

## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

ชื่อผลงาน เทคนิคการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติภายในหน่วยงาน

1.เจ้าของผลงาน กองการศึกษา

2.สังกัด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก

3.ชุมชนนักปฏิบัติ

ด้านการผลิตบัณฑิต

ด้านการวิจัย

ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

4.ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

1. เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

2. เทคนิคหรือวิธีการนำ เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่นำมาใช้

3. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรม และวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

5.ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทและมีความสำคัญอย่างมากต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่สนับสนุน อำนวยความสะดวกในกระบวนการปฏิบัติงาน ตั้งแต่การสร้าง การจัดเก็บ การแบ่งปันความรู้ การประชาสัมพันธ์ ฯลฯ ให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ยังช่วยกระตุ้นให้คนในองค์กรเกิดการเรียนรู้ร่วมกันมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเกิดความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ต่าง ๆ ได้ในตลอดเวลา และเป็นแหล่งข้อมูลรองรับในเรื่องที่สนใจ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถส่งผลทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อการดำเนินการขององค์กร จึงจำเป็นต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ และเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคคลและองค์กร ให้เกิดการเรียนรู้ พัฒนาสมรรถนะและสามารถปรับตัวภายใต้สภาพแวดล้อมได้อย่างมีความสุขและยั่งยืนตลอดไป ซึ่งบุคลากรหน่วยงานภายในกองการศึกษา ได้ริเริ่มนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อความสะดวก รวดเร็ว สามารถเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้ อีกทั้งมีความตั้งใจที่จะหาวิธีดำเนินการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยต่อยุคปัจจุบันมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และความสามารถในการนำเครื่องมือต่าง ๆ ทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน รวบรวมความรู้ที่กระจายอยู่ในตัวของบุคคล ถ่ายทอดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความรู้ และนำความรู้นั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019(COVID - 19) รวมทั้งเป็นการสร้างความปลอดภัยแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก และเพื่อให้บุคลากรได้มีแนวปฏิบัติที่ดี ในเรื่อง “เทคนิคการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานกองการศึกษา” สามารถทำให้มีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ทันสมัยต่อยุคปัจจุบัน และสามารถเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้กับอาจารย์ บุคลากรนักศึกษา และหน่วยงานภายนอกได้อย่าง

รวดเร็ว ครอบคลุมถูกต้องและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นแนวปฏิบัติที่ดีต่อบุคลากรกองการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เทคนิคการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานกองการศึกษา
- 2) เพื่อให้บุคลากรได้เทคนิคการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานกองการศึกษา ที่มีประสิทธิภาพ

### 6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

กองการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก ได้จัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อค้นหาแนวทางการปฏิบัติที่ดีในเรื่อง เทคนิคการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติ โดยมุ่งเน้นการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างสรรค์วิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ ได้อย่างเหมาะสมทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน และได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ครบ ทั้ง 7 ขั้นตอน ที่ระบุไว้ในแผนงาน โดยเครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้คือกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งรูปแบบของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้ปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ เพื่อเป็นการรักษาระยะห่าง และลดความเสี่ยงในการแพร่เชื้อ

โดยที่ประชุมได้สรุปประเด็นการเรียนรู้ จำนวน 3 ประเด็น ได้แก่

1. เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน
2. เทคนิคหรือวิธีการนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน
3. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรม และวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

ทั้งนี้ ที่ประชุมได้สรุปประเด็น เทคนิคการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติ โดยรวบรวมความรู้ที่มีจัดทำเป็น “การทำแบบสอบถามออนไลน์ด้วย Google Forms ” และ การใช้โปรแกรม Canva เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการสร้างแบบสอบถามออนไลน์ และ การสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ ออนไลน์

## แนวปฏิบัติ เรื่อง “การสร้างแบบประเมิน ด้วย Google Forms”

Google Form เป็นส่วนหนึ่งในบริการของกลุ่ม Google Docs ที่ช่วยให้เราสร้างแบบสอบถามออนไลน์ หรือใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว โดยที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้งาน Google Form ผู้ใช้สามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้งาน ได้หลายรูปแบบ อาทิ เช่น การทำแบบฟอร์มสำรวจความคิดเห็น การทำแบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจ การทำแบบฟอร์ม ลงทะเบียน และการลงคะแนนเสียง เป็นต้น ทั้งนี้การใช้งานกูเกิลฟอร์มนั้น ผู้ใช้งานหรือผู้ที่สร้างแบบฟอร์มจะต้องมีบัญชี ของ Gmail หรือ Account ของ Google เสียก่อน ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานสร้างแบบฟอร์มผ่าน Web Browser ได้เลย โดยที่ไม่ต้องติดตั้งโปรแกรมใด ๆ ทั้งสิ้น ไม่ว่าจะใช้งาน Google Form ในงานเก็บข้อมูลรูปแบบไหน เก็บข้อมูลประเภทใด Google Form สามารถตอบโต้ให้กับผู้สร้างแบบสอบถามออนไลน์ได้ กองการศึกษา ได้นำ Google Form ซึ่งเป็น application หนึ่งของ Google application มาประยุกต์ใช้ในการสร้างแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการศึกษา รวมทั้งโครงการ/กิจกรรม ต่าง ๆ เพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ ตลอดจนพัฒนาเรื่องดังกล่าว ของกองการศึกษา โดยได้ทำเป็นคู่มือการใช้ Google Form เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการสร้างแบบสอบถามออนไลน์ รวมถึงสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ และเผยแพร่ให้หน่วยงานภายใต้กองการศึกษาและหน่วยงานอื่นที่สนใจ นำไปปรับใช้ คู่มือประกอบด้วย หัวข้อหลักๆ 5 หัวข้อ ดังนี้

1. ทำความรู้จัก Google Forms
  - Google Forms คืออะไร ?
  - ประโยชน์ของ Google Forms
2. การสร้าง Google Forms
  - การตั้งชื่อ Google Forms
  - คำสั่งสำคัญที่ควรรู้
  - การเพิ่มชื่อและรายละเอียดหัวข้อ
  - การสร้างข้อความคำถาม
  - รายละเอียดและวิธีการใช้รูปแบบการตอบคำถาม
  - การ “ทำสำเนา” ข้อคำถาม
  - การ “ลบ” ข้อคำถาม
  - การบังคับให้ต้องตอบคำถามนั้น ๆ ด้วยคำสั่ง “จำเป็น” (Required)
  - การตั้งค่าแบบสอบถาม Google Forms
  - การออกแบบและตกแต่งธีมของ Google Forms
  - การ “แสดงตัวอย่าง”แบบสอบถาม Google Forms
3. การเผยแพร่แบบฟอร์มและดูผลการตอบกลับ
  - การ “ส่ง” (Send) และเผยแพร่ชุดแบบสอบถาม Google Forms
  - การดูผลการตอบกลับ (Responses)
4. การนำผลคำตอบมาประมวลผลและวิเคราะห์ผล
5. ประเด็นที่พึงสังเกต

## แนวปฏิบัติ เรื่อง การใช้โปรแกรม CANVA ในการสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ ออนไลน์

การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานกองการศึกษา เป็นกระบวนการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก กับบุคคลหรือ สังคม เพื่อสร้างความเข้าใจ ความรู้ เกี่ยวกับการกิจของหน่วยงาน กิจกรรมต่าง ๆ ที่หน่วยงาน ดำเนินการก่อให้เกิดการผสมผสานแนวทางความรู้สึก การสนับสนุน ความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน จึงถือได้ว่าการประชาสัมพันธ์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการบริหารงานต่าง ๆ ในยุคปัจจุบันการสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ข้อมูล นิยมสื่อสารผ่านช่องทาง การ สื่อสารต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook , Youtube Channel , Line ฯลฯ ซึ่งข้อมูล ที่จะนำไปใช้ในการสื่อสารในปัจจุบัน ก็มีหลากหลายรูปแบบ หนึ่งในนั้นก็คือ การทำ Infographic เป็น การนำข้อมูลหรือความรู้มาสรุปเป็นสารสนเทศ ในลักษณะของกราฟิกที่ออกแบบเป็นภาพนิ่งหรือ ภาพเคลื่อนไหว ดูแล้วเข้าใจง่ายในเวลารวดเร็วและชัดเจน สามารถสื่อให้ผู้ชมเข้าใจความหมายของข้อมูลทั้งหมดได้ โดยไม่จำเป็นต้องมีผู้นำเสนอมาช่วยขยายความเข้าใจ อีก การออกแบบอินโฟกราฟิกส์ เป็นการนำข้อมูลที่เข้าใจยากหรือข้อมูลที่เป็นตัวหนังสือจำนวนมาก มา นำเสนอในรูปแบบต่าง ๆ อย่างสร้างสรรค์ ให้สามารถเล่าเรื่องได้ด้วยตัวเอง มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ หัวข้อที่น่าสนใจ ภาพและ เสียง ซึ่งจะต้องรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ให้เพียงพอ แล้วนำมาสรุป วิเคราะห์ เรียบเรียง แสดงออกมาเป็น ภาพ ลายเส้น สัญลักษณ์ กราฟ แผนภูมิ ไดอะแกรม ตาราง แผนที่ ฯลฯ ก็จะช่วยดึงดูด ความสนใจได้ดี ช่วยลดเวลาในการอธิบายเพิ่มเติม จัดทำให้มี ความสวยงาม น่าสนใจ เข้าใจง่าย สามารถจดจำ ได้นาน ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น กองการศึกษาจึงได้นำวิธีการสร้างสื่อประชาสัมพันธ์โดย โปรแกรม Canva เนื่องจากเห็นว่าการสร้างความรู้ ความเข้าใจในการกิจของกองการศึกษาซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่ จะต้องดำเนินการ และจะต้องสื่อสารให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ และโปรแกรม Canva ก็เป็นแพลตฟอร์มที่ ช่วยให้การจัดทำสื่อ เป็นเรื่องที่ยง่ายขึ้น โดยการออกแบบซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ คือ นำไปใช้เรียนรู้ในการแก้ปัญหา การสื่อสาร ออกแบบอย่างไรให้ผู้รับสารพอใจหรือชื่นชอบ โดยผู้ออกแบบจะต้องถ่ายทอดเรื่องราวในการ ออกแบบที่ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจในข้อความที่ต้องการสื่อสารให้มากขึ้น ดังนั้น จึงได้นำวิธีการออกแบบการ สื่อสารด้วยโปรแกรม CANVA มาเป็นแนวปฏิบัติเพื่อให้บุคลากรในกองการศึกษาได้นำไปใช้ในการสร้างสื่อ ประชาสัมพันธ์ ซึ่งได้จัดทำเป็นคู่มือการใช้โปรแกรม Canva เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ ออนไลน์ ที่น่าสนใจ เข้าใจง่าย ส่งผลให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานภายใต้กอง การศึกษาและหน่วยงานอื่นที่สนใจ นำไปปรับใช้ คู่มือประกอบด้วย หัวข้อหลักๆ 4 หัวข้อ ดังนี้

1. ทำความรู้จักกับโปรแกรม Canva
  2. เรื่องน่ารู้เกี่ยวกับการใช้ โปรแกรมตกแต่งรูป Canva
  3. วิธีการใช้งาน โปรแกรมตกแต่งรูป Canva
  4. แบบฝึกหัดการทำโปสเตอร์ “ผ้าไทย ใส่ให้สนุก”
    - เริ่มออกแบบชิ้นงาน
    - ออกแบบด้วยแม่แบบ
    - ตกแต่งชิ้นงาน
      - การเปลี่ยนรูปภาพ
      - การเปลี่ยนข้อความ การเพิ่มข้อความ เปลี่ยนฟอนต์หรือรูปแบบตัวอักษร
- เพิ่ม-ลดขนาดตัวหนังสือ
- การเปลี่ยนสีพื้นหลัง
  - การใส่องค์ประกอบ
  - การบันทึกภาพและการแชร์ไปยังแอฟพลิเคชั่นต่าง ๆ

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

#### เชิงปริมาณ

- 1) ความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนของเทคโนโลยีสารสนเทศภายในหน่วยงานกองการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80
- 2) ได้เทคนิคการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานกองการศึกษา ที่มีประสิทธิภาพ จำนวนไม่น้อยกว่า 1 เรื่อง

#### เชิงคุณภาพ

- 1) บุคลากรทุกหน่วยงานมีการนำองค์ความรู้ด้านเทคนิคการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานกองการศึกษา ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) มีการดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ครบ 7 ขั้นตอน (บ่งชี้ความรู้,สร้างแสวงหาความรู้,จัดการให้เป็นระบบ, ประมวลและกลั่นกรองความรู้, การเข้าถึงความรู้, การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้,การเรียนรู้)
- 3) มีการนำแนวปฏิบัติที่ดีไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

#### 8.ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

1. บุคลากรต้องมีความมุ่งมั่นและยอมรับในการใช้นวัตกรรมรูปแบบใหม่ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน
2. เทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการเรียนรู้

#### 9.ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

- บุคลากรผู้เข้าร่วมกิจกรรม KM มีการกิจหลายด้าน ทำให้การดำเนินกิจกรรมไม่เป็นไปตามกำหนดระยะเวลาได้อย่างครบถ้วนตามที่กำหนด
- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านเทคนิคการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน ปัจจุบันมีจำนวนน้อย และยังไม่มียุทธศาสตร์ที่มีความหลากหลายในการนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน