค์กร มีองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในด้านที่เกี่ยวข้อง องค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย และตอบโจทย์การพัฒนาการศึกษา ของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา โดยใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน พัฒนาคณะ พัฒนาประสิทธิภาพ และคุณภาพของงานและคน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้มีความก้าวหน้าพามหาวิทยาลัยไปสู่องค์ความรู้แห่งการเรียนรู้ต่อไป

กองพัฒนานักศึกษา ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการนำกระบวนการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนานักศึกษา พัฒนางาน พัฒนาคุณภาพ ประสิทธิภาพของงานและคน พัฒนาหน่วยงาน และพัฒนาฐานความรู้ภายในหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและบังเกิดผลต่อการปฏิบัติด้านการพัฒนาองค์กร จึงได้จัดทำโครงการการจัดการองค์ความรู้ของพัฒนานักศึกษา เรื่อง การพัฒนาการให้บริการผ่านระบบออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อจัดการความรู้ในหัวข้อ การจัดการองค์ความรู้ของพัฒนานักศึกษา เรื่อง การให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของกองพัฒนานักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อส่งเสริมให้องค์กรใช้การจัดการองค์ความรู้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการปฏิบัติงาน และสามารถพัฒนานักศึกษาและงานให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพได้
3. เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี ในการพัฒนาแบบการประเมิน การให้บริการผ่านระบบออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการกับบุคลากรและนักศึกษา ในแต่ละงานของกองพัฒนานักศึกษา และการปฏิบัติงานของบุคลากรของกองพัฒนานักศึกษา

## 6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

มีการจัดการการระดมความคิดเห็นของบุคลากร กองพัฒนานักศึกษา โดยมีการจัดประชุมหารือร่วมกันภายในกองพัฒนานักศึกษา เพื่อร่วมกับวิเคราะห์และให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานที่พบปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ในแต่ละงานของกองพัฒนานักศึกษา แลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์จากการปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการกับบุคลากรและนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงใหม่ เพื่อให้ผู้รับบริการจากกองพัฒนานักศึกษา ได้ประเมินผลการรับบริการจากบุคลากรในกองพัฒนานักศึกษา ในงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะสามารถนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในการปฏิบัติงานของกองพัฒนานักศึกษา โดยสามารถจัดทำขั้นตอนต่าง ๆ ได้ดังนี้

## 1. การบ่งชี้ความรู้

-ตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) -คณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยกำหนด Knowledge Mapping โดยการบ่งชี้ความรู้เพื่อที่จะได้ดำเนินการ เขียนยื่นเสนอขออนุมัติ โครงการ จัดการความรู้ของกองพัฒนานักศึกษา ประจำปี 2565 เรื่อง การให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของกองพัฒนานักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

### การสร้างและแสวงหาความรู้

- คณะกรรมการดำเนินการประชุมจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวน 1 ครั้ง
- กำหนดให้ตัวแทนจากสถาบันที่เกี่ยวข้องกับการวัดผลมาให้ความรู้ในด้านการจัดทำแบบประเมิน
- กำหนดให้บุคลากรแต่ละคนได้แสดงความคิดเห็นคนละ 3-5 นาที
- บันทึกรายละเอียดความคิดเห็นที่ได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในกระดาษแบบฟอร์ม

## 2. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ

- คณะกรรมการดำเนินการช่วยกันสรุปประเด็นเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งตามงานในหน่วยงานต่าง ๆ ที่ให้บริการกับบุคลากรและนักศึกษา ตามหัวข้อและประเด็นความรู้ที่สำคัญในแต่ละครั้ง
- นำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มา ปรับปรุงทบทวนให้เป็นองค์ความรู้ ประเด็นการพัฒนาแบบการประเมิน การให้บริการผ่านระบบออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ

## 3. การประมวลและกลั่นกรองความรู้

- คณะกรรมการเรียบเรียง ตัดต่อ และ ปรับปรุงเนื้อหาให้มีคุณภาพดี รวมทั้งสรุป ประเด็น และกลั่นกรองความรู้จากการ แลกเปลี่ยนรู้ให้เป็นรูปแบบเอกสาร มาตรฐานเดียวกัน โดยใช้แบบฟอร์มแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อการพัฒนาการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของกองพัฒนานักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

### การเข้าถึงความรู้

- เสนอองค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์เรียบร้อยแล้วแก่ผู้บริหาร ในการเข้าถึงองค์ความรู้
- การป้อนความรู้ให้กับบุคลากรที่เป็นผู้ให้บริการกับบุคลากรและนักศึกษา ที่ได้รับผิดชอบมอบหมายงานใหม่เพื่อสามารถเรียนรู้งานได้ดีมากขึ้น

## 4. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- นำประเด็นความรู้ที่ได้ เผยแพร่ผ่านสารสนเทศ Facebook, Line , Blog เพื่อให้มีส่วนเกี่ยวข้องแสดงความคิดเห็น เพื่อแก้ไขปรับปรุง
- คณะกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ที่ได้นำความรู้ไปใช้ เพื่อแก้ไขปรับปรุง โดยการประชุม AAR

## 7. การเรียนรู้

- การนำความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน
- จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองพัฒนานักศึกษา ในงานต่าง ๆ กับบุคลากรและนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงใหม่

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

- 1.ความร่วมมือของบุคลากรภายใน กองพัฒนานักศึกษา ทุกคน
- 2.ความร่วมมือของผู้ใช้บริการ (บุคลากร และ นักศึกษา)
- 3.การเรียนรู้จากประสบการณ์แล้วนำมาใช้อย่างเหมาะสม
- 4.มีการสนับสนุนการหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 5.มีการตระหนักถึงความสำคัญในการใช้องค์ความรู้ต่อการพัฒนาองค์กรของบุคลากร
- 6.สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้และพัฒนาการทำงานให้เกิดประโยชน์
- 7.ลดการใช้ทรัพยากรที่สิ้นเปลือง (กระดาษ)

## 8.ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อ ๆ)

1. ผู้รับบริการ จากกองพัฒนานักศึกษา ให้ความสำคัญในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร และในงานต่าง ๆ ของกองพัฒนานักศึกษา ผ่านระบบออนไลน์
2. ความร่วมมือของบุคลากรกองพัฒนานักศึกษา ทุกคน
3. ผู้ปฏิบัติงาน หรือบุคลากร กองพัฒนานักศึกษา ทุกคนได้นำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองพัฒนานักศึกษา นำมาวิเคราะห์รายงานผลการประเมินทั้งคำแนะนำ ข้อเสนอแนะ เสนอต่อผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่จะเกิดผลประโยชน์ต่อผู้ให้บริการให้มากที่สุด อย่างเป็นประสิทธิภาพและประสิทธิผล และส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการรับบริการและประทับใจสูงสุด

## 9.ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

### ปัญหาและอุปสรรค

- ระยะเวลาในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการอาจจะน้อยเกินไป สำหรับ การให้บริการกับผู้ให้บริการ
- การให้บริการอาจจะยังไม่ครอบคลุมหรือทั่วถึงผู้ให้บริการ

### ข้อเสนอแนะ

- ควรมีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- มีรูปแบบการให้บริการกับผู้ให้บริการอย่างครอบคลุมและทั่วถึง

### แนวทางการพัฒนาต่อไป

- ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาการจัดการความรู้ให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่องและ