

บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

ชื่อผลงาน เทคนิคการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

1. เจ้าของผลงาน กองการศึกษา ร่วมกับ กองบริหารทรัพยากร
2. สังกัด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง
3. ชุมชนนักปฏิบัติ ด้านการผลิตบัณฑิต
 ด้านการวิจัย
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน
4. ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)
 - 4.1 ด้านเทคนิคในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ
 - 4.2 ปัญหาอุปสรรคการใช้เทคนิคในการปฏิบัติงาน
 - 4.3 ข้อเสนอแนะการใช้เทคนิคในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

5. ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

การปฏิบัติงานขององค์กร มีสิ่งที่มีมุ่งหวังจากการปฏิบัติงาน คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยผู้ปฏิบัติงาน จะต้องมีความสัมพันธ์พื้นฐาน ทั้งความรับผิดชอบ ความสามารถและความพร้อมในการทำงาน ภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับ และเป้าหมายความสำเร็จของงาน จะต้องเสร็จทันเวลา มีความถูกต้อง มีมาตรฐาน และเกิดประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคลมีวิธีการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความยืดหยุ่นและการนำเทคนิคต่างๆ มาปรับใช้ หรือปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ สำเร็จตามเป้าหมาย และตรงตามระยะเวลา การแลกเปลี่ยนความรู้เรื่องเทคนิคการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้น จึงเป็นแนวทางในการแลกเปลี่ยนแนวคิดและเทคนิคของแต่ละบุคคลในการปฏิบัติงาน ทำให้ได้เทคนิคและนำไปปรับใช้ในการทำงานให้เกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การจัดการความรู้เรื่องเทคนิคในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ดำเนินการโดยการจัดกิจกรรมเติมเต็มความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบ่งปันความรู้จนได้องค์ความรู้เกี่ยวกับการเทคนิคในการปฏิบัติงาน ผลการดำเนินการจัดการความรู้ดังกล่าว ทำให้บุคลากรสายสนับสนุน ได้มีองค์ความรู้และแนวคิดใหม่ๆ ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ และเกิดประสิทธิภาพ การมีเทคนิคในการปฏิบัติงาน ช่วยให้สามารถทำงานรวดเร็วขึ้น ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน จนเกิดประสิทธิภาพ ส่งผลให้ได้งานมาตรฐานเดียวกัน องค์กรมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์ของการใช้เทคนิคการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

- เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร
- เพื่อให้การปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- เพื่อให้แนวทางและประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ของการใช้เทคนิคในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

1. เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร
2. เพื่อให้การปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ
4. ทำให้งานมีคุณภาพตามเป้าหมายและสำเร็จตามกรอบเวลา
5. ทำให้ทราบถึงเทคนิคในการทำงานและปรับใช้ให้เหมาะกับงานที่รับผิดชอบ
6. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน
7. ทำให้มีการวางแผนงานที่ชัดเจน
8. ทำให้มีการจัดการและการบริหารเวลาในการทำงาน
9. มีการออกแบบวิธีการปฏิบัติงานใหม่และพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน
10. ช่วยให้การดำเนินงานเป็นมืออาชีพ
11. ช่วยให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน
12. ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน
13. ช่วยให้มีการพัฒนาบุคลิกภาพด้านต่างๆ
14. นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน
15. ทำให้มองเห็นโอกาส/ทางเลือกเพิ่มเติม ที่ช่วยในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ
16. ทำให้มีศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ
17. ทำให้มีเกิดความคิดสร้างสรรค์ คิดนอกกรอบ และนำมาปรับใช้ในการทำงานแบบเชิงรุก
18. มีการพัฒนาตนเอง และพัฒนาทักษะด้านต่างๆ สามารถนำศักยภาพของตนเอง มาใช้ในการทำงานให้สำเร็จได้
19. มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ มาช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกและช่วยให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้รวดเร็ว
20. มีการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบของงาน และเรียนรู้งานร่วมกัน สามารถทำงานแทนกันได้ เพื่อให้งานสำเร็จ

6. แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

6.1 ขั้นตอนกระบวนการในการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี

6.1.1 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ เวียดนามสั่งให้คณะกรรมการ
รับทราบ

6.1.2 ดำเนินการจัดประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ ในวันที่ 3 พฤษภาคม 2565 ณ
ห้องประชุมกองการศึกษา อาคารอำนวยการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง เพื่อคัดเลือก
ประเด็นความรู้และบุคลากรกลุ่มเป้าหมาย หัวข้อที่ได้รับการคัดเลือก คือ เรื่อง เทคนิคการปฏิบัติงานให้มี
ประสิทธิภาพ และร่วมกันจัดทำแผนการจัดการองค์ความรู้ (KM Action Plan)

6.1.3 คณะกรรมการจัดการความรู้เข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการจัดการความรู้
(ส่วนกลาง) โดยประชุมออนไลน์ผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ Microsoft Teams เพื่อรับฟังแนวทางการจัดทำ
แผนและการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้

6.1.4 วางแผนการสร้างและแสวงหาความรู้ โดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวน 2
ครั้งต่อปี โดยกำหนดระยะเวลาดำเนินกิจกรรมในวันพุธ

6.1.5 คณะกรรมการเข้าร่วมประชุม เพื่อระดมสมองเล่าประสบการณ์การทำงาน และ
เทคนิคในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล โดยมีผู้จัดบันทึกข้อมูล

6.1.6 คณะกรรมการเข้าร่วมประชุมจัดการองค์ความรู้เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้จากการระดม
ความคิดมากลั่นกรองให้เป็นหมวดหมู่เดียวกัน ปรับปรุงการใช้ภาษาหรือการใช้คำพูดให้อยู่ในรูปแบบเดียวกัน
เพื่อนำไปวางแผนพัฒนาการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

6.1.7 สรุปผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และบันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดีนำไปเผยแพร่ใน
เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย

6.1.8 ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในหน่วยงานนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ โดยช่องทาง
Online เช่น Line กลุ่ม Facebook ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง และแจ้งเวียน
หนังสือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6.1.9 คณะกรรมการสรุปข้อเสนอแนะ หรือปัญหาที่ได้รับจากบุคลากรที่ได้นำเทคนิคไป
ปฏิบัติงาน มาปรับปรุง/พัฒนาแนวทางในการปรับใช้เทคนิคในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

6.1.10 บุคลากรและคณะกรรมการแต่ละงานดำเนินการนำองค์ความรู้มาจัดทำคู่มือการ
ปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและสื่อสารกับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกที่มารับบริการ
ให้มีความเข้าใจง่าย ถูกต้อง และรวดเร็ว

6.2 แนวทางการปฏิบัติที่ดี (Best Practice)

แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือนำไปสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ และมีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ ที่ได้บันทึกเป็นเอกสาร และเผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ (วิจารณ์ พานิช, 2548)

จากขั้นตอนกระบวนการในการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีในประเด็นการจัดการความรู้เรื่อง “เทคนิคการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ” ทำให้เกิดแนวทางปฏิบัติที่ดีที่จะนำไปใช้ดังต่อไปนี้

หัวข้อแนวปฏิบัติ	แนวปฏิบัติที่ดี
1. ด้านเทคนิคในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ	เทคนิคในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ดังนี้ <ol style="list-style-type: none">1. รู้ขอบเขตของงานที่รับผิดชอบ และแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน2. มีการวางแผนการทำงาน มีเป้าหมายที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน และทำงานตามกำหนดของแผนการทำงาน3. มีการบริหารจัดการ จัดลำดับความสำคัญของงาน และบริหารจัดการเวลาในการทำงาน4. เตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน ทั้งความพร้อมของร่างกายและจิตใจ รวมถึงความพร้อมด้านสถานที่ และเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เช่น เตรียมความพร้อมการให้บริการห้องปฏิบัติการ, จัดเตรียมสารเคมี, คอมพิวเตอร์ เป็นต้น5. ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศของราชการและองค์กร รวมถึงปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร6. มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน ทำงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม7. มีคุณสมบัติพื้นฐานในการปฏิบัติงาน เช่น การตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบในการทำงาน ความซื่อสัตย์สุจริต ฯลฯ8. การปฏิบัติงานต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ ทำงานให้สำเร็จตามระยะเวลา และไม่ค้างงานที่รับผิดชอบ9. การปฏิบัติงานด้านบริการ จะต้องมิจิตบริการ มีความพร้อมในการให้บริการ มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ใ้วจาสุขภาพ มีน้ำใจกับเพื่อนร่วมงาน มีความจริงใจในการให้บริการ และให้บริการที่ดี และรวดเร็ว

หัวข้อแนวปฏิบัติ	แนวปฏิบัติที่ดี
	<p>10. การปฏิบัติงานด้านการประสานงาน จะต้องมิตักขะการติดต่อสื่อสารที่ดี มีความเข้าใจในการสื่อสาร การสื่อความหมาย เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน และถูกต้อง อีกทั้งยังต้องศึกษาบริบทของแต่ละบุคคล และมีเทคนิคการประสานงานในระดับต่างๆ</p> <p>11. ปฏิบัติงานจะต้องสร้างความประทับใจและพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ</p> <p>12. แสวงหาความรู้ใหม่ๆ เพิ่มพูนความรู้รอบด้าน ทั้งที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบและด้านอื่นๆ เช่น ความรู้ด้านเทคโนโลยี และสื่อใหม่ๆ, การเงินและคลัง, งานวิจัย ฯลฯ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทาง รวมถึงมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และนำความรู้ใหม่มาปรับใช้ในการทำงาน</p> <p>13. ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ และยังคงต้องรอบรู้หลากหลาย เรียนรู้งานร่วมกัน เพื่อที่จะสามารถทำงานแทนกันได้</p> <p>14. ศึกษาและจะต้องมิตักขะในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อนำเทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนการทำงาน และใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการให้บริการ ให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย และรวดเร็ว</p> <p>15. ต้องมิตักขะการแก้ไขปัญหา/อุปสรรคในสถานการณ์ต่างๆ วิเคราะห์ปัญหาในการทำงาน และศึกษาสถานการณ์ต่างๆ และปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน</p> <p>16. ปรับเปลี่ยนการทำงานแบบเชิงรุกมากขึ้น ทำงานนอกกรอบกล้าเสนอความคิดเห็น</p> <p>17. มองหาโอกาสในการทำงานให้เข้าบริบทกับงานที่ดำเนินการ หาแนวทางในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ และตรงตามเป้าหมาย</p> <p>18. มีทักษะด้านวิชาการ ให้บริการวิชาการและถ่ายทอดความรู้ เช่น ทักขะการเขียนข้อเสนอโครงการ รายงานวิจัย และส่งเสริมข้อเสนอองงานวิจัย</p> <p>19. เรียนรู้และแลกเปลี่ยนข้อมูลในการทำงานร่วมกันภายในและภายนอกองค์กร นำมาพัฒนาในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ</p> <p>20. เน้นปฏิบัติงานตามหลักการ PDCA โดยนำวงจรบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทำงานอย่างเป็นระบบ มีเป้าหมายเพื่อแก้ปัญหา รวมทั้งการพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง</p>

หัวข้อแนวปฏิบัติ	แนวปฏิบัติที่ดี
2. ปัญหาอุปสรรคการใช้เทคนิคในการปฏิบัติงาน	1. ขาดการวางแผนการทำงาน 2. ข้อจำกัดทางด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ ขาดความทันสมัย ทำให้ปฏิบัติงานได้ไม่เต็มศักยภาพ
3. ข้อเสนอแนะการใช้เทคนิคในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ	1. ควรมีการจัดตั้งกลุ่มย่อยในการแลกเปลี่ยนเทคนิคในการปฏิบัติงาน 2. นำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย หรือซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ที่มหาวิทยาลัยจัดซื้อ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

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

7.1 บุคลากรสายสนับสนุนมีการนำองค์ความรู้ด้านเทคนิคการปฏิบัติงานไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร

7.2 บุคลากรสายสนับสนุน ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกิดแนวปฏิบัติที่ดีและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

8. ปัจจัยความสำเร็จ

8.1 ส่งเสริมให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้

8.2 การมีส่วนร่วมของบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในทุกส่วนงาน

8.3 การพัฒนาบุคลากรให้ทำปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร

8.4 การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม

8.5 การส่งเสริมการทำงานร่วมกันเป็นทีม และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี

8.6 บุคลากรมีการพัฒนาตนเองและทักษะด้านต่างๆ นำเทคนิคมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

8.7 บุคลากรทุกคนมีการนำเทคนิคไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร จนงานมีประสิทธิภาพ และสำเร็จตามแผนการทำงาน

9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

9.1 บุคลากรขาดแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงาน

9.2 บุคลากรขาดการวางแผนการทำงาน

9.3 ข้อจำกัดทางด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ ขาดความทันสมัย ทำให้ปฏิบัติงานได้ไม่เต็มศักยภาพ

9.4 มหาวิทยาลัยฯ ขาดงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร เนื่องจากงบประมาณที่มาจากงบประมาณเงินรายได้ไม่เพียงพอ

ภาพประกอบการดำเนินกิจกรรม

จัดกิจกรรมเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการความรู้ (KM) ประเด็นด้านประเด็นยุทธศาสตร์ การพัฒนาการบริหารจัดการและการสร้างฐานวัฒนธรรมองค์กร องค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และพันธกิจของมหาวิทยาลัยฯ ในหัวข้อ “เทคนิคการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ” ในวันพุธที่ 18 พฤษภาคม 2565 ณ ห้องประชุม 1 อาคารอำนวยการ



