

## บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

### ชื่อผลงาน เทคนิคการปฏิบัติงานให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล

1. เจ้าของผลงาน กองการศึกษา ร่วมกับกองบริหารทรัพยากร
2. สังกัด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง
3. ชุมชนนักปฏิบัติ  ด้านการผลิตบัณฑิต  
 ด้านการวิจัย  
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

#### 4. ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

- 4.1 วิธีการปฏิบัติงานหรือเทคนิคโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
- 4.2 ปัญหาและอุปสรรคจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน
- 4.3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

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

ปัจจุบันการปฏิบัติงานขององค์กรมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน ส่งผลให้งานเกิดประสิทธิภาพเป็นไปตามเป้าหมาย การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้องค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนการทำงานรูปแบบเดิมเป็นการปฏิบัติต่องานที่นำเอาเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ ซึ่งเป็นการยกระดับการปฏิบัติงานและการให้บริการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารจัดการ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าถึงและปฏิบัติงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายให้น้อยลงอีกด้วย นอกจากนี้ การปฏิบัติงานขององค์กรมีสิ่งที่มีมุ่งหวังจากการปฏิบัติงาน คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ความสามารถและความพร้อมในการทำงาน ภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับ และเป้าหมายความสำเร็จของงานเสร็จทันกรอบระยะเวลา ผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคลมีวิธีการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีการนำเทคนิคด้านเทคโนโลยีต่างๆ มาปรับใช้หรือปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน

ดังนั้น บุคลากรต้องมีการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ เพื่อมาใช้ในการพัฒนาตนเอง อยู่เสมอ มีการพัฒนาและนำความรู้ ทักษะมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น การนำเทคโนโลยีทันสมัยมาปรับใช้ในองค์กร ต้องมีการวางแผน เตรียมความพร้อมความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรทุกระดับในองค์กร เพื่อให้สามารถปรับตัวให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล มีความพร้อมที่สามารถนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามความเหมาะสมการแลกเปลี่ยนความรู้เรื่องเทคนิคการปฏิบัติงานให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลนั้น จึงเป็นแนวทางในการแลกเปลี่ยนแนวคิดและเทคนิคของแต่ละบุคคลในการปฏิบัติงาน ทำให้ได้เทคนิคและนำไปปรับใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การจัดการความรู้เรื่องเทคนิคการปฏิบัติงานให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล ดำเนินการจัดกิจกรรมเติมเต็มความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบ่งปันความรู้จนได้องค์ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการปฏิบัติงาน ผลการดำเนินการจัดการความรู้ดังกล่าว ทำให้บุคลากรสายสนับสนุนได้มีองค์ความรู้และแนวคิดใหม่ ๆ ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ การมีเทคนิคในการปฏิบัติงาน ช่วยให้สามารถทำงานรวดเร็วขึ้น ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน ส่งผลให้ได้องค์กรมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

### **วัตถุประสงค์ของการใช้เทคนิคการปฏิบัติงานให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล**

- เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร
- เพื่อให้การปฏิบัติงานในปัจจุบันใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- เพื่อให้แนวทางและพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน

### **ประโยชน์ของการใช้เทคนิคการปฏิบัติงานให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล**

1. เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร
2. เพื่อให้การปฏิบัติงานในรูปแบบดิจิทัลเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ
4. ทำให้งานมีคุณภาพสำเร็จตามเป้าหมายและตามกรอบเวลาที่กำหนด
5. ทำให้ทราบถึงเทคนิคการใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและปรับใช้ให้เหมาะกับงานที่รับผิดชอบ
6. มีการออกแบบวิธีการปฏิบัติงานใหม่และพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานให้ทันสมัยในยุคดิจิทัล
7. ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ คิดนอกกรอบ นำมาปรับใช้ในการทำงานแบบเชิงรุก  
เพื่ออำนวยความสะดวกและช่วยให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้รวดเร็ว
8. มีการพัฒนาตนเอง และพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ สามารถนำศักยภาพของตนเอง มาใช้ในการทำงานให้สำเร็จได้
9. การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติ ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน
10. ทำให้มีการบริหารจัดการและการบริหารเวลาในการทำงานเป็นลำดับขั้นตอน
11. ทำให้มองเห็นโอกาสหรือทางเลือกเพิ่มเติม นำมาใช้ให้เหมาะสมกับงานที่รับมอบหมาย ช่วยในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ
12. การใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน สามารถทำงานได้ไวขึ้นหรือทำงานแทนกันได้

## 6. แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

### 6.1 ขั้นตอนกระบวนการในการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี

6.1.1 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ เวียดนามสั่งให้คณะกรรมการ  
รับทราบ

6.1.2 ดำเนินการจัดประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ในวันที่ 30 มีนาคม 2566 ณ  
ห้องประชุมกองการศึกษา อาคารอำนวยการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง เพื่อคัดเลือก  
ประเด็นความรู้และบุคลากรกลุ่มเป้าหมาย หัวข้อที่ได้รับการคัดเลือก คือ เทคนิคการปฏิบัติงานให้เท่าทันการ  
เปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล และร่วมกันจัดทำแผนการจัดการองค์ความรู้ (KM Action Plan)

6.1.3 คณะกรรมการจัดการความรู้ในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ เข้าร่วมประชุมเพื่อรับฟัง  
แนวทางการจัดทำแผนและการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้

6.1.4 วางแผนการสร้างและแสวงหาความรู้ โดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวน 1  
ครั้งต่อปี

6.1.5 คณะกรรมการเข้าร่วมประชุม เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระดมสมองเล่าประสบการณ์  
การทำงาน และเทคนิคในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล โดยมีผู้จัดบันทึกข้อมูล

6.1.6 คณะกรรมการเข้าร่วมประชุมจัดการองค์ความรู้ เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้จากการระดม  
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 มาปรับปรุงและพัฒนาแนวทางในการปรับใช้เทคนิคในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

6.1.10 บุคลากรและคณะกรรมการแต่ละงานดำเนินการนำองค์ความรู้มาจัดทำคู่มือการ  
ปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและสื่อสารกับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกที่มารับบริการ  
ให้มีความเข้าใจง่าย ถูกต้อง และรวดเร็ว

## 6.2 แนวทางการปฏิบัติที่ดี (Best Practice)

แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) หมายถึง วิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ นำไปสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ และมีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ที่ได้บันทึกเป็นเอกสารและเผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอก สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ (วิจารณ์ พานิช, 2548)

จากกระบวนการในการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีประเด็นการจัดการความรู้เรื่อง “เทคนิคการปฏิบัติงานให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล” มีประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเกี่ยวข้องกับระบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัย สื่อสังคมออนไลน์ รวมถึงระบบออนไลน์อื่น ๆ ในการปฏิบัติงาน โดยแต่ละประเด็นจะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านวิธีการปฏิบัติงาน ด้านปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ระบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย ระบบ ERP และระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) โดยระบบ ERP เป็นระบบบริหารจัดการด้านการคลังและพัสดุ ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานเกี่ยวกับงบประมาณ การจัดซื้อ/จัดจ้างต่าง ๆ การยืมเงิน ทำให้การทำงานสะดวกคล่องตัวมากขึ้น มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน ส่วนระบบ E-Office เป็นระบบที่ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ในการจัดการด้านเอกสาร มีฟังก์ชันที่ใช้งานได้ง่าย สามารถติดตามเอกสารได้ ระบบนี้บุคลากรเข้าใช้งานได้ จึงช่วยให้การทำงานสะดวกรวดเร็วมากขึ้น งานมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังลดการใช้กระดาษ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ได้ นอกจากนี้ ด้านสื่อโซเชียลมีเดียอื่น ๆ ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ Facebook แบบกลุ่มและเพจ กลุ่ม Line รวมถึงการใช้โทรศัพท์และด้านระบบออนไลน์อื่น ๆ จะเป็นเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ระบบอีเมลมหาวิทยาลัย และระบบ HR ดังนั้น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง “เทคนิคการปฏิบัติงานให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล” ทำให้เกิดแนวทางปฏิบัติที่ดีที่จะนำไปใช้ดังต่อไปนี้

หัวข้อแนวปฏิบัติ	แนวปฏิบัติที่ดี
1. วิธีการปฏิบัติงานหรือเทคนิค โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	<p><b>เทคนิคการปฏิบัติงานให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล มีวิธีการปฏิบัติงานหรือเทคนิค แบ่งตามระบบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. ระบบ ERP วิธีการปฏิบัติงานหรือเทคนิคในการใช้งาน ดังนี้<ol style="list-style-type: none"><li>1) มีคู่มือการใช้งานระบบ ERP จากงานพัสดุลำปาง ใช้ประกอบการทำงาน</li><li>2) ศึกษาการใช้งานจากคู่มือพร้อมทั้งใช้งานระบบบ่อยครั้ง จะทำงานได้คล่องแคล่วและรวดเร็วขึ้น</li><li>3) มีความเข้าใจการทำงานของระบบ มีขั้นตอนการทำงานชัดเจน</li><li>4) ทำงานตามระบบจัดซื้อจัดจ้าง ใ้ไบเสนอราคาประกอบการดำเนินการในระบบ ERP ใช้ในการขออนุมัติสั่งซื้อ</li></ol></li></ol>

หัวข้อแนวปฏิบัติ	แนวปฏิบัติที่ดี
	<p>5) กรณีการซื้อของสด ของงานฟาร์ม ต้องทำการขอใช้เงินยืม พร้อมทั้งขออนุมัติจัดซื้อก่อน</p> <p>6) การปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อควรสืบราคาก่อนจากร้านค้าหลาย ๆ ร้าน จากนั้นนำใบเสนอราคาขออนุมัติจัดซื้อในระบบ ERP ถ้าวางเงินเกิน 5,000 บาท ต้องทำใบสั่งซื้อ/จ้าง แต่ถ้าวางเงินไม่เกิน 5,000 บาท สามารถขอยืมเงินได้</p> <p>7) ร้านค้านำของมาส่งพร้อมใบส่งของประกอบชุดพร้อมตรวจรับและส่งชุดที่งานการเงิน</p> <p>8) กรณีเงินเกิน 10,000 บาท ถ่ายรูปวัสดุที่จัดซื้อให้ครบถ้วนพร้อมกับกรรมการตรวจรับ</p> <p>9) ตั้งฎีกาหลังจากรับงานจากงานพัสดุ และตั้งฎีกาจ่ายเงินร้านค้าโดยร้านจะได้รับเงินภายใน 3 วันทำการ</p> <p>10) การปฏิบัติงานระบบ ERP จึงต้องมีการบริหารจัดการ จัดลำดับความสำคัญของงาน และบริหารจัดการเวลาในการทำงาน</p> <p>2. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) วิธีการปฏิบัติงานหรือเทคนิคในการใช้งาน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ระบบเข้าใช้งานได้ง่าย สะดวกต่อการรับส่งเอกสารรวดเร็ว</li> <li>2) ระบบมีฟังก์ชันการใช้งานเป็นลำดับขั้น สามารถติดตามส่งต่อเอกสารได้</li> <li>3) ลดระยะเวลาในการส่งเอกสารตามคณะต่าง ๆ</li> <li>4) ระบบมีการติดตามงานได้ตามลำดับขั้นตอน มีการรับ-ส่งดำเนินการส่งหนังสือในฝ่ายงาน พร้อมทั้งระบุรับทราบ</li> <li>5) ส่งเอกสารได้ไว กรณีลาพักร้อน เข้าดูหนังสือได้แม้ลาหยุด</li> <li>6) กรณีลาประเภทต่าง ๆ สามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ เรียนรู้งานร่วมกัน สามารถทำงานแทนกันได้</li> </ol> <p>3. สื่อโซเชียลมีเดียอื่น ๆ ในการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงานหรือเทคนิคในการใช้งาน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) การจัดตั้งกลุ่มไลน์ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประสานงานและแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ</li> </ol>

หัวข้อแนวปฏิบัติ	แนวปฏิบัติที่ดี
	<p>2) การจัดตั้งกลุ่ม Facebook ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประสานงานและแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ</p> <p>3) ใช้งานกลุ่มไลน์เป็นหลักในการประชาสัมพันธ์งานในกลุ่ม และมีกลุ่มหัวหน้างานเพื่อติดตามงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละกลุ่มงาน</p> <p>4) คณะต่าง ๆ มีการจัดตั้งกลุ่มไลน์ของคณะ รวมถึงกลุ่มย่อยของแต่ละสาขา ใช้แจ้งงานและประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ</p> <p>5) คณะต่าง ๆ มีการตั้งกลุ่ม Facebook ใช้แจ้งข้อมูลงานต่าง ๆ ซึ่งการใช้ Facebook จะแสดงข้อมูลว่าข่าวสารที่แจ้งไปมีใครเข้ามาอ่านแล้วบ้าง และใครที่ไม่ได้เข้ามาอ่าน</p> <p>6) บางท่านไม่ใช้สื่อสังคมออนไลน์หรือไม่สะดวกเข้าใช้งานสลับกัน ต้องใช้โทรศัพท์ในการแจ้งงานหรือข้อมูลข่าวสารแบบส่วนตัว</p> <p>7) งานบริการสำหรับการขอจองรถใช้งานราชการต่าง ๆ มีกลุ่มไลน์ใช้สอบถามการขอใช้รถ</p> <p>8) การใช้สื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการทำงาน ก่อให้เกิดโอกาสในการทำงานให้เข้าบริบทกับงานที่รับผิดชอบ ปรับเปลี่ยนการทำงานแบบเชิงรุกมากขึ้น หาแนวทางในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ และตรงตามเป้าหมาย</p> <p>4. ระบบออนไลน์อื่น ๆ วิธีการปฏิบัติงานหรือเทคนิคในการใช้งาน ดังนี้</p> <p>1) ระบบ HR เป็นระบบที่เข้าไปดูข้อมูลส่วนตัว การเข้าดูเงินเดือน การกรอกข้อมูล การเลื่อนขั้นเงินเดือน หนังสือรับรองรายได้ ข้อมูลการปฏิบัติงาน และข้อมูลส่วนบุคคลอื่น ๆ จึงเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ลดขั้นตอนที่ซับซ้อนในการขอข้อมูลจากงานบุคลากร</p> <p>2) ระบบเว็บไซต์มหาวิทยาลัย สามารถเชื่อมต่อไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ภายในได้ ทำให้เห็นข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยทั้งหมด</p> <p>3) เว็บไซต์ผู้ดูแลของคณะ/หน่วยงาน เข้าดูเว็บไซต์เพื่อเพิ่มข้อมูลเข้าในระบบได้</p> <p>4) อีเมลของมหาวิทยาลัย สามารถอัปโหลดข้อมูลได้ในปริมาณมาก รวมถึงไฟล์ขนาดใหญ่ได้ เหมาะสำหรับจัดส่งหนังสือราชการ อีกทั้งยังสามารถจัดเก็บข้อมูลใน Onedrive ได้</p>

หัวข้อแนวปฏิบัติ	แนวปฏิบัติที่ดี
	<p>5) ระบบออนไลน์อื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย รวมถึงซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดซื้อ ต้องมีการศึกษาความรู้ใหม่ๆ รอบด้านจากหลากหลายช่องทาง และนำความรู้ใหม่มาปรับใช้ในการทำงาน</p>
<p>2. ปัญหาและอุปสรรคจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน</p>	<p>ระบบ ERP มีปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงาน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) การเข้าใช้งานระบบพร้อมกันจำนวนหลายบัญชีไม่ได้ ต้องใช้เวลาในการทำงานนานขึ้น</li> <li>2) ระบบใช้งานพร้อมกันไม่เสถียร เพราะทั้งหมด 6 เขตพื้นที่มีจำนวน 32 บัญชีเข้าใช้งาน อาจจะมีการเข้าใช้งานพร้อมกัน</li> <li>3) ระหว่างการทำงานผ่านระบบหากหยุดไปสักพัก ระบบจะทำการตัดไม่สามารถทำงานต่อได้</li> <li>4) เครื่องคอมพิวเตอร์เก่าหรือชำรุด ทำงานไม่ต่อเนื่อง ทำให้งานที่ได้รับมอบหมายล่าช้าได้</li> <li>5) การเลือกร้านค้าใหม่บางครั้งไปติดต่อขอใบเสนอราคาเลย ไม่สามารถทำขออนุมัติจัดซื้อได้ ร้านค้าใหม่หรือคู่ค้าใหม่ของมหาวิทยาลัยต้องมาผูกคู่ค้ากับงานพัสดุก่อน มาเช็คประสานงานกับพัสดุก่อนเสมอ เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้า เพราะต้องทำระเบียบผู้ค้าใหม่ในระบบ</li> <li>6) ใบส่งของบางฉบับไม่มีผู้รับของ /ผู้ส่งของ ต้องตีกลับไปเช่น ใบส่งจ้างบางฉบับต้องมีอากรแสตมป์ (1,000 = 1 บาท) ขออนุมัติอย่างไรต้องซื้อแบบนั้น สืบราคาให้แน่นอนก่อนทำการขออนุมัติทางคณะสามารถทำบันทึกเสนอชื่อเจ้าหน้าที่พัสดุมาเพิ่ม เพื่อให้ดำเนินการเร็วขึ้น และถ่ายรูปพัสดุที่ซื้อเท่านั้น กรณีที่ซื้อเงิน 10,000 บาทขึ้นไป</li> <li>7) ส่งชุดเอกสารในช่วงสิ้นเดือนมีข้อจำกัดของระบบ GFMS ไม่สามารถตั้งฎีกาได้ 3 วันสุดท้ายก่อนสิ้นเดือน</li> <li>8) วัสดุที่ใช้ในการเรียนการสอน ต้องซื้อด้วยเงินยืม ซึ่งบางรายการราคาไม่ตรงกับที่ขออนุมัติ ทำให้ต้องกลับไปแก้ไขแล้วทำใหม่เกิดความล่าช้า</li> </ol>

หัวข้อแนวปฏิบัติ	แนวปฏิบัติที่ดี
	<p>9) เงินยืมของคณะ สามารถยืมได้แค่คนเดียว เวลาดำเนินการต้องเคลียร์เงินยืมเดิมก่อน จึงต้องรอคิวตามลำดับ ทำให้งานล่าช้า</p> <p>10) อาจารย์บางท่านดำเนินการซื้อของด้วยตนเอง ควบคุมการทำงานไม่ได้ ในกรณีที่ราคาไม่ตรงกับที่ขออนุมัติหรือมีข้อผิดพลาดบางประการ ทำให้ดำเนินการส่งเอกสารล่าช้า</p> <p>ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) มีปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงาน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ผู้ใช้ไม่ค่อยเข้าใช้งาน 100 % บางท่านยังคงทำงานด้านเอกสารรูปแบบกระดาษคงเดิม</li> <li>2) บัญชีในการเข้าใช้งานมีน้อย ทำให้บุคลากรบางท่านยังเข้าใช้งานระบบไม่ได้</li> <li>3) บางบัญชีสิทธิ์การใช้งานไม่สามารถเปิดดูหนังสือในระบบได้</li> <li>4) การส่งหนังสือบางกลุ่มงานไม่ได้ส่งตามลำดับขั้นตอน กลุ่มงานต้นเรื่องหนังสือต้องเรียงลำดับการส่งตามขั้นตอน</li> <li>5) ผู้ใช้ในระบบไม่เปิดดูหนังสือในระบบ ทำให้ไม่ทราบหนังสือที่ส่งให้</li> <li>6) หัวหน้างานไม่ใช้งานระบบ ยังคงทำงานแบบเดิมในรูปแบบกระดาษพิมพ์ออกมาแล้วเซ็นเอกสาร ต้องสแกนเข้าระบบเพื่อทำการส่งอีกครั้ง เป็นการทำงานซ้ำซ้อน</li> <li>7) หนังสือด้านการเงินและงบประมาณจะเป็นการทำหนังสือรูปแบบเอกสารเหมือนเดิม</li> <li>8) การส่งหนังสือในระบบ แจ้งไปยังหัวหน้าสาขาหรือหัวหน้าหลักสูตร ไม่สามารถเปิดดูหนังสือได้ และยังใช้งานระบบไม่เป็น</li> </ol> <p>สื่อโซเชียลมีเดียอื่น ๆ มีปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงาน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) บุคลากรบางท่านไม่เข้าไปเปิดอ่านข่าวสารในกลุ่ม ต้องมีการแจ้งส่วนตัวอีกครั้ง บางครั้งต้องโทรศัพท์ติดต่อโดยตรงหรือแจ้งผู้ใกล้ชิด</li> </ol>



หัวข้อแนวปฏิบัติ	แนวปฏิบัติที่ดี
	<p>2) บางท่านยังไม่ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์จึงยากต่อการติดต่อประสานงาน บางท่านไม่ใช้ทั้ง Line และ Facebook แจ้งติดต่องานไม่ได้</p> <p>3) ต้องหาวิธีการแก้ไขปัญหา/อุปสรรคในสถานการณ์ต่าง ๆ วิเคราะห์ปัญหาในการทำงาน และศึกษาสถานการณ์ต่าง ๆ และปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน แจ้งข่าวสารให้รวดเร็วที่สุด</p> <p>ระบบออนไลน์อื่น ๆ มีปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงาน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ไม่มีผู้ดูแลระบบที่ชัดเจน ยังไม่สามารถดำเนินการสร้างระบบบริการต่าง ๆ ได้</li> <li>2) การประชาสัมพันธ์ลิงก์ไปยังหน่วยงานอื่นไม่ได้ เพราะไม่มีผู้ดูแลแน่นอน</li> <li>3) ผู้ดูแลระบบไม่ได้ตรวจสอบข้อมูล อัปเดตข้อมูล และการตอบตกลงอนุมัติ เพื่อแสดงข้อมูลในเว็บ</li> </ol>
<p>3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล</p>	<p>ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบ ERP มีดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) การส่งเอกสารควรส่งชุดก่อนสิ้นเดือนอย่างน้อย 1 สัปดาห์ หากส่งช่วงในการทำเงินเดือนอาจจะติดขัดล่าช้า เอกสารที่เป็นเงินยืมจะส่งที่งานการเงินต้องใช้ใบเสร็จด้วย</li> <li>2) ต้องทำการสืบราคาจากร้านค้าก่อนการขออนุมัติ การขออนุมัติใบสั่งซื้อต้องตรงกับใบเสนอราคา ใบสั่งซื้อของร้านค้า</li> <li>3) ตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วนก่อนส่งทุกครั้ง เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้า</li> <li>4) อยากให้มีการจัดอบรมให้กับอาจารย์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เพราะบางท่านยังไม่มี ความเข้าใจในเรื่องการจัดซื้อวัสดุแล้วไม่ตรงตามใบขออนุมัติสั่งซื้อ ทำให้เกิดความยุ่งยากในการแก้ไข</li> <li>5) ข้อมูลผู้ขาย (การเบิกจ่าย) ก่อนที่จะออกใบสั่งซื้อ/จ้าง ให้ทางคณะ/กลุ่มงาน/กอง นำเลขประจำตัวผู้เสียภาษีของร้านค้า (รายใหม่) มาเช็คกับทางพัสดุว่าได้เป็นผู้ค้ากับทางมหาวิทยาลัยก่อน เพราะการทำข้อมูลผู้ขายต้องแนบใบสั่งซื้อ/จัดจ้างไปยังคลังจังหวัด เพื่อทำการขออนุมัติข้อมูลหลักผู้ขาย และถ้าในระบบของ</li> </ol>

หัวข้อแนวปฏิบัติ	แนวปฏิบัติที่ดี
	<p>กรมบัญชีกลางมีหน้าหนังสือที่เคยสร้างไว้หลายบัญชี ต้องขอเอกสารบัญชีทุกตัวในระบบ GF ขออนุมัติทุกบัญชี</p> <p>6) บันทึกขอเพิ่มเจ้าหน้าที่พัสดุเพื่อให้การดำเนินงานรวดเร็วขึ้น ไม่ต้องรอกัน งานจะได้ไม่เกิดความล่าช้า</p> <p>ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบ E-Office มีดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ขอให้มีการจัดอบรมการใช้งานระบบของระดับหัวหน้าสาขา และหัวหน้าหลักสูตร</li> <li>2) ควรมีการจัดอบรมผู้ใช้งานระดับต่าง ๆ อีกครั้ง</li> <li>3) ควรเพิ่มผู้ใช้งานให้สามารถเข้าใช้งานได้ทุกคน เพื่อลดการใช้กระดาษ และสะดวกในการค้นหาหนังสือ</li> <li>4) ควรกระตุ้นให้ผู้ใช้เข้าใช้งานเพิ่มขึ้นและเป็นประจำ</li> </ol> <p>ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสื่อโซเชียลมีเดียอื่น ๆ มีดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) การใช้ Facebook จะเห็นว่าการแจ้งข่าวสารในกลุ่มว่ามีใครเข้ามาอ่านข่าวสารบ้าง และไม่เข้าอ่านบ้าง</li> <li>2) การส่งไฟล์หรือรูปภาพในไลน์ มีระยะเวลาจำกัด หากนานเกินไป ทำให้ไม่สามารถเข้าไปดูได้ ควรส่งทาง Messenger ของ Facebook น่าจะดีกว่าในการใช้งาน</li> <li>3) การส่งไฟล์ถ้าไฟล์ไม่ใหญ่มาก ส่งใน Messenger ของ Facebook จะดีกว่าส่งใน Line เพราะสามารถย้อนกลับไปโหลดไฟล์นั้นได้ตลอดเวลา</li> </ol> <p>ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบออนไลน์อื่น ๆ มีดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) การส่งงานแบบเป็นทางการ ควรส่งหนังสือราชการโดยใช้อีเมลของมหาวิทยาลัย จะมีความน่าเชื่อถือมากกว่า</li> <li>2) อยากให้มีการทำแฟ้มประเมินในรูปแบบออนไลน์ เพื่อลดการใช้กระดาษโดยการบันทึกงานในรูปแบบไฟล์ดิจิทัล แล้วอัปโหลดขึ้นไปให้หัวหน้างาน เพื่อประเมินโดยไม่ต้องใช้แฟ้ม</li> <li>3) อยากให้มีการกรอกการขอใช้บริการต่าง ๆ เช่น การขอใช้รถแบบออนไลน์ ตอบกลับมาแบบออนไลน์เพื่อทราบคิวรถ เช่น อีเมลหรือOnedrive ออนไลน์ได้</li> </ol>

หัวข้อแนวปฏิบัติ	แนวปฏิบัติที่ดี
	<p>4) เว็บไซต์ ควรมีผู้ดูแลระบบโดยเฉพาะ</p> <p>5) การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ให้ทันยุคดิจิทัล อยากรให้เพิ่มเติมระบบต่าง ๆ ได้แก่ ระบบจองห้องประชุม ให้ครอบคลุมทุกห้อง, ระบบจองรถราชการ ให้ทุกคนสามารถดูสถานการณ์ขอใช้รถได้ และพัฒนาบุคลากรให้สามารถดูแลระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>6) ใบแจ้งซ่อมฝ่ายบริการพร้อมทั้งใบประเมินรูปแบบ QR Code ควรเข้าสู่ระบบออนไลน์ ปัจจุบันยังใช้งานแบบกระดาษอยู่</p> <p>7) ระบบอีเมลของมหาวิทยาลัย สามารถอัปโหลดข้อมูลได้จำนวนมาก บุคลากรทุกส่วนงานควรใช้งานอย่างเต็มที่ และควรมีการจัดอบรมวิธีการใช้งานให้รับทราบโดยทั่วกัน</p> <p>ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล</p> <p>1) ควรมีการรวบรวมปัญหาอุปสรรคของแต่ละส่วนงานในการใช้งานทุก ๆ สัปดาห์ประมาณ</p> <p>2) สำหรับหน่วยงานที่ต้องการบริการทั้งนักศึกษาและคณาจารย์ ควรให้บริการอย่างรวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ</p> <p>3) ระบบ ERP, ระบบ E-office, Social Media มาใช้ประกอบกับการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานนั้นว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งและผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ทุกคน</p>

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

7.1 บุคลากรสายสนับสนุนมีการนำองค์ความรู้ด้านเทคนิคการปฏิบัติงานโดยใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลและเกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร

7.2 บุคลากรสายสนับสนุน ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกิดแนวปฏิบัติที่ดีและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

## 8. ปัจจัยความสำเร็จ

- 8.1 ส่งเสริมให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้
- 8.2 การมีส่วนร่วมของบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในทุกส่วนงาน
- 8.3 การพัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร
- 8.4 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นอย่างเหมาะสม
- 8.5 การส่งเสริมการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี
- 8.6 บุคลากรมีการพัฒนาตนเองและทักษะด้านต่างๆ นำเทคนิคมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงยุคดิจิทัล และประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย
- 8.7 บุคลากรทุกคนมีการนำเทคนิคไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และสำเร็จตามแผนการทำงาน

## 9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

- 9.1 งานบุคลากร ควรจัดโครงการอบรม/สัมมนาเพื่อพัฒนาบุคลากรบรรจุไว้ในแผนการดำเนินการของแต่ละปี ว่าบุคลากรจะควรเข้าอบรม/สัมมนาปีละ 1 ครั้ง สามารถนำประโยชน์ที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น
- 9.2 บุคลากรขาดแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงาน
- 9.3 มีข้อจำกัดทางด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ ขาดความทันสมัย ทำให้การปฏิบัติงานได้ไม่เต็มศักยภาพ ส่งผลให้งานไม่เป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่ตั้งไว้
- 9.4 ระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย บางระบบยังไม่ได้พัฒนาให้ทันสมัย ส่งผลให้ระบบไม่เสถียร ทำให้การปฏิบัติได้ไม่เต็มศักยภาพ
- 9.5 บุคลากรควรปรับกรอบความคิด (Mindset) และปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานที่ไม่ใช่เป็นการเพิ่มภาระงาน โดยใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเพิ่มขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกในทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัย
- 9.6 มหาวิทยาลัยควรจัดการอบรมพัฒนาทักษะการใช้งานงานระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจก่อนการใช้งานจริง เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ
- 9.7 ส่งเสริมให้บุคลากรทุกท่านเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานจากรูปแบบเดิมให้เป็นรูปแบบดิจิทัล มีการวางแผน ติดตามการทำงานอย่างต่อเนื่อง