**บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี**

**ชื่อผลงาน** การจัดการความรู้วิทยาลัยเทคโนโลยีและสหวิทยาการ

เรื่อง การบริหารจัดการในสถานการณ์ไม่ปกติ

**1. เจ้าของผลงาน** สายสนับสนุน วิทยาลัยเทคโนโลยีและสหวิทยาการ

**2. สังกัด** วิทยาลัยเทคโนโลยีและสหวิทยาการ

**3. ชุมชนนักปฏิบัติ** □ ด้านการผลิตบัณฑิต

□ ด้านการวิจัย

☑ ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

**4. ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)**

เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVIC-19) ที่มีการแพร่ระบาด ส่งผลให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาประกาศให้มีการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ และให้บุคลากรในสังกัดทำงานที่บ้าน (Work from Home) โดยให้สลับกันมาทำงานที่สำนักงานวิทยาลัยเทคโนโลยีและสหวิทยาการได้ไม่เกินร้อยละ 50 แต่งานที่รับผิดชอบจะต้องสามารถดำเนินการได้เหมือนในภาวะปกติ รวมถึงการให้บริการนักศึกษาและ/หรือผู้ปกครองได้ การนำกระบวนการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการหาแนวทางปฏิบัติที่ดีในการบริหารจัดการในสถานการณ์ไม่ปกติ เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปใช้ให้เป็นระบบการปรับรูปแบบการทำงานที่ตอบโจทย์ลักษณะงาน และการใช้กลยุทธ์ใหม่ ๆ เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งจากการรวบรวม และสังเคราะห์ข้อมูล ทางวิทยาลัยได้แนวทางในการบริหารงานจัดการในสถานการณ์ไม่ปกติ ดังนี้ คือ 1. การวิเคราะห์ลักษณะงานภายในองค์กร 2. การส่งเสริมให้บุคลากรปรับตัวกับการนำระบบออนไลน์ต่างๆ มาใช้ในการประสานงาน การดำเนินกิจกรรม การสื่อสารทางออนไลน์ ตลอดจนการติดตามงาน 3. การสร้างช่องทางการสื่อสารสำหรับติดต่อประสานงานภายในองค์กร สำหรับบุคลากร นักศึกษาและผู้ปกครอง 4. การประเมินรูปแบบการทำงานผ่านช่องทางออนไลน์และออนไซต์

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

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มีเป้าหมายในการพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีนโยบายที่ผลักดันให้มีการจัดการความรู้ทั่วทั้งมหาวิทยาลัยที่ตอบวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยฯ และงานบริการนักศึกษาและ/หรือผู้ปกครองที่สำคัญ ยังสามารถดำเนินงานหรือให้บริการได้อย่างต่อเนื่องไม่สะดุดหยุดลงแม้ว่าจะประสบกับวิกฤตการณ์ภัยพิบัติต่างๆ และเพื่อให้การบริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้มีการทบทวนและปรับปรุงแผนการดำเนินงาน และหาแนวทางในการปฏิบัติที่ดีในสถานการณ์ที่ไม่ปกติ

ซึ่งวิทยาลัยเทคโนโลยีและสหวิทยาการ ได้เล็งเห็นความสำคัญของ การนำกระบวนการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการหาแนวทางปฏิบัติที่ดีในการบริหารจัดการในสถานการณ์ไม่ปกติ เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปใช้ และปรับปรุงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการดำเนินภารกิจการให้บริการนักศึกษาและ/หรือผู้ปกครองได้อย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งให้สามารถนำไปปฏิบัติได้ ทำให้การบริหารจัดการของวิทยาลัยฯ สามารถดำเนินการไปได้อย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ

**6. แนวทางการปฏิบัติที่ดี**

**6.1 การวิเคราะห์ลักษณะงานภายในองค์กร**

การวิเคราะห์ลักษณะงานภายในองค์กรที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนไปจากสถานการณ์ปกติ โดยแบ่งลักษณะงานที่สามารถดำเนินการในรูปแบบออนไลน์ (Online) อาทิ การประชุม การจัดส่งเอกสารเวียนภายในองค์กร การถาม-ตอบ การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และรูปแบบออนไซต์ (On-site) สำหรับลักษณะงานที่ต้องมีการดำเนินการด้านเอกสาร ลายลักษณ์อักษร เอกสารที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบของมหาวิทยาลัยฯ โดยในระหว่างออนไซต์มีการควบคุมจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม หรือเข้าร่วมกิจกรรม โดยยึดตามมาตรการการควบคุมโรคของจังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนต้องใส่หน้ากากอนามัย และเว้นระยะห่างตามที่กรมควบคุมโรคจำกัด

**6.2 การส่งเสริมให้บุคลากรปรับตัวกับการนำระบบออนไลน์ต่างๆ มาใช้ในการประสานงาน การดำเนินกิจกรรม การสื่อสารทางออนไลน์ ตลอดจนการติดตามงาน**

มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนการทำงานแบบระยะไกลมากขึ้นผ่านแอปพลิเคชั่นต่างๆของทางมหาวิทยาลัย และออนไลน์แอปพลิเคชั่น เช่น MS team, Zoom, E-Office, Web page, Line, Facebookเป็นต้น โดยให้ผู้รับผิดชอบงานในตำแหน่งนั้นๆ เป็นผู้ควบคุมดูแลข้อมูลที่สอดคล้องกับงานของตำแหน่งของตนเอง

**6.3 การสร้างช่องทางการสื่อสารสำหรับติดต่อประสานงานภายในองค์กร สำหรับบุคลากร นักศึกษาและผู้ปกครอง**

มีการกำหนดและสร้างช่องทางการสื่อสารสำหรับติดต่อประสานงานในแต่ละส่วนงานอย่างชัดเจน เช่น ช่องทางการสื่อสารภายในของบุคลากรภายในองค์กร เน้นการใช้อีเมลล์ของมหาวิทยาลัย กลุ่มแอปพลิเคชั่นไลน์ขององค์กร และเพจเฟสบุ๊คของทางวิทยาลัยฯ สำหรับการติดต่อประสานงานกับนักศึกษาและผู้ปกครอง เน้นการใช้เวปไซต์ของวิทยาลัยฯ ช่องทางติดต่อประสานงานผ่านกลุ่มที่ปรึกษาและผู้ปกครอง ผ่านแอปพลิเคชั่นต่างๆ โดยมีการนำคำถามที่พบบ่อย จัดทำเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้แก่นักศึกษาและผู้ปกครอง ตลอดจนสรุปขั้นตอนการดำเนินงานในรูปแบบอินโฟกราฟฟิคเพื่อให้เข้าใจง่ายและสะดวกแก่ผู้รับบริการ

**6.4 การประเมินรูปแบบการทำงานผ่านช่องทางออนไลน์และออนไซต์**

มีการแลกเปลี่ยนพูดคุยถึงปัญหาและอุปสรรคที่พบในการทำงานในสถานการไม่ปกติ ข้อกำจัดของงาน ตลอดจนแลกเปลี่ยนวิธีการแก้ปัญหาเพื่อนำไปสู่แนวทางการแก้ไข หรือปรับกระบวนการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน มุ่งเน้นการปรับวิธีการทำงานโดยให้ความสำคัญต่อการสร้างความยืดหยุ่นในการทำงานสำหรับทุกตำแหน่ง

**7. ผลสัมฤทธิ์**

7.1ได้แนวทางการบริหารจัดการในสถานการณ์ไม่ปกติ

7.2 บุคลากรของวิทยาลัยฯ เป็นกลุ่มบุคคลที่พร้อมสำหรับการเรียนรู้ ซึ่งทำให้สามารถเรียนรู้และปรับตัวกับการใช้เทคโนโลยีในการทำงานได้ดี

7.3 บุคลากรมีความรู้ในการใช้สื่อต่างๆเข้ามาช่วยในการทำงาน

7.4 ทุกส่วนงานสามารถบริหารจัดการงานในส่วนความรับผิดชอบของตนให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดได้

**8. ปัจจัยความสำเร็จ**

8.1 วิทยาลัยฯมีการใช้ระบบรับส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ขอมาช่วยในการทำงาน ทำให้ผู้บริหารสามารถเกษียณหนังสือทางออนไลน์ได้ จึงทำให้เอกสารสามารถดำเนินการต่อไปได้

8.2งานของสายสนับสนุนวิทยาลัยฯมีการแบ่งงานที่แยกออกจากกัน คือ 1 งานจะอยู่ที่คนเดียว ทำให้งานสามารถเสร็จได้โดยที่ไม่ต้องรอหรือส่งต่อ

**9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป**

9.1 เอกสารบางฉบับจำเป็นต้องใช้เอกสารตัวจริงหรือต้องใช้รายเซ็นจริงจึงต้องใช้เวลาในการเดินเอกสารนาน เพราะจะต้องผ่านไปตามลำดับสายงาน ซึ่งจะมีการเข้ามาทำงานไม่ตรงกันหรือสลับกัน

** **

** **