

ขอให้ถือผลประโยชน์ส่วนตัว เป็นที่สอง
ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์ เป็นกิจที่หนึ่ง
ลาก ทรัพย์ และเกียรติยศ จะตกมาแก่ท่านเอง
ถ้าท่านทรงธรรมะแห่งอาชีวะ ไว้ให้บริสุทธิ์

๒๒

พระบรมราชปณิธานของสมเด็จพระบรมราชชนก

"Our Soul is for the Benefit of Mankind"



สำนักงานประกันคุณภาพ

อาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110

โทรศัพท์ 0 7428 2940-2, 0 7428 2822

โทรสาร 0 7428 2822

E-mail: psu-qao@group.psu.ac.th

URL: <http://www.qa.psu.ac.th>



ประกาศนียบัตร
การนำเสนอแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ
ประจำปีการศึกษา 2554/ ปีงบประมาณ 2554



เวทีคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2555

PQA (PSU Quality Award)

การนำเสนอแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ปีการศึกษา 2554/ ปีงบประมาณ 2554

จัดโดย

สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วันที่ 26 กันยายน 2555

ห้อง Conference

ศูนย์ประชุมนานาชาติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี

เวทีคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2555

ผู้พิมพ์	สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ปีที่พิมพ์	กันยายน 2555
จำนวน	400 เล่ม

สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

โทรศัพท์ 0 7428 2822, 0 7428 2940-2

โทรสาร 0 7428 2822

โทรศัพท์ภายในมหาวิทยาลัย 2822, 2940-2

URL : <http://www.qa.psu.ac.th>

E-mail : psu-qa@group.psu.ac.th

๓ ----- คำนำ ----- ๔

จากกระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะภายใน (Internal Benchmarking) คณะกรรมการพิจารณาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้พิจารณาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ(Best Practices) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จำนวน 9 กิจกรรม/กระบวนการ จาก 9 คณะ/หน่วยงาน ในด้านการเรียนการสอนและคุณภาพบัณฑิต ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม บริการวิชาการ และการบริหารจัดการ ตามภารกิจหลัก รวมถึง กระบวนการรวบรวมหลักฐานเอกสาร เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนผลการดำเนินงาน รายตัวบ่งชี้ และองค์ประกอบ โดยสอดคล้องกับแผนพัฒนา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปี 2550 – 2554

เวทีคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2555 เป็นการบูรณาการ การจัดการความรู้ (Knowledge Management) กับการประกันคุณภาพ โดย การถ่ายทอดประสบการณ์แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศด้วยการจัดบรรยายและการจัด นิทรรศการ ซึ่งผู้ที่สนใจสามารถนำไปประยุกต์และพัฒนาวิธีการปฏิบัติ ลด ระยะเวลาที่ใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้ง เพื่อสร้างความผูกพันระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร

ขอขอบคุณคณะ/หน่วยงานที่ได้จัดทำรายละเอียดเทคนิค วิธีการ กระบวนการพัฒนา ในการได้มาซึ่งแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ เพื่อจัดทำคลังความรู้ สำหรับการพัฒนาระบบคุณภาพของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน



(รองศาสตราจารย์ ดร.ชูศักดิ์ ลิ้มสกุล)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สารบัญ

คำนำ	I
สารบัญ	III
แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ	
> ด้านการเรียนการสอนและคุณภาพบัณฑิต	
คณะแพทยศาสตร์	3
เรื่อง e-Learning	
คณะศิลปศาสตร์	17
เรื่อง การบูรณาการการเรียนการสอน และการจัด กิจกรรม ในรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง	
> ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	
คณะวิทยาศาสตร์	41
เรื่อง โครงการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม โดยผ่าน อาจารย์ใหญ่ ครูผู้ไร้เสียง	
> ด้านบริการวิชาการ	
คณะทันตแพทยศาสตร์	55
เรื่อง โครงการคืนรอยยิ้มผู้สูงวัย ด้วยฟันเทียมพระราชทาน	
> ด้านบริหารจัดการ	
คณะวิศวกรรมศาสตร์	69
เรื่อง การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน (K-Procedure) กองวิชาการและการพัฒนานักศึกษา วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี	83
เรื่อง การบริหารจัดการเพื่อพัฒนาแกนนำด้าน จิตตปัญญาศึกษา	
ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์	99
เรื่อง การจัดการซ่อมเรียนของลูกค้ำ	

สารบัญ(2)

➢ ด้านการจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานประกอบการประเมิน	
คณะพยาบาลศาสตร์	121
เรื่อง การจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงเพื่อ	
การประเมินคุณภาพ	
กองการเจ้าหน้าที่	133
เรื่อง การจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงประกอบ	
ตัวบ่งชี้การพัฒนาคณาจารย์	
ภาคผนวก	
กระบวนการคัดเลือกแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ	141
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ	144
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	
ประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	146
เรื่อง หน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ ประจำปี 2555	

ด้านการเรียนการสอน
และคุณภาพบัณฑิต

๒๐ ----- แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ ----- ๐๒

e-Learning

หน่วยงาน

งานแพทยศาสตรศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คณะทำงานพัฒนาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ

คณบดี

รองคณบดีฝ่ายวิชาการและแพทยศาสตรศึกษา

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาสื่อการเรียนรู้

หมวดคอมพิวเตอร์ช่วยสอน งานแพทยศาสตรศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของงานแพทยศาสตรศึกษา คณะแพทยศาสตร์

วิสัยทัศน์/พันธกิจ

“เป็นคณะแพทยศาสตร์ชั้นเลิศที่มุ่งสู่ระดับนานาชาติ”

บุคลากร / นักศึกษา

อาจารย์	335	คน
นักวิชาการศึกษา	50	คน
นักศึกษาแพทย์	1,124	คน

งบประมาณ / ภาระงาน

สนับสนุนอาจารย์ในการผลิตสื่อการเรียนรู้ เรื่องละ	8,000	บาท
สนับสนุนนักวิชาการศึกษาค้นคว้าผลิตสื่อการเรียนรู้ เรื่องละ	2,000	บาท
การอบรมด้าน e-Learning ปีละ 2 ครั้ง	20,000	บาท
จัดหาโปรแกรมผลิตสื่อการเรียนรู้ที่ทันสมัย	100,000	บาท
หมายเหตุ	ไม่รวม hard ware และระบบเครือข่าย	

หลักการและเหตุผล

เป็นที่ยอมรับว่า e-learning เป็นวิธีการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนแบบหนึ่ง ที่มีประสิทธิภาพสูงในปัจจุบัน สามารถใช้สำหรับการจัดการและบริหารการศึกษาและใช้ผลิตเป็นสื่อการเรียนรู้สำหรับนักศึกษาได้ด้วย คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เห็นความสำคัญและมีนโยบายสนับสนุนให้มีการจัดการเรียนการสอนแบบ e-Learning โดยจัดให้มีโครงสร้างด้านระบบเครือข่ายครอบคลุมทุกพื้นที่ของคณะแพทยศาสตร์ ได้แก่ โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ อาคารที่ใช้สำหรับการจัดการเรียนการสอนทุกอาคารและที่หอพักนักศึกษา สนับสนุนให้อาจารย์และนักวิชาการศึกษามีคอมพิวเตอร์ใช้อย่างเพียงพอ และสนับสนุนให้นักศึกษามีเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาทุกคน จัดตั้งหน่วยคอมพิวเตอร์ช่วยสอน มีหน้าที่หลักในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนแบบ e-Learning ผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้าน e-Learning และทำงานวิจัยด้านเทคโนโลยีการศึกษา เพื่อนำองค์ความรู้มาพัฒนาการจัดการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง ทำให้คณะแพทยศาสตร์มีโครงสร้างพื้นฐานที่จะดำเนินการด้านการจัดการเรียนการสอนแบบ e-Learning จึงต้องมีระบบการจัดการและมีการบูรณาการโครงการต่างๆ เพื่อให้ภารกิจด้านการจัดทำ e-learning ของคณะแพทยศาสตร์ดำเนินการลุล่วงไปด้วยดี

วัตถุประสงค์ของโครงการ

เพื่อให้สามารถจัดการเรียนการสอนแบบ e-Learning อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัดและเป้าหมายของโครงการ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
จำนวนครั้งของการอบรมอาจารย์และนักวิชาการศึกษา ในการจัดการเรียนการสอนแบบ e-Learning	ปีละ 2 ครั้ง
จำนวนครั้งของการจัดกิจกรรม KM ด้านการจัดการเรียนการสอนแบบ e-Learning	ปีละ 1 ครั้ง
จำนวนและประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ผลิตได้	ปีละ 10 เรื่อง

แผนงาน (Approach)

เดือน	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
การดำเนินการ												
ทบทวน หาข้อมูล การจัดการเรียนการสอน e-Learning	/	/										
จัดหาระบบปฏิบัติการ e-Learning และทดลองนำมาใช้		/	/	/								
จัดทำโปรแกรมและพัฒนารูปแบบสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์		/	/	/								
พัฒนาบุคลากรด้าน e-Learning			/						/			
ผลิตสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
ประเมินการจัดทำ e-Learning และจัดทำแผนในปีถัดไป												/

กระบวนการ (Process) หรือการปฏิบัติงานตามแผน (Deploy)

การพัฒนา e-Learning มีการดำเนินการตามกระบวนการ PDCA อย่างต่อเนื่องดังนี้

1. การทบทวน หาข้อมูล การจัดการเรียนการสอน e-learning

ในปี พ.ศ. 2547 ได้ทบทวนการดำเนินการทำ e-Learning ที่ผ่านมาพบว่า การจัดทำ e-Learning ยังไม่ได้จัดทำบนระบบเครือข่าย จึงมีจุดที่ควรพัฒนาอย่างเร่งด่วน คือ ควรเปลี่ยนแปลงการจัดการเรียนการสอนแบบ e-Learning ให้สามารถจัดทำบนระบบเครือข่ายอย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีโครงการการจัดการเรียนการสอน e-Learning บนระบบเครือข่ายที่สมบูรณ์ จึงได้จัดทำโครงการต่างๆ อย่างต่อเนื่องตั้งแต่นั้นมา เพื่อให้สามารถพัฒนาการจัดการเรียนการสอนแบบ e-Learning ที่มีประสิทธิภาพและทันสมัยอยู่เสมอ โดยใช้กระบวนการ PDCA ดังนี้

P = ศึกษาและทบทวนการดำเนินการที่ผ่านมา เพื่อหารูปแบบที่เหมาะสม ที่จะดำเนินการจัดทำ e-Learning สำหรับคณะแพทยศาสตร์

- D = ได้ศึกษาวิธีการจัดการเรียนการสอนแบบ e-Learning และทดลองใช้ระบบบริหารจัดการ e-learning โดยการทบทวนบทความและดูงานตามสถาบันการศึกษาชั้นนำที่มีการจัดการเรียนการสอนแบบ e-learning
- C = พบว่า MOODLE learning management system เป็นระบบที่เหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอนแบบ e-learning ของคณะแพทย์ฯ เนื่องจากมีรูปแบบการผลิตสื่อการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับวิชาของคณะแพทย์ฯ สามารถนำมาบริหารจัดการการศึกษาได้ดี และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพราะเป็น freeware
- A = นำ MOODLE มาเป็นระบบปฏิบัติการของการจัดการเรียนการสอนแบบ e-learning

2. จัดหาระบบปฏิบัติการและทดลองนำมาใช้ จัดหาโปรแกรมและพัฒนาสื่อการเรียนรู้

เมื่อมีแผนการจัดทำ e-learning โดยใช้ระบบบริหารจัดการเพื่อจัดการเรียนการสอนแบบ e-learning สามารถปฏิบัติได้จริง มีกระบวนการดำเนินการ ดังนี้

- P = การวางแผนพัฒนาบุคลากร โดยมีการมอบหมายให้นักวิชาการในหน่วยคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ศึกษารายละเอียดและวางแผนการพัฒนาการใช้งาน MOODLE จัดทำงบประมาณด้านอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนการจัดทำและการสร้างบทเรียนในระบบปฏิบัติการนี้
- D = ทดลองนำ MOODLE มาใช้งาน และพัฒนาสื่อการเรียนรู้ อิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ เพื่อที่ประยุกต์เข้ากับ MOODLE
- C = บุคลากรหน่วยคอมพิวเตอร์ช่วยสอน จัดการองค์ความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ e-Learning (KM) รวบรวมปัญหาด้านเทคนิค และสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มนักศึกษาที่ใช้งาน e-Learning ที่จัดขึ้น ข้อมูลทั้งหมดถูกนำมาพัฒนาการจัดทำ e-Learning ต่อไป
- A = พบว่า MOODLE เป็นระบบที่เหมาะสมกับคณะแพทย์ฯ เพราะมี module ที่สามารถประยุกต์ได้หลากหลาย ในการจัดทำสื่อประเภทการเรียนรู้แบบสองทางซึ่งเหมาะสมกับการเรียนรู้ของนักศึกษาแพทย์ มีการใช้งานได้ง่ายทั้งอาจารย์และนักศึกษา มีระบบตรวจสอบการเข้าใช้งานของนักศึกษาที่มีประสิทธิภาพ และ

เป็นโปรแกรมที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย (free software) จึงได้ดำเนินการนำ MOODLE มาใช้อย่างเป็นรูปธรรม

3. พัฒนาศักยภาพด้าน e-Learning และการผลิตสื่อ e-Learning

เมื่อจัดทำโครงสร้างที่จะสนับสนุน e-Learning แล้วจึงมีกระบวนการพัฒนาอาจารย์ และนักวิชาการศึกษาให้มีความรู้ด้านการจัดการเรียนการสอนแบบ e-Learning จึงได้ดำเนินการพัฒนาศักยภาพในรูปแบบ PDCA อย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ

- P** = วางแผนการพัฒนาศักยภาพ โดยจัดอบรม e-Learning ตามความเหมาะสมกับภาระงานคือ
- อาจารย์ > อบรมการจัดทำบทเรียนสำเร็จรูปในระดับ high quality media และ low cost interactive media
 - นักวิชาการศึกษา > อบรมการบริหารจัดการการศึกษาด้วยระบบบริหารจัดการ MOODLE และได้วางแผนให้หน่วยคอมพิวเตอร์ช่วยสอนมีการพัฒนารูปแบบหรือจัดหาโปรแกรมอื่นๆ ที่มีประสิทธิภาพในการผลิตบทเรียนสำเร็จรูป แผนการพัฒนาการจัดทำวีดิทัศน์ผ่านทางระบบเครือข่าย และจัดเตรียมระบบ e-Learning ให้แก่ทุกรายวิชา
- D** = จัดอบรม e-Learning ให้แก่อาจารย์และนักวิชาการศึกษา และพัฒนาการจัดทำวีดิทัศน์ผ่านทางระบบเครือข่าย โดยสามารถพัฒนาการจัดทำที่สามารถลดขั้นตอนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีระบบที่ทำให้นักศึกษาแพทย์มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการดำเนินการด้วย นอกจากนี้ได้จัดทำระบบ e-Learning เพื่อให้พร้อมใช้งานแก่ทุกรายวิชา
- C** = ทบทวนแผนกลยุทธ์ การดำเนินการและศึกษาโปรแกรมใหม่ๆ รวมทั้งการพิจารณาการนำ social network มาประยุกต์กับการเรียนการสอน รวมทั้งปัญหาต่างๆ ในการดำเนินการที่ผ่านมา
- A** = ได้สรุปองค์ความรู้ที่ดำเนินการมาและจะมีการดำเนินการจัดทำ e-Learning โดยต้องมีการปรับปรุงแบบในทิศทางที่เน้นการส่งเสริมด้านเนื้อหาและทักษะทางคลินิกให้ครบตามเกณฑ์มาตรฐานของแพทยสภา และรูปแบบของสื่อการเรียนรู้ที่จะจัดทำจะเน้นการใช้เหตุผลทางคลินิก สื่อการเรียนรู้ที่จะจัดทำจะต้องเป็นสื่อแบบสอง

ทาง ซึ่งนักศึกษาจะต้องมีกระบวนการตอบคำถามขณะที่เรียนรู้จากบทเรียนและจะต้องมีการพัฒนาด้านโปรแกรมที่จะนำมาผลิตบทเรียนที่ทันสมัย

ระบบประกันคุณภาพของสื่อการเรียนรู้ที่ผลิตขึ้น

เนื่องด้วยคณะแพทยศาสตร์ มีนโยบายสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจในการผลิตบทเรียน e-Learning ให้แก่อาจารย์ และบทเรียนสำเร็จรูปที่ผลิตขึ้นมีคุณภาพแตกต่างกัน จึงได้จัดทำเกณฑ์ประเมินคุณภาพของบทเรียนและแต่งตั้งให้มีคณะกรรมการประเมินคุณภาพของสื่อการเรียนรู้ มีหน้าที่ประเมินเนื้อหา รูปแบบและเทคนิคการผลิต ผลการประเมินจะนำมาพิจารณาให้ค่าตอบแทนตามเกณฑ์ ทำให้เกิดการพัฒนาด้านคุณภาพของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ผลิตขึ้นอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการจัดการความรู้ e-Learning

ได้มีการจัดการความรู้เกี่ยวกับ e-Learning ดังนี้

1. การนำความรู้จากแหล่งอื่น ได้แก่ การประชุม สัมมนา และการศึกษาจากบทความ นำมาพัฒนา e-learning ให้ทันสมัยและเหมาะสมกับบริบทการจัดการเรียนการสอนของคณะแพทยศาสตร์
2. กระบวนการอบรมอาจารย์ในการผลิตบทเรียนสำเร็จรูป ดำเนินการโดยมีขั้นตอนการระดมสมองและอภิปรายถึงสื่อที่จะผลิต เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากทักษะการผลิตสื่อของอาจารย์โดยตรง
3. การจัดให้มีกิจกรรมพัฒนาและประกันคุณภาพงานของคณะแพทยศาสตร์ ที่กำหนดให้มีการนำเสนอของทุกภาควิชาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง e-Learning เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2552 และวันที่ 29 ตุลาคม 2553 ทำให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินการด้าน e-Learning ของทุกภาควิชา
4. งานวิจัยและการนำเสนอในที่ประชุมด้านการศึกษาด้าน e-Learning ซึ่งได้นำองค์ความรู้นี้มาพัฒนาการจัดการเรียนการสอนแบบ e-Learning
 - 4.1 การอภิปรายผู้ป่วยกรณีศึกษาเรื่อง ภาวะฉุกเฉินทางออร์โธปิดิกส์ผ่านทางห้องเรียนเสมือนบนระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Web-based case discussion via virtual classroom for orthopaedic emergency)

โดยสิทธิโชค อนันตเสรี ศรีรัตน์ ทุ่งทศธรรม และสาทิพย์
ทองนวล

4.2 การศึกษาเปรียบเทียบการใช้สื่อ CAI แบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์และแบบมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียน

โดย สิทธิโชค อนันตเสรี โสภิน แก้วสลัศรี และจงดี สมไทย

4.3 ความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ ต่อรูปแบบการเรียนการสอน e-learning ด้านศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์

โดยจงดี สมไทย สิทธิโชค อนันตเสรี และอัฐภาพร
แก้วทงค์

4.4 เปรียบเทียบการบันทึกการสอนบรรยายของอาจารย์ โดยใช้
โปรแกรมบันทึกหน้าจอคอมพิวเตอร์ Camtasia Studio4 กับการบันทึกด้วย
กล้องวิดีโอ

โดยโสภิน แก้วสลัศรี ดลทะเลาะ ริดโต จุฑาทิพย์ ศรีสุวรรณ
และสิทธิโชค อนันตเสรี

การประเมินทบทวนผลการดำเนินการ (Assessment & Review)

จากการดำเนินการได้มีการประเมินทบทวนผลการดำเนินการอย่าง
ต่อเนื่องดังกล่าวแล้วข้างต้น การประเมินในภาพรวมพบว่า อุปสรรคสำคัญที่ควร
ได้รับการพัฒนา มีดังนี้

1. การผลิตบทเรียนสำเร็จรูป (courseware e-Learning) ไม่ตรงตาม
เป้าหมาย

วิเคราะห์ปัญหา เนื่องจากอาจารย์มีภาระงานมากและหลายด้าน
และผลงาน e-Learning ยังไม่มีความชัดเจนในการนำไปขอตำแหน่งทางวิชาการ

2. การจัดการเรียนการสอน e-Learning บนระบบ Moodle ยังไม่
สามารถดำเนินการได้ทุกรายวิชา

วิเคราะห์ปัญหา ภาระงานของการจัดการเรียนการสอนนี้เป็นภาระ
งานต่อเนื่อง อาจารย์จะสามารถดำเนินการได้ก็ต่อเมื่อคณะแพทยศาสตร์ต้อง
กำหนดสัดส่วนภาระงานด้านการจัดการเรียนการสอนบนระบบ Moodle อย่าง
ชัดเจน โดยต้องลดภาระงานด้านอื่นลง

3. คุณค่าของงานด้านการสอนแบบ e-Learning น้อยกว่าภาระงานด้านอื่น

วิเคราะห์ปัญหา เมื่อเทียบภาระงานด้านการวิจัยหรืองานบริการวิชาการ พบว่า มีคุณค่ามากกว่าการสอนแบบ e-Learning ทำให้อาจารย์ขาดแรงจูงใจที่จะมาทำงานด้านนี้ จึงควรมีนโยบายระดับมหาวิทยาลัย มีแผนกลยุทธ์ เพิ่มคุณค่าทางวิชาการให้แก่งานด้าน e-Learning

แผนหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในอนาคต

เพื่อให้มีการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนแบบ e-Learning อย่างต่อเนื่องควรมีแผนการดำเนินการ ดังนี้

1. กำหนดภาระงานของอาจารย์ด้าน e-Learning ที่ชัดเจน
2. มีแผนกลยุทธ์ที่จะทำให้เพิ่มแรงจูงใจในการจัดการเรียนการสอนแบบ e-Learning แก่อาจารย์
3. มีแผนสนับสนุนการศึกษา วิจัย และพัฒนารูปแบบ e-Learning เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพต่อการเรียนรู้ของนักศึกษาให้มากยิ่งขึ้น
4. จัดสรรงบประมาณเพื่อการจัดทำโปรแกรมในการผลิต e-Learning ที่ทันสมัย

จุดแข็ง (Strength) หรือสิ่งที่ทำได้ดีในประเด็นที่นำเสนอ

1. มีหน่วยงานคอมพิวเตอร์ช่วยสอนซึ่งมีหน้าที่หลัก คือ พัฒนา ดูแลระบบการจัดการเรียนการสอนแบบ e-Learning ตลอดจนสนับสนุนการผลิต e-Learning ให้แก่อาจารย์
2. คณะให้ความสำคัญและมีนโยบายสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนด้าน e-Learning
3. มีอาจารย์ที่ให้ความร่วมมือต่อการผลิตบทเรียน e-Learning

กลยุทธ์หรือปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ

1. ผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์ให้การสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนแบบ e-Learning

2. จัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบและพัฒนาองค์ความรู้ด้าน e-Learning และสนับสนุนงานด้านระบบและการผลิตสื่อ e-Learning ที่ชัดเจน
3. พัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ด้าน e-Learning
4. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับองค์กร ช่วยส่งเสริมให้ทุกภาควิชาเห็น ความสำคัญและเกิดการพัฒนา e-Learning ไปในทิศทางเดียวกัน

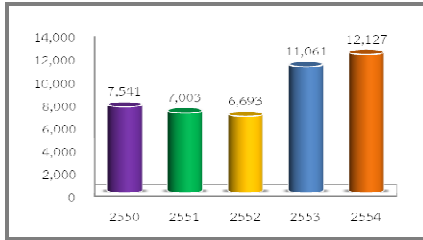
**ผลการดำเนินงาน (Result)/ เปรียบเทียบ 3 ปี และ/หรือ
เปรียบเทียบกับหน่วยงานภายใน/ภายนอก**

มีการจัดการเรียนการสอนแบบ e-Learning ดังนี้

1. ใช้ระบบบริหารจัดการ MOODLE ช่วยดำเนินการด้านเอกสารประกอบการเรียนรู้
2. จัดทำสื่อลักษณะกิจกรรม text interactive media ผ่านทางระบบ MOODLE ได้แก่ e-Virtual Patient ถามตอบผ่าน web board และ online quiz
3. สื่อประเภท VDO on demand จัดทำทุกหัวข้อการบรรยาย สำหรับการสอนในชั้นปรีคลินิกมีการประกันคุณภาพด้านเวลาการจัดทำและคุณภาพของสื่อที่นำเสนอ
4. สื่อประเภทบทเรียนสำเร็จรูปแบบ high quality interactive media (courseware e-Learning) ผลิตด้วยโปรแกรม Adobe Presenter จัดทำสำหรับการสอนชั้นคลินิก
5. เป็นแกนนำในการจัดการเรียนการสอนวิชาวิทยาศาสตร์การแพทย์ พื้นฐานผ่านระบบ Teleconference ระหว่าง 3 สถาบัน คือ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในปีการศึกษา 2553 และ 2554

ผลการดำเนินงาน

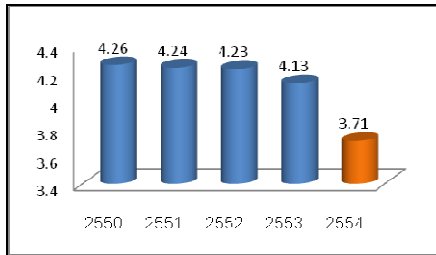
1. จำนวนครั้งของการใช้งาน e-Learning
ได้บันทึกการเข้าใช้งาน e-Learning ของนักศึกษาแพทย์ พบว่ามีแนวโน้มการใช้งานเพิ่มมากขึ้น ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 จำนวนครั้งการใช้งาน e-Learning ของนักศึกษาแพทย์ทุกชั้นปี

2. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้งาน e-Learning

ในปีการศึกษา 2550-2553 เป็นการประเมินความพึงพอใจ e-Learning ที่สนับสนุนการเรียนของทุกรายวิชามาเฉลี่ย ในปีการศึกษา 2554 ได้ปรับเปลี่ยนข้อคำถามการประเมินเป็นการประเมินระบบสารสนเทศ ซึ่งเน้นข้อมูลด้านระบบและการให้บริการ ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 ความพึงพอใจการใช้งาน e-Learning

3. จำนวนครั้งของการอบรมอาจารย์และนักวิชาการศึกษา ในการจัดการเรียนการสอนแบบ e-Learning ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนครั้งของการอบรมอาจารย์และนักวิชาการศึกษา ในการจัดการเรียนการสอนแบบ e-Learning

วันที่	รายการอบรม	ผู้เข้าร่วม	ความพึงพอใจ
ปีการศึกษา 2550			
27 มี.ค.50	การเขียนบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน รูปแบบที่ 5	> อ. คณะแพทยฯ 13 คน	-
24 ส.ค.50	e-learning สำหรับ resource person	> อ. คณะแพทยฯ และ คณะวิทยาศาสตร์ 5 คน	-

วันที่	รายการอบรม	ผู้เข้าร่วม	ความพึงพอใจ
ปีการศึกษา 2551			
7 มี.ค.51	การผลิตบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน	> อ. คณะแพทยฯ 15 คน	-
29 พ.ค.51	การสร้างบทเรียน online ด้วยโปรแกรม Moodle	> อ. คณะแพทยฯ 12 คน > นักวิชาการศึกษา คณะแพทยฯ 12 คน	-
ปีการศึกษา 2552			
11 มิ.ย.51	การผลิตสื่อ e-learning ด้วยโปรแกรม Adobe presenter	> อ. คณะแพทยฯ สถาบันต่างๆ ทั่วประเทศ 24 คน > อ. คณะแพทยฯ มอ. 17 คน	อยู่ในระดับมาก (4.46 ± 0.15)
2 มี.ค.52	การสร้างแบบทดสอบด้วยโปรแกรม Adobe Presenter	> อ. คณะแพทยฯ 8 คน > นักวิชาการศึกษา 1 คน	-
9 มี.ค.52	การสร้างแบบทดสอบด้วยโปรแกรม Adobe Presenter	> อ. คณะแพทยฯ 15 คน	-
12 มี.ค.52	การสร้างระบบการเรียนการสอนบนเว็บ ด้วยโปรแกรม Moodle 1.8	> อ. คณะแพทยฯ 4 คน > คณาจารย์จาก รพ. หาดใหญ่ และสำนักงานหลักประกันสุขภาพ 7 คน	-
11 มิ.ย.52	อบรมเชิงปฏิบัติการการผลิตสื่อ e-Learning ด้วยโปรแกรม Adobe Presenter	> อ. คณะแพทยฯ 5 คน > นักวิชาการศึกษา 1 คน > อาจารย์คณะวิทยาฯ 5 คน	-
3 ส.ค.52	การสร้างระบบการเรียนการสอนบนเว็บด้วยโปรแกรม Moodle 1.8	> อ. คณะแพทยฯ 15 คน > นักวิชาการศึกษา 15 คน	-
5 พ.ย.52	การสร้างแบบทดสอบด้วยโปรแกรม Adobe Presenter	> อ. คณะแพทยฯ 9 คน > นักวิชาการศึกษา 6 คน	อยู่ในระดับมากที่สุด (4.56 ± 0.56)

วันที่	รายการอบรม	ผู้เข้าร่วม	ความพึงพอใจ
ปีการศึกษา 2553			
18 ก.พ.53	อบรมเชิงปฏิบัติการการสร้าง บทเรียนออนไลน์ด้วยโปรแกรม Moodle	> อ. คณะแพทยฯ 12 คน > นักวิชาการศึกษา 8 คน	-
11 มี.ค.53	อบรมเชิงปฏิบัติการการผลิตสื่อ e-Learning ด้วยโปรแกรม Adobe Presenter	> อ. คณะแพทยฯ 6 คน > นักวิชาการศึกษา 6 คน	-
ปีการศึกษา 2554			
14 ธ.ค.54	อบรมเชิงปฏิบัติการการผลิตสื่อ e-learning ด้วยโปรแกรม Adobe Presenter	> อ. คณะแพทยฯ 21 คน	-
20 ม.ค.55	อบรมเชิงปฏิบัติการจัดการ เรียนการสอนออนไลน์ด้วย โปรแกรม Moodle	> นักวิชาการศึกษาคณะ แพทยศาสตร์ 21 คน	อยู่ในระดับมาก (4.16 ± 0.55)

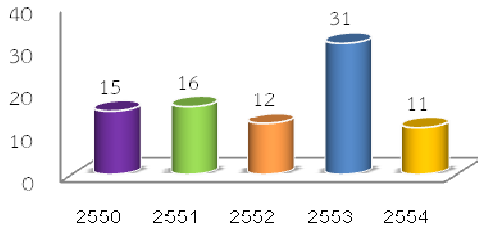
4. จำนวนครั้งของการจัดกิจกรรม KM ด้านการจัดการเรียนการสอน
แบบ e-Learning

วันที่ 30 ตุลาคม 2552 กิจกรรมพัฒนาและประกันคุณภาพงานของคณะ
แพทยศาสตร์ เรื่อง การจัดการเรียนการสอนแบบ e-Learning

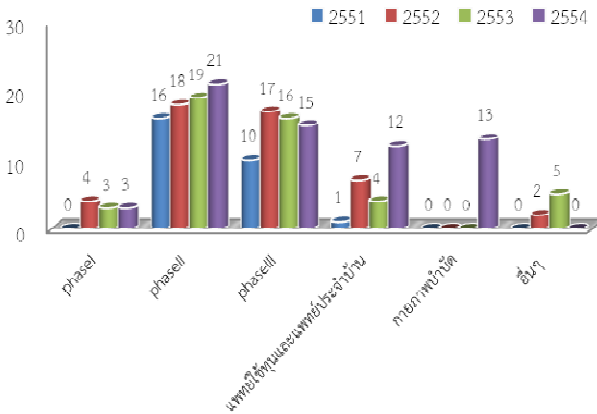
วันที่ 29 ตุลาคม 2553 กิจกรรมพัฒนาและประกันคุณภาพงานของคณะ
แพทยศาสตร์ เรื่อง การจัดการเรียนการสอนแบบ e-Learning (ติดตามผลการ
ปฏิบัติงาน)

วันที่ 21 มีนาคม 2555 กิจกรรม Med-Ed Sharing Day การใช้สื่อสังคม
ออนไลน์ (Facebook) ในการเรียนการสอน

5. จำนวน และประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ผลิตได้ ดังรูปที่ 3 และรูปที่ 4



รูปที่ 3 จำนวนบทเรียนสำเร็จรูปที่ผลิตได้ในแต่ละปี



รูปที่ 4 จำนวนรายวิชา e-Learning บนระบบ Moodle

บทสรุป

คณะแพทยศาสตร์มีนโยบายส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนแบบ e-Learning และมีการบูรณาการโครงการต่างๆ หลายรูปแบบ เพื่อพัฒนาให้การจัดทำ e-Learning มีประสิทธิภาพ โดยมีหน่วยงานคอมพิวเตอร์ช่วยสอนเป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่บริหารจัดการการสอนแบบ e-Learning การจัดฝึกอบรมพัฒนาอาจารย์และนักวิชาการศึกษา ให้มีความรู้ด้าน e-Learning และสนับสนุนการผลิตสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ให้แก่

อาจารย์ ทำให้สามารถสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ได้ระดับหนึ่ง ผลการสำรวจการใช้งาน e-Learning ของนักศึกษา พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงและมีแนวโน้มการใช้งานเพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

1. รายงานการประชุมคณะกรรมการพัฒนาและประกันคุณภาพงานภาควิชา ครั้งที่ 69 (4/2552) เรื่อง E-Learning วันศุกร์ที่ 30 ตุลาคม 2552 เวลา 09.00 – 16.00 น. ณ ห้องประชุม A501 อาคารบริหาร คณะแพทยศาสตร์
2. การอภิปรายผู้ป่วยกรณีศึกษา เรื่อง ภาวะฉุกละหุกฉุกเฉินทางออร์โธปิดิกส์ผ่านทางห้องเรียนเสมือนบนระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Web-based case discussion via virtual classroom for orthopaedic emergency) โดย สิทธิโชค อนันตเสวี ศรีรัตน์ พุ่งทศธรรม และสาทิพย์ ทองนวล
3. การศึกษาเปรียบเทียบการใช้สื่อ CAI แบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์และแบบมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียน โดยสิทธิโชค อนันตเสวี โสภิน แก้วสลับศรี และจตุรี สมไทย
4. ความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ต่อรูปแบบการเรียนการสอน e-learning ด้านศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์ โดยจตุรี สมไทย สิทธิโชค อนันตเสวี และอัญญาพร แก้วทวนงค์
5. เปรียบเทียบการบันทึกการสอนบรรยายของอาจารย์โดยใช้โปรแกรมบันทึกหน้าจอ คอมพิวเตอร์ Camtasia Studio 4 กับการบันทึกด้วยกล้องวิดีโอ โดยโสภิน แก้วสลับศรี ดลเหลาะ ริดโต จุฑาทิพย์ ศรีสุวรรณ และสิทธิโชค อนันตเสวี

๒๐ ----- แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ ----- ๑๘

การบูรณาการการเรียนการสอนและ
การจัดกิจกรรมในรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง

หน่วยงาน

ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คณะทำงานพัฒนาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ

คณบดีคณะศิลปศาสตร์	ที่ปรึกษา
รองคณบดีฝ่ายแผนและประกันคุณภาพ	ที่ปรึกษา
หัวหน้าศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศิลปศาสตร์	ประธานกรรมการ
ว่าที่ร้อยตรีหญิง ดร.เรวดี อึ้งโพธิ์	กรรมการ
ดร.ชนกพร อังศุวิริยะ	กรรมการ
อาจารย์ธัญลักษณ์ ลิ้มเพียรจัด	กรรมการ
อาจารย์อุไรวรรณ แซ่อ่อง	กรรมการ
นางสลักใจ ศรีธราดล	กรรมการ
นายภฤชดา ฤทธิ์เดช	กรรมการ
นายอรุณชัย ลอยจิว	กรรมการ
นางสาวจรรยา หีดแก้ว	กรรมการและเลขานุการ
นายบรรณกร แซ่ลิ้ม	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อมูลทั่วไปของคณะศิลปศาสตร์

วิสัยทัศน์/พันธกิจ

วิสัยทัศน์

คณะศิลปศาสตร์ เป็นคณะชั้นนำทางวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ในระดับชาติและนานาชาติ

พันธกิจ

1. จัดการศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
2. สร้างองค์ความรู้ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

3. บริการวิชาการเพื่อพัฒนาและตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคม

4. ทำนุบำรุง ส่งเสริมและเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมเพื่อธำรงความเป็นไทยและสร้างเสริมความเข้าใจระหว่างวัฒนธรรม

บุคลากร/นักศึกษา

1. บุคลากรมีจำนวน 166 คน เป็นข้าราชการสายวิชาการจำนวน 92 คน และพนักงานสายสนับสนุนจำนวน 74 คน

2. นักศึกษามีจำนวนทั้งหมด 1,508 คน จำแนกเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 1,216 คน และนักศึกษาระดับปริญญาโทจำนวน 292 คน

งบประมาณ

ในปีการศึกษา 2554 คณะศิลปศาสตร์ได้รับการจัดสรรงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 จากงบประมาณแผ่นดินจำนวน 36,750,900 บาท งบประมาณเงินรายได้จำนวน 30,977,500 บาท รวมทั้งสิ้น 67,728,400 บาท

หลักการและเหตุผล

ในบริบทความเจริญทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในปัจจุบัน หัวใจสำคัญของการพัฒนาประเทศ คือ การสร้างความเข้มแข็งด้านการศึกษาและการมุ่งสร้างสังคมที่ใช้ความรู้เป็นฐาน (Knowledge-based Society) โดยยึดหลักให้การศึกษาพัฒนาคุณภาพคนและเพื่อให้คนนำไปพัฒนาประเทศต่อไป

เนื่องจากผลผลิตจากระบบการศึกษาในปัจจุบันยังมีคุณภาพในระดับที่ไม่น่าพึงพอใจหากประเทศไทยประสงค์จะพัฒนาคนให้มีสติปัญญา คิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น ควรจัดกระบวนการเรียนรู้ให้สัมพันธ์กับวิถีชีวิตจริงเพื่อแก้ปัญหาความยากจนและปัญหาอื่นๆ อีกทั้งสามารถอยู่ได้อย่างมีศักดิ์ศรีในสังคมโลก จึงจำเป็นต้องสร้างพื้นฐานด้วยการพัฒนาคุณภาพของการศึกษา (แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2545-2559, 2545: 45)

จากสภาพปัญหาในระบบการศึกษาของไทยข้างต้น ทำให้เกิดการปฏิรูปการศึกษาไทยขึ้นหลายครั้ง เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านการศึกษาให้ปรากฏเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะการปฏิรูปการศึกษาครั้งสำคัญตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (2542) ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญหรือเดิมเรียกว่า การจัดการ

เรียนการสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Student-centered หรือ Child-centered) แนวคิดดังกล่าวเกิดขึ้นจากพื้นฐานความเชื่อที่ว่า การจัดการศึกษามีเป้าหมายสำคัญที่สุด คือ การจัดการให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนแต่ละคนได้พัฒนาตนเองสูงสุดตามศักยภาพ ความต้องการ ความสนใจ ความถนัด และทักษะพื้นฐานที่แตกต่างกันของแต่ละคน (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2555) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง (Constructionism) อันเป็นทฤษฎีที่เน้นให้ผู้เรียนเป็นผู้สร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง โดยมีสาระสำคัญที่ว่า ความรู้ไม่ใช่มาจากการสอนของครูหรือผู้สอนเพียงอย่างเดียว แต่ความรู้จะเกิดขึ้นและถูกสร้างขึ้นโดยผู้เรียนเอง (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2555)

การจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้เพื่อตอบสนองความแตกต่างทั้งด้านศักยภาพ ความต้องการ ความสนใจ ความถนัดและทักษะพื้นฐานที่แตกต่างกันของผู้เรียนแต่ละคนนั้นเป็นไปได้ยากและการเรียนรู้ในชั้นเรียนอย่างเดียวมีอาจเพียงพอ โดยเฉพาะการเรียนรู้ในยุคการสื่อสารไร้พรมแดน เพราะการจัดเตรียมวิธีการเรียนการสอนอย่างดีที่สุดให้สอดคล้องกับความแตกต่างของผู้เรียนแต่ละคนได้นั้น ย่อมมีเงื่อนไขข้อจำกัดในเรื่องของเวลาจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก ดังนั้น การเรียนรู้นอกห้องเรียนจึงมีบทบาทสำคัญในการช่วยเพิ่มและพัฒนาศักยภาพด้านทักษะการเรียนรู้ที่ตั้งเป้าหมายไว้ (Benson, 2001; Ellis, 1994; Dickinson, 1987 อ้างถึงใน อัญชนา รักทอง, 2551; Gardner & Miller, 1999)

ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Access Learning Center) จึงถือเป็นศูนย์รวมการเรียนรู้ที่สำคัญซึ่งสามารถช่วยสนองตอบความต้องการของผู้ประสงค์เรียนรู้ด้วยตนเองตามศักยภาพ ความถนัด และความสนใจที่แตกต่างกัน โดยศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ได้เปิดเป็นแหล่งวิทยาการของนักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และประชาชนทั่วไป ตั้งแต่วันที่ 3 กันยายน พ.ศ. 2545 เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษาและผู้ใช้บริการได้มีโอกาสศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ด้วยตนเองตามความสนใจ ความสามารถ ความถนัด ที่แตกต่างกันจากสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน รายการการศึกษาผ่านดาวเทียม วัสดุภาพยนตร์/ซีดี เพื่อการศึกษา มุมการเรียนรู้ต่างๆ และกิจกรรมต่างๆ ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วย

ตนเองทั้งด้านภาษา สังคม ศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนการถ่ายทอดองค์ความรู้ต่าง ๆ
สู่ชุมชนและสังคม โดยมีนโยบาย ดังนี้

1. ส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษาได้มีโอกาสศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ด้วยตนเองตามความสนใจ ความสามารถ และความถนัดที่แตกต่างกัน นอกเหนือจากการเรียนรู้ในชั้นเรียน
2. ส่งเสริมการเรียนการสอนรายวิชาที่เปิดสอนในคณะศิลปศาสตร์
3. เป็นแหล่งวิทยาการของอาจารย์ บุคลากร นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และประชาชนทั่วไป
4. จัดหาสื่อเสริมการเรียนรู้ในชั้นเรียน เพื่อสนองตอบการเรียนรู้ด้วยตนเองในด้านต่างๆ
5. จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และซึมซับทางด้านศิลปะและวัฒนธรรม

ตลอดระยะเวลา 10 ปี ศูนย์ได้พัฒนาอย่างต่อเนื่องและตระหนักถึงภารกิจหลักที่จะต้องเป็นส่วนหนึ่งในการผลิตบัณฑิตสงขลานครินทร์ให้เป็นทั้งคนเก่งและคนดี เพื่อสร้างสังคมคุณภาพอย่างยั่งยืนด้วยรูปแบบการบูรณาการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมในรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองให้สอดคล้องกับรายวิชาที่เปิดสอนของคณะศิลปศาสตร์ และรองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยซึ่งกำหนดให้ทุกรายวิชาในหลักสูตรต่างๆ มีชั่วโมงศึกษาด้วยตนเอง โดยการบูรณาการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมในรูปแบบดังกล่าว นอกจากจะเป็นการสนับสนุนองค์ความรู้ในเชิงวิชาการ ยังมีการสอดแทรก บ่มเพาะคุณธรรม จริยธรรม และซึมซับสุนทรียะทางศิลปะและวัฒนธรรมไปพร้อมๆ กัน

ทั้งนี้ รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในคณะศิลปศาสตร์ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2548 เป็นต้นมา ได้สะท้อนผลการดำเนินงานของศูนย์อย่างชัดเจนในการส่งเสริมและพัฒนาบัณฑิต โดยในปีการศึกษา 2548 และปีการศึกษา 2549 ศูนย์ได้รับการประเมินให้เป็นหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศของคณะศิลปศาสตร์ และในปีการศึกษา 2553 คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในได้ประเมินว่า *“คณะมีการดำเนินงานให้มีศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งถือเป็นกลไกสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และสามารถสนับสนุนการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย นับเป็นวิธปฏิบัติที่ดีของคณะศิลปศาสตร์ นอกจากนี้ ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ยังมีการบูรณาการกับการเรียนการ*

สอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นจุดแข็งของคณะศิลปศาสตร์” ดังนั้น ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศิลปศาสตร์ จึงเป็นอีกหนึ่งหน่วยงานซึ่งส่งเสริมการผลิตบัณฑิตสงขลานครินทร์ที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อเข้าสู่สังคมตามเป้าประสงค์ของคณะศิลปศาสตร์และมหาวิทยาลัยอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมในรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง
2. เพื่อบูรณาการการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมในรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง ให้สอดคล้องกับรายวิชาที่เปิดสอนของคณะศิลปศาสตร์

ตัวชี้วัดและเป้าหมายของโครงการ

ตัวชี้วัดและเป้าหมายของโครงการมี 2 ด้าน โดยมีตัวชี้วัดจำนวน 8 ตัว รายละเอียดดังตาราง

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
<p>1.สนับสนุนการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมในรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง</p> <p>1. จำนวนสื่อการเรียนรู้ประเภทหนังสือ วารสาร บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน วีซีดีภาพยนตร์ ซีดีสารคดี ซีดีความรู้ต่างๆ เพื่อการศึกษา</p>	<p>1.สนับสนุนการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมในรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง</p> <p>1. สื่อการเรียนรู้เพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10 ในแต่ละปีการศึกษา</p>
<p>2. จำนวนกิจกรรมหรือสื่อการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการเรียนการสอน ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม มีทัศนะกว้างไกล และการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข</p>	<p>2.1 ไม่น้อยกว่า 10 กิจกรรม/โครงการต่อปีการศึกษา</p> <p>2.2 สื่อการเรียนรู้เพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 5 ในแต่ละปีการศึกษา</p>
<p>3. จำนวนสื่อการเรียนรู้ประเภทหนังสือ วารสาร บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน วีซีดีภาพยนตร์ หนังสือพิมพ์ ที่ส่งเสริมและพัฒนาให้นักศึกษามีความเข้มแข็งด้านภาษาอังกฤษ</p>	<p>3. สื่อการเรียนรู้เพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 5 ในแต่ละปีการศึกษา</p>

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
4. มีโสตทัศนูปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการเรียนการสอนในรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ	4. จำนวนโสตทัศนูปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพในการให้บริการตลอดเวลา
5. ผลการประเมินความพึงพอใจต่อสถานที่และบรรยากาศการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยผู้ใช้บริการ	5. ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5
<p>2.บูรณาการการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมในรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองให้สอดคล้องกับรายวิชาที่เปิดสอนของคณะศิลปศาสตร์</p> <p>6. จำนวนกิจกรรมหรือสื่อที่ส่งเสริมการเรียนการสอนในรูปแบบการ เรียนรู้ด้วยตนเองที่สอดคล้องกับรายวิชาที่เปิดสอนของคณะศิลปศาสตร์</p>	<p>2.บูรณาการการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมในรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองให้สอดคล้องกับรายวิชาที่เปิดสอนของคณะศิลปศาสตร์</p> <p>6.1 ไม่น้อยกว่า 10 กิจกรรม/โครงการต่อปีการศึกษา</p> <p>6.2 สื่อการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการเรียนการสอนในรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองที่สอดคล้องกับรายวิชาที่เปิดสอนเพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 5 ในแต่ละปีการศึกษา</p>
7. จำนวนรายวิชาที่สอดคล้องกับกิจกรรม/โครงการ หรือสื่อการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการเรียนการเรียนรู้ด้วยตนเอง	7. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ในแต่ละปีการศึกษา
8. ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบูรณาการการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมใน รูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองให้สอดคล้องกับรายวิชาที่เปิดสอนของคณะศิลปศาสตร์โดยอาจารย์ผู้สอน	8. ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

(p-Plan)	ปีงบประมาณ 2553 (1 ตุลาคม 2553- 30 กันยายน 2554)												ปีงบประมาณ 2554 (1 ตุลาคม 2554 -30 กันยายน 2555)											
	ด.	พ.	ธ.	ก.	ธ.	ก.	พ.	พ.	ธ.	ก.	ธ.	ก.	ด.	พ.	ธ.	ก.	ธ.	ก.	พ.	พ.	ธ.	ก.		
	ค.	ค.	ค.	ค.	ค.	ค.	ค.	ค.	ค.	ค.	ค.	ค.	ค.	ค.	ค.	ค.	ค.	ค.	ค.	ค.	ค.	ค.		
แผนการทำงาน	ปีการศึกษา 2554 (1 ธ.ค.54-31 พ.ค. 55)																							
แผนการดำเนินงานด้านบริหารจัดการ																								
7. ประชุมคณะกรรมการศูนย์เพื่อ																								
ราชวิทยาลัยฯซึ่งสอดคล้อง																								
กับการจัดกิจกรรมศูนย์																								
9. จัดทำแผนการจัดการเพื่อเสนอ																								
ของงบประมาณรายปีต่อคณะ																								
ศิลปศาสตร์																								
10. จัดกิจกรรมกับอาจารย์ประจำ																								
ราชวิทยาลัยฯซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา																								
(ยกเว้นช่วยจัดแผนการศึกษาและข้อสอบ)																								
11. สอดถามความพึงพอใจในการจัด																								
กิจกรรมทุกโครงการตลอดปีการศึกษา																								
11. สรุปผลการจัดกิจกรรมทุก																								
โครงการตามแผนการดำเนินงานตลอด																								
ปีการศึกษา																								
แผนการสรุปผลการดำเนินงานศูนย์																								
12. ดำเนินการสรุปผลการดำเนินงาน																								
เดือนละ 1 ครั้ง ตลอดปีการศึกษา																								
13. สรุปผลการดำเนินงานประจำปี																								
การศึกษา/งบประมาณ																								

หมายเหตุ แผนการดำเนินงานที่ปรากฏในตารางแสดงให้เห็นว่ากรดำเนินงานของศูนย์มีการเคลื่อนไหวไปตามวงจรกิจกรรม PDCA อยู่ตลอดเวลา เนื่องด้วยศูนย์มีการให้บริการตามภารกิจศูนย์ สนับสนุนการเรียนการสอน และจัดกิจกรรมทุกปีการศึกษา/ปีงบประมาณ

2. งบประมาณ งบประมาณในการดำเนินงานศูนย์ ประจำปีการศึกษา 2554 จำนวน 547,170.50 บาท

กระบวนการ (Process) หรือการปฏิบัติงานตามแผน (Deploy)

กิจกรรม	ด้านการเรียนการสอน	รายละเอียดกิจกรรม	กิจกรรม	ด้านการจัดการเรียน	รายละเอียดกิจกรรม
1. สักราง		รายวิชาที่ใช้ศูนย์เป็นห้องเรียน/สนับสนุนการเรียนการสอน รายการสื่อที่เชื่อมโยงและสอดคล้องกับรายวิชาที่เปิดสอนของคณะ เพื่อใช้บริการนักศึกษา	1. ประชุมคณะกรรมการศูนย์ 2. ติดตามประสานอาจารย์ในแต่ละ รายวิชาเพื่อวางแผนการดำเนินงาน	รายละเอียดกิจกรรม	-ประชุมบ่อย หัวหน้าศูนย์ อาจารย์คณาจารย์จากภาควิชาภาษา และ ภาษาทศตร และภาควิชาสารพัดศึกษา ภาควิชาละ 2 คน เจ้าหน้าที่ ศูนย์ จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 1 คน -ร่วมกับภาวกรรมแบบการจัดการจัดการเรียน -ร่วมกันเขียนโครงการกิจกรรมให้สมบูรณ์ -ร่วมกันจัดกิจกรรมตามแผนกับศูนย์
2. จัดทหสื่อเพื่อให้บริการ		รายการสื่อที่เชื่อมโยงและสอดคล้องกับรายวิชาเรียนที่เปิดสอนของคณะ เพื่อให้บริการนักศึกษา	3. จัดทำค่าของงบประมาณเงินรายได้ใน ในการจัดการเรียน		-ส่งค่าของภา เพื่อพิจารณาอนุมัติ/ไม่อนุมัติ หากไม่อนุมัติ นำเข้าที่ ประชุมคณะกรรมการศูนย์เพื่อดำเนินการแก้ไขและมีผู้คณาจารย์ เพื่อ พิจารณาอนุมัติ ใหม่
3. จัดทำแผนการดำเนินงาน		ตารางวัน-เวลา การใช้ศูนย์เป็นห้องเรียนของแต่ละรายวิชา	4. จัดทำแผนการจัดการเรียน		-วัน-เวลา การจัดการเรียน
4. ดำเนินการให้บริการตลอดปีการศึกษา		วันจันทร์-พฤหัสบดี เวลา 9.00-17.00 น. วันศุกร์ เวลา 08.30-16.30 น.	5. ดำเนินการจัดการจัดการเรียน		-ประชุมการจัดดำเนินงาน -ดำเนินการจัดการเรียนร่วมกับอาจารย์ในสาขาวิชาต่างๆที่เกี่ยวข้อง
5. แก้ปัญหาขณะให้บริการ		ปัญหาเกี่ยวกับสื่อ วัสดุที่อุปกรณ์/เทคโนโลยีสารสนเทศ การให้บริการ -แก้ไขข้อที่เมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้า	6. สอบถามความพึงพอใจในการเข้า ร่วมกิจกรรม		-สอบถามผู้เข้าร่วมกิจกรรม -สอบถามข้อเสนอแนะในการจัดการเรียน
6. สอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ		สอบถามอาจารย์ สอบถามนักศึกษา สอบถามตัวแทนคณะในการให้บริการ	7. จัดเก็บข้อมูลในการดำเนินงาน		-จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม -สภาพปัญหาการจัดการเรียน
7. จัดเก็บข้อมูลการให้บริการ		สภาพการทำงานของสาคทศศูนย์/ภาคโดยสารสนเทศ สถิติการใช้บริการของนักศึกษาในรายวิชาเรียน สภาพปัญหา	8. สรุปผลการดำเนินงานตามแผน		-สรุปผลการดำเนินงานด้านการจัดการเรียน
8. สรุปผลการดำเนินงานตามแผน		สรุปผลการดำเนินงานด้านการเรียนการสอน	9. วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน		-นำข้อปฏิบัติที่ดีมาเป็นมาตรฐานในการดำเนินงานครั้งต่อไป -นำปัญหา/อุปสรรค มาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาต่อไป
9. วิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามแผน		สรุปผลการดำเนินงานด้านการเรียนการสอน	10. สรุปผลการดำเนินงาน ประจำปีการศึกษา/งบประมาณ		-สรุปผลการดำเนินงานด้านการจัดการเรียน

การประเมินทบทวนผลการดำเนินงาน (Assessment & Review)

ศูนย์ได้มีการประเมินทบทวนผลการดำเนินงาน โดยใช้กลไก ดังนี้

1. แบบสอบถามความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมศูนย์
2. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบูรณาการการเรียนการสอน และการจัดกิจกรรมในรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองให้สอดคล้องกับรายวิชาที่เปิดสอนของคณะศิลปศาสตร์โดยอาจารย์ผู้สอน
3. แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์ออนไลน์ทางเว็บไซต์ศูนย์
4. กล้องรับความคิดเห็นของศูนย์และของคณะศิลปศาสตร์
5. การสอบถามด้วยวาจาและการสังเกตการณ์
6. การศึกษาความคาดหวังของอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา ต่อศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
7. การจัดทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ (กำลังดำเนินการ)
8. ดำเนินการสรุปทบทวนผลการดำเนินงานศูนย์ เดือนละ 1 ครั้ง
9. ประชุมสรุปผลการดำเนินงานศูนย์ทุกปีการศึกษา/ปีงบประมาณ พร้อมทั้งวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค (SWOT) ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการในแต่ละด้าน และนำผลการประเมินไปพิจารณา ทบทวนการดำเนินงานเพื่อปรับปรุง พัฒนา และวางแผนการดำเนินงานต่อไป

และผลการประเมินทบทวนผลการดำเนินงาน ในปีการศึกษา 2554 พบว่า ศูนย์มีการบูรณาการการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมในรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองสอดคล้องกับรายวิชาที่คณะศิลปศาสตร์เปิดสอนจำนวน 327 รายวิชา คิดเป็นร้อยละ 100 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสถานที่และบรรยากาศการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ย 4.24 (ระดับดี) ความพึงพอใจของอาจารย์ที่ให้บริการศูนย์ในการสนับสนุนการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมมีค่าเฉลี่ย 4.06 (ระดับดี) โดยคณาจารย์ได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม ดังนี้

“ศูนย์มีสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย สามารถให้นักศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมได้ โดยเฉพาะการทำกรบ้าน แบบฝึกหัด และรายงานต่างๆ อีกทั้ง เป็นสถานที่เรียนนอกชั้นเรียนในบางหัวข้อ/กิจกรรมในรายวิชาที่สอน นอกจากนี้ ศูนย์จัด

กิจกรรมสอดคล้องกับรายวิชาที่เปิดสอนของคณะและหลายกิจกรรมของศูนย์ สอดคล้องกับรายวิชาที่เปิดสอนของคณะศิลปศาสตร์ทำให้นักศึกษามีโอกาส สัมผัสบรรยากาศจริงและเรียนรู้เพิ่มเติมในบรรยากาศที่น่าสนใจ นอกเหนือไปจากในห้องเรียนปกติ”

แผนหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในอนาคต

ศูนย์มีแผนปฏิบัติการเพื่อพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งระยะสั้น (1-3 ปี) และระยะยาว (5-10 ปี) ดังนี้

ด้านการเรียนการสอน

ระยะสั้น

➢ จัดหาสื่อบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนเพิ่มขึ้น จัดทำ แบบสอบถามผลสัมฤทธิ์การใช้บริการศูนย์ในส่วนของรายวิชาเรียนและจัดมุม พัฒนาฝึกฝนทักษะด้านภาษาต่างประเทศ “จีน อังกฤษ เกาหลี ญี่ปุ่น” อย่างเป็น ระบบ

ระยะยาว

➢ จัดทำระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามความต้องการของรายวิชาต่างๆ และจัดทำวิจัยหัวข้อ ประสิทธิภาพของสื่อการเรียนรู้อยู่ในศูนย์ในการพัฒนาทักษะฟัง-พูดภาษาต่างประเทศ “จีน อังกฤษ เกาหลี ญี่ปุ่น”

ด้านการจัดกิจกรรม

ระยะสั้น

➢ ประชาสัมพันธ์กิจกรรมศูนย์เชิงรุกอย่างสม่ำเสมอและ ต่อเนื่อง เพิ่มหัวข้อการประเมินการเข้าร่วมกิจกรรมให้มีความเชื่อมโยงกับ รายวิชาที่เปิดสอนของคณะศิลปศาสตร์เด่นชัดขึ้นและพัฒนาระบบการสมัคร กิจกรรมศูนย์ออนไลน์ให้สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ

ระยะยาว

➢ จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับภาษาและวัฒนธรรม เอเชียอย่างต่อเนื่อง จัดทำวิจัย หัวข้อ “การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดกิจกรรม

ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาและสอดคล้องกับรายวิชาที่เปิดสอนของคณะศิลปศาสตร์”

นอกจากนี้ ในอนาคตศูนย์มีแผนเพิ่มอัตรากำลังบุคลากรศูนย์ขยายอาคารศูนย์ให้กว้างขึ้น พร้อมทั้งจัดทำวิจัยเพื่อศึกษาความต้องการของนักศึกษาต่อศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง รวมทั้งพัฒนาระบบสารสนเทศศูนย์ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นทั้งในด้านการให้บริการสื่อ รายวิชาเรียนและการจัดกิจกรรม

สรุปการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน

จุดแข็ง (Strength) หรือสิ่งที่ทำได้ดีในประเด็นที่นำเสนอ

1. มีโครงสร้างการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ
2. มีระบบการบริหารจัดการดำเนินงานศูนย์เชิงรุกตลอดเวลา
3. มีแผนและระบบการดำเนินงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับพันธกิจของคณะ
4. ทุกภาคส่วนทั้งผู้บริหารของคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ศูนย์เข้าใจปรัชญา แนวคิดและหลักการดำเนินงานศูนย์เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง
5. มีการบูรณาการการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมในรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองให้สอดคล้องกับรายวิชาที่เปิดสอนของคณะศิลปศาสตร์ ด้วยวงจรคุณภาพ (PDCA) คือ คณะศิลปศาสตร์มีการกำหนดนโยบาย ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ การดำเนินงานของศูนย์ให้สอดคล้องกับพันธกิจของคณะ โดยนโยบายดังกล่าว นำมาวิเคราะห์ที่เป็นแผนกลยุทธ์ ระยะ 5 ปี และแผนปฏิบัติการ ระยะ 3 ปี เพื่อเป็นทิศทางในการดำเนินการศูนย์ (P-Plan) ในขณะเดียวกันการขับเคลื่อนการดำเนินงานของศูนย์เป็นไปตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ (D-Do) มีกระบวนการทบทวนการดำเนินงานของศูนย์ (C-Check) และนำผลการทบทวนการดำเนินงานดังกล่าวมาทำเป็นแผนการพัฒนาศูนย์ต่อไป (A-Act)
6. มีการดำเนินงานด้านการบูรณาการการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมในรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองที่สอดคล้องกับรายวิชาที่เปิดสอนของคณะศิลปศาสตร์ และสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาอย่างต่อเนื่องและสมบูรณ์

7. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย มีประสิทธิภาพ ใช้งานได้จริง และสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาและรายวิชาที่เปิดสอนของคณะศิลปศาสตร์

8. กิจกรรมมีความน่าสนใจ หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาและรายวิชาที่เปิดสอนของคณะศิลปศาสตร์

9. มีบรรยากาศผ่อนคลาย สถานที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ มีทัศนียภาพสุนทรีย์ภาพที่งดงาม มีการออกแบบตกแต่งที่มีสีสัน ทันสมัย และสามารถมองเห็นภูมิทัศน์ ทิวทัศน์ที่แวดล้อมไปด้วยธรรมชาติได้

10. มีโสตทัศนูปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยเหมาะสมต่อการเรียนการสอน

11. มีการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานศูนย์อย่างรอบด้าน หลากหลายช่องทางทั้งในเรื่องข้อมูลข่าวสารและทรัพยากรสารสนเทศภายในศูนย์

กลยุทธ์หรือปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ

1. ผู้บริหาร คณาจารย์ คณะศิลปศาสตร์ ให้การสนับสนุนการบูรณาการการเรียนการสอน และการจัดกิจกรรมในรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง ให้สอดคล้องกับรายวิชาที่เปิดสอนของคณะศิลปศาสตร์ให้เป็นไปตามเป้าประสงค์ที่คณะตั้งไว้

2. มีเครือข่ายความร่วมมือการดำเนินงาน และการจัดกิจกรรมจากบุคลากร/ชุมชนภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

3. ได้รับความร่วมมือจากนักศึกษา บุคลากร ภายในและภายนอกคณะศิลปศาสตร์ รวมทั้งประชาชนทั่วไปให้ความสนใจในการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมที่ศูนย์จัดขึ้น

4. มีระบบการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานศูนย์ที่ชัดเจนและต่อเนื่อง

5. สื่อมวลชนให้ความสนใจในการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดกิจกรรมศูนย์

ผลการดำเนินงาน (Result)

1. ผลการดำเนินงาน (Result) ของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ประจำปีการศึกษา/ปีงบประมาณ 2552-2554

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		
		2552	2553	2554
<p>1. ส่วนสนับสนุนการเรียนการสอนและการจัดการกิจกรรมในรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง</p> <p>1. จำนวนสื่อการเรียนรู้ประเภทหนังสือ วารสาร บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน วีซีดีภาพยนตร์ ซีดีสารคดี ซีดีความรู้ต่างๆเพื่อการศึกษ (รายละเอียดตามภาคผนวก ก)</p> <p>2. จำนวนกิจกรรมหรือสื่อการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการเรียนการสอน ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม มีที่คนยกวางไกล และการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข (รายละเอียดตามภาคผนวก ก และ ข ตามลำดับ)</p> <p>3. จำนวนสื่อการเรียนรู้ประเภทต่างๆ ที่ส่งเสริมและพัฒนากลไกศึกษามีความเข้มแข็งด้านภาษาอังกฤษ (รายละเอียดตามภาคผนวก ก)</p>	<p>สื่อเพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10 ในแต่ละปีการศึกษา</p> <p>สื่อเพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 5 ในแต่ละปีการศึกษา</p> <p>ไม่น้อยกว่า 10 กิจกรรม/โครงการต่อปีการศึกษา</p> <p>สื่อเพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 5 ในแต่ละปีการศึกษา</p> <p>จำนวนสื่อที่บูรณาการและหลากหลายในสื่อการสอนที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ</p>	<p>3,162 รายการ</p> <p>3,740 รายการ เพิ่มขึ้นจากปีการศึกษา 2552 ร้อยละ 18.27</p> <p>12 กิจกรรม</p> <p>1,289 รายการ</p>	<p>3,740 รายการ เพิ่มขึ้นจากปีการศึกษา 2552 ร้อยละ 18.27</p> <p>17 กิจกรรม</p> <p>1,363 รายการ เพิ่มขึ้นจากปีการศึกษา 2552 ร้อยละ 5.74</p>	<p>4,342 รายการ เพิ่มขึ้นจากปีการศึกษา 2553 ร้อยละ 16.02</p> <p>15 กิจกรรม</p> <p>1,549 รายการ เพิ่มขึ้นจากปีการศึกษา 2553 ร้อยละ 13.46</p>
<p>5. ผลการประเมินความพึงพอใจต่อสถานที่และบรรยากาศการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยผู้ใช้บริการ</p>	<p>ไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5</p>	<p>ค่าเฉลี่ย 4.00 (ระดับดี)</p>	<p>ค่าเฉลี่ย 4.31 (ระดับดี)</p>	<p>ค่าเฉลี่ย 4.24 (ระดับดี)</p>

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		
		2552	2553	2554
2. บุคลากรเรียนการสอนและการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับรายวิชาที่เปิดสอนของคณะศิลปศาสตร์	ไม่น้อยกว่า 10 กิจกรรม/โครงการต่อปีการศึกษา	12 กิจกรรม	17 กิจกรรม	15 กิจกรรม
		3,162 รายการ	3,740 รายการ เพิ่มขึ้นจากปีการศึกษา 2552 ร้อยละ 18.27	4,342 รายการ เพิ่มขึ้นจากปีการศึกษา 2553 การศึกษา 2553 ร้อยละ 16.02
6. จำนวนกิจกรรมหรือสื่อที่ส่งเสริมการเรียนการสอนในรูปแบบการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องที่สอดคล้องกับรายวิชาที่เปิดสอนของคณะศิลปศาสตร์(รายละเอียดตามภาคผนวก ก ข และ ค)		ปีการศึกษา 2552-2554 ศูนย์ให้บริการพร้อมทีมอาจารย์สอน มีจำนวน 85 รายการ		
7. จำนวนรายวิชาที่สอดคล้องกับกิจกรรม/โครงการ หรือสื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องที่ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (รายละเอียดตามภาคผนวก ข)	จำนวนรายวิชาที่เปิดสอนของคณะศิลปศาสตร์สอดคล้องกับกิจกรรม/โครงการ หรือสื่อการเรียนรู้อย่างน้อย 80 ในแต่ละปีการศึกษา	294 รายวิชา สอดคล้องร้อยละ 100	306 รายวิชา สอดคล้องร้อยละ 100	327 รายวิชา สอดคล้องร้อยละ 100
8. ผลการประเมินความพร้อมต่อการบูรณาการการเรียนการสอนและการจัดการเรียนรูปแบบการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับรายวิชาที่เปิดสอนของคณะศิลปศาสตร์โดยอาจารย์สอน (รายละเอียดตามภาคผนวก ข)	- ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5 - ด้านการบูรณาการการเรียนการสอน	จากการมุ่งเน้นความร่วมมือของอาจารย์ที่ให้บริการศูนย์เป็นการสนับสนุนการเรียนการสอนและการจัดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ในปีการศึกษา 2554 พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.06 (ระดับดี) และอาจารย์ได้แสดงความเห็นเพิ่มเติม ดังนี้ "ศูนย์มีสื่อการเรียนรู้อย่างหลากหลาย สามารถให้นักศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมได้โดยสะดวก การทำบ้าน แบบฝึกหัดและรายงานต่างๆอีกทั้งเป็นสถานที่เรียนนอกชั้นเรียนในบางหัวข้อ/กิจกรรมในรายวิชาที่สอน นอกจากนี้ ศูนย์จัดกิจกรรมสอดคล้องกับรายวิชาที่เปิดสอนของคณะศิลปศาสตร์ให้นักศึกษามีโอกาสได้ลงมือปฏิบัติจริงและเรียนรู้เพิ่มเติมในบรรยากาศที่ผ่อนคลาย นอกเหนือไปจากในห้องเรียนปกติ"		
	- ด้านการจัดการกิจกรรม	ค่าเฉลี่ย 4.26 (ระดับดี)	ค่าเฉลี่ย 4.42 (ระดับดี)	ค่าเฉลี่ย 4.43 (ระดับดี)

2. ผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับหน่วยงานภายในและภายนอก

ศูนย์เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 3 กันยายน พ.ศ. 2545 บนพื้นที่ประมาณ 442 ตารางเมตร โดยคณะกรรมการศูนย์ ประกอบด้วย หัวหน้าศูนย์ ตัวแทนอาจารย์จากภาควิชาภาษาและภาษาศาสตร์ ภาควิชาสัตตศึกษาและเจ้าหน้าที่ดำเนินงานศูนย์ จำนวน 2 คน โดยมีคณบดีและรองคณบดี ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ สารสนเทศ และบริการวิชาการ เป็นที่ปรึกษา ทั้งนี้ศูนย์ได้ดำเนินการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับหน่วยงานภายใน คือ กิจกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งเปิดให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2524 มีหน้าที่ในการเลือกและจัดหาสื่อโสตทัศนฯ จัดหมวดหมู่และทำรายการสืบค้นสื่อโสตทัศนฯ พร้อมทั้งให้บริการสื่อโสตทัศนฯทุกประเภทของสำนักฯ เปิดให้บริการทุกวันจันทร์-อาทิตย์ และหน่วยงานภายนอก คือ ศูนย์การเรียนรู้แบบพึ่งตนเอง (Self-Access Learning Centre) คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ซึ่งเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 13 สิงหาคม พ.ศ. 2534 บนพื้นที่ประมาณ 800 ตารางเมตร มีหน้าที่ในการสนับสนุนการเรียนรู้แบบพึ่งตนเองให้กับนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย โดยเปิดให้บริการในวันจันทร์-วันศุกร์ เพื่อให้นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยใช้ศูนย์เป็นแหล่งค้นคว้าและฝึกฝนทักษะการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาอื่นๆ โดยคณะกรรมการบริหารจัดการศูนย์มี 2 ชุด ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ หัวหน้าศูนย์สารสนเทศและการเรียนรู้ หัวหน้าหน่วยเทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ ตัวแทนสายวิชาภาษา ตัวแทนสายวิชาสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ เลขานุการศูนย์สารสนเทศและการเรียนรู้เป็นคณะกรรมการบริหาร หัวหน้าศูนย์การเรียนรู้แบบพึ่งตนเองและเจ้าหน้าที่ดำเนินงานศูนย์ จำนวน 6 คน เป็นคณะกรรมการดำเนินงาน

ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบกับหน่วยงานภายในและภายนอก ประจำปีการศึกษา/ปีงบประมาณ 2552-2554

หน่วยงาน				
ด้าน	หัวข้อ	ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Access Learning Center) คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	กิจกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถโกศลสุทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	ศูนย์การเรียนรู้แบบพึ่งตนเอง (Self-Access Learning Center) คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
1. รูปแบบการดำเนินงานด้านการบูรณาการเรียนการสอนในรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง	1. ให้บริการสื่อและนวัตกรรมการเรียนรู้ต่างๆ ที่สอดคล้องกับการเรียนการสอน	✓	✓	✓
	2. เป็นแหล่งเรียนรู้/สนับสนุนการเรียนการสอนนอกชั้นเรียนในรายวิชาต่างๆ	✓	✓	✓
2. ผลการดำเนินงานด้านการบูรณาการเรียนการสอนในรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง	1. จำนวนสื่อที่ให้บริการ	11,244 รายการ	ให้บริการยืมสื่อได้ทั้งหมด จำนวน 40,452 รายการ	ไม่มีข้อมูล
	2. เป็นแหล่งเรียนรู้/สนับสนุนการเรียนการสอนนอกชั้นเรียน	927 รายวิชา และนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนจำนวน 131,973 คน	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล
	3. ให้บริการศูนย์เป็นสถานที่เรียน/สนับสนุนการเรียนการสอนนอกชั้นเรียนในรายวิชาต่างๆ	35 ครั้ง และนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนจำนวน 13,274 คน	ไม่มีข้อมูล	รายวิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 16 วิชา จำนวนผู้เรียนทั้งหมด 16,077 คน
3. รูปแบบการดำเนินงานด้านการบูรณาการเรียนการสอนในรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง	1. จัดกิจกรรมซึ่งสอดคล้องกับรายวิชาที่เปิดสอน	✓	✓	✓
	2. จัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้เชิงวิชาการ	✓	✓	✓

หน่วยงาน				
ด้าน	หัวข้อ	ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Access Learning Center) คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	กิจกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถโกวิสุภพร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	ศูนย์การเรียนรู้แบบพึ่งตนเอง (Self-Access Learning Center) คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
	3. จัดกิจกรรมส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	✓	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล
	4. จัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม มีทักษะก้าวไกล เข้าใจปัญหาและสามารถดำรงตนอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข	✓	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล
	5. จัดบอร์ดนิทรรศการที่สอดคล้องกับรายวิชาที่เปิดสอนของและสอดคล้องกับกิจกรรม	✓	✓	ไม่มีข้อมูล
4. ผลการดำเนินงานด้านการบูรณาการจัดการจัดกิจกรรมในรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง	1. จัดกิจกรรม	จำนวน 43 กิจกรรม โดยมีผู้เข้าร่วมทั้งหมด 4,111 คน	จัดกิจกรรม 299 ครั้ง และเสดติการเว็บไซต์โอกาสแก่เว็บไซต์ Kstation.psu.ac.th จำนวน 7,001 ครั้ง	จัดกิจกรรมจำนวน 108 กิจกรรม รวมทั้งสิ้น 804 ครั้ง ผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 2,331 คน
	2. จัดบอร์ดนิทรรศการ	จัดบอร์ดนิทรรศการ จำนวน 43 บอร์ด	จัดนิทรรศการออนไลน์ จำนวน 14 เรื่อง	ไม่มีข้อมูล

3. สรุปผลแนวทางการบูรณาการการเรียนการสอน และการจัดกิจกรรมในรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองให้สอดคล้องกับรายวิชาที่เปิดสอนของคณะศิลปศาสตร์ ดังนี้

3.1 การบูรณาการด้านการเรียนการสอนในรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง ดำเนินการดังนี้

> ส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้เรียนมีโอกาสศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้ด้วยตนเองตามความสนใจ ความต้องการ ความสามารถ และความถนัดที่แตกต่างกัน นอกเหนือจากการเรียนรู้ในชั้นเรียน ด้วยสื่อประเภทต่างๆ ในบรรยากาศผ่อนคลาย เรียนรู้อย่างมีความสุข

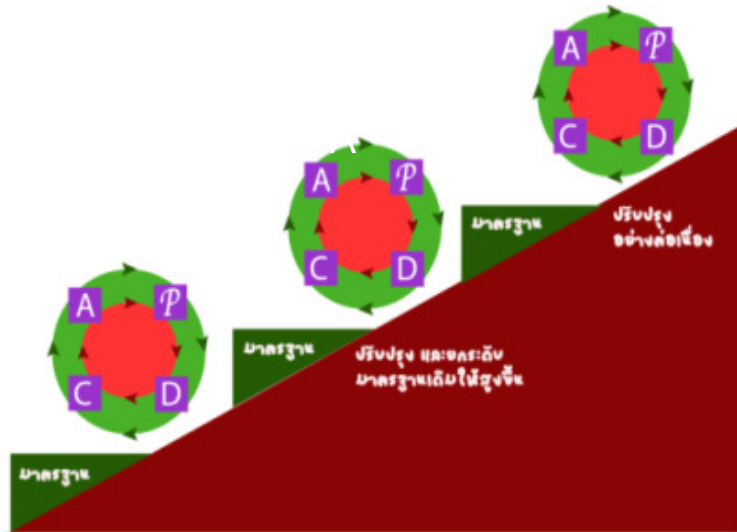
> เป็นแหล่งเรียนรู้นอกชั้นเรียนและสนับสนุนการเรียนการสอนด้วยสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลายทั้งในและนอกชั้นเรียน โสตทัศนูปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่ของศูนย์คอยให้บริการและดูแลอย่างใกล้ชิด

3.2 การบูรณาการด้านการจัดกิจกรรมในรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง ดำเนินการ ดังนี้

> จัดกิจกรรมตามความสนใจ ความต้องการ ความสามารถและทักษะที่แตกต่างกันของผู้เรียน

> ส่งเสริมการจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับรายวิชาที่เปิดสอนของคณะ โดยความร่วมมือจากทั้งอาจารย์ เครือข่ายทางการศึกษาและหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งนี้การจัดกิจกรรมนอกจากมุ่งเน้นให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปบูรณาการกับการเรียนการสอนในชั้นเรียนแล้ว ยังเป็นการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม มีทัศนะกว้างไกล และสามารถดำรงชีวิตอย่างมีความสุขในสังคมปัจจุบัน

บทสรุป



- หมายถึง นักศึกษา
- หมายถึง ศูนย์การเรียนรู้ด้วย
- หมายถึง คณะศิลปศาสตร์

จากแผนภาพ แสดงให้เห็นว่าการดำเนินโครงการได้ขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จอย่างต่อเนื่องได้ด้วยกลไกการดำเนินงานในรูปแบบวงจรคุณภาพ PDCA : Plan-Do-Check-Act โดยความร่วมมือร่วมใจจากทั้ง 3 ภาคส่วน คือ นักศึกษา ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง และคณะศิลปศาสตร์ โดยมีกระบวนการดังนี้

1. ร่วมกันวางแผนเพื่อการดำเนินงานที่มีคุณภาพ
2. ร่วมกันดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้

3. ร่วมกันตรวจสอบเพื่อนำไปปรับปรุงและแก้ไข
4. ร่วมกันพัฒนา ปรับปรุง ยกระดับมาตรฐานเดิมให้สูงขึ้นและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ซึ่งรูปแบบการบูรณาการดังกล่าวข้างต้น มิใช่เป็นเพียงการถ่ายทอดองค์ความรู้ในเชิงวิชาการเท่านั้น หากแต่เป็นการบ่มเพาะ สอดแทรกองค์ความรู้ที่ส่งเสริมและพัฒนาให้บัณฑิตตระหนักถึงคุณค่าความดีงาม มีคุณธรรม จริยธรรม รักและหวงแหนในวัฒนธรรมไทยและดำรงตนในสังคมพหุวัฒนธรรมอย่างมีสุข และจากการดำเนินงานและการพัฒนาศูนย์อย่างต่อเนื่องทำให้เป็นที่ยอมรับจากหน่วยงานต่างๆ และได้รับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงาน และการจัดกิจกรรมของศูนย์ในสื่อสาธารณะอย่างหลากหลาย เช่น สถานีโทรทัศน์ สถานีวิทยุ หนังสือพิมพ์ วารสารและเว็บไซต์ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

1. จำนวนสื่อการเรียนรู้ที่ให้บริการภายในศูนย์การศึกษา 2552-2554
2. สรุปผลการจัดกิจกรรมของศูนย์ ปีการศึกษา 2552-2554
3. โสตทัศนอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ให้บริการภายในศูนย์
4. บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนที่ให้บริการภายในศูนย์
5. รายวิชาที่เปิดสอนของคณะศิลปศาสตร์ที่นำมาบูรณาการกับการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมในรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง
6. การใช้ศูนย์เป็นแหล่งเรียนรู้นอกชั้นเรียน/สนับสนุนการเรียนการสอนในรายวิชาต่างๆ
7. สถิติการเยี่ยมชมและศึกษาดูงานศูนย์
8. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานและการจัดกิจกรรมของศูนย์ในสื่อสาธารณะ

ภาพบรรยากาศการให้บริการ การจัดกิจกรรม การเยี่ยมชม
และการดำเนินงานของศูนย์ที่เผยแพร่ในสื่อสาธารณะ



คณะกรรมการและนักศึกษาจาก
Harbin Engineer University (China)

คณะกรรมการและนักศึกษาจาก
English Department, Gorontalo State University (Indonesia)



ผู้อำนวยการทวิศรและคณะเจ้าหน้าที่จาก
สำนักงานสหกรณ์การเกษตรจังหวัดสงขลา อรรถกวีสุนทร

คณะผู้บริหารจาก
University Malacca Kelantan (Malaysia)



หัวหน้าภาควิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
คณะกรรมการศูนย์ฯ และคณะผู้บริหาร (ม.อ.ปัตตานี)

รองอธิการบดีจาก
University of Miyazaki (Japan)



ด้านทำนุบำรุง
ศิลปวัฒนธรรม

๒๐ ----- แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ ----- ๑๘

โครงการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม โดยผ่านอาจารย์ใหญ่ ครูผู้ไร้เสียง

หน่วยงาน

ภาควิชากายวิภาคศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คณะทำงานพัฒนาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ

ผศ.ดร.อุราพร วงศ์วีชรานนท์ (หัวหน้าภาควิชากายวิภาคศาสตร์)
ดร.พรสวรรค์ ดวงสุวรรณ
ผศ.ดร.นิชาอุตะห์ ระเด่นอาหมัด
ผศ.พรพิมล ศิริรัตน์
อ.พัชรา ศุภธีรสกุล
อ.พินิจ ทวีธรรมเสวี
อ.ศุภพงศ์ อิ่มสรรพางค์
อ.วิมล วิรเกียรติ
ดร.ตุลาภรณ์ ว่องรัชชัย
คุณเรณู จินนุกุล
คุณกัญญาภักดิ์ จันจุฬา
คุณโกศล ภูริวัฒนกุล
คุณประนอม อินทสโร
คุณปิยากร บุญยัง
คุณมานพ นवलพลับ
คุณนรฤทธิ์ พู่พงษ์ไทย
คุณนิยม สมทอง
คุณจรรยา เภามี
คุณกนกพร ยอดมณี
คุณเยาวดี ชูมณี
คุณจิระพันธุ์ อวารเจริญ

ข้อมูลทั่วไปของภาควิชากายวิภาคศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์

วิสัยทัศน์/พันธกิจ

วิสัยทัศน์

ภาควิชากายวิภาคศาสตร์ ได้นำวิสัยทัศน์ของคณะมาใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานของภาควิชาฯ คณะวิทยาศาสตร์ จะเป็นคณะที่ผลิตบัณฑิตชั้นนำของประเทศและสร้างความเป็นเลิศด้านการวิจัยเฉพาะทาง

พันธกิจ

ร่วมผลิตบัณฑิตสาขาแพทยศาสตร์และวิทยาศาสตร์การแพทย์ให้มีความรู้คู่คุณธรรม ถ่ายทอดความรู้ทางกายวิภาคศาสตร์ที่ถูกต้องทันสมัย

บุคลากร/นักศึกษา

จำนวนบุคลากร

- สายวิชาการ จำนวน 13 คน
- สายสนับสนุน จำนวน 12 คน

จำนวนนักศึกษาปริญญาโท

- หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชากายวิภาคศาสตร์ จำนวน 4 คน

งบประมาณ/ภาระงาน

ภาควิชาฯ มีภาระงานสอนแก่นักศึกษาทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพทุกคณะ ได้แก่ นักศึกษาแพทย์ นักศึกษาทันตแพทย์ นักศึกษาพยาบาล นักศึกษากายภาพบำบัด นักศึกษาแพทย์แผนไทย นักศึกษาเภสัช นักศึกษาเทคนิคการแพทย์ และมีหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชากายวิภาคศาสตร์ รวมทั้งนักศึกษาแพทย์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

หลักการและเหตุผล

ภาควิชากายวิภาคศาสตร์ มีภารกิจในการสอนวิชากายวิภาคศาสตร์ ซึ่งเป็นวิชาที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับโครงสร้าง หน้าที่ และการทำงานของมนุษย์ ซึ่งนักศึกษาทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพทุกคณะจะต้องเรียนรู้เกี่ยวกับร่างกายของมนุษย์ ในการเรียนการสอนนั้นใช้สื่อการสอนที่ดีที่สุด คือ ร่างของผูู้ติสร้างกาย

ให้กับภาควิชา ซึ่งเราเรียกกันว่า “อาจารย์ใหญ่” “ครูผู้ไร้เสียง” ในการศึกษาจากร่างอาจารย์ใหญ่ การปฏิบัติต่ออาจารย์ใหญ่ด้วยความเคารพเป็นสิ่งทีภาควิชา ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ซึ่งในการเรียนการสอนในช่วงแรกๆ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ยังรู้สึกกลัว ไม่กล้าที่จะเข้าหาและร่างของอาจารย์ใหญ่และไม่ทราบว่าควรจะทำปฏิบัติต่อร่างของอาจารย์ใหญ่อย่างไร ดังนั้น ก่อนที่จะเริ่มการศึกษาในแต่ละปี ภาควิชา จึงได้จัดพิธีไหว้ครู (อาจารย์ใหญ่) ขึ้น โดยนักศึกษาได้มีโอกาสแสดงกตัญญู กตเวทิตาต่ออาจารย์ใหญ่ โดยใช้พวงมาลัยกราบอาจารย์ใหญ่ และได้นิมนต์พระมาทำพิธีทางศาสนา มีการแสดงพระธรรมเทศนา และมีการสอนเรื่อง การปฏิบัติต่ออาจารย์ใหญ่ด้วยความเคารพและเรื่องการเสียสละอันยิ่งใหญ่ของอาจารย์ใหญ่หลังจากเสร็จสิ้นการเรียนการสอนภาควิชา และนักศึกษาที่ร่วมกันจัดพิธีพระราชทานเพลิงศพอาจารย์ใหญ่ (เป็นกรณีพิเศษ) ในทุกปีการศึกษา เพื่อเป็นเกียรติสูงสุดให้แก่อาจารย์ใหญ่และญาติ ซึ่งในการจัดงานนั้น ในขั้นตอนการเตรียมงาน นักศึกษาจะได้รับการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม หลากๆ อย่าง ได้แก่ การกตัญญูรู้คุณ การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และนอกจากนี้ นักศึกษายังได้มีโอกาสเรียนรู้ขั้นตอนในพิธีทางศาสนาพุทธและการจัดงานทำบุญแบบไทยด้วยการปฏิบัติจริง

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ให้แก่นักศึกษา
2. เพื่อปลูกฝังค่านิยม
“ขอให้ถือผลประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่สอง
ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง
ลาภทรัพย์และเกียรติยศจะตกมาแก่ท่านเอง
ถ้าท่านทรงธรรมะแห่งอาชีวะไว้ให้บริสุทธิ์”
3. เพื่อบูรณาการการเรียนการสอนกับการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ตัวชี้วัดและเป้าหมายของโครงการ

1. นักศึกษาได้รับการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม โดยประเมินจาก
 - แบบประเมินผลการจัดพิธีไหว้ครู (อาจารย์ใหญ่)
 - แบบประเมินผลการจัดงานพิธีพระราชทานเพลิงศพ อาจารย์ใหญ่ (เป็นกรณีพิเศษ)
2. การแสดงออกถึงความสำนึกถึงการกตัญญูรู้คุณในหลายๆ รูปแบบ เช่น การวาดรูปอาจารย์ใหญ่ แต่งกลอนและเขียนคำสำนึกถึงบุญคุณของอาจารย์ใหญ่ในหนังสืออนุสรณ์ งานพระราชทานเพลิงศพอาจารย์ใหญ่ (เป็นกรณีพิเศษ) ประจำปีการศึกษา 2554
3. นักศึกษาได้รับการปลูกฝังค่านิยมในการ “ขอให้ถือผลประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่สอง ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง ลาภทรัพย์และเกียรติยศจะตกมาแก่ท่านเอง ถ้าท่านทรงธรรมะแห่งอาชีพไว้ให้บริสุทธิ์” แสดงให้เห็นโดยการร่วมมือร่วมใจของนักศึกษาในการจัดพิธีพระราชทานเพลิงศพ อาจารย์ใหญ่ (เป็นกรณีพิเศษ)
4. นักศึกษาได้เรียนรู้ขั้นตอนงานพิธีทางศาสนาพุทธ ในการจัดงานทำบุญแบบไทย แสดงให้เห็นโดยนักศึกษาเป็นผู้ปฏิบัติในพิธีการต่างๆ โดยได้รับการฝึกในพิธีขั้นตอนต่างๆ จากพระครูอาทรวรคุณ เลขานุการเจ้าคณะภาค 18 วัดโคกสมาณคุณ จังหวัดสงขลา อนุศาสนาจารย์ 1 ท่าน คือ พันเอกอรุณ นิลสุวรรณ และอาจารย์กิตติ สังข์สิริ

แผนงาน (Approach) /งบประมาณในการจัดโครงการ-กิจกรรม

ภาควิชาฯ ได้จัดทำแผนการทำงานในภาพรวม เพื่อใช้กำหนดทิศทางการดำเนินงานทั้งหมดและจัดทำแผนการดำเนินงานของแต่ละโครงการ/กิจกรรมอย่างละเอียด เพื่อเป็นแนวทางสำหรับนำไปปฏิบัติ โดยกำหนดกรอบระยะเวลาการทำงานโดยสังเขป ดังนี้

- P = พฤษภาคม 2554 วิเคราะห์ผลการประเมินปีที่ผ่านมา โดยผ่านกิจกรรมและนำมาวางแผนการดำเนินงาน
- D = มิถุนายน 2554 ปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ให้นักศึกษาพิธีไหว้ครู (อาจารย์ใหญ่)

		> ครั้งที่ 1 (สำหรับนักศึกษาทันตแพทย์ นักศึกษากายภาพบำบัด นักศึกษาแพทย มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชากายวิภาคศาสตร์)
	สิงหาคม 2554	> ครั้งที่ 2 (สำหรับนักศึกษาแพทย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)
C =	สิงหาคม 2554	ประเมินผลกิจกรรมพีธีไหว้ครู (อาจารย์ใหญ่) ทั้ง 2 ครั้ง
P =	ตุลาคม 2554	ประชุมวางแผนและเตรียมงานพิธีพระราชทานเพลิงศพอาจารย์ใหญ่ (เป็นกรณีพิเศษ)
D =	พฤศจิกายน 2554	ปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม แก่นักศึกษาในการชี้แจงรายละเอียดในพิธีพระราชทานเพลิงศพ
D =	มีนาคม 2555	> ปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ให้แก่นักศึกษาโดยผ่านกิจกรรมการเตรียมงาน > ปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ให้แก่นักศึกษาโดยผ่านกิจกรรมพิธีพระราชทานเพลิงศพอาจารย์ใหญ่ (เป็นกรณีพิเศษ)
C&A =	เมษายน 2555	ประเมินผลพิธีพระราชทานเพลิงศพอาจารย์ใหญ่ (เป็นกรณีพิเศษ) และกิจกรรม After Action Review

ภาควิชาฯ ได้รับงบประมาณเงินรายได้ ในการจัดงานพิธีพระราชทานเพลิงศพอาจารย์ใหญ่ (เป็นกรณีพิเศษ) ปีการศึกษา 2554 เป็นเงินจำนวน 490,000.00 บาท

กระบวนการ (Process) หรือการปฏิบัติงานตามแผน (Deploy)

1. ดำเนินการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ให้แก่นักศึกษา โดยมีการบูรณาการด้านการเรียนการสอนกับการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
2. ปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม โดยผ่านอาจารย์ใหญ่ (ครูผู้ไร้เสียง)

3. ปลุกฝังคุณธรรม จริยธรรม ตั้งแต่เริ่มต้นการศึกษาโดยผ่านพิธีไหว้ครู (อาจารย์ใหญ่)
4. ปลุกฝังคุณธรรม จริยธรรม หลังเสร็จสิ้นการศึกษา โดยผ่านงานพิธีพระราชทานเพลิงศพอาจารย์ใหญ่ (เป็นกรณีพิเศษ)

การประเมินทบทวนผลการดำเนินงาน (Assessment & Review)

ได้มีการประชุมเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยใช้ผลการประเมินจากนักศึกษาพิธีไหว้ครู (อาจารย์ใหญ่) และผลการประเมินพิธีพระราชทานเพลิงศพอาจารย์ใหญ่ (เป็นกรณีพิเศษ) ประเมินการแสดงผลของนักศึกษา หลังจากได้รับการปลุกฝังคุณธรรม จริยธรรม เช่น การเขียนแสดงความรู้สึกของตนต่ออาจารย์ใหญ่ในหนังสืออนุสรณ์ การร่วมแรงร่วมใจในการจัดพิธีต่างๆ และนำข้อมูลต่างๆ มาใช้ในการทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินงาน

แผนหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในอนาคต

ใช้กระบวนการ PDCA ในการพัฒนางาน โดยใช้การประเมินผลการดำเนินงานและการประเมินคุณภาพ เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพและมีแผนพัฒนา ดังนี้

1. พิธีไหว้ครู (อาจารย์ใหญ่) จะมีการเชิญตัวแทนญาติของอาจารย์ใหญ่แต่ละท่านมาร่วมในพิธี เพื่อให้นักศึกษาได้มีการพบปะพูดคุยกับญาติ เพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสทราบเจตนารมณ์ของอาจารย์ใหญ่ สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างนักศึกษาและครอบครัวของอาจารย์ใหญ่และได้มีโอกาสทำความรู้จักกับญาติอาจารย์ใหญ่ของตนเอง
2. เพิ่มกิจกรรมในการปลุกฝังคุณธรรม จริยธรรม ในระหว่างเรียน เช่น การจัดให้มีโต๊ะหมู่บูชาในห้องเรียนปฏิบัติการณ์หรือนิมนต์พระมาทำบิณฑบาตร่วมกับการทำวิจัยเชิงคุณธรรมหรือสุนทรียภาพ
3. การตั้งตัวแทนนักศึกษาแต่ละคณะมาร่วมเป็นกรรมการในการวางแผน/จัดงาน ต้องปรับช่วงเวลาให้นักศึกษาสามารถเข้าร่วมประชุมได้เหมาะสม โดยไม่ติดขัดเรื่องการเรียน
4. การปรับปรุงแบบการรับอาจารย์ใหญ่ และการพัฒนาเทคนิคการใช้ น้ำยาเพื่อรักษาสภาพของอาจารย์ใหญ่ เพื่อให้เหมาะสมกับการเรียนการสอน

มากขึ้น โดยอาจจะใช้จากเงินงบประมาณแผ่นดิน เงินรายได้ หรือเงินกองทุน อาจารย์ใหญ่ ทั้งนี้อาจจะต้องเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงการบริจาคเงินเข้ากองทุน อาจารย์ใหญ่

5. **ทำ AAR ของการจัดกิจกรรมหลังจากเสร็จสิ้นการดำเนินงานของโครงการ** โดยองค์ประกอบของตัวชี้วัดที่อาจจะเพิ่มเติม คือ ส่วนญาติอาจารย์ใหญ่ พร้อมทั้งทำแบบประเมินการจัดโครงการ

จุดแข็ง (Strength) หรือสิ่งที่ทำได้ดีในประเด็นที่น่าเสนอ

1. ในวันจัดงานพิธีไหว้ครู (อาจารย์ใหญ่) นักศึกษาจะมาร่วมกันอย่างพร้อมเพรียงด้วยความสำรวม นำอาหารมาถวายพระ ในพิธีก็ได้มีขั้นตอนการมอบรางวัลอาจารย์ใหญ่เพื่อให้นักศึกษารับไปเป็นครู มีการนำพวงมาลัยมามอบให้ อาจารย์ใหญ่ด้วยความเคารพ เปรียบเสมือนการไหว้ครูผู้ยังมีชีวิตอยู่ในขณะเรียนนักศึกษาปฏิบัติต่ออาจารย์ใหญ่ด้วยความเคารพ โดยมีการทำความเคารพ ก่อนและหลังเรียน ในการเรียนก่อนและหลังเป็นไปด้วยความเรียบร้อย นักศึกษาส่วนใหญ่ นำพวงมาลัยมาเคารพอาจารย์ใหญ่ก่อนเรียนเป็นประจำ เมื่อสิ้นสุดกระบวนการเรียนการสอนของรายวิชา จะมีพิธีพระราชทานเพลิงศพอาจารย์ใหญ่ (เป็นกรณีพิเศษ) ซึ่งนักศึกษาได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตกแต่งโลงศพของอาจารย์ใหญ่ที่แต่ละกลุ่มดูแล ร่วมกันจัดเตรียมอุปกรณ์และจัดสถานที่ในวันจัดงานพิธีพระราชทานเพลิงศพ (อาจารย์ใหญ่) นักศึกษาทุกคนร่วมกันเป็นเจ้าภาพจัดงานกันอย่างพร้อมเพรียง มีการร่วมกันต้อนรับญาติของอาจารย์ใหญ่ ดูแลญาติอาจารย์ใหญ่และในขั้นตอนพิธีการต่างๆ นักศึกษามีส่วนร่วมในการปฏิบัติ ดำเนินการทุกขั้นตอน นักศึกษาแต่ละกลุ่มเขียนคำไว้อาลัย แต่งกลอน เพื่อเป็นการระลึกถึงพระคุณของอาจารย์ใหญ่ ดังปรากฏอยู่ในหนังสืออนุสรณ์ งานพระราชทานเพลิงศพอาจารย์ใหญ่ (เป็นกรณีพิเศษ)

2. นักศึกษามีความรู้สึกกลัวอาจารย์ใหญ่ลดลง การเรียนรู้เป็นไปด้วยความสำรวมมากขึ้น ส่งผลให้การเรียนในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้น

3. ในพิธีพระราชทานเพลิงศพอาจารย์ใหญ่ (เป็นกรณีพิเศษ) ญาติอาจารย์ใหญ่มาร่วมงานอย่างพร้อมเพรียง มีการนำอาหารมาถวายพระและพูดคุยทักทายกับนักศึกษาอย่างเป็นกันเอง ญาติอาจารย์ใหญ่มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ ทุกขั้นตอน หลายคนร่วมกันบริจาคเงินเข้ากองทุนมากขึ้น

ได้พูดคุยกับนักศึกษาประจำกลุ่ม และเมื่อเสร็จงานการตอบผลการประเมิน ผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ดีมาก นอกจากนี้ญาติอาจารย์ใหญ่แสดงความ ประสงค์ในการบริจาคมากขึ้น และมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริจาคร่างกายรวมถึง ร่วมอนุโมทนาบุญต่อการเป็นอาจารย์ใหญ่ “ครูผู้ไร้เสียง”

กลยุทธ์หรือปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ

1. การบูรณาการโดยต่อยอดจากการปลูกฝังค่านิยม “ขอให้ถือ ผลประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่สอง ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง ลาก ทรัพย์และเกียรติยศจะตกมาแก่ท่านเอง ถ้าท่านทรงธรรมะแห่งอาชีพไว้ให้ บริสุทธิ์” ของมหาวิทยาลัย โดยบูรณาการการเรียนการสอนกับการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม โดยการจัดพิธีไหว้ครู (อาจารย์ใหญ่) และพิธีพระราชทานเพลิง ศพอาจารย์ใหญ่ (เป็นกรณีพิเศษ)
2. หลักการมีส่วนร่วม โดยให้นักศึกษาได้เข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอน ต่างๆ

ผลการดำเนินงาน (Result)/เปรียบเทียบ 3 ปี และ/หรือ เปรียบเทียบกับหน่วยงานภายใน/ภายนอก

นักศึกษาเข้าร่วม 100% โดยมีจำนวน ดังนี้

จำนวนนักศึกษาที่ร่วมในกิจกรรม	2552	2553	2554	รวม
1. นักศึกษาแพทย์	188	188	185	561
2. นักศึกษาทันตแพทย์	61	61	62	184
3. นักศึกษากายภาพบำบัด	20	20	31	71
4. นักศึกษาหลักสูตร วท.กายวิภาคศาสตร์	3	3	2	8
5. นักศึกษาแพทย์ ม.นราธิวาสราชนครินทร์	24	24	24	72
รวม	296	296	304	896

(จำนวนนักศึกษาที่เข้าร่วมในพิธีพระราชทานเพลิงศพอาจารย์ใหญ่ (เป็นกรณี พิเศษ) แต่ในกิจกรรมพิธีไหว้ครู (อาจารย์ใหญ่) เพิ่งเริ่มจัดขึ้นเมื่อปีการศึกษา 2554 โดยมีนักศึกษาเข้าร่วม 100%)

บทสรุป

การปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ให้แก่นักศึกษาทางด้านวิทยาศาสตร์ สุขภาพ โดยผ่านอาจารย์ใหญ่ ครูผู้ไร้เสียง และผ่านพิธีไหว้ครู (อาจารย์ใหญ่) และพิธีพระราชทานเพลิงศพอาจารย์ใหญ่ (เป็นกรณีพิเศษ) สามารถปลูกฝัง คุณธรรม จริยธรรม ให้แก่นักศึกษาได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะในเรื่องการ กตัญญู กตเวทิตา นอกจากนี้ยังสามารถปลูกฝังค่านิยม ในเรื่อง การทำเพื่อ ประโยชน์ส่วนรวมได้เป็นอย่างดี ดังจะเห็นได้จากผลการประเมิน ซึ่งนักศึกษาทุกคนตระหนักถึงการกตัญญู กตเวทิตา ต่อผู้มีพระคุณ และการแสดงความรู้สึก สำนึกในพระคุณของอาจารย์ในหนังสืออนุสรณ์ รวมทั้งการร่วมมือร่วมใจกันจัด งานพิธีพระราชทานเพลิงศพอาจารย์ใหญ่ (เป็นกรณีพิเศษ) อย่างไม่เห็นแก่ความ เหน็ดเหนื่อย

อาลัยจากศิษย์

พระคุณอาจารย์ใหญ่	ที่มอบให้นักศึกษา
ได้เรียนรู้วิชา	รู้เนื้อหาจำเข้าใจ
หากแม้ไม่มีครู	ศิษย์จะครูหรือไม่
เส้นเลือดประสาทใด	ศิษย์เข้าใจเรียนรู้มา
อาจารย์เป็นผู้ให้	เปรียบน้ำใจเท่าผืนฟ้า
เปรียบผืนพสุธา	เปรียบธาราวนาลี
หกปีที่เล่าเรียน	จะพากเพียรอย่างเต็มที่
หน้าที่ของศิษย์มี	ทำสิ่งดีเพื่อสังคม
น้อมนอบนบกราบกราน	ท่านอาจารย์ด้วยเหมาะสม
เหล่าศิษย์ขอนิยม	ศิษย์ขอก้มขอขมา
กราบเบื้องบาทมาลัย	ด้วยกตเวทิตา
คุณท่านเหลือคณา	ศิษย์บูชาในพระคุณ

นักศึกษาทันตแพทย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โตะที่ 5

1. นทพ.ณัฐพล	โรจน์เพ็ญเพียร	5310810010
2. นทพ.ณิชนันท์	คตติสวัสดิ์วงษ์	5310810012
3. นทพ.นพล	ตั้งรมยวิสัย	5310810020
4. นทพ.นันทพร	เฉลิมพัทธ์ร์	5310810021
5. นทพ.สุภัศกร	มณีวรรณ	5310810056

เอกสารอ้างอิง

1. ผลการประเมินจากนักศึกษาที่เข้าร่วมพิธีไหว้ครู (อาจารย์ใหญ่) ประจำปีการศึกษา 2554
2. ผลการประเมินจากนักศึกษาที่เข้าร่วมพิธีพระราชทานเพลิงศพอาจารย์ใหญ่ (เป็นกรณีพิเศษ) ประจำปีการศึกษา 2554
3. ภาพแสดงบทกลอน และภาพวาดอาจารย์ใหญ่ที่นักศึกษาคณะทันตแพทยศาสตร์จัดทำขึ้น
4. หนังสืออนุสรณ์งานพิธีพระราชทานเพลิงศพอาจารย์ใหญ่ (เป็นกรณีพิเศษ) ประจำปีการศึกษา 2554
5. หนังสืออนุสรณ์งานพิธีพระราชทานเพลิงศพอาจารย์ใหญ่ (เป็นกรณีพิเศษ) ประจำปีการศึกษา 2553
6. หนังสืออนุสรณ์งานพิธีพระราชทานเพลิงศพอาจารย์ใหญ่ (เป็นกรณีพิเศษ) ประจำปีการศึกษา 2552
7. ภาพนักศึกษาจัดเตรียมงานพิธีพระราชทานเพลิงศพอาจารย์ใหญ่ ประจำปีการศึกษา 2554
8. ภาพประกอบพิธีไหว้ครู (อาจารย์ใหญ่) ประจำปีการศึกษา 2554
9. กำหนดขั้นตอนในพิธีพระราชทานเพลิงศพ (เป็นกรณีพิเศษ) ประจำปีการศึกษา 2554
10. ผลการประเมินการจัดพิธีพระราชทานเพลิงศพ (เป็นกรณีพิเศษ) ประจำปีการศึกษา 2554
11. ผลการประเมินการจัดพิธีพระราชทานเพลิงศพ (เป็นกรณีพิเศษ) ประจำปีการศึกษา 2553

12. ผลการประเมินการจัดพิธีพระราชทานเพลิงศพ (เป็นกรณีพิเศษ) ประจำปีการศึกษา 2552
13. รายงานสรุปการจัดงานพระราชทานเพลิงศพ ประจำปีการศึกษา 2554
14. รายงานสรุปการจัดงานพระราชทานเพลิงศพ ประจำปีการศึกษา 2553
15. รายงานสรุปการจัดงานพระราชทานเพลิงศพ ประจำปีการศึกษา 2552

เอกสารประชาสัมพันธ์

พิธีไหว้ครู (อาจารย์ใหญ่) ประจำปี 2554

- หนังสือพิมพ์ไทยแหลมทอง

งานพิธีพระราชทานเพลิงศพอาจารย์ใหญ่ (เป็นกรณีพิเศษ) ประจำปีการศึกษา 2554

1. Web Site : คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. Web Site : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
3. Web Site : gimyoung.com
4. Web Site : ASTV/South
5. Facebook คณะวิทยาศาสตร์
6. Facebook กิจกรรมนักศึกษา คณะวิทยาศาสตร์
7. Facebook นักศึกษาเก่า คณะวิทยาศาสตร์
8. ป้ายประชาสัมพันธ์ ไลน์หน้าโรงพยาบาลสงขลานครินทร์
9. ป้ายประชาสัมพันธ์ ไลน์หน้าอาคารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์
10. ข่าวประชาสัมพันธ์ ช่องเคเบิล 93

ด้านบริการวิชาการ

๒๐ ----- แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ ----- ๒๑

การบริการวิชาการฟื้นฟูผู้สูงอายุ
โครงการ คีนรอยยิ้มผู้สูงวัยด้วยฟื้นฟูพระราชนาน

หน่วยงาน

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คณะทำงานพัฒนาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ

โรงพยาบาลทันตกรรม

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ภาควิชาทันตกรรมประดิษฐ์

คณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คณะทำงานโครงการฟื้นฟูพระราชนาน

ผศ.ทพ.วีระชัย ธรรมวานิช

ข้อมูลทั่วไปของคณะทันตแพทยศาสตร์

วิสัยทัศน์

“เป็นสถาบันชั้นนำเลิศทางวิชาการ และบริการทางทันตแพทยศาสตร์
ที่มีมาตรฐานในระดับสากล”

พันธกิจ

“ผลิตบุคลากร ผลงานวิชาการ งานวิจัย นวัตกรรมและบริการทาง
ทันตแพทยศาสตร์ที่มีคุณภาพระดับสากล ด้วยความภาคภูมิใจภายใต้การทำงาน
เป็นทีม เพื่อสุขภาพที่ดีของประชาชน”

จำนวนบุคลากร/นักศึกษา

บุคลากรรวมทั้งสิ้น 385 คน นักศึกษาทันตแพทย์ 360 คน

ภารกิจหน่วยงาน

การให้บริการรักษาทางทันตกรรมแก่ผู้ป่วยทุกกลุ่ม

หลักการและเหตุผล

การให้การรักษาทางทันตกรรมแก่ประชาชนทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง ถือเป็นบทบาทหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงพยาบาลทันตกรรมในการเป็นที่พึ่งให้แก่สถานพยาบาลต่างๆ ในเขตภาคใต้ ที่จะส่งต่อผู้ป่วยที่มีความยากในการรักษาทางทันตกรรม เพื่อมารับการรักษาที่โรงพยาบาลทันตกรรมแห่งนี้ ผู้ป่วยที่มีจำนวนมากและต้องการมารับการรักษาทางทันตกรรมกลุ่มหนึ่งคือ ผู้ป่วยสูงอายุ ซึ่งเมื่อผู้ป่วยสูญเสียฟันทั้งปาก การเคี้ยวอาหารก็ทำได้ยากลำบาก ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ป่วย กอปรกับมีการรณรงค์ทำฟันเทียมพระราชทาน เพื่อถวายเป็นพระราชกุศลเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา โดยกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ทางคณะทันตแพทยศาสตร์จึงได้เข้าร่วมโครงการฯ ดังกล่าว โดยมีจุดเริ่มต้นโครงการฯ ในช่วงที่เกิดเหตุการณ์สึนามิ เขตพื้นที่อำเภอ ตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ซึ่งถือเป็นการเริ่มต้นเปิดโครงการรณรงค์ทำฟันเทียมพระราชทานในระดับประเทศของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข โดยดำเนินการร่วมกับคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งทางคณะทันตแพทยศาสตร์ได้เข้าร่วมทั้งในส่วนของบริการทำฟันเทียมและการเป็นสถานฝึกอบรมให้กับทันตแพทย์ทั่วประเทศในการฝึกทำฟันเทียม ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 เป็นต้นมา โดยมีพัฒนาการของเทคนิคและการบริหารจัดการที่ดีขึ้นเรื่อยๆ จนเป็นต้นแบบทั้งในแง่การให้บริการทำฟันเทียมในพื้นที่บริการที่สามารถใส่ฟันเทียมให้แก่ผู้ป่วยได้ภายใน 3 วัน รวมถึงต้นแบบในการจัดการฝึกอบรมให้กับทันตแพทย์ทั่วประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อให้บริการฟันเทียมพระราชทานแก่ผู้สูงอายุในพื้นที่เป้าหมายที่อยู่ห่างไกล
2. เพื่อฝึกอบรมและฟื้นฟูความรู้ทักษะแก่ทันตแพทย์ในด้านการทำฟันเทียม

ตัวชี้วัดและเป้าหมายของโครงการ

- ให้บริการฟื้นฟูเทียมพระราชทานในพื้นที่ จำนวน 100 รายต่อครั้ง
- ฝึกอบรมฟื้นฟูความรู้ทักษะแก่ทันตแพทย์ จำนวน 30 รายต่อครั้ง

แผนงาน (Approach)

➢ กำหนดกลุ่มเป้าหมายและสำรวจพื้นที่ โดยเลือกพื้นที่ที่มีความต้องการรับบริการทำฟันเทียม แต่ขาดโอกาสเข้าถึงบริการและสำรวจพื้นที่ เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าบริการในพื้นที่จริง

➢ การสร้างทีมงาน มีทีมงานของโรงพยาบาลทันตกรรมกับภาควิชาทันตกรรมประดิษฐ์ โดยมีทั้งอาจารย์ทันตแพทย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษาทันตแพทย์ หลังปริญญา รวมถึงอาจารย์ และทันตแพทย์อาสาสมัครจากหน่วยงานต่างๆ เข้าร่วมเป็นทีมงานในด้านการรักษาทันตกรรมและการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ

➢ การประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งกับกองทันตสาธารณสุข กรมอนามัย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดและโรงพยาบาลต่างๆ รวมถึงองค์การบริหารส่วนจังหวัดของพื้นที่เป้าหมาย โดยมีทีมงานจากทางโรงพยาบาลทันตกรรมเป็นผู้ประสานงาน

➢ หากการสนับสนุนค่าใช้จ่าย ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข จากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) จากกองทุนเฉลิมพระเกียรติ ๑๐๐ ปี สมเด็จพระเจ้า และจากการสนับสนุนวัสดุทันตกรรมจากบริษัททางทันตกรรม

➢ การหาผู้ป่วยสำหรับการฝึกอบรม เพื่อให้สามารถรับบริการในช่วงฝึกอบรมได้

➢ การดำเนินกิจกรรมการให้บริการทำฟันเทียมพระราชทานในพื้นที่เป้าหมาย ส่วนการจัดอบรมทันตแพทย์ดำเนินการที่โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์

➢ สร้างความยั่งยืนในการดำเนินการโดยการประสานทีมงานวิชาการจากภาควิชาฯ การสร้างเครือข่ายทันตแพทย์ที่เกี่ยวข้อง การฝึกอบรมฟื้นฟูความรู้ทักษะแก่ทันตแพทย์



กระบวนการ (Process) หรือการปฏิบัติงานตามแผน (Deploy)

➤ การดำเนินโครงการในส่วนของบริการทำฟันเทียม

ได้เลือกพื้นที่เป้าหมายครั้งแรกในปี พ.ศ. 2548 คือที่อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่เพิ่งประสบภัยสึนามิมาประมาณสามเดือน ปัญหาของชาวบ้านส่วนใหญ่คือ ความยากจน ไร้ที่อยู่อาศัย และผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังไม่เคยมีฟันเทียมหรือสูญเสียฟันเทียมไปในเหตุการณ์ การทำงานในพื้นที่ดังกล่าวจึงมีอุปสรรคตั้งแต่สถานที่ออกหน่วยซึ่งต้องการน้ำสะอาดและไฟฟ้า สำหรับเครื่องมือต่างๆ การจัดการเรื่องที่พักบุคลากร (ที่พักส่วนใหญ่ถูกคลื่นสึนามิทำลายเสียหาย) การจัดการเรื่องการเดินทางของทีมงานและผู้ป่วย การดูแลเรื่องอาหารที่มีจำกัด การเตรียมความพร้อมครั้งนี้เป็นครั้งแรกที่มีการยกทีมเกือบ 70 คนไปปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความสูญเสีย โดยมีสิ่งดีๆ ที่เกิดขึ้นคือ

ได้เห็นความตั้งใจเต็มที่ของทีมงานที่พร้อมลุยและไม่ย่อท้อต่อความลำบาก มีอาจารย์ทันตแพทย์ บุคลากรจากหน่วยงานต่างๆ ในคณะฯ นักศึกษาหลังปริญญาและนักศึกษาทันตแพทย์ที่อาสาช่วยงาน รวมถึงมีอาสาสมัครทันตแพทย์และช่างทันตกรรมจากภายนอกมาร่วมทำงานด้วย และประสบการณ์ที่ได้รับคือ การบริหารจัดการภายใต้ข้อจำกัดต่างๆ ทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม

การให้บริการครั้งที่สองในปี พ.ศ. 2550 ที่อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ เนื่องจากการขอความร่วมมือจากทางจังหวัดโดยการประสานผ่านทางกรมอนามัย การดำเนินการครั้งนี้ได้มีการสำรวจพื้นที่ล่วงหน้าก่อนการทำงาน และมีการปรับขั้นตอนการทำงานให้คล่องตัวขึ้น อันเป็นผลมาจากการวิเคราะห์การดำเนินการครั้งแรกแล้วนำมาพูดคุยในทีมงานเพื่อปรับวิธีการ ทำให้การดำเนินการครั้งที่สองค่อนข้างราบรื่น โดยใช้สถานที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ มีการนำเครื่องเอกซเรย์ดิจิตอลแบบพกพาไปช่วยให้การรักษาทางศัลยกรรมช่องปากมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีการประสานกับโรงพยาบาลใกล้เคียงเพื่อช่วยดำเนินการเรื่องซักผ้าที่ใช้งานแล้วให้หมุนเวียนทัน ถือเป็นกาจัดการที่ได้ผลดีตามคาดแต่มีค่าใช้จ่ายสูงเนื่องจากค่าที่แพง

การให้บริการครั้งที่สามในปี พ.ศ. 2554 การประสานจากกรมอนามัยให้ทางคณะทันตแพทยศาสตร์ดำเนินโครงการฯ ที่อำเภอเมือง จังหวัดสตูล ในครั้งนี้เนื่องจากอยู่ไม่ไกลจากหาดใหญ่ จึงมีการปรับแผนโดยส่งงานแล็บบางขั้นตอนมาที่แล็บทันตกรรมเอกชน เพื่อให้ทันตแพทย์ใช้เวลาในการรักษาผู้ป่วยได้อย่างเต็มที่ มีการพัฒนาระบบควบคุมเพื่อป้องกันการสลับชิ้นงานและพัฒนารูปแบบในการสื่อสารกับผู้ป่วยอิสลาม ทำให้การดำเนินการครั้งนี้ประสบความสำเร็จอย่างยิ่ง จนมีการติดต่อจากทางเทศบาลเมืองยะลาเพื่อขอให้ช่วยให้บริการฟันเทียมแก่ผู้สูงอายุของจังหวัดยะลา ซึ่งเริ่มโครงการในเดือนพฤษภาคม 2555

➤ การดำเนินการจัดอบรมเทคนิคการทำฟันเทียมแก่ทันตแพทย์ทั่วประเทศ

การให้บริการทำฟันเทียมพระราชทานโดยคณะทันตแพทยศาสตร์เพียงฝ่ายเดียว คงไม่เพียงพอกับความต้องการใส่ฟันเทียมที่มีจำนวนมาก การบริหารจัดการที่ยั่งยืนคือการฝึกให้ทันตแพทย์ที่อยู่ตามโรงพยาบาลต่างๆ มีความรู้และทักษะที่ดีขึ้นในการทำฟันเทียม เพื่อช่วยเพิ่มขอบเขตการให้บริการฟันเทียมพระราชทานเพื่อให้ครอบคลุมผู้ป่วยที่มีความต้องการทั่วประเทศ โดยได้

ดำเนินการฝึกอบรมทันตแพทย์อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 จำนวน 6 รุ่น
ทันตแพทย์ที่ได้รับการฝึกอบรมทั้งสิ้น 239 ราย ผู้ป่วยที่ได้รับการทำฟันเทียมใน
ระหว่างการฝึกอบรมจำนวน 97 ราย และจะอบรมรุ่นถัดไปวันที่ 23-25
พฤษภาคม 2555 นี้ โดยการจัดการอบรมทุกครั้งจัดที่โรงพยาบาลทันตกรรม
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จัดอบรมให้แก่ทันตแพทย์
ทั่วประเทศร่วมกับกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

การประเมินทบทวนผลการดำเนินการ (Assessment & Review)

ได้มีการประชุมเพื่อประเมินการจัดกิจกรรมโครงการทุกครั้ง โดย
รวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะจากแต่ละฝ่าย จากครั้งแรกที่ได้ออกหน่วย
ทันตกรรม เพื่อลงปฏิบัติงานทำฟันเทียมในพื้นที่ประสบภัยสึนามิ ระหว่างวันที่
22-26 มีนาคม 2548 ซึ่งถือเป็นการเปิดตัวครั้งแรกของโครงการฟันเทียม
พระราชทาน ทำให้ทีมงานได้เห็นสภาพปัญหาการทำงานภายใต้ข้อจำกัดตั้งแต่ใน
เรื่องกระแสไฟฟ้าที่ไม่เพียงพอ ซึ่งต้องประสานความช่วยเหลือจากทางการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค ส่วนเรื่องการขนย้ายอุปกรณ์แล็บทันตกรรม เครื่องผลิตชิ้นงาน ฟัน
เทียม เครื่องกรอขัดฟันที่ต้องการรถขนของขนาดใหญ่ และต้องเดินทางระยะ
ทางไกล (ประมาณ 7-8 ชั่วโมง จากหาดใหญ่) การหาที่พักในพื้นที่ประสบภัย
สำหรับทีมงานอาสาสมัครจำนวน 70 คน การจัดการเรื่องการขนส่งผู้ป่วยมารับ
การรักษา การวางระบบในการจัดการคิวและระบบควบคุมคุณภาพไม่ให้เกิดการ
สลับของงานฟันเทียมของผู้ป่วยจำนวนมาก การทำงานของทีมงานที่ต้อง
ปฏิบัติงาน ทั้งการเป็นทันตแพทย์ในช่วงกลางวันและปฏิบัติงานเป็นช่าง
ทันตกรรมในช่วงกลางคืนเพื่อให้งานเสร็จทันตามเวลา (ยังไม่เคยมีการให้การ
รักษาทำฟันเทียมในรูปแบบนี้มาก่อนในประเทศไทย) จากการทำงานอย่าง
เข้มแข็งของทีมงานทำให้ได้รับความชื่นชมอย่างมากจากกรมอนามัย จนเกิดความ
ร่วมมือในการขอให้คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ดำเนินการอบรมฟันเทียมให้กับทันตแพทย์ทั่วประเทศและเกิดการประสานให้
คณะฯ ดำเนินการออกหน่วยทำฟันเทียมพระราชทานระหว่างวันที่ 5-9
พฤศจิกายน 2550 ที่จังหวัดกระบี่ เพื่อเป็นการปิดการณรงศ์โครงการฯ
ระยะแรก โดยมีการปรับปรุงระบบการจัดการในด้านต่างๆ ที่กล่าวมา ทำให้การ
รักษาเป็นไปด้วยความราบรื่น ผู้ป่วยทุกคนได้รับฟันเทียมที่ได้คุณภาพดีภายใน

3 วัน โดยมีการติดตามผลการรักษาใน 1 เดือน ก็ไม่พบปัญหาในการใช้งาน ทีมงานไม่เห็นด้วยมากนัก การรักษาทางทันตกรรมทั่วไปก็มีการเตรียมความพร้อมของเครื่องถ่ายภาพรังสีดีจิตอลชนิดพกพา ทำให้เกิดความปลอดภัยในงาน ศัลยกรรม และล่าสุดการออกหน่วยให้บริการฟันเทียมในโครงการคืนรอยยิ้มผู้สูงวัย ที่จังหวัดสตูล ระหว่างวันที่ 19-22 ธันวาคม 2554 ได้มีการปรับแผนการทำงานโดยมีการแบ่งขั้นตอนการทำงานที่รัดกุม มีการประสานส่งต่องานบางอย่างที่ให้แล็บทันตกรรมของเอกชนมาช่วยบางขั้นตอน การบริหารจัดการเรื่องการรับส่งงานแล็บ การประสานทันตแพทย์ในพื้นที่เพื่อช่วยในการรักษาทางทันตกรรมทั่วไป ทำให้การดำเนินการครั้งล่าสุดประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี

ตัวอย่างประเด็นที่ได้เรียนรู้จากการปฏิบัติงานแต่ละครั้ง (Learning Topic or Experience)

- การให้บริการที่จังหวัดพังงา:
 - การจัดการเรื่องที่พัก อาหารและการเดินทางในพื้นที่หลังประสบภัยสึนามิ
 - การเตรียมพื้นที่ให้การรักษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องน้ำสะอาดและกระแสไฟฟ้า
 - การรับส่งผู้ป่วยจากพื้นที่ห่างไกล
 - การ Sterile เครื่องมือทางทันตกรรมจำนวนมากในพื้นที่หน่วยทันตกรรมเคลื่อนที่
 - การควบคุมคุณภาพงานแล็บฟันเทียมในหน่วยทันตกรรมเคลื่อนที่
 - การติดตามผลการรักษาฟันเทียมในกรณีพื้นที่ห่างไกล
- การให้บริการที่จังหวัดกระบี่:
 - การเบิกจ่ายค่าที่พักในจังหวัดแหล่งท่องเที่ยวที่ค่าครองชีพสูง
 - รูปแบบการ Sterile ผ้าและเครื่องมือกรณีออกหน่วยทันตกรรมเคลื่อนที่หลายวัน
 - การพัฒนาระบบควบคุมคุณภาพงานแล็บฟันเทียม (การประยุกต์ใช้เตารีดเล็กเป็นเครื่องมือในการแต่งซี่ฟันงานฟันเทียม ระบบ

การตรวจสอบความถูกต้องของชิ้นงาน การจัดการ Flow ของชิ้นงาน
แล็บพื้นที่เยี่ยมในหน่วยทันตกรรมเคลื่อนที่)

- **การให้บริการที่จังหวัดสตูล:**
 - การพัฒนาระบบควบคุมคุณภาพงานแล็บพื้นที่เยี่ยม (การมีส่วนร่วมของแล็บเอกชน ระบบรับส่งงานแล็บพื้นที่เยี่ยมและระบบการตรวจสอบความถูกต้องของชิ้นงาน)
- **การปรับรูปแบบกับพื้นที่จังหวัดยะลา:**
 - การปรับรูปแบบหน่วยทันตกรรมเคลื่อนที่ในพื้นที่เสี่ยงภัย
 - การจัดการค่าใช้จ่ายโครงการในรูปแบบใหม่
- **การอบรมพื้นที่เยี่ยมพระราชทาน:**
 - การจัดเนื้อหาการอบรม เพื่อเป็นต้นแบบการอบรมทั่วประเทศ
 - การจัดการค้นหาและเตรียมผู้ป่วยที่เหมาะสมสำหรับโครงการอบรม

แผนหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในอนาคต

เนื่องจากการออกให้บริการในพื้นที่ที่มีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาที่ต้องเร่งงานให้เสร็จทันส่งมอบแก่ผู้ป่วยและต้องใช้จำนวนบุคลากรมากทั้งทันตแพทย์และเจ้าหน้าที่ต่างๆ ขณะที่การให้บริการที่โรงพยาบาลทันตกรรมก็ไม่สามารถที่จะหยุดให้บริการได้ จึงมีการพูดคุยเพื่อเสนอทางเลือกอื่นเพิ่มเติม โดยเป็นการรับผู้ป่วยจากพื้นที่เป้าหมายมาที่คณะฯ แทน เปิดให้บริการในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และมีการเว้นช่วงเพื่อให้สามารถทำงานแล็บได้โดยไม่ต้องเร่งรีบ นอกจากนี้มีการประสานความร่วมมือกับทางสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ในเรื่องค่าใช้จ่ายในการทำพื้นที่เยี่ยมซึ่งจะช่วยให้คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สามารถเป็นที่พึ่งในด้านการทำพื้นที่เยี่ยมแก่ผู้สูงอายุได้อย่างดี

จุดแข็ง (Strength) หรือสิ่งที่ทำได้ดีในประเด็นที่นำเสนอ

➢ **ความมุ่งมั่นตั้งใจของทีมงาน** จากความตั้งใจในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยสึนามิในครั้งแรก ทุกฝ่ายที่มาร่วมมีความตั้งใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพเพื่อช่วยเหลือโดยไม่ย่อท้อ แม้จะมีความไม่สะดวกในเรื่องที่พัก อาหาร การเดินทาง รวมถึงการทำงานที่ต้องอดนอนหลายคืน เพื่อทำฟันเทียมให้ส่งมอบแก่ผู้ป่วยได้ทัน จากจุดเริ่มต้นดังกล่าวทำให้การขอความร่วมมือในครั้งต่อมาได้รับความร่วมมืออย่างดียิ่งและขยายผลไปสู่การช่วยเหลือผู้ป่วยกลุ่มอื่นๆ ทั้งภายในโรงพยาบาลทันตกรรม หรือการออกหน่วยทันตกรรมช่วยเหลือผู้ป่วยในพื้นที่สามจังหวัดชายแดน เรือธง ผู้ป่วยในถิ่นทุรกันดาร ถือเป็นคุณความดีที่สมควรได้รับการยกย่องอย่างยิ่ง

➢ **การประสานงานแบบมืออาชีพ** เนื่องจากการทำงานในการออกหน่วยแต่ละครั้งต้องมีการประสานหน่วยงานต่างๆ ซึ่งไม่ใช่หน่วยงานทางสาธารณสุข ทำให้รูปแบบวิธีการประสานงานต้องปรับให้สอดคล้องกับการทำงานของหน่วยงานนั้นๆ การประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในพื้นที่เพื่อค้นหาผู้ป่วยและเตรียมช่องปากก่อนเริ่มโครงการฯ ซึ่งเกิดขึ้นจากการเก็บเกี่ยวประสบการณ์ในการทำงาน ส่งผลให้การออกหน่วยทันตกรรมพระราชทานในแต่ละครั้งประสบความสำเร็จอย่างดียิ่ง

➢ **การให้บริการรักษาทางทันตกรรมแก่ผู้ป่วยด้อยโอกาสแบบไม่คิดมูลค่า** ถึงแม้ว่าจะมีระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติครอบคลุมความช่วยเหลือผู้ป่วย แต่ทางปฏิบัติมีจำนวนทันตแพทย์ในแต่ละพื้นที่ไม่เพียงพอ ทำให้ไม่ได้รับการรักษา บางรายจึงต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษา การมีกิจกรรมโครงการดังกล่าว ทำให้ผู้ป่วยสามารถได้รับการรักษาทางทันตกรรมที่เหมาะสมโดยผู้ป่วยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษา ซึ่งคณะทันตแพทยศาสตร์ได้รับความร่วมมือด้านค่าใช้จ่ายจากกรมอนามัยส่วนหนึ่ง และที่เหลือได้รับจากกองทุนเฉลิมพระเกียรติ ๑๐๐ ปี สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ รวมถึงการช่วยเหลือจากบริษัททันตกรรมในเรื่องของวัสดุหรือการนำเครื่องมือมาออกให้บริการร่วมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

➢ **การบูรณาการเข้ากับงานประจำ** เนื่องจากการไปปฏิบัติงานแต่ละครั้งต้องใช้จำนวนคนมาก การออกให้บริการจึงต้องสัมพันธ์กับช่วงเวลาของปีการศึกษา เพื่อไม่ให้กระทบกับหน้าที่ในการจัดการเรียนการสอนรวมถึงการบริหารจัดการกำลังคนให้เหมาะสมกับภารกิจของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล

ทันตกรรม ทำให้สามารถให้บริการได้ตามเป้าหมายและมีนักศึกษาเข้ามาเข้าร่วมให้บริการ ทำให้เป็นการฝึกให้นักศึกษาได้ตระหนักถึงบทบาทที่สำคัญของการเป็นทันตแพทย์ที่ดีอีกด้วย

➤ **การพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทันตกรรม**

เนื่องจากเป็นภาระงานที่มีรูปแบบแตกต่างจากการทำงานประจำ เพราะเป็นการให้บริการในพื้นที่ห่างไกลจึงต้องพัฒนาศักยภาพให้สามารถทำงานได้หลากหลายในแต่ละคนเป็นทั้งผู้ช่วยทันตแพทย์ เป็นช่างทันตกรรม เป็นคนรับส่งแล็บ เป็นคนจัดการคิวผู้ป่วย ฯลฯ ซึ่งช่างทันตกรรมก็มีทักษะในการทำงานที่สูงขึ้นเพราะต้องผลิตชิ้นงานฟันเทียมจำนวนมากและให้ได้คุณภาพที่ดี จึงมีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ดี เจ้าหน้าที่อื่นก็พัฒนาทักษะในการประสานงานหน่วยงานต่างๆ ส่งผลให้การทำงานแต่ละครั้งประสบความสำเร็จด้วยดี

กลยุทธ์หรือปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ

➤ **ความมุ่งมั่นของทีมงาน** เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อเทิดพระเกียรติถวายแด่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รวมถึงสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ โดยเฉพาอย่างยิ่ง สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวง สมเด็จพระนางเจ้าสุทิดา พัชรสุธาพิมลลักษณ พระบรมราชินี และสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้าหญิงสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี โดยเฉพาอย่างยิ่ง สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวง สมเด็จพระนางเจ้าสุทิดา พัชรสุธาพิมลลักษณ พระบรมราชินี และสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้าหญิงสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

➤ **ตรงกับความต้องการของประชาชน** จากความยากลำบากในการเข้าถึงบริการรักษา อันเนื่องมาจากปัจจัยทางสภาพร่างกายของผู้ป่วย ความขาดแคลนทันตแพทย์เฉพาะทางและปัญหาทางการเงิน

➤ **การสนับสนุนค่าใช้จ่าย** มีการสนับสนุนจากกรมอนามัย จากกองทุนเฉลิมพระเกียรติ ๑๐๐ ปี สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ ๖๐ พรรษา และจากการสนับสนุนของบริษัททางทันตกรรม ทำให้สามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างต่อเนื่อง

➤ **การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร** เนื่องจากเป็นการปฏิบัติงานที่ต้องใช้บุคลากรจำนวนมาก ใช้ระยะเวลาหลายวัน การใช้พื้นที่คลินิกในการฝึกอบรมทันตแพทย์รวมถึงการให้เกิดการบูรณาการเข้ากับงานประจำ ทำให้มีความร่วมมือจากบุคลากรทุกระดับ

ผลการดำเนินงาน (Result)

ผลการดำเนินงาน (Result) เปรียบเทียบ 3 ปี

หัวข้อ	จำนวน (ราย)			
	ปี 2548	ปี 2550	ปี 2554	รวม
จำนวนผู้ป่วยทำฟันเทียม	141	99	100	340
จำนวนผู้ป่วยทันตกรรมทั่วไป	432	331	260	1,023
จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วม	70	66	78	214

หัวข้อ	จำนวน (ราย)						
	ปี 2548	ปี 2549	ปี 2550	ปี 2551	ปี 2552	ปี 2553	รวม
จำนวนทันตแพทย์ที่เข้าอบรม	85	56	-	33	39	28	241
จำนวนผู้ป่วยฟันเทียม	35	18	-	18	16	10	97

บทสรุป

การดำเนินโครงการคืนรอยยิ้มผู้สูงอายุด้วยฟันเทียมพระราชทาน เกิดขึ้นและประสบความสำเร็จได้ด้วยความร่วมมือแรงร่วมใจของบุคลากรทั้ง อาจารย์ทันตแพทย์ นักศึกษา และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทันตกรรมทุกคน ที่มุ่งมั่นช่วยเหลือผู้ป่วยด้วยความตั้งใจ โดยมีการสนับสนุนจากทั้งฝ่ายบริหาร และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อถวายเป็นพระราชกุศลแด่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและแด่สมเด็จพระย่าที่เป็นที่รักของทุกคน ทำให้ผู้สูงอายุมีฟันเทียมพระราชทานไว้ใช้เคี้ยวอาหาร ช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ผู้สูงอายุ

เอกสารอ้างอิง

1. ตารางสรุปกิจกรรมโครงการฟันเทียมพระราชทาน
2. ตารางสรุปจำนวนผู้เข้ารับการอบรม “เทคนิคการทำฟันเทียมแก่ผู้สูงอายุในโครงการฟันเทียมพระราชทาน”
4. ภาพกิจกรรมการให้บริการฟันเทียมพระราชทานและภาพการจัดอบรม
5. ตัวอย่างผลประเมินกิจกรรมโครงการ

ด้านบริหารจัดการ

๑๐ ----- แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ ----- ๑๑

การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน (K-Procedure)

หน่วยงาน

กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคุณภาพ
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คณะทำงานพัฒนาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ

คณะกรรมการการจัดการความรู้ คณะวิศวกรรมศาสตร์
นางนพเก้า บุญราช ผู้รับผิดชอบและประสานงาน

ข้อมูลทั่วไปของคณะวิศวกรรมศาสตร์

วิสัยทัศน์

เป็นแหล่งเรียนรู้ ผลิตรายการ สร้างผลงานทางวิชาการที่มีคุณภาพในระดับสากล และตอบสนองความต้องการของสังคม

พันธกิจ

1. ผลิตรายการที่คิดเป็นทำเป็นมีคุณภาพและจริยธรรม
2. สร้างองค์ความรู้และเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมท้องถิ่นและเชื่อมโยงสู่สากล
3. บูรณาการองค์ความรู้จากงานวิจัยและบริการวิชาการสู่การเรียนการสอน
4. สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการเรียนรู้ที่เปิดกว้างต่อสังคม

บุคลากร/นักศึกษา

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีบุคลากรจำนวน 380 คน และมีจำนวนนักศึกษาทุกระดับทุกชั้นปี จำนวน 3,593 คน

หลักการและเหตุผล

สืบเนื่องจากกฎ ระเบียบในการปฏิบัติงานของหน่วยงานส่วนราชการที่เป็นอยู่อาจมีความยุ่งยาก ซับซ้อนของแต่ละกระบวนการ รวมทั้งยากแก่การเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน และผู้ติดต่อกัน คณะกรรมการการจัดการความรู้ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ได้เล็งเห็นปัญหาดังกล่าว จึงมองหาวิธีการในการแก้ไขปัญหา ด้วยการส่งเสริมให้บุคลากรเขียนอธิบายขั้นตอนการทำงานของตน ในรูปแบบที่ง่ายแก่การเข้าใจ และสะดวกในการนำไปปฏิบัติ เช่น การสรุปเป็นภาษาที่ง่ายเขียนเป็น Flow-chart เพื่อความเข้าใจ การเพิ่มเติมเอกสารตัวอย่าง รวมทั้งสอดแทรกเทคนิคอื่นๆ ที่จะเป็นประโยชน์ เป็นต้น โดยเรียกกันในชื่อของ K-Procedure (หรือ Knowledge-Procedure) และได้มีการส่งเสริมให้บุคลากรในคณะฯ เขียน K-Procedure ดังกล่าวมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2552

ในเบื้องต้น K-Procedure ดังกล่าว มุ่งเน้นไปยังงานดังต่อไปนี้ ได้แก่ งานที่มักมีความไม่เข้าใจจากผู้มาติดต่อ หรือขั้นตอนปฏิบัติตามว่าควรปฏิบัติเช่นไร งานที่เชื่อมโยงหรือติดต่อหลายหน่วยงานทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำ หรือยากในการปฏิบัติระหว่างหน่วยงาน งานที่มีความซับซ้อนหรือประกอบด้วยเอกสาร/ระเบียบหลายส่วน ทำให้ในการทำงานต้องเปิด หรือค้นหาเอกสาร/ระเบียบมากมาย

แต่ปัจจุบัน K-Procedure ได้ขยายวงกว้างไปยังงานอื่นๆ ที่บุคลากรปฏิบัติ โดยผู้ที่สามารถพัฒนา K-Procedure นั้น อาจเป็นในระดับบุคคลที่มีการรวมกลุ่มกันของบุคคลในหน่วยงาน เช่น ในภาควิชา/กลุ่มงานที่รับผิดชอบงานด้วยกัน หรือการรวมกลุ่มกันของบุคคลที่ปฏิบัติงานคล้ายกัน (แม้จะข้ามหน่วยงาน) เช่น เลขานุการภาควิชา แต่ละภาควิชา หรือการรวมกลุ่มกันของบุคคลที่ทำงานเชื่อมโยงกัน

ทั้งนี้ ประโยชน์ที่พบว่าผู้พัฒนาหรือจัดทำ K-Procedure จะได้รับนั้นประกอบด้วย

- ช่วยแก้ไขการตอบปัญหาซ้ำๆ ของผู้มาติดต่อกันหรือปฏิบัติงานว่าต้องทำอะไร
- ช่วยให้มีมาตรฐานการทำงานที่สามารถให้คนอื่นปฏิบัติได้ ในกรณีมีการลาหรือติตราชการ

- ช่วยให้หน่วยงานที่ทำงานต่อเนื่อง หรือเชื่อมโยงกัน ทราบขอบเขตการทำงานของแต่ละหน่วย
- เป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนางาน นั่นคือได้เห็นว่ามีขั้นตอนใดที่ซ้ำซ้อน ลำบาก และไม่เกิดประโยชน์ อาจสามารถเสนอแนะต่อเป็นโครงการพัฒนางาน เพื่อปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อแตกต่างของ K-Procedure และคู่มือปฏิบัติงานทั่วไป

K- Procedure

- เป็นการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ มีการเผยแพร่ในเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ง่าย
- เป็นการเขียนโดยผู้ปฏิบัติงานในทุกหน้าที่ของการปฏิบัติงาน และทุกด้าน เช่น ทั้งด้าน HR ด้าน IT ด้านการเรียนการสอน ฯลฯ
- เป็นขั้นตอนที่เขียนโดยผู้ปฏิบัติไม่ใช่ถอดออกมาจกระเบียบ ซึ่งทำให้คนอ่านและผู้ติดต่อกันเข้าใจง่าย
- เน้นงานที่เชื่อมโยงหลายส่วน หลายแขนง โดยสามารถเข้าใจบทบาทของกันและกัน
- เน้น Tips + เทคนิคการทำงานซึ่งเป็น Tacit Knowledge
- รวบรวมทุกอย่างเป็นประหนึ่ง One-Stop Service เช่น เอกสารที่เกี่ยวข้อง ผู้ที่สามารถติดต่อเมื่อเกิดปัญหาได้

คู่มือปฏิบัติงานทั่วไป

- เป็นการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานในรูปแบบ คู่มือเอกสารใช้เฉพาะหน่วยงานนั้นๆ
- เป็นการเขียนโดยการถอดออกมาจากข้อกำหนด ระเบียบ และหลักเกณฑ์
- ไม่เน้น Tips + เทคนิคการทำงานซึ่งเป็น Tacit Knowledge
- ยากในการเข้าถึงข้อมูล เช่น หากต้องการใช้แบบฟอร์มต่างๆ ในการกรอกข้อมูล จะต้องทำการพิมพ์เอกสารแบบฟอร์มใหม่ หรือนำไป Copy

วัตถุประสงค์ของโครงการ

K-Procedure มีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการคือ

1. เพื่ออธิบายขั้นตอนการทำงานในรูปแบบที่ง่ายแก่การเข้าใจของบุคคลที่มาติดต่อ หรือต้องปฏิบัติตาม อาจเป็นการแปลความจากกฎ ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือการบันทึกแนวปฏิบัติที่ดำเนินการอยู่ ให้อยู่ในรูปแบบที่ชัดเจนสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง
2. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้บันทึกการทำงานของตน รวมทั้งการสอดแทรก Tacit Knowledge ที่เกิดจากการปฏิบัติงานไว้ใน K-Procedure ส่งผลให้เกิดประโยชน์ในแง่อื่นๆ ที่ตามมา เช่น สามารถใช้ K-Procedure ในการอบรมเจ้าหน้าที่ใหม่หรือในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานไม่อยู่ ผู้อื่นสามารถปฏิบัติทดแทนได้
3. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้มองเห็นขั้นตอนการทำงานของตนอย่างเป็นรูปธรรม ส่งผลต่อการมองเห็นโอกาสในการปรับปรุงงานต่อไป เช่น การเห็นว่างานของตนเสียเวลาในขั้นตอนใด หรือปฏิบัติงานซ้ำซ้อนในขั้นตอนใด

ตัวชี้วัดและเป้าหมายของโครงการ

เป้าหมายของโครงการคือ การให้บุคลากรในคณะฯ ได้เข้ามามีส่วนร่วมกับ K-Procedure ให้มากที่สุด จึงมองเป้าหมายที่จำนวน K-Procedure ที่มีการจัดทำ ด้วยเหตุดังกล่าว ตัวชี้วัดที่พิจารณาจึงเป็นเชิงปริมาณ ดังแสดงในตารางที่ 1

อย่างไรก็ตามในเชิงคุณภาพนั้น K-Procedure ที่ส่งเข้าประกวดจะถูกพิจารณาคุณภาพโดยคณะกรรมการการจัดการความรู้ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ แล้วด้วย หากผลงานไม่เรียบร้อยจะถูกส่งกลับไปแก้ไข

ตารางที่ 1 แสดงตัวชี้วัด K-Procedure

ปีการศึกษา	ตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้น	หมายเหตุ
2552	จำนวนองค์ความรู้ที่พัฒนาขึ้น 20 เรื่อง	จำนวนองค์ความรู้ได้นับรวม K-Procedure
2553	K-Procedure จำนวน 5 เรื่อง	-
2554	K-Procedure จำนวน 5 เรื่อง	-

แผนงาน (Approach) /งบประมาณในการจัดโครงการ-กิจกรรม

แผนการดำเนินงานสามารถแบ่งเป็น 2 ส่วนหลัก ได้แก่

1. การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับ K-Procedure

การจัดอบรมให้ความรู้ว่า K-Procedure คืออะไร เขียนอย่างไร การอบรมดังกล่าวได้จัดขึ้นทุกปี โดยในปีการศึกษา 2552 มีการจัดขึ้น 2 ครั้งเพราะถือว่า K-Procedure จัดเป็นเรื่องใหม่สำหรับทุกคน ถัดมาในปีการศึกษา 2553 และ 2554 มีการจัดอบรมขึ้น ปีละ 1 ครั้ง และจะอยู่ในแผนการอบรมปีละ 1 ครั้งต่อไป

นอกจากนี้ในปีการศึกษา 2552 ได้มีการนำร่องพัฒนา K-Procedure ขึ้นมา 1 กระบวนการ นั่นคือ “กระบวนการเดินทางไปราชการต่างประเทศของอาจารย์” ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีผู้เกี่ยวข้องมากมาย การร่วมกันพัฒนา K-Procedure ดังกล่าวระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้ ส่งผลให้เกิดความเข้าใจในการเขียน K-Procedure เป็นอย่างดี

2. การส่งเสริมการเขียน K-Procedure

ในปีการศึกษา 2552 คณะกรรมการการจัดการความรู้ คณะวิศวกรรมศาสตร์ อาศัยรูปแบบการให้ส่งผลงาน K-Procedure เข้าประกวด โดยจะพิจารณาให้รางวัลจำนวน 3 รางวัล ต่อมาในปีการศึกษา 2553 จนถึงปัจจุบัน มีการเปลี่ยนรูปแบบเป็นการพิจารณาผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน หากผ่านตาม

เกณฑ์ที่กำหนดจะให้รางวัลตอบแทนสำหรับทุก K-Procedure พบว่า มีบุคลากร และหน่วยงานสนใจส่งผลงานจำนวนมาก

นอกจากนี้ในปีการศึกษา 2552 มีการพิจารณาผลงานเพียงปีละ 1 ครั้ง แต่ในปีการศึกษา 2553 จนถึงปัจจุบัน ปรับการพิจารณาผลงานเป็นปีละ 2 ครั้ง เพื่อกระตุ้นผู้ที่สนใจให้ตื่นตัวในการส่งผลงานเข้าประกวดมากยิ่งขึ้น และเมื่อมีการประกาศผล ก็จะเน้นการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความตื่นตัวให้กับบุคลากร หรือหน่วยงานอื่นๆ

งบประมาณในการจัดโครงการ-กิจกรรม

ในส่วนของงบประมาณจะมีเฉพาะค่าตอบแทนสำหรับผลงาน K-Procedure ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา โดยมีการแบ่งระดับออกเป็น ผลงานที่มีความซับซ้อนมาก ซับซ้อนปานกลาง และผลงานทั่วไป ค่าตอบแทนที่ให้จะแตกต่างกัน ขึ้นกับการกำหนดจากคณะกรรมการการจัดการความรู้ในแต่ละปี ส่งผลให้ยอดรวมของงบประมาณแตกต่างกันในแต่ละปี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปริมาณ K-Procedure ที่ส่งเข้าพิจารณา

กระบวนการ (Process) หรือการปฏิบัติงานตามแผน (Deploy)

กระบวนการจัดการ K-Procedure ที่ส่งเข้าประกวด สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดง K-Procedure ของการจัดการ K-Procedure ที่ส่งเข้าประกวด

ขั้นตอน	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ/ผู้ประสานงาน	เอกสาร/Form	Tips
1. เปรียบสมัคร และประกาศสัมพันธภาพการส่งผลงาน K-Procedure ผ่าน Website/ e-mail/e-Document	รอบที่ 1 มิ.ย. - พ.ย. รอบที่ 2 ธ.ค. - เม.ย.	คุณนพเก้า บุญราช เบอร์โทร. 7409 Email: mnoppakao@eng.psu.ac.th	<ul style="list-style-type: none"> > เงื่อนไขการส่งผลงาน K-Procedure^{**1} > Template ของ K-Procedure^{**2} > Checklist สำหรับเกณฑ์การผ่านการประเมิน^{**3} 	-
2. ผู้ที่สนใจพัฒนา K-Procedure	รอบที่ 1 มิ.ย. - พ.ย. รอบที่ 2 ธ.ค. - เม.ย.	ผศ.ดร.รัชชานา สิ้นทาสัย เบอร์โทร. 7180 Email: runchana.s@psu.ac.th คุณนพเก้า บุญราช เบอร์โทร. 7409 Email: mnoppakao@eng.psu.ac.th	<ul style="list-style-type: none"> > เงื่อนไขการส่งผลงาน K-Procedure^{**1} > Template ของ K-Procedure^{**2} > Checklist สำหรับเกณฑ์การผ่านการประเมิน^{**3} > ตัวอย่าง ของ K-Procedure (Link ไปยัง K-Procedure การเดินทางไปราชการต่างประเทศ)^{**5} 	<ul style="list-style-type: none"> > จัดทำในรูปแบบแบบขาวไว้ที่ website หรือจัดทำเป็น Hard copy > จัดทำเป็นรายบุคคล หน่วยงาน หรือข้ามหน่วยงาน ในกรณีทำงานเกี่ยวข้อง หรือคล้ายกัน > หารือหัวข้อหรือเนื้อหาเบื้องต้นกับ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาระบบคุณภาพ และคุณนพเก้าได้ > แบบฟอร์มต่างๆ ควรแนบตัวอย่างการกรอกไว้ให้

ขั้นตอน	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ/ผู้ประสานงาน	เอกสาร/Form	Tips
3. ผู้สนใจส่งผลงาน K-Procedure กรอกเอกสารนำส่ง K-Procedure	รอบที่ 1 ม.ย. - พ.ย. รอบที่ 2 ธ.ค. - เม.ย.	คุณนพเก้า บุญราช เบอร์โทร: 7409 Email: mnoppakao@eng.psu.ac.th	> เอกสารนำส่ง K-Procedure ^{**4}	> เอกสารนำส่งต้องให้หัวหน้าภาควิชา/หน่วยงานพิจารณา K-Procedure ที่จัดทำขึ้นด้วย
4. ปิดรับสมัคร เพื่อรวบรวม K-Procedure ที่ส่งผลงานเข้าประเมิน	รอบที่ 1 ต้นเดือน ธ.ค. รอบที่ 2 ต้นเดือน พ.ค.	คุณนพเก้า บุญราช เบอร์โทร: 7409 Email: mnoppakao@eng.psu.ac.th	-	-
5. ตรวจสอบ K-Procedure ที่ส่งผลงานว่าผ่านเกณฑ์หรือไม่ หากไม่ผ่านแจ้งเจ้าของผลงานแก้ไขกลับมาภายใน 2 สัปดาห์	รอบที่ 1 สัปดาห์แรก เดือน ธ.ค. รอบที่ 2 สัปดาห์แรก เดือน พ.ค.	คุณนพเก้า บุญราช เบอร์โทร: 7409 Email: mnoppakao@eng.psu.ac.th	> Checklist สำหรับเกณฑ์การผ่านการประเมิน ^{**3}	> หากผลงานแก้ไขไม่ทันตามกำหนด สามารถส่งผลงานประเมินในรอบถัดไป
6. กรรมการพิจารณาประเภทของ K-Procedure ซึ่งจะมีผลต่อการรับคำตอบแทน	รอบที่ 1 สัปดาห์ที่สอง เดือน ธ.ค. รอบที่ 2 สัปดาห์ที่สอง เดือน พ.ค.	คุณนพเก้า บุญราช เบอร์โทร: 7409 Email: mnoppakao@eng.psu.ac.th	-	K Procedure แบ่งเป็น > ประเภทกระบวนการทั่วไป > ประเภทกระบวนการที่ซับซ้อน > ประเภทกระบวนการที่ซับซ้อนมาก

ขั้นตอน	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ/ผู้ประสานงาน	เอกสาร /Form	Tips
7. ประกาศผล K-Procedure ที่ผ่าน การประเมินทาง website	รอบที่ 1 สัปดาห์ที่สาม เดือน ธ.ค. รอบที่ 2 สัปดาห์ที่สาม เดือน พ.ค.	คุณนพเก้า บุญราช เบอร์โทร. 7409 Email: mnoppakao@eng. psu.ac.th	Checklist สำหรับเกณฑ์การผ่าน การประเมิน ^{**3}	-
8. เจ้าของผลงานติดต่อรับรางวัล	ภายใน หนึ่งสัปดาห์ หลังจาก ประกาศผล	คุณนพเก้า บุญราช เบอร์โทร. 7409 Email: mnoppakao@eng. psu.ac.th	-	-
9. สำหรับผลงานที่เป็น Hard copy เจ้าของผลงานนำ K-Procedure ไปแขวน กับ website ภาควิชา/หน่วยงาน และส่ง การเชื่อมโยง website มาที่กลุ่มงาน แผนงานและพัฒนาคุณภาพ	-	-	-	-

หมายเหตุ : เอกสารอ้างอิงที่

****1.** เงื่อนไขการส่งผลงาน K-Procedure

****2.** Template ของ K-Procedure

****3.** Checklist สำหรับเกณฑ์การผ่านการประเมิน

****4.** เอกสารนำส่ง K-Procedure

****5.** ตัวอย่าง K-Procedure การเดินทางไปราชการต่างประเทศ

การประเมินทบทวนผลการดำเนินงาน (Assessment & Review)

K-Procedure เป็นหนึ่งในแผนปฏิบัติงานของงานด้านการจัดการความรู้ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ด้วยเหตุดังกล่าว ผลการดำเนินงานจึงมีการประเมิน และทบทวนด้วยคณะกรรมการการจัดการความรู้ คณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยในทุกปีจะมีการติดตามและประเมินผล รวมถึงมีการทบทวนผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา เพื่อนำสู่การกำหนดตัวชี้วัดและแผนในการดำเนินงานของปีการศึกษาถัดไป ทั้งนี้ ประเด็นหลักสำหรับการศึกษา เช่น ผลจากตัวชี้วัด การตั้งเป้าหมายในปีถัดไป การส่งเสริมหรือกระตุ้นความสนใจ รูปแบบการให้รางวัล เป็นต้น ดังจะเห็นได้จากการปรับแนวทางในปีการศึกษา 2552 -2553 ที่มีหลายประเด็นไม่ว่าจะเป็นแยกตัวชี้วัดที่ชัดเจน ปรับรูปแบบจากการประกวดเป็นการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐาน เป็นต้น

แผนหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในอนาคต

K-Procedure เป็นรากฐานที่คณะกรรมการการจัดการความรู้ คณะฯ มองว่าสามารถสนับสนุนทั้งส่วนของการจัดการความรู้ และการพัฒนางาน โดยในทิศทางที่มองถัดไป คือการนำ Lean เข้ามาเพื่อปรับปรุงขั้นตอนการทำงานเดิมที่ระบุไว้ใน K-Procedure ให้ลดลง กระชับขึ้น หรือทำงานให้ง่ายขึ้น ทั้งนี้ จากวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ใน 6.3 กล่าวคือ เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้มองเห็นขั้นตอนการทำงานของตนอย่างเป็นรูปธรรม ส่งผลต่อการมองเห็นโอกาสในการปรับปรุงงานต่อไป เช่น การพบว่างานของตนเสียเวลาในขั้นตอนใด ปฏิบัติงานซ้ำซ้อนในขั้นตอนใด

ประกอบกับกิจกรรม 5s+ ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ (ซึ่งรับผิดชอบโดยกลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคุณภาพ) ในช่วงปีการศึกษา 2553-2554 ที่ผ่านมา จัดการอบรมเกี่ยวกับเทคนิค Lean อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ทางกลุ่มงานแผนงานฯ ได้มองความเชื่อมโยงของกิจกรรม 2 ส่วนดังกล่าวไว้แล้ว อย่างไรก็ตามความเชื่อมโยงของการนำ Lean มาสู่การปรับปรุง K-Procedure จะได้ชัดเจนขึ้นในแผนการดำเนินงานในปีการศึกษา 2555 โดยจะเน้นการอบรมในหัวข้อเทคนิคย่อยของ Lean หลังจากได้อบรมในส่วนของ concept ของ Lean

ในปีที่ผ่านมา และจะเน้นการนำไปปรับปรุง K-Procedure ที่เคยได้เขียนไว้ เพื่อเปรียบเทียบกับ K-Procedure อีกครั้งถึงการปรับปรุงงานที่เกิดขึ้น

จุดแข็ง (Strength) หรือสิ่งที่ทำได้ดีในประเด็นที่นำเสนอ

K-Procedure สามารถสนับสนุนทั้งในส่วนของจัดการความรู้ และการพัฒนางานดังที่กล่าวมาเบื้องต้น จึงมองว่าการส่งเสริมให้บุคลากรในคณะฯ เล็งเห็นประโยชน์ และจัดทำยอมได้ประโยชน์ทั้งในส่วนของผู้ปฏิบัติงานเอง ผู้ติดต่อกันและคณะฯ อีกด้วย

กลยุทธ์หรือปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ

1. การอบรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง โดยเป็นการเน้นย้ำถึงประโยชน์ที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับ เพื่อให้เกิดความสนใจในการจัดทำ K-Procedure ก่อนจะให้ความรู้ในวิธีการเขียน ซึ่งการเขียนดังกล่าวไม่ได้กำหนดรูปแบบที่เข้มงวดส่งผลต่อความยืดหยุ่นให้กับผู้เขียน K-Procedure
2. การประชาสัมพันธ์ที่ต่อเนื่อง และมีการปรับรูปแบบต่างๆ เช่น
 - > จากเดิมที่เป็นการประกวดปีละ 1 ครั้ง พบว่าช่วงเวลาดังกล่าวมีผลต่อความสนใจเพียงช่วงเวลาสั้นๆ จึงปรับเป็นปีละ 2 ครั้ง เพื่อกระตุ้นความสนใจได้มากขึ้น
 - > การเปลี่ยนจากวิธีประกวดและให้รางวัลเพียง 3 รางวัล เป็นการประเมินผ่านเกณฑ์ และให้รางวัลตอบแทน
 - > วิธีการประชาสัมพันธ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ทางตรง เช่น การส่ง e-mail การตีพิมพ์ประกาศ ส่วนทางอ้อม เช่น การนำผู้ที่ส่งผลงานไปพูดนำเสนอในเวทีสัมมนาต่างๆ การอบรมอย่างต่อเนื่อง การรวบรวม K-Procedure ใน website แยกเป็นภาควิชา/หน่วยงาน เพื่อนำเสนอให้เห็นว่าภาควิชา/หน่วยงานใดมีผลงานสูง

**ผลการดำเนินงาน (Result)/ เปรียบเทียบ 3 ปี และ/หรือ
เปรียบเทียบกับหน่วยงานภายใน/ภายนอก**

ตารางที่ 3 แสดงผลการดำเนินงาน K-Procedure

ปีการศึกษา	จำนวน K-Procedure	จำนวนหน่วยงานที่ส่งผลงาน
2552	3 ผลงาน	2 หน่วยงาน
2553	14 ผลงาน	5 หน่วยงาน
2554	44 ผลงาน	7 หน่วยงาน

บทสรุป

การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน (K-Procedure) เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ที่เป็นการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งอาจจะอยู่ในหนังสือ คู่มือ เอกสารต่างๆ หรือองค์ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคลที่เกิดจากประสบการณ์ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ได้นำมาพัฒนาเป็นระบบในรูปของขั้นตอนการปฏิบัติงานออนไลน์ ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน (K-Procedure) ดังกล่าวมีการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่องตลอด 3 ปี เพื่ออธิบายขั้นตอนการทำงานในรูปแบบที่ง่ายแก่การเข้าใจของบุคคลที่มาติดต่อ หรือต้องปฏิบัติตาม อาจเป็นการแปลความจากกฎ ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือการบันทึกแนวปฏิบัติที่ดำเนินการอยู่ ให้อยู่ในรูปแบบที่ชัดเจนสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้บันทึกการทำงานของตน รวมทั้งการสอดแทรก Tacit Knowledge ที่เกิดจากการปฏิบัติงานไว้ใน K-Procedure ส่งผลให้เกิดประโยชน์ในแง่อื่นๆ ที่ตามมา เช่น สามารถใช้ K-Procedure ในการอบรมเจ้าหน้าที่ใหม่หรือในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานไม่อยู่ ผู้อื่นสามารถปฏิบัติทดแทนได้ รวมถึงผู้ปฏิบัติงานได้มองเห็นขั้นตอนการทำงานของตนอย่างเป็นรูปธรรม ส่งผลต่อการมองเห็นโอกาสในการปรับปรุงงานต่อไป เช่น การเห็นว่างานของตนเสียเวลาในขั้นตอนใด หรือปฏิบัติงานซ้ำซ้อนในขั้นตอนใด และเพื่อให้บุคลากรในองค์กรได้มีการพัฒนาตนเอง มีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มองเห็นว่าการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน (K-Procedure) เป็น Practices ที่สำคัญของคณะวิศวกรรมศาสตร์ที่หน่วยงานอื่นๆ ทั้งในและนอกมหาวิทยาลัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในการปฏิบัติงาน โดยคณะวิศวกรรมศาสตร์ได้รวบรวม K-Procedure ของภาควิชา/หน่วยงานไว้ที่ www.km.eng.psu.ac.th

เอกสารอ้างอิง

1. เงื่อนไขการส่งผลงาน K-Procedure
2. Template ของ K-Procedure
3. Checklist สำหรับเกณฑ์การผ่านการประเมิน
4. เอกสารนำส่ง K-Procedure
5. ตัวอย่าง K-Procedure การเดินทางไปราชการต่างประเทศ

๒๐ ----- แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ ----- ๒๑

การบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาแกนนำด้านจิตตปัญญา

หน่วยงาน

กองวิชาการและการพัฒนานักศึกษา

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

คณะทำงานพัฒนาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา กีฬา วัฒนธรรม และศิษย์เก่าสัมพันธ์

ผู้อำนวยการกองวิชาการและการพัฒนานักศึกษา

หัวหน้างานพัฒนานักศึกษานักศึกษา

นางสาวสุพรรณพร วรรณเวช

นางสาวธิดารัตน์ วัตแพ

นางสาวพรพนม ศรีโกมุท

นางสาววิลาสินี เลิศตระกูล

นางสาวนันทวดี สรรพขาว

นายสินวัฒน์ ศรีตันทน์

นายวิภูษิต เยี่ยมสวัสดิ์

ข้อมูลทั่วไปของกองวิชาการและการพัฒนานักศึกษา

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

วิสัยทัศน์/พันธกิจ

วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรที่ให้บริการด้านการส่งเสริมพัฒนาศักยภาพของนักศึกษา ให้ความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน เน้นการบริการด้วยใจ แม่นยำระเบียบวิธีปฏิบัติประสานภารกิจและควบคู่กับการพัฒนางานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและงานวิจัยสถาบัน

พันธกิจ

งานพัฒนานักศึกษา มีภารกิจในการสร้าง ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนา ศักยภาพของนักศึกษา ให้มีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน โดยจัดบริการต่างๆ ที่หลากหลายตามความต้องการ รวมทั้งช่วยสนับสนุน ส่งเสริม กระตุ้นให้ นักศึกษาพัฒนาศักยภาพของตนเอง ให้เป็นบัณฑิตที่มีความสมบูรณ์พร้อมทั้ง สติปัญญา สังคม ร่างกายและจิตใจ เช่น ความเป็นผู้นำ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความเชื่อมั่นในตนเอง มีคุณธรรม จริยธรรม รู้จักการปรับตัว สามารถทำงาน ร่วมกับคนอื่นได้อย่างมีความสุขและประสบผลสำเร็จในชีวิต เป็นบัณฑิตที่มี คุณภาพตามปรัชญา และปณิธานของมหาวิทยาลัย ตั้งกิจกรรมที่มหาวิทยาลัย ส่งเสริมและสร้างให้นักศึกษามีคุณภาพ โดยการประสานนโยบายของรัฐและของ มหาวิทยาลัยไปสู่การปฏิบัติ ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์และ แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ขอบเขตความรับผิดชอบ

แบ่งตามลักษณะงาน คือ กิจกรรมนักศึกษา ทุนการศึกษา แนะนำ และจัดหางาน บริการและสวัสดิการ วินัยนักศึกษา พัฒนานักศึกษา หอพัก นักศึกษา และสันติศึกษา

บุคลากร/นักศึกษา

> จำนวนบุคลากร ในปีการศึกษา 2554 มีทั้งหมด 230 คน

คณะ/หน่วยงาน	จำนวนบุคลากร (คน)	
	สายวิชาการ	สายสนับสนุน
สำนักงานอธิการบดี	-	108
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ	38	-
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	79	-
วิทยาลัยชุมชนสุราษฎร์ธานี	-	5
รวม	117	113

> จำนวนนักศึกษา

คณะ/หลักสูตร	จำนวนนักศึกษา (คน)
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	1,241
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ	1,106
รวม	2,347

หลักการและเหตุผล

ด้วยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีนโยบายด้านสันติศึกษา โดยมุ่งเน้นให้วิทยาเขตสุราษฎร์ธานีเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้านจิตตปัญญาศึกษา (Contemplative Education) เพื่อขยายพรมแดนความรู้ในด้านจิตตปัญญาศึกษาให้แก่นักศึกษา บุคลากร และประชาชนทั่วไปได้น้อมนำแนวคิดไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันเพื่อร่วมสร้างสรรค์สุขภาวะในสังคม วิทยาเขตสุราษฎร์ธานีได้ดำเนินการพัฒนาบุคลากรและนักศึกษาในด้านจิตตปัญญาศึกษามา นับตั้งแต่ปี 2547 จนถึงปัจจุบัน โดยวิทยาเขตสุราษฎร์ธานีมีพัฒนาการในการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สามารถใช้กระบวนการในการบ่มเพาะนักศึกษาอย่างเป็นองค์รรม นับตั้งแต่ให้นักศึกษาเข้าเรียนปีหนึ่งจนถึงชั้นปีที่ 4 และขยายผลสู่การเป็นหน่วยงานในการดำเนินกิจกรรมโครงการในด้านพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยในปีงบประมาณ 2553 ได้ขยายผลจัดกิจกรรมให้สำนักงานจังหวัด จำนวน 8 กิจกรรม มีผู้เข้าร่วม 723 คน และได้จัดกิจกรรมโครงการแก่นักศึกษาและบุคลากรทั้งสิ้น 15 กิจกรรม มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น 1,073 คน โดยจัดเป็นกิจกรรมประเภทพัฒนาแกนนำนักศึกษาและบุคลากร จำนวน 2 กิจกรรม เกิดการขยายผลมีแกนนำนักศึกษา บุคลากร จำนวน 20 ท่าน

การพัฒนาแกนนำด้านจิตตปัญญาศึกษา เพื่อสนับสนุนการบริหารโครงการพัฒนานักศึกษาด้านคุณธรรม จริยธรรม เป็นชุดโครงการที่เกิดจากการทบทวนผลการดำเนินงานในการพัฒนานักศึกษาด้านคุณธรรม จริยธรรมอย่างต่อเนื่อง จนพบว่ากิจกรรมและโครงการที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างลึกซึ้งนั้น จำเป็นต้องใช้กระบวนการที่มีทักษะในการส่งเสริมการเรียนรู้ และควรจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหากจำเป็นต้องเชิญกระบวนการจากภายนอกทุกโครงการ ในปีหนึ่งๆ จะไม่สามารถจัดกิจกรรมได้จำนวนหลายๆ ครั้ง เพื่อที่จะ

เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านจิตตปัญญาศึกษาให้กับนักศึกษา บุคลากร หรือประชาชนทั่วไปพร้อมทั้งสร้างเครือข่ายที่มีความรู้และมีแนวปฏิบัติด้านนี้โดยตรง จำเป็นอย่างยิ่งที่วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ซึ่งได้รับมอบนโยบายให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้านจิตตปัญญาศึกษาต้องมุ่งสร้าง “แกนนำ” เพื่อขยายพรมแดนของความรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาอย่างต่อเนื่อง รองรับการทำงานทั้งด้านการบ่มเพาะนักศึกษา การจัดการเรียนการสอน การพัฒนาบุคลากรและการบริการสังคมและชุมชนด้วยองค์ความรู้จากการปฏิบัติ ทั้งนี้ โครงการนี้มุ่งหวังให้ “แกนนำ” ทั้งบุคลากรสายวิชาการ สายสนับสนุน และนักศึกษาเป็นกลไกสำคัญในการร่วมกันเสริมสร้างให้วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้านจิตตปัญญาศึกษาอย่างยั่งยืน ผ่านหลักสูตรการพัฒนาศูนย์กลางและนักศึกษาแกนนำเพื่อการพัฒนาศักยภาพมนุษย์แบบองค์รวม การเรียนรู้พลังแห่งความรู้สึก การหยั่งรู้ตนเองและการปรับสมดุลแห่งชีวิต และการเรียนรู้สู่พลังการเปลี่ยนแปลงและพลังสร้างสรรค์

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนด้านสันติศึกษา (จิตตปัญญาศึกษา) ให้กับผู้ที่สนใจและสามารถขยายผลให้เพิ่มมากขึ้น
2. เพื่อสร้างบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถรองรับการขยายผลการดำเนินงานให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายและมีจำนวนมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อสนับสนุนให้นักศึกษา บุคลากรที่มีความสนใจเข้าร่วมการดำเนินงานด้านจิตตปัญญาศึกษา เพื่อเป็นแกนนำและกระบวนกรในโครงการด้านสันติศึกษา

ตัวชี้วัดและเป้าหมายของโครงการ

เป้าหมาย	ตัวชี้วัด
1. จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ	ร้อยละ 80 ของเป้าหมาย (30 คน)
2. ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ	มากกว่าหรือเท่ากับ 3.5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5
3. จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่สามารถเป็นกระบวนกร/ ผู้ช่วยกระบวนกร	ร้อยละ 70 ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม
4. การลดต้นทุนโครงการ	มีการลดต้นทุนโครงการ

แผนงาน (Approach) /งบประมาณในการจัดโครงการ-กิจกรรม

โครงการพัฒนาแกนนำด้านจิตตปัญญาศึกษา มีเป้าประสงค์หลักในการพัฒนาบุคลากรเพื่อมาสนับสนุนการบริหารโครงการในการพัฒนานักศึกษาด้านจิตตปัญญาศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในโครงการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ค่าใช้จ่ายเรียนเพื่อรู้ตนเอง ซึ่งโครงการดังกล่าวจะจัดในช่วงเดือนพฤษภาคมของทุกปี กิจกรรมพัฒนาแกนนำด้านจิตตปัญญาศึกษา ประจำปี 2554 จึงเริ่มในช่วงปลายปีการศึกษา 2553 เพื่อให้บุคลากร/นักศึกษาที่ได้รับการพัฒนาเป็นแกนนำนำความรู้ความสามารถไปใช้ในการศึกษา 2554 ต่อไป

แผนงานโดยรวมของชุดโครงการจึงประกอบไปด้วย 3 กิจกรรมหลัก ได้แก่

1. แผนการพัฒนาบุคลากร/นักศึกษาแกนนำ
2. แผนการบริหารจัดการโครงการ โดยใช้กระบวนกร/ผู้ช่วยกระบวนกรจากแกนนำ
3. แผนการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้านจิตตปัญญาศึกษา 5 วิทยาเขต

ระยะที่ 1 พัฒนาแกนนำ												
กิจกรรม	มี.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.
ทบทวนผลการดำเนินงาน	53	53	53	*	*	53	53	54	54	54	54	54
จัดทำหลักสูตรที่สอดคล้องกับความต้องการพัฒนาบุคลากรและกิจกรรม/โครงการสำหรับนักศึกษา					*	*						
เสนอโครงการเพื่ออนุมัติ								*				
ดำเนินงานตามแผนที่วางไว้												*
ประชุมคณะกรรมการแกนนำติดตามและประเมินผลโครงการ												*

ระยะที่ 2-3 จัดกิจกรรม	มี.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.
กิจกรรม	54	54	54	54	54	54	54	55	55	55	55	55
ประชุมแกนนำบุคลากรและนักศึกษา ด้านจิตตปัญญาศึกษาเพื่อปรับปรุง หลักสูตร/คู่มือกระบวนการ	*											
จัดกิจกรรม/โครงการด้านจิตตปัญญา ศึกษา โดยใช้บุคลากรแกนนำ/ นักศึกษาแกนนำ (จำนวน 18 กิจกรรม)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาเครือข่ายด้าน จิตตปัญญาศึกษา						*						

งบประมาณในการจัดโครงการ-กิจกรรม

โครงการ	งบประมาณ	แหล่งงบประมาณ
1. โครงการพัฒนาแกนนำ ด้านสันติศึกษา	78,850 บาท	งบประมาณแผ่นดิน
2. โครงการอบรมกระบวน กรด้านจิตตปัญญาศึกษา 5 วิทยาเขต	100,000 บาท	งบสนับสนุนจากมูลนิธิ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
รวม	178,850 บาท	

กระบวนการ (Process) หรือการปฏิบัติงานตามแผน (Deploy)

**กระบวนการที่ 1 ทบทวนผลการดำเนินงาน ด้านการพัฒนา
คุณธรรม จริยธรรม ด้วยกระบวนการจิตตปัญญาศึกษา เพื่อกำหนดแนวทาง
ในการพัฒนาแกนนำด้านจิตตปัญญาศึกษา**

กระบวนการพัฒนาแกนนำด้านจิตตปัญญาศึกษา เพื่อสนับสนุน
การบริหารโครงการพัฒนานักศึกษาด้านคุณธรรม จริยธรรมนั้น เป็นกิจกรรม/
โครงการที่เกิดจากความต้องการพัฒนาผลการดำเนินงานด้านการพัฒนา
คุณธรรม จริยธรรม โดยใช้กระบวนการด้านจิตตปัญญาศึกษาให้ตอบสนองต่อ
กลุ่มเป้าหมายและการบรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ของกิจกรรม/โครงการ
เนื่องจากวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มีจำนวนนักศึกษาเพิ่มมากยิ่งขึ้น ในขณะที่จาก
การประเมินผลกิจกรรมในปี 2552 – 2553 พบว่า กิจกรรมในลักษณะ
จิตตปัญญาศึกษาจะประสบผลสำเร็จเมื่อจัดในลักษณะ Incentive Course
กล่าวคือ จัดกิจกรรมกลุ่มเล็กและจัดกิจกรรมซ้ำๆ อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งลักษณะ
กิจกรรมที่มีความหลากหลาย เน้นการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงจากภายใน จะ
ทำให้นักศึกษามีความสุขกับการเรียนรู้ และเกิดแรงบันดาลใจในการเปลี่ยนแปลง
ตนเองซึ่งจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการที่มีความรู้เฉพาะทาง การจัดกิจกรรมในแต่ละ
ครั้งจำเป็นต้องมีค่าใช้จ่ายในส่วนค่าวิทยากรและค่าเดินทางจำนวนมาก ส่งผล
ให้ในแต่ละปีไม่สามารถจัดกิจกรรมซ้ำๆ หลายครั้งได้

กระบวนการในการทบทวนผลการดำเนินงาน ทำให้งานพัฒนา
นักศึกษาเกิดความต้องการพัฒนาแกนนำด้านจิตตปัญญาศึกษาขึ้น โดยจำแนก

แกนนำเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนักศึกษาเน้นการพัฒนาเพื่อเป็นผู้ช่วยกระบวนการในการจัดกิจกรรมสำหรับนักศึกษากลุ่มใหญ่ รวมทั้งเป็นผู้ช่วยเจ้าของโครงการในกรณีที่เจ้าของโครงการเป็นกระบวนการเอง และกลุ่มบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน เพื่อเป็นกระบวนการหลักในการนำกระบวนการ

กระบวนการที่ 2 การจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา/บุคลากรแกนนำด้านจิตตปัญญาศึกษา

กระบวนการในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาแกนนำนักศึกษาและบุคลากรด้านจิตตปัญญาศึกษา จัดในรูปแบบโครงการ 3 วัน 2 คืน โดยเชิญกระบวนการที่มีความสามารถมาเป็นผู้จัดกิจกรรมให้นักศึกษา/บุคลากรที่ประสงค์จะเข้าร่วมโครงการ ทั้งนี้ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นนักศึกษาและบุคลากรสายสนับสนุนจะรับตามความสมัครใจ บุคลากรสายวิชาการจะรับสมัครจากตัวแทนของคณะ/หน่วยงาน เพื่อเน้นการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนภายในวิทยาเขตรวมทั้งเป็นการขยายผลการดำเนินกิจกรรมด้านจิตตปัญญาศึกษาเข้าสู่บุคลากร/คณาจารย์

ทั้งนี้ หลักสูตรที่ใช้ในการอบรมแกนนำนั้นจะเน้นการได้มีประสบการณ์กับกิจกรรมที่จะนำมาใช้ รวมทั้งการแนะนำเทคนิคในการกระตุ้นการเรียนรู้ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม โดยเชิญวิทยากรจากศูนย์ส่งเสริมศิลปและวัฒนธรรม วิทยาเขตหาดใหญ่ มาเป็นวิทยากร 2 ปีต่อเนื่อง

กระบวนการที่ 3 การบริหารจัดการโครงการ โดยให้บุคลากร/นักศึกษาแกนนำ ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการเป็นกระบวนการ/ผู้ช่วยกระบวนการ

เพื่อให้แกนนำด้านจิตตปัญญาศึกษาได้นำความรู้จากการอบรมพัฒนาแกนนำมาใช้ในการพัฒนานักศึกษา จึงมีจัดกิจกรรมที่เน้นให้บุคลากร/นักศึกษามีส่วนร่วมในการเป็นกระบวนการ ทั้งนี้ได้ปรับปรุงกิจกรรม/โครงการจากปีการศึกษา 2553 โดยเพิ่มเติมกิจกรรมที่จัดภายในวิทยาเขตเป็นกิจกรรมประจำสัปดาห์ เพื่อเน้นให้นักศึกษามีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมได้ง่ายและบ่อยครั้งยิ่งขึ้น

กิจกรรมสำหรับปีการศึกษา 2554

กิจกรรม/โครงการ	กำหนดการ	ลักษณะกิจกรรม	กระบวนการ/ผู้ช่วย
1. โครงการปฐมนิเทศเพื่อการเรียนรู้ให้รู้ตนเอง	24 - 29 พ.ค. 54 กลุ่มเป้าหมาย 1200 คน	<ul style="list-style-type: none"> ➢ กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อรู้จักตนเอง เข้าใจผู้อื่น ➢ กระบวนการหลัก ทำหน้าที่นำกระบวนการ ผู้ช่วยประจำกลุ่มทำหน้าที่กระตุ้นการเรียนรู้ 	กระบวนการหลัก 8 คน และผู้ช่วย 20 คน
2. โครงการตามรอยอารยธรรมอาจารย์พุทธทาสและศึกษาศิลปวัฒนธรรมอาณาจักรศรีวิชัย	24 - 26 มิ.ย. 54 กลุ่มเป้าหมาย 60 คน	<ul style="list-style-type: none"> ➢ กิจกรรมเรียนรู้ส่วนไม่กษพลาราม ➢ เรียนรู้วิถีธรรมศรีวิชัย 	พระวิทยากร 1 รูป กระบวนการ 1 คน และผู้ช่วยประจำกลุ่ม 5 คน
3. การเรียนรู้ด้วยหัวใจด้านพุทธวัฒนธรรม	13 และ 20 ม.ค. 54 3 และ 10 ก.พ. 54 2 และ 9 มิ.ย. 54 7 และ 14 ก.ค. 54 4 และ 11ส.ค. 54	<ul style="list-style-type: none"> ➢ (เรียนรู้พุทธวัฒนธรรมผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การดูหนัง ฟังเพลง พูดคุย และกิจกรรมศิลปะบำบัด เป็นต้น) 	กระบวนการหลัก ครั้งละ 1 คน
4. เสาร์สวัสดิ์ : ฟังธรรมท่านพุทธทาส ตักบาตรสากิธิต	ก.ค. - ส.ค. 54	<ul style="list-style-type: none"> ➢ กิจกรรมเรียนรู้ส่วนไม่กษพลาราม 	ผู้ช่วยกระบวนการ 1 คน

กิจกรรม/โครงการ	กำหนดการ	ลักษณะกิจกรรม	กระบวนกร/ผู้ช่วย
5. โครงการสื่อนิทรรศการจัดตั้งปัญญาศึกษา ในงาน มอ. วิชาการ	23 - 25 ส.ค.54	<ul style="list-style-type: none"> ➢ จัดสื่อนิทรรศการ/แนะนำกิจกรรม ด้านจิตตปัญญาศึกษา 	กระบวนกรหลัก วันละ 1 คน และผู้ช่วย วันละ 5 คน
6. โครงการปัจฉิมนิเทศนักศึกษาศึกษา : ทำงานเป็นที่มีความสุข (ปัจฉิม)	21 - 23 และ 28 - 30 ม.ค. 2555	<ul style="list-style-type: none"> ➢ โครงการพัฒนานักศึกษาปี 4 เพื่อเตรียมความพร้อมสู่การทำงาน 	กระบวนกรหลัก ค่ายละ 1 คน และผู้ช่วย 2 คน
7. โครงการบ่มเพาะนักศึกษา พัฒนาทักษะชีวิต	4 - 6 มี.ค. 55	<ul style="list-style-type: none"> ➢ โครงการพัฒนานักศึกษา ด้วยกระบวนกรพลังกลุ่มและความสุข 	กระบวนกรหลัก วันละ 1 คน ผู้ช่วย 3 คน
8. โครงการห้องเพเลิน : Play + Learn = PLEARN	มี.ย 54 - พ.ค. 55	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ห้องใ้คำปรึกษา และทำกิจกรรม จิตปัญญาศึกษา 	กระบวนกรแนะนำนักกิจกรรม

กระบวนการที่ 4 การสนับสนุนส่งเสริมในการสร้างเครือข่ายด้าน จิตตปัญญาศึกษา

เป็นกระบวนการเพื่อส่งเสริมให้แกนนำด้านจิตตปัญญาศึกษาในส่วนของบุคลากร ซึ่งเป็นกลไกหลักที่จะช่วยขยายผลการดำเนินงานของวิทยาเขต ได้เกิดความภาคภูมิใจและเกิดแรงบันดาลใจที่ดีในการพัฒนาตนเองเพื่อช่วยเหลือนักศึกษาในการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม จึงสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดการพบปะเครือข่ายคนทำงานด้านจิตตปัญญาศึกษา เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และร่วมกันพัฒนาตนเอง

ทั้งนี้ ในปีการศึกษา 2554 จัดในรูปแบบกิจกรรมพลังกลุ่มและความสุข โดยเชิญตัวแทนผู้ดำเนินงานด้านจิตตปัญญาศึกษาจาก 5 วิทยาเขตมาร่วมกิจกรรมและร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาผลการดำเนินงานร่วมกัน

การประเมินทบทวนผลการดำเนินงาน (Assessment & Review)

ในการดำเนินโครงการ มีแบ่งการประเมินเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1. การประเมินความพึงพอใจและให้ข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมกิจกรรม โดยใช้แบบสอบถาม ทั้งนี้ในส่วนของค่ายการพัฒนาแกนนำนั้น ใช้กระบวนการสะท้อนคิดพิจารณาในการประเมินสิ่งที่ผู้เข้าร่วมโครงการได้เรียนรู้ร่วมด้วย
2. การประเมิน AAR (After Action Review) ของผู้จัดโครงการเพื่อทบทวนกระบวนการงานในการพัฒนาต่อไป
3. จัดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างนักศึกษาและบุคลากรแกนนำเป็นกลุ่มย่อยเพื่อติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์
4. ประเมินผลตามตัวชี้วัด

เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	บรรลุ / ไม่บรรลุ
1. จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ	ร้อยละ 80 ของเป้าหมาย (30 คน)	บรรลุ มีผู้เข้าร่วมโครงการ 28 คน
2. ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ	มากกว่าหรือเท่ากับ 3.5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5	บรรลุ การประเมินผลได้คะแนน 4.52

เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	บรรลุ / ไม่บรรลุ
3. จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม ที่สามารถเป็นกระบวนกร/ผู้ช่วยกระบวนกร	ร้อยละ 70 ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม	บรรลุ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถช่วยงานได้ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 82.2
4. การลดต้นทุนโครงการ	มีการลดต้นทุนโครงการ	มีการลดต้นทุนโครงการจำนวน 495,400 บาท

แผนหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในอนาคต

1. ในการวางแผนกระบวนงานเพื่อการพัฒนาแกนนำด้านจิตตปัญญาศึกษา เพื่อสนับสนุนการบริหารโครงการพัฒนานักศึกษาด้านคุณธรรม จริยธรรม นั้น จะเน้นการพัฒนาบุคลากรซึ่งเป็นตัวแทนจากคณะ/หน่วยงาน ให้สามารถเป็นกระบวนกรหลัก ที่มีความเชี่ยวชาญในกิจกรรมเฉพาะด้านมากยิ่งขึ้น โดยแกนนำแต่ละท่าน จะมีความถนัดในกิจกรรมที่แตกต่างกันไป เพื่อส่งเสริมให้มีกระบวนกรนำกิจกรรมที่หลากหลาย อาทิ หลักสูตร จัดดอกไม้จัดใจ หลักสูตรพลังกลุ่มและความสุข เป็นต้น

2. การบูรณาการกิจกรรมด้านจิตตปัญญากับการเรียนการสอน โดยในปีการศึกษา 2555 จะบูรณาการกับรายวิชา 935-146 สุขภาวะกายและจิต (Healthy Body and Mind) โดยมีบุคลากรแกนนำด้านจิตตปัญญาศึกษา เป็นอาจารย์ผู้สอนในชั่วโมงปฏิบัติ

3. การขยายผลการดำเนินงานเพื่อตอบสนองชุมชน ทั้งนี้ในปีการศึกษา 2553 – 2554 บุคลากรแกนนำบางส่วนของวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ได้รับเชิญจากหน่วยงานต่างๆ อาทิ กรมแรงงาน สำนักงานเทศบาลจังหวัดฯ โรงเรียนสุราษฎร์ธานี กลุ่มอาสาสมัครดูแลผู้ป่วย เพื่อจัดกิจกรรมด้านจิตตปัญญาศึกษาให้ชุมชน ทั้งนี้ในปีการศึกษา 2555 – 2556 จึงมีแผนในระยะยาวที่จะสนับสนุนองค์กรต่างๆในการพัฒนาบุคลากรด้านจิตตปัญญาศึกษา โดยพัฒนาให้วิทยาเขตสุราษฎร์ธานีเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้านจิตตปัญญาศึกษาที่สำคัญของภาคใต้ โดยมีความพร้อมทั้งหลักสูตรการอบรม กระบวนกร สถานที่และอุปกรณ์ในการจัดกิจกรรม

จุดแข็ง (Strength) หรือสิ่งที่ทำได้ดีในประเด็นที่นำเสนอ

กระบวนการพัฒนาแกนนำด้านจิตตปัญญาศึกษา เพื่อสนับสนุนการบริหารโครงการพัฒนานักศึกษาด้านคุณธรรม จริยธรรมนั้น เป็นการพัฒนานักศึกษา/บุคลากรแกนนำ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการโครงการให้ได้ผลดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ มีจุดแข็งที่สำคัญ คือ

- ชุดโครงการ/กิจกรรม พัฒนามาจากการทบทวนผลการดำเนินงาน ทำให้ผลของกิจกรรมโครงการสามารถตอบสนองในการแก้ปัญหาการดำเนินงานได้ดี

- กิจกรรม/โครงการ เน้นกระบวนการมีส่วนร่วมจากสมาชิกในองค์กรทั้ง นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน การทำกิจกรรมร่วมกัน ก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดี และช่วยให้งานพัฒนานักศึกษาได้มุมมองในการพัฒนาผลการดำเนินงานจากสมาชิกในองค์กรทุกกลุ่ม

- การจัดกิจกรรม ก่อให้เกิดกลุ่มคนที่สามารถช่วยเหลือวิทยาเขตในการพัฒนาผลการดำเนินงานด้านจิตตปัญญาศึกษา ลดต้นทุนในการจัดกิจกรรมโครงการ และเกิดประโยชน์ต่อตัวแกนนำผู้เข้าร่วมกิจกรรมเอง ดังคำกล่าวที่ว่า ยิ่งให้ยิ่งได้รับ

กลยุทธ์หรือปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ

กลยุทธ์ที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินโครงการนั้น คือ การประสานความร่วมมือจากทุกฝ่าย ทั้งนักศึกษา บุคลากร และเครือข่ายความร่วมมือต่างๆ ในการดำเนินกิจกรรม ทั้งนี้ ดำเนินการภายใต้กระบวนการที่สำคัญ 4 ประการ คือ

- การร่วมระดมความคิดเห็น รับฟังความคิดเห็น สสำรวจความต้องการของนักศึกษาและข้อมูลที่หลากหลายเพื่อการวางแผนงานที่เหมาะสม

- การดำเนินกิจกรรมภายใต้ความร่วมมือทั้งจากเครือข่ายภายในและภายนอก อาทิ การใช้วิทยากรจากวิทยาเขตหาดใหญ่ มาเป็นผู้อบรมแกนนำ ก่อให้เกิดความผูกพัน และต่อเนื่องไปสู่การสร้างเครือข่าย 5 วิทยาเขต

- การร่วมกันเรียนรู้ รับฟัง และปรับปรุงกระบวนการอยู่เสมอของผู้จัดโครงการ เพื่อให้กิจกรรมมีความยืดหยุ่นพร้อมจะปรับปรุงตลอดระยะเวลาการดำเนินงาน

➢ การประเมินผลโครงการและนำมาใช้ในการวางแผนเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

**ผลการดำเนินงาน (Result)/ เปรียบเทียบ 3 ปี และ/หรือ
เปรียบเทียบกับหน่วยงานภายใน/ภายนอก**

จากการประเมินผลการดำเนินงานพบว่า สามารถสร้างแกนนำด้านจิตตปัญญาศึกษาทั้งสิ้น 28 คนนักศึกษาและบุคลากร ที่เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในระดับดีมาก ผู้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการสามารถเป็นกระบวนกรและผู้ช่วยได้ดี โดยเฉพาะในงานปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ประจำปี 2554 ซึ่งมีนักศึกษาโดยประมาณจำนวน 1,100 คน วิทยาเขตสามารถจัดกิจกรรมจิตตปัญญาศึกษาเต็มรูปแบบ ในระยะเวลา 6 วัน โดยไม่มีค่าใช้จ่ายในส่วนของคุณค่าตอบแทนวิทยากร (ยกเว้นในส่วนการศึกษาเรียนรู้ ณ สวนโมกขพลาราม) ทั้งนี้ นักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมปฐมนิเทศได้ประเมินผลการเรียนรู้จากการจัดกระบวนกรของแกนนำด้านจิตตปัญญาศึกษา ในระดับดีมาก (4.53) และจากการประเมินผลจากการสะท้อนคิดพิจารณา นักศึกษาสามารถสะท้อนสิ่งที่เรียนรู้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์โครงการ ซึ่งนับเป็นผลสำเร็จของการพัฒนาแกนนำในระดับหนึ่ง

ทั้งนี้ จากการพัฒนาบุคลากร/นักศึกษา แกนนำด้านจิตตปัญญาศึกษาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 – ปีการศึกษา 2554 ทำให้ในปีการศึกษา 2554 สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในส่วนของวิทยากร โดยประมาณจำนวน 495,400 บาท สามารถจัดกิจกรรมเพิ่มจากโครงการในปี 2553 จำนวน 16 กิจกรรม รองรับนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 1,820 คน

บทสรุป

วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ถือว่าการบ่มเพาะนักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ของสังคมนั้นเป็นภารกิจหลักของสถาบัน เราน้อมนำแนวนโยบาย “บ่มเพาะคนดี เพื่อออกไปใช้น่าสังคม” มาประยุกต์ใช้กับการพัฒนานักศึกษาอย่างเป็นองค์รวม นับแต่กระบวนกรปฐมนิเทศ จนถึงกระบวนกรปัจฉิมนิเทศภายใต้ความมุ่งหมายที่จะสร้างให้บัณฑิตของเรานั้นเป็นทั้งคนเก่ง คนดี และใช้ชีวิตเป็นกล่าวคือ เป็นผู้มีความสุข เราจึงมุ่งจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้นักศึกษาได้เกิดทักษะ

ชีวิต ส่งเสริมให้นักศึกษาได้เกิดแรงบันดาลใจในการดำเนินชีวิตตามพลังความคิดของตน

จากการทบทวนผลการดำเนินงานในการบ่มเพาะนักศึกษาอย่างเป็นองค์รวมนั้น ทำให้เกิดแนวคิดในการพัฒนาแกนนำด้านจิตตปัญญาศึกษา เพื่อสนับสนุนส่งเสริมให้การบริหารจัดการโครงการด้านการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อตอบสนองต่อจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มมากขึ้น ตอบโจทย์การเรียนรู้ที่จำเป็นต้องใช้กระบวนการเชิงลึก มีลักษณะกิจกรรมเฉพาะทางที่ต้องการบรรยากาศการเรียนรู้แบบกิจกรรมกลุ่มย่อย ต้องจัดซ้ำๆ บ่อยๆ และที่สำคัญต้องมีกระบวนการและผู้ช่วยกระบวนการที่สามารถกระตุ้นการเรียนรู้ของนักศึกษา ซึ่งเป็นที่ทราบดีว่ากระบวนการด้านจิตตปัญญาศึกษาในประเทศไทยนั้น มีจำนวนไม่มากนัก การพัฒนาแกนนำเพื่อช่วยเผยแพร่แนวคิดด้านจิตตปัญญาศึกษา พร้อมทั้งเป็นกระบวนการภายในจึงเป็นสิ่งที่สามารถช่วยให้การบริหารจัดการโครงการประสบความสำเร็จ ทั้งนี้กิจกรรมต่างๆ เหล่านั้น ดำเนินการภายใต้กระบวนการที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. การร่วมระดมความคิด รับฟังความคิดเห็นและนำข้อมูลที่หลากหลายมาใช้เพื่อกำหนดแนวคิด การวางแผนงานที่เหมาะสม
2. การดำเนินกิจกรรมภายใต้ความร่วมมือทั้งจากเครือข่ายภายในและภายนอก
3. การร่วมกันเรียนรู้ รับฟัง และปรับปรุงกระบวนการอยู่เสมอของผู้จัด เพื่อให้กิจกรรมมีความยืดหยุ่นพร้อมจะปรับปรุงตลอดระยะเวลาการดำเนินงาน
4. การประเมินผลโครงการตามรูปแบบที่เหมาะสม และนำมาใช้ในการวางแผนเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

1. โครงการพัฒนาแกนนำด้านจิตตปัญญาศึกษา
2. สรุบบนประเมินโครงการ
3. สรุปผลการลดต้นทุนโครงการปีการศึกษา 2554

๕๐ ----- แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ ----- ๕๑

การจัดการห้องเรียนของลูกค้า

หน่วยงาน

ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คณะทำงานพัฒนาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ

ผู้อำนวยการศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์		ที่ปรึกษา
รองผู้อำนวยการศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์		ที่ปรึกษา
นางสาวรัชณี	ชั้นยิวา	ประธานคณะทำงาน
นางรุสนี้	กุลวิจิตร	คณะทำงาน
นายอุทัย	ไทยเจริญ	คณะทำงาน
นางอภิญญา	ศุกลรัตน์	คณะทำงาน
นางพจขนาด	พัทบุรี	คณะทำงาน
นายเว็ชชัย	จงศรีรัตนกุล	คณะทำงาน
นายสัตยา	บุญรัตน์ชู	คณะทำงาน
นางสาววันดี	ชัยวงศ์	คณะทำงานและเลขานุการ

ข้อมูลทั่วไปของศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์

วัตถุประสงค์และ/หรือภารกิจหลัก

วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานเพื่อรวมกิจกรรมด้านการให้บริการเครื่องมือวิทยาศาสตร์เข้าด้วยกัน เพื่อปรับปรุงให้มีเอกภาพด้านการจัดวางระบบงานและเพิ่มประสิทธิภาพการเรียน การสอน การวิจัยและการบริการวิชาการ เพื่อให้บริการด้านการใช้และการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องมือวิทยาศาสตร์แก่นักศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัยและบุคลากรภายนอกได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งเป็นศูนย์ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการและการสร้างเครื่องมือวิทยาศาสตร์ของมหาวิทยาลัย การแบ่งส่วนราชการได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 109 ตอนที่ 93 ลงวันที่ 11 กันยายน 2535 โดยให้แบ่งส่วนราชการศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ออกเป็น 3 ฝ่าย ดังนี้

1. สำนักงานเลขานุการ
2. ฝ่ายซ่อมบำรุงรักษาและพัฒนาเครื่องมือ
3. ฝ่ายบริการเครื่องมือวิจัยทางวิทยาศาสตร์

วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรบริการเครื่องมือวิจัยทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในระดับแนวหน้าของประเทศที่มีมาตรฐานคุณภาพในระดับสากล

พันธกิจ

ให้บริการวิชาการทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล

วัฒนธรรมองค์กร

มุ่งเน้นคุณภาพ ยึดถือภราดรภาพ พร้อมรับการประเมิน

คุณค่าร่วมขององค์กร

SHIP

S = Service mind (จิตสำนึกบริการ)

H = Happiness (อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข)

I = Innovation (สร้างสรรค์นวัตกรรม)

P = Professional Practice (เชี่ยวชาญอย่างมืออาชีพ)

บุคลากร

อัตรากำลังปัจจุบันของศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ประกอบด้วย (ข้อมูล ณ มิถุนายน 2555) ผู้บริหารสูงสุด 2 คน คือ ผู้อำนวยการศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ และรองผู้อำนวยการศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ บุคลากรมีทั้งสิ้น 38 อัตรา โดยแบ่งตามฝ่ายต่าง ๆ ได้ ดังนี้

สำนักงานเลขานุการ 8 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ 3 คน ลูกจ้างประจำ 1 คน และพนักงานเงินรายได้ 4 คน

ฝ่ายบริการเครื่องมือวิจัยทางวิทยาศาสตร์ 25 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ 6 คน พนักงานมหาวิทยาลัย 15 คน พนักงานเงินรายได้ 4 คน

ฝ่ายซ่อมบำรุงรักษาและพัฒนาเครื่องมือ 5 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ 2 คน พนักงานมหาวิทยาลัย 3 คน

ภาระงาน

- การให้บริการทดสอบ
- การให้บริการสอบเทียบ
- การให้บริการซ่อม/สร้างเครื่องมือฯ
- การให้บริการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
- การให้บริการใช้เครื่องด้วยตนเอง
- การให้บริการวิชาการ เช่น การจัดการเรียนการสอน เยี่ยมชม
- การให้บริการอื่นๆ เช่น การเป็นที่ปรึกษา จำหน่ายน้ำกลั่น

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันนี้เป็นยุคแห่งการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าทุกองค์กร จำเป็นต้องเพิ่มความแตกต่างให้แก่องค์กรให้เป็นที่ประจักษ์แก่ลูกค้าเพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจและเกิดการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการได้โดยทันทีและทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจรู้สึก ปักใจสำคัญประการหนึ่งซึ่งจะเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จของธุรกิจก็คือการทำให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าได้รับความพึงพอใจจากการใช้สินค้าหรือบริการ แต่ในยุคปัจจุบันจากการที่สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงเร็วมาจากที่ทุกคนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารได้เห็นและได้สัมผัส จะเห็นได้ว่าสิ่งเหล่านี้ทำให้ลูกค้ามีความต้องการมากขึ้น บางครั้งเกินกว่าที่ผู้ให้บริการจะเข้าใจและสร้างความพึงพอใจให้ได้ ผลที่ตามมาคือ ลูกค้าเกิดการร้องเรียนมากขึ้น ต่ำหนืดต่อว่าอย่างรุนแรงมากขึ้น การจัดการคำต่อว่าและข้อร้องเรียนจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น

ซึ่งทางศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการรักษาลูกค้าไว้กับองค์กร ตระหนักและให้ความสำคัญกับการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยถือว่าข้อร้องเรียนของลูกค้าเป็นความกรุณาเพื่อชี้แนะแนวทางการพัฒนาบริการของทางศูนย์เครื่องมือฯ จึงได้นำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO ซึ่งเป็นมาตรฐานระดับปฏิบัติการมาใช้เพื่อให้ผลการให้บริการมีความถูกต้องเป็นที่ยอมรับในระดับสากล และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานให้เป็นระบบและดำเนินนโยบายโดยมีวัตถุประสงค์คุณภาพในการให้ความสำคัญกับลูกค้าโดยให้บริการตรงตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าไม่ว่าจะเป็นลูกค้าที่อยู่ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และลูกค้าภายนอกมหาวิทยาลัยที่เป็น

เอกชนหรือราชการภายนอก มีนโยบายและขั้นตอนการดำเนินงานในการป้องกัน ข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้าและสิทธิต่างๆ ของลูกค้า มีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าทุกไตรมาส เพื่อที่จะปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น โดยใน พ.ศ. 2546 ได้มีการจัดตั้งทีมการตลาดเพื่อรับฟังเสียง/ความต้องการของลูกค้าอันจะนำไปสู่กระบวนการพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตาม แนวโน้มการตลาดเพิ่มมากขึ้น จากนั้นใน พ.ศ. 2551 ได้มีการจัดตั้งทีมนวัตกรรม เพื่อศึกษากระบวนการให้บริการใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่เป็น นวัตกรรมการให้บริการทดสอบเทคนิคใหม่ นวัตกรรมการให้บริการและกรณี ต้องการเร่งด่วนของลูกค้าที่ได้มาติดต่อขอใช้บริการยังศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์

แผนงาน (Approach) /งบประมาณในการจัดโครงการ-กิจกรรม

แผนงาน (Approach)

ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ได้มีการติดตามวิธีดำเนินการต่อความคิดเห็นของลูกค้าในเรื่องการประเมินความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการ ทดสอบ/สอบเทียบ การซ่อม/สร้างเครื่องมือ อบรมเชิงปฏิบัติการ และการใช้ เครื่องมือด้วยตนเองโดยมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าทุก 3 เดือน และการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าทุก 1 ปี ทั้งนี้ข้อมูลจากการ รับฟังลูกค้าทั้งหมดจะนำไปพิจารณาเพื่อหาแนวทางป้องกันการเกิดข้อข้อ ร้องเรียน ข้อผิดพลาด/ข้อบกพร่อง และนำไปสู่การพัฒนาบริการใหม่/ผลิตภัณฑ์ ใหม่ต่อไป (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 รูปแบบการดำเนินการตามกรอบเวลาที่แตกต่างกันตามส่วนตลาด ในการประเมินความพึงพอใจ

ส่วนตลาด	ระยะเวลาประเมิน/สรุปผล	วิธีการสุ่ม
บริการทดสอบ	ทุก 3 เดือน	% ของจำนวนลูกค้า
บริการสอบเทียบ	ทุก 3 เดือน	สอบถามทุกราย
ซ่อม/สร้างเครื่องมือ	ทุก 3 เดือน	สอบถามทุกราย
อบรมเชิงปฏิบัติการ	ทุก 3 เดือน	สอบถามทุกราย
การใช้เครื่องมือด้วยตนเอง	ทุก 3 เดือน	% ของจำนวนลูกค้า

ซึ่งทางศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าโดยได้กำหนดเป็น KPI วัตถุประสงค์คุณภาพ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ตัวชี้วัดสำหรับวัดผลการดำเนินงานในระบบประกันคุณภาพมาตรฐาน ISO

KPI วัตถุประสงค์ คุณภาพ	KPI ระดับกระบวนการ		
	เป้าหมายกระบวนการ	เป้าหมาย	ผู้เก็บข้อมูล/ ความถี่การรายงาน
1. ไม่มีข้อร้องเรียน/ ข้อบกพร่องเกี่ยวกับ ความถูกต้อง แม่นยำ และความเชื่อถือได้ของ ผลการทดสอบ/สอบ เทียบ	1. ข้อมูลผลการทบทวน ข้อตกลงมีรายละเอียด ถูกต้องครบถ้วน	100%	QMR/ 3 เดือน
2. ระดับความพึงพอใจ ของลูกค้า ไม่ต่ำกว่า 87%	2. ให้บริการตรงตาม ความต้องการและสร้าง ความพึงพอใจให้ลูกค้า	ไม่ต่ำกว่า 87%	QMR/ 3 เดือน
3. ดำเนินการแก้ไขตาม ข้อร้องเรียนของลูกค้า 100%	3. ให้บริการตรงตาม ความต้องการและสร้าง ความพึงพอใจให้ลูกค้า	100%	QMR/ 3 เดือน
4. ดำเนินการตามแผน เพื่อนำข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นของลูกค้าเพื่อ นำมาปรับปรุง/ขยาย โอกาส 100%	4. ให้บริการตรงตาม ความต้องการและสร้าง ความพึงพอใจให้ลูกค้า	100%	QMR/ 3 เดือน

งบประมาณในการจัดโครงการ-กิจกรรม

งบดำเนินการจะจัดสรรมาจากงบของงานด้านการตลาดและ
ประชาสัมพันธ์องค์กร (จากงบประมาณเงินรายได้ 200,000 บาท/ปีงบประมาณ)
ซึ่งใช้สำหรับการประชาสัมพันธ์ และการปรับปรุงงานด้านการตลาดและงานการ
บริการลูกค้า เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

กระบวนการ (Process) หรือการปฏิบัติงานตามแผน (Deploy)

กระบวนการหรือขั้นตอนในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าหรือที่เรียกว่าการขอให้ดำเนินการ แก้ไข-ปรับปรุง งาน/บริการ นั้น ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ มีวิธีในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ตามขั้นตอนดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่รับแจ้งการขอให้ดำเนินการ แก้ไข-ปรับปรุง งาน/บริการ

1.1 ถ้าเป็นไปได้ควรให้ลูกค้ากรอกบันทึกการขอให้ดำเนินการ แก้ไข-ปรับปรุง งาน/บริการ (F-QCS-015) และขอข้อมูลช่องทางการติดต่อกลับให้มากที่สุด พร้อมทั้งให้แจ้งลูกค้าว่า “ศูนย์เครื่องมือฯ จะรับเรื่องลูกค้าไว้และดำเนินการและหาแนวทางแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยจะมีผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมหรือแจ้งผลการดำเนินงานแก่ท่านเป็นระยะ ซึ่งอาจต้องขอรบกวนท่านไว้ล่วงหน้า”

1.2 ตรวจสอบการระบุรายละเอียดในบันทึกการขอให้ดำเนินการ แก้ไข-ปรับปรุง งาน/บริการ (F-QCS-015) ให้ถูกต้องพร้อมทั้งลงชื่อและวันที่ในช่อง “ผู้รับเรื่อง”

1.3 แจ้ง/ประสานงาน/ส่งบันทึกการขอให้ดำเนินการ แก้ไข-ปรับปรุง งาน/บริการ (F-QCS-015) ให้กับผู้จัดการคุณภาพภายใน 1 วัน นับตั้งแต่ได้รับแจ้งการขอให้ดำเนินการ แก้ไข-ปรับปรุง งาน/บริการ

2. ผู้จัดการคุณภาพ ในฐานะผู้รับการขอให้ดำเนินการ แก้ไข-ปรับปรุง งาน/บริการ

2.1 สอบถาม/สืบหารายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติมและแจ้งสถานะการรับเข้าสู่กระบวนการดำเนินการตามระบบแก่ลูกค้า

2.2 กรอกรายละเอียดการพิจารณาข้อเท็จจริงเบื้องต้น การดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น ลงในบันทึกการขอให้ดำเนินการแก้ไข-ปรับปรุง งาน/บริการ (F-QCS-015)

2.3 กำหนดเลขที่ของใบบันทึกการขอให้ดำเนินการแก้ไข-ปรับปรุง (F-QCS-015) และลงบันทึกในทะเบียนคุมบันทึกการขอให้ดำเนินการแก้ไข-ปรับปรุง งาน/บริการ (F-QCS-015)

2.4 แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อนัดประชุมพิจารณาข้อเท็จจริง กำหนดแนวทางการแก้ไข (และแนวทางการปฏิบัติการถ้าเป็นไปได้) โดยเร็ว (ไม่เกิน 2 วันทำการนับตั้งแต่วันที่รับแจ้งการขอให้ดำเนินการแก้ไข-ปรับปรุง งาน/บริการ จากเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่อง)

ทั้งนี้ผู้ที่เกี่ยวข้องที่เข้าร่วมประชุม (ถ้าเป็นไปได้) ต้องประกอบด้วย

- > ผู้อำนวยการฯ/รองผู้อำนวยการฯ
- > หัวหน้าทั้ง 4 ฝ่าย
- > ผู้จัดการคุณภาพ
- > ผู้จัดการด้านเทคนิค
- > หัวหน้างาน/ผู้จัดการด้านเทคนิคประจำห้องปฏิบัติการ (เฉพาะที่เกี่ยวข้อง)
- > ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการขอให้ดำเนินการ แก้ไข-ปรับปรุง งาน/บริการ
- > ผู้ที่มีความรับผิดชอบ/ภาระงานเดียวกัน กับการขอให้ดำเนินการแก้ไข-ปรับปรุง งาน/บริการ (ถ้ามี)

2.5 ประชุมร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณาและลงข้อมูลเกี่ยวกับผลการพิจารณาในบันทึกการขอให้ดำเนินการ แก้ไข-ปรับปรุง งาน/บริการ (F-QCS-015) ในประเด็นข้อเท็จจริง สาเหตุ ประสิทธิภาพของการแก้ไข เบื้องต้น หรือการแก้ไขเบื้องต้นยังไม่มีประสิทธิภาพ ให้กำหนดแนวทางแก้ไข ผู้รับผิดชอบแก้ไข และวันที่แล้วเสร็จด้วย พร้อมทั้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องลงชื่อในบันทึกการขอให้ดำเนินการแก้ไข-ปรับปรุง งาน/บริการ (F-QCS-015)

2.6 ลงบันทึกในบันทึกการขอให้ดำเนินการ แก้ไข-ปรับปรุง งาน/บริการ (F-QCS-015) หรือทำสรุปผลการประชุม และให้ผู้เข้าร่วมประชุมลงชื่อ

2.7 แจ้งผลการประชุมแก่ลูกค้า เพื่อให้รับทราบแนวทางดำเนินการแก้ไข รวมทั้งระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จและสอบถามความคิดเห็นอื่นใดจากลูกค้า

2.8 ติดตาม/ควบคุมการดำเนินการแก้ไข โดยประสานงานผ่านทางหัวหน้าฝ่าย/ผู้จัดการด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้องให้มีการดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว หากต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขให้มีการประสานงานกับลูกค้าเป็นระยะ

2.9 เมื่อมีการดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จให้แจ้งแก่ลูกค้า พร้อมทั้งทำบันทึกข้อความย่ออย่างเป็นทางการ หรือบันทึกอื่นที่แสดงหลักฐานได้ ลงนามโดยผู้อำนวยการฯ หรือเลขานุการฯ เพื่อชี้แจงสาเหตุ ผลการแก้ไขและแนวทางการป้องกันการเกิดซ้ำที่จะดำเนินการ พร้อมทั้งประเมินความพึงพอใจจากการดำเนินการแก้ไข-ปรับปรุง งาน/บริการ จากลูกค้า

2.10 การพิจารณาปิดใบดำเนินการแก้ไข-ปรับปรุง งาน/บริการ จะดำเนินการได้ต่อเมื่อได้รับทราบข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจ การดำเนินการ แก้ไข-ปรับปรุง งาน/บริการ แล้ว ทั้งนี้กระบวนการดำเนินการทั้งหมดจนถึงวันที่ปิดการแก้ไข-ปรับปรุง งาน/บริการ ให้ดำเนินการไม่เกิน 10 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับบันทึกการขอให้ดำเนินการ แก้ไข-ปรับปรุง งาน/บริการ (F-QCS-015) ยกเว้น กรณีที่การขอให้ดำเนินการ แก้ไข-ปรับปรุง งาน/บริการ นั้นต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขเป็นเวลานานและต้องมีเหตุผลประกอบเพียงพอให้สามารถใช้ระยะเวลาในการแก้ไขเพื่อปิดได้ไม่เกิน 2 เดือน นับตั้งแต่วันที่ได้รับบันทึกการขอให้ดำเนินการแก้ไข-ปรับปรุงงาน/บริการ (F-QCS-015) และหากมีกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขเกินกว่า 2 เดือนให้ทำบันทึกชี้แจงเหตุผลไปยังผู้อำนวยการศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ด้วย ซึ่งขั้นตอนดำเนินการรับข้อร้องเรียนสามารถที่จะแสดงได้ดังตารางลำดับการจัดการข้อร้องเรียน (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ลำดับการจัดทำข้อร้องเรียน

ลำดับ	ฝั่งกระบวนการ	เวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
1	ผู้ร้องเรียน/ตัวอาทหรือทางหนังสือ		แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ	ลูกค้า	หนังสือร้องเรียน/เว็บไซต์
2	ศูนย์เครื่องมือผู้รับเรื่องร้องเรียน		ให้ลูกค้ากรอกบันทึกการขอให้ดำเนินการแก้ไข-ปรับปรุงงาน/บริการ	ผู้รับเรื่อง	F-QCS-015
3	ตรวจสอบการระบุรายละเอียดในบันทึกการขอให้ดำเนินการแก้ไข-ปรับปรุงงาน/บริการ	1 วัน	ตรวจสอบรายละเอียด	ผู้รับเรื่อง	-
4	แจ้ง/ประสานงาน/ส่งบันทึกให้กับผู้จัดการคุณภาพใน 1 วัน นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน		แจ้ง/ประสานงาน/ส่งบันทึกให้กับผู้จัดการคุณภาพภายใน 1 วันที่ได้รับข้อร้องเรียน	ผู้รับเรื่อง	-
5	สอบถาม/สืบหารายละเอียด ข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งสถานะการรับเรื่องแก่ลูกค้า		สอบถามและสืบหา รายละเอียด ข้อมูลเพิ่มเติมและแจ้งสถานะการรับเรื่องแก่ลูกค้า	ผู้จัดการคุณภาพ	-
6	กรอกรายละเอียดการพิจารณาข้อเท็จจริงเบื้องต้น การดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น	ไม่เกิน 2 วัน	กรอกรายละเอียดการพิจารณาข้อเท็จจริงเบื้องต้น และดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น	ผู้จัดการคุณภาพ	-
7	แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อนัดประชุมเพื่อหาข้อเท็จจริงนั้น		แจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบและนัดประชุมเพื่อหาข้อเท็จจริง	ผู้จัดการคุณภาพ	-

ลำดับ	ฝั่งกระบวนการ	เวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
8	ประชุมร่วมและหาข้อมูลผลการประเมินประเด็นข้อเท็จจริง สาเหตุ ประสิทธิภาพการแก้ไขเบื้องต้น		ประชุมร่วมหาข้อมูลผลการประเมินประเด็นข้อเท็จจริง สาเหตุ ประสิทธิภาพการแก้ไขเบื้องต้น	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย	-
9	ทำสรุปผลการประชุม		สรุปผลประชุม	ผู้จัดการคุณภาพ	รายงานผลสรุป
10	แจ้งผลการประชุมแก่ลูกค้าและติดตาม/ควบคุมการดำเนินการแก้ไข	7 วัน	แจ้งผลการประชุมแก่ลูกค้าและติดตามควบคุมการดำเนินการแก้ไข	ผู้จัดการคุณภาพ โดยประสานงานผ่านหัวหน้าฝ่าย/ ผู้จัดการด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้อง	-
11	เมื่อดำเนินการแก้ไขเสร็จให้แจ้งแก่ลูกค้าและประเมินความพึงพอใจการดำเนินการแก้ไข/ปิดใบดำเนินการแก้ไข-ปรับปรุงงานบริการ เมื่อลูกค้าพึงพอใจ		แจ้งผลการดำเนินการเมื่อผลเป็นที่ยุติและประเมินความพึงพอใจจากการดำเนินการแก้ไขและปิดใบดำเนินการแก้ไข-ปรับปรุงงานบริการเมื่อลูกค้าพึงพอใจ	ผู้จัดการคุณภาพ	-
	รวมเวลา	10 วัน			

** ยกเว้น กรณีที่การขอให้ดำเนินการแก้ไข-ปรับปรุงงาน/บริการ นั้นต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขเป็นเวลานานและต้องมีเหตุผลประกอบเพียงพอให้สามารถใช้เวลาในการแก้ไขเพื่อปิดได้ไม่เกิน 2 เดือน นับตั้งแต่วันที่ได้รับการขอให้ดำเนินการแก้ไข-ปรับปรุงงาน/บริการ (F-QCS-015)

นอกจากนี้ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ กำหนดวิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าเป็น 2 ประเภท คือ

1. ข้อร้องเรียนที่กระทบกับระบบประกันคุณภาพ
2. ข้อร้องเรียนที่ไม่กระทบกับระบบประกันคุณภาพโดยข้อร้องเรียนดังกล่าวเกิดจากความผิดพลาด/ความบกพร่องจากการให้บริการ

ข้อร้องเรียนที่กระทบกับระบบประกันคุณภาพ รับผิดชอบโดยผู้จัดการคุณภาพ (QMR) ซึ่งมีระเบียบวิธีปฏิบัติที่กำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจนแล้วตามระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO ส่วนข้อร้องเรียนที่ไม่กระทบกับระบบประกันคุณภาพรับผิดชอบโดยประธานทีมการตลาด (รูปที่ 1)

ข้อร้องเรียนที่กระทบกับระบบประกันคุณภาพ



ข้อร้องเรียนที่ไม่กระทบกับระบบประกันคุณภาพ



รูปที่ 1 การจัดการข้อร้องเรียน

ซึ่งแนวทางในการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าทั้ง 2 ประเภท มุ่งเน้นในการตอบสนองให้ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด เริ่มจากการสื่อสารกับลูกค้าว่าจะเร่งรีบดำเนินการจัดการกับข้อร้องเรียนให้เร็วที่สุดและดำเนินการจริงตามนั้นค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของข้อร้องเรียนสื่อสารกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอในระหว่างดำเนินการเพื่อแสดงถึงความจริงใจในการแก้ไขปัญหา ผลที่เกิดจากการหาสาเหตุหากเกิดจากความเข้าใจผิดก็ทำการชี้แจงโดยสุภาพหากเป็นความบกพร่องขององค์กรก็กำหนดแนวทางในการแก้ไขสื่อสารถึงความบกพร่องที่เกิดขึ้น/หรือในแนวทางการแก้ไขดำเนินการแก้ไขให้เป็นที่พอใจของลูกค้า หากแนวทางการชดเชยความบกพร่องที่เกิดขึ้นให้แก่ลูกค้า เช่น การให้ส่วนลดพิเศษในการขอใช้บริการครั้งต่อไป เป็นต้น

ข้อร้องเรียนทั้งหมดจะถูกวิเคราะห์เพื่อรวบรวมไว้เป็นกรณีศึกษาต่อไป โดยอาจแยกแยะเป็น

1. ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรง ซึ่งข้อร้องเรียนในข้อนี้รุนแรงมาก ซึ่งหากลูกค้าไม่พอใจในการรับบริการอาจถึงขั้นเลิกใช้บริการได้
2. ข้อร้องเรียนที่มีความถี่สูงข้อร้องเรียนในข้อนี้ แสดงว่าลูกค้าจำนวนมากจะได้รับผลกระทบ
3. ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูง
4. ข้อร้องเรียนอื่นๆ อาจเป็นข้อเรียกร้องเล็กๆ น้อยๆ ซึ่งอาจเกิดจากความไม่พอใจส่วนตัว

ทีมการตลาดจะทำการวิเคราะห์ความเสี่ยงเพื่อลดการเกิดข้อบกพร่องและเพื่อกำหนดมาตรการในการป้องกันเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่อไป นำไปถ่ายทอดในองค์กรด้วยการทำ KM เพื่อให้รับรู้กันทั่วทั้งองค์กรและแจ้งไปยังคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการด้วย

การประเมินทบทวนผลการดำเนินงาน (Assessment & Review)

ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ มีวิธีปฏิบัติการประเมินความไม่พึงพอใจของลูกค้ากำหนดในระเบียบวิธีปฏิบัติเรื่องการบริการลูกค้าและข้อร้องเรียน รวมถึงกำหนดผู้รับผิดชอบโดยพิจารณาจากข้อเสนอแนะในส่วนของกระบวนการที่ ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ควรปรับปรุงในแบบประเมินความพึงพอใจและมีวิธีประเมินจากข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากช่องทางต่างๆ ซึ่งทั้ง 2 ส่วน

จะถูกรวบรวมและวิเคราะห์เพื่อดำเนินการปรับปรุงตามระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติดังกล่าวได้กำหนดให้มีการประเมินผลและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น การออกเป็นใบปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกันและใบปรับปรุง/พัฒนางานมีการรายงานทุก 3 เดือนและรายงานผลการดำเนินงานเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารโครงการประกันคุณภาพปีละ 2 ครั้ง ซึ่งการดำเนินการทั้งหมดจะได้รับการตรวจติดตามทั้งจากภายในและหน่วยงานภายนอกว่าได้มีการดำเนินการตามระเบียบวิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้หรือไม่ซึ่งการตรวจติดตามและตรวจประเมินกระบวนการเหล่านี้จะทำให้ได้มาซึ่งการปรับปรุงระบบการวัด/การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจขององค์กร

ซึ่งหลังจากทางศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ได้ทำการแก้ไขปัญหา/หรือสามารถหาสาเหตุของความผิดพลาดของข้อร้องเรียนได้แล้วก็จะทำการแจ้งไปยังลูกค้าและให้ลูกค้าได้ทำการประเมินถึงผลของการแก้ไขข้อร้องเรียนว่าลูกค้าพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนหรือไม่ เพื่อที่จะได้ทราบว่าทางศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ สามารถที่จะแก้ไขข้อร้องเรียนได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

แผนหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในอนาคต

1. ปี 2555 ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ได้กำหนดแนวทางในการที่จะทำการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้าให้รวดเร็วที่สุดเพื่อที่จะทำให้ข้อร้องเรียนของลูกค้าได้รับการแก้ไขและจะทำการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าโดยผ่านทาง *กล่องเสียงให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็น* โดยจะทำการติดตั้งไว้ในบริเวณสำนักงานตรงส่วนของห้องรับตัวอย่าง เพื่อที่จะกระตุ้นลูกค้าให้แสดงความคิดเห็นเพื่อการพัฒนา/ปรับปรุง การให้บริการที่ดีขึ้น

2. การเปิดช่องทางในการรับประเด็นปัญหาในทุกช่องทางการสื่อสาร เช่น การแจ้งด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย ของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อเป็นการเปิดช่องทางให้ลูกค้าสามารถใช้ช่องทางที่สะดวกในการร้องเรียนตลอดจนให้ข้อเสนอแนะต่อบริการของศูนย์เครื่องมือฯ และสามารถที่จะนำปัญหา/ข้อร้องเรียน หรือสิ่งที่ลูกค้าต้องการ/คาดหวังมาดำเนินการแก้ไขได้อย่างทันที่

3. การเปิดให้บริการทุกวันไม่มีวันหยุด ตั้งแต่เวลา 08.30 – 19.00 น. เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลาและเสนอแนะช่องทางในการให้บริการ/ข้อร้องเรียนได้ตลอดเวลา

จุดแข็ง (Strength) หรือสิ่งที่ทำได้ดีในประเด็นที่นำเสนอ

1. การที่ทางศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ได้มีการกำหนดช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าในช่องทางที่หลากหลายทำให้สามารถที่จะเข้าถึงลูกค้าทุกกลุ่มและได้รับทราบถึงข้อร้องเรียน /ปัญหา หรือสิ่งที่ลูกค้าต้องการ/คาดหวังได้รวดเร็วขึ้นและสามารถที่จะนำปัญหา/ข้อร้องเรียน หรือสิ่งที่ลูกค้าต้องการ/คาดหวังมาดำเนินการแก้ไขได้อย่างทันท่วงที (รูปที่ 2)



รูปที่ 2 ระบบการรับฟังลูกค้าจากช่องทางต่างๆ

2. การที่ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ได้มีการจัดทำบันทึกเหตุการณ์ ปัญหา และการแก้ปัญหาของลูกค้า และจัดเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร่วมกัน (KM) สำหรับผู้ที่กระทำให้เกิดข้อร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางให้เพื่อน ร่วมงาน หรือรุ่นน้องได้นำไปใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหาแก่ลูกค้าในกรณีที่เกิด เหตุการณ์แบบเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน เพื่อให้คนอื่น ๆ ในองค์กรสามารถรับมือ กับลูกค้าได้เป็นอย่างดีเช่นเดียวกัน

3. ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ได้เปิดโอกาสให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นได้ทันทีหลังจากเข้ารับบริการ เช่น ให้ลูกค้ากรอกใบประเมินความพึง พอใจหลังจากเสร็จสิ้นการอบรมหน้าเครื่องมือวิจัยฯ การจัดอบรมหลักสูตรต่างๆ เป็นต้น ทำให้สามารถทราบความไม่พึงพอใจของลูกค้าได้และสามารถที่จะนำมา หาสาเหตุเพื่อการพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้นในครั้งต่อไป

กลยุทธ์หรือปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ

จากการที่ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้และลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับที่สูงกว่า 90% มาตลอด ก็เพราะว่า ทางศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ มีกลยุทธ์ในการดำเนินงาน ดังนี้

1. การให้ความสำคัญกับการจัดการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยเร่งด่วน เพื่อหาข้อเท็จจริงและเพื่อที่จะแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าเพื่อที่จะให้ ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

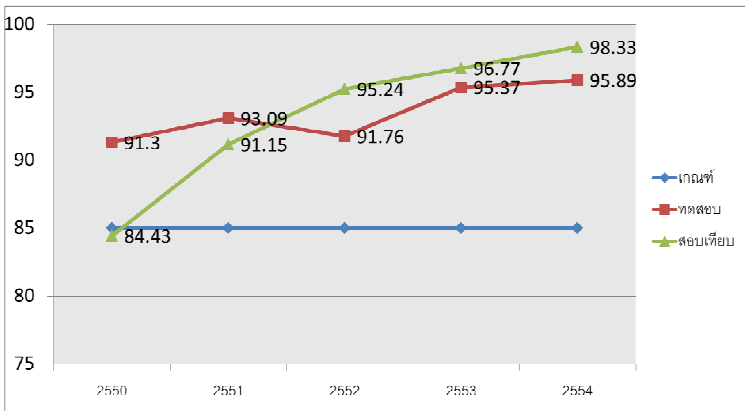
2. การที่มีช่องทางรับฟังเสียงลูกค้า ที่หลากหลายช่องทางเพื่อที่จะให้ ลูกค้าสามารถที่จะเข้าถึงและสื่อสารความต้องการ/ปัญหาที่ได้รับจากการมารับ บริการของศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ซึ่งลูกค้าสามารถที่จะเสนอแนะ/ร้องเรียน ผ่านช่องทางเหล่านั้นได้อย่างสะดวกและข้อมูลสามารถที่จะส่งถึงผู้ที่เกี่ยวข้องได้ อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว

3. ผู้บริหารสนับสนุนให้มีการนำระบบประกันคุณภาพมาใช้ในองค์กร ทั้งมาตรฐาน ISO 9001 และ ISO/IEC 17025 ทำให้มีการดำเนินงานในทุกฝ่าย และทุกกระบวนการเป็นมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งมอบการ บริการที่เป็นมาตรฐานสากลแก่ลูกค้า ทำให้สามารถที่จะลดข้อผิดพลาดและความเสี่ยงที่เกิดจากการทำงานและในขั้นตอนการส่งมอบบริการแก่ลูกค้า

4. จากค่านิยมขององค์กร จะให้ความสำคัญกับลูกค้าโดยเฉพาะเรื่อง Service Mind ซึ่งผู้บริหารและพนักงานทุกคนตระหนักและให้ความสนใจใน เรื่องการส่งมอบบริการแก่ลูกค้า และคำร้องเรียนของลูกค้า

ผลการดำเนินงาน (Result)

จากการที่ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ได้ดำเนินการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้ามาตั้งแต่การได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000: 1994 เมื่อ พ.ศ. 2543 เพื่อที่จะลดข้อร้องเรียนและสร้างความพึงพอใจ โดยได้กำหนดมาตรฐานไว้ว่าต้องสูงกว่าร้อยละ 85 โดยประเมินตั้งแต่จุดต้อนรับ/ส่งตัวอย่าง การรับผลการทดสอบ ผลการทดสอบและสิ่งแวดล้อมในการให้บริการและต่อมาได้ประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการสอบเทียบ Micropipette และ OES ตามระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO/IEC 17025: 2005 ผลการประเมินในปี 2550-2554 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับที่สูงกว่า 90% มาโดยตลอด (รูปที่ 3)



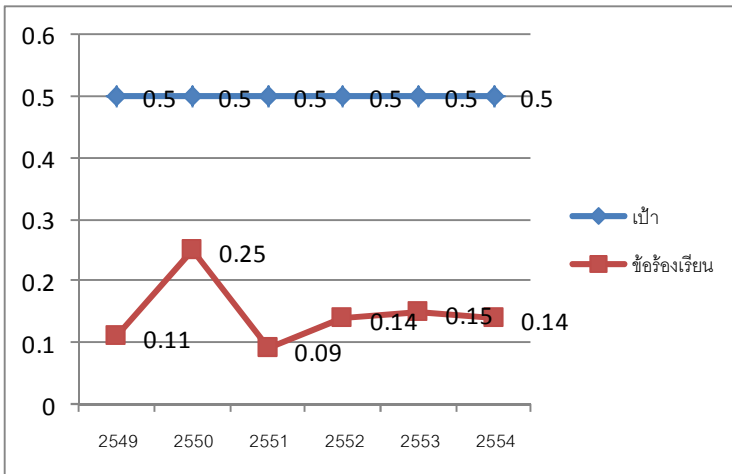
รูปที่ 3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าใช้บริการทดสอบ/สอบเทียบ

ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนานวัตกรรมด้านกระบวนการและการบริหารองค์กร (Process and Organization Administration Innovation) ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ได้มีการกำหนดเกณฑ์ของการร้องเรียนที่เกิดขึ้นจากการ

ให้บริการลูกค้าไว้ไม่เกิน 0.5 เปอร์เซ็นต์จากจำนวนใบขอใช้บริการทั้งหมดในปี 2549-2554 (ตารางที่ 4)

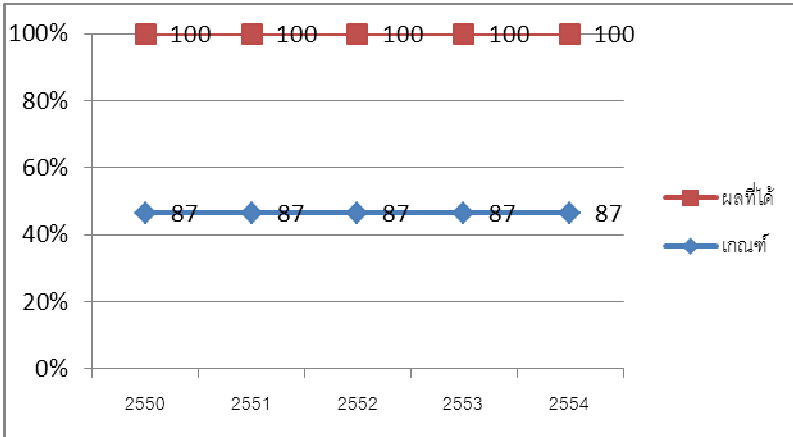
ตารางที่ 4 จำนวนข้อร้องเรียนในปี 2549-2554

ปี	จำนวนข้อร้องเรียน	จำนวนใบขอใช้บริการ	คิดเป็น%
2549	3	2,577	0.11
2550	8	3,135	0.25
2551	3	3,290	0.09
2552	5	3,569	0.14
2553	5	3,315	0.15
2554	6	4,146	0.14
รวม	30	20,032	0.88



รูปที่ 4 เปอร์เซ็นต์ข้อร้องเรียนในปี 2549-2554

เมื่อทางศูนย์เครื่องมือได้ทำการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ลูกค้าเรียบร้อยแล้วก็จะทำการประเมินความพึงพอใจลูกค้าจากการแก้ไขข้อร้องเรียนเพื่อดูถึงความพึงพอใจของลูกค้าว่าพึงพอใจในการแก้ไขข้อร้องเรียนดังกล่าวหรือไม่ โดยผลจากการประเมินความพึงพอใจปี 2550-2554 (รูปที่ 5)



รูปที่ 5 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการแก้ไขข้อร้องเรียน

จะเห็นว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับที่สูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้คือ 87 เปอร์เซ็นต์มาโดยตลอด

บทสรุป

ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ได้ให้ความสำคัญกับลูกค้ามาโดยตลอดและได้ต่อยกยักกับพนักงานอยู่เสมอว่า ลูกค้าคือบุคคลที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ที่จะนำรายได้มาให้กับองค์กรและสามารถทำให้องค์กรอยู่รอด ดังนั้นการให้บริการลูกค้าจึงไม่ควรจะทำให้มีความผิดพลาดเกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อความรู้สึกทางจิตใจแก่ลูกค้าและทำให้เกิดการจดจำที่ไม่ดี การแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอาจทำให้ความรู้สึกเบาบางลงไปได้บ้าง แต่มีอาจจะลบออกไปได้ในทันที และการแก้ไอนั้นก็ไม่อาจเดาได้ว่าลูกค้าจะพึงพอใจเพียงใด

ทำให้เกิดช่องทางการติดต่อกับลูกค้าหรือลูกค้าติดต่อกับศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ได้หลากหลายช่องทางเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการที่จะรับข้อมูลข่าวสารจากลูกค้า ทำให้สามารถทราบข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและสามารถนำมาแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะส่งผลในทางดีแก่องค์กร และแก่ลูกค้าเองในการที่จะได้รับบริการที่ดีและมีความถูกต้องมากขึ้นเพื่อเป็นการสร้างความรู้สึกที่ดี ว่าปัญหาสามารถที่จะได้รับการแก้ไขอย่างทันที หากลูกค้ามีความรู้สึกพึงพอใจจากการดำเนินการแก้ไข-ปรับปรุง ก็จะเป็นความพึงพอใจ แต่

ถ้าหากไม่พึงพอใจก็จะเกิดการบอกต่อในทันที ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อองค์กร ดังนั้น พนักงานควรได้รับการอบรมทางด้าน การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างประทับใจและการป้องกันไม่ให้เกิดการร้องเรียนจากลูกค้าได้

เอกสารอ้างอิง

1. ระเบียบวิธีปฏิบัติ (Quality Procedure) ตามมาตรฐาน ISO 9001-2000 และมาตรฐาน มอก.17025-2548 QP-QCS-008 การบริการลูกค้าและข้อร้องเรียน ฉบับที่ 10 วันบังคับใช้ 9 สิงหาคม 2554
2. แนวทางและเกณฑ์การขับเคลื่อน TQA ของศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประจำปี 2554

ด้านการจัดเตรียมเอกสาร
หลักฐานประกอบการประเมิน

๕๐ ----- แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ ----- ๕๑

การจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงเพื่อการประเมินคุณภาพ

หน่วยงาน

หน่วยประกันคุณภาพ กลุ่มงานแผนงาน ประกันคุณภาพและสารสนเทศ
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คณะทำงานพัฒนาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ

ดร. ลัทธนา	กิจรุ่งโรจน์	รองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพ
นางสาวจรรยา	ชูจันทร์	หัวหน้ากลุ่มงานแผนงาน ประกันคุณภาพและสารสนเทศ
นางอภิษฎา	พิศสุวรรณ	เจ้าหน้าที่หน่วยประกันคุณภาพ
นางสาวนสีกานต์	ยี่เซ่ง	เจ้าหน้าที่หน่วยประกันคุณภาพ
นางสาวช่อเอื้อง	อินเลี้ยง	เจ้าหน้าที่หน่วยประกันคุณภาพ

ข้อมูลทั่วไปของคณะพยาบาลศาสตร์

วิสัยทัศน์/พันธกิจของคณะพยาบาลศาสตร์

วิสัยทัศน์

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นศูนย์กลาง
วิชาการทางการพยาบาลในภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ โดยเน้นการพยาบาลแบบ
องค์รวมที่ผสมผสานภูมิปัญญาตะวันออกภายใน ปี พ.ศ. 2555

พันธกิจ

1. ผลิตบัณฑิตพยาบาลที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล
2. สร้างสมและประยุกต์องค์ความรู้ทางการพยาบาลแบบองค์รวม
ที่ผสมผสานภูมิปัญญาตะวันออกสู่การสอนและสังคม
3. เป็นองค์กรเรียนรู้ที่มุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตของสังคม

ภารกิจของหน่วยประกันคุณภาพ

1. พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพของคณะ

2. พัฒนากิจกรรมคุณภาพและใช้เครื่องมือคุณภาพเพื่อการพัฒนาบุคลากรสู่การพัฒนางาน
3. พัฒนาศักยภาพเพื่อการประกันคุณภาพให้กับคณะกรรมการประกันคุณภาพ บุคลากรทุกระดับและนักศึกษา
4. พัฒนาระบบสื่อสารประชาสัมพันธ์งานประกันคุณภาพ
5. พัฒนาแนวปฏิบัติ/วิจัยเพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพ
6. พัฒนาแผน กิจกรรมและติดตามผลด้านการจัดการความรู้ของคณะ
7. พัฒนาแผน กิจกรรมและติดตามประเมินผลการบริหารความเสี่ยงของคณะ

หลักการและเหตุผล

การประเมินคุณภาพเป็นกระบวนการหนึ่งของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่คณะพยาบาลศาสตร์ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อให้คณะฯ ได้ทราบสถานการณ์ที่แท้จริงที่จะนำไปสู่การกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพให้เป็นไปตามเกณฑ์และมาตรฐานของ สกอ. สมศ. และเนื่องจากในปีการศึกษา 2553 คณะฯ ได้รับการประเมินจาก สกอ. และ สมศ. ประกอบกับการที่องค์การเหล่านี้ได้มีการทบทวนและพัฒนาตัวเองขึ้นและองค์ประกอบต่างๆ เพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงโดยจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาภายนอก รอบสาม (พ.ศ. 2554-2558) เพื่อเป็นแนวทางให้คณะฯ ได้นำไปปฏิบัติงานให้ครอบคลุมตามแนวทางการประเมิน การจัดเก็บข้อมูลสำหรับการประเมินตามตัวบ่งชี้ และการจัดทำรายงานการประเมินตนเองประจำปีต่อไป

จากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการจัดเตรียมเอกสารในการรองรับการประเมินคุณภาพ และเพื่อพัฒนาการจัดเก็บเอกสารให้ตรงกับเกณฑ์มาตรฐานใหม่ตามข้อกำหนดต่างๆ กำหนด อันจะทำให้คณะฯ สามารถดำเนินการรองรับการประเมินคุณภาพได้อย่างราบรื่น คณะทำงานด้านการประกันคุณภาพจึงได้เล็งเห็นความสำคัญของการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอ้างอิงในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพอย่างเป็นระบบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่

คณะกรรมการประเมินคุณภาพในการค้นหาได้อย่างรวดเร็วและเห็นความเชื่อมโยงของเอกสารต่างๆ ได้ภายในช่วงเวลาของการดำเนินการตรวจเยี่ยม

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารหลักฐานอ้างอิงให้สอดคล้องกับผลการดำเนินงานและเกณฑ์มาตรฐานการประเมินคุณภาพของ สกอ. และ สมศ.
2. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่คณะกรรมการประเมินคุณภาพในการค้นหาเอกสาร หลักฐานอ้างอิง

ตัวชี้วัดและเป้าหมายของโครงการ

1. มีระบบการจัดเก็บเอกสารหลักฐานอ้างอิงซึ่งสามารถตรวจสอบได้ง่าย
2. มีเอกสารหลักฐานถูกต้องและครบถ้วนสอดคล้องกับผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานการประเมินคุณภาพของ สกอ. และ สมศ. ที่กำหนดไว้

แผนงาน (Approach)

ที่ผ่านมาหน่วยประกันคุณภาพ ได้มีการติดตามแนวทางการดำเนินการจัดเก็บเอกสาร หลักฐานอ้างอิงโดยผ่านการให้ข้อคิดเห็นของเจ้าหน้าที่หน่วยประกันคุณภาพและคณะกรรมการประกันคุณภาพ พร้อมทั้งวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนของการจัดเก็บเอกสาร เช่น การสื่อสารประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาในการรวบรวมและจัดเก็บเอกสาร ต้นทุนการสำเนาเอกสารหลักฐานอ้างอิง เป็นต้น เพื่อนำมาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่กำหนดใหม่

กระบวนการ (Process) หรือการปฏิบัติงานตามแผน (Deploy)

หน่วยประกันคุณภาพ มีขั้นตอนการดำเนินงานจัดระบบการจัดเอกสารหลักฐานอ้างอิงตามแผนปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพโดยเฉพาะหมวดกิจกรรมการประเมินคุณภาพระดับคณะ ดังนี้

1. ประชุมคณะฯ เพื่อกำหนดผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบ
คุณภาพในระดับผู้บริหารและหัวหน้ากลุ่มงาน

2. รวบรวมข้อมูลและเอกสารอ้างอิงของภาควิชา หน่วยงานและคณะ
โดย

2.1) ชี้แจงการรวบรวมข้อมูลและเตรียมเอกสารอ้างอิงที่
สอดคล้องกับเกณฑ์ที่ สกอ. สมศ. กำหนดไว้ให้กับผู้บริหาร หัวหน้า
ภาควิชา หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าฝ่ายพัฒนาเด็กปฐมวัย อธิการ
ภาควิชา คณะกรรมการประกันคุณภาพ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

2.2) กลุ่มงานมีการรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบยืนยันกับความ
ถูกต้องของภาควิชา

2.3) ภาควิชา/หน่วยงานเขียนรายงานการประเมินตนเองและ
เตรียมเอกสารอ้างอิง

2.4) ทีมบริหารเขียนรายงานการประเมินตนเองในส่วนที่
รับผิดชอบและหัวหน้ากลุ่มงานจัดเตรียมเอกสารอ้างอิงในส่วนที่
รับผิดชอบ

2.5) รองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพตรวจสอบความถูกต้อง
ความชัดเจนของสาระรายงานประเมินตนเองและความสอดคล้อง
ของผลการดำเนินงานกับชื่อหลักฐานอ้างอิง

3. เตรียมพร้อมด้านเอกสารก่อนรับการตรวจเยี่ยมประเมิน โดย
เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนและจัดเตรียมเอกสาร
หลักฐานอ้างอิงก่อนมีการตรวจเยี่ยมของทีมคณะกรรมการประเมินคุณภาพ
ระดับคณะ

3.1) ตรวจสอบเอกสารหลักฐานอ้างอิงในแต่ละตัวบ่งชี้กับ
หัวหน้ากลุ่มงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องด้านรวบรวมข้อมูลเพื่อดู
ความสอดคล้องกับรายงานผลการดำเนินงาน ข้อมูลเอกสารอยู่ใน
ช่วงเวลาเดียวกับที่นำเสนอในรายงานการประเมินตนเอง รวมทั้ง
สาระในเอกสารอ้างอิงต้องตรงกับชื่อเอกสารที่ระบุในรายงานการ
ประเมินตนเอง

3.2) พิมพ์/เขียนเลขที่เอกสารอ้างอิงที่เก็บให้ตรงกับเลขที่
อ้างอิงในรายงานการประเมินตนเอง กรณีที่มีเอกสารหลักฐาน

อ้างอิงชุดเดียวกันและต้องใช้อ้างอิงกับตัวบ่งชี้หรือองค์ประกอบอื่น ให้จัดเก็บเอกสารหลักฐานไว้ที่แฟ้มของตัวบ่งชี้ที่อ้างอิงไว้ตั้งแต่แรก และเมื่อต้องการอ้างอิงเอกสารชุดนี้ในตัวบ่งชี้หรือองค์ประกอบ ถัดไป ให้เขียนเลขที่อ้างอิงเดียวกับเลขที่อ้างอิงครั้งแรก เช่น คณะฯ เก็บเอกสารหลักฐานเลขที่ ม. 2.1-01 ไว้ในแฟ้มเอกสารตัวบ่งชี้ที่ 2.1 เกณฑ์ข้อที่ 1 และต้องการอ้างอิงเอกสารชุดนี้ในตัวบ่งชี้ที่ 2.5 เกณฑ์ข้อที่ 3 คณะฯ สามารถเขียนเลขที่เอกสารอ้างอิง ม. 2.1-01 ไว้ที่หลักฐานอ้างอิงของรายงานการประเมินตนเอง

3.3) จัดทำสรุปปะหน้ารายงานของเอกสารหลักฐานในแต่ละรายการ เช่น

- ชุดการสอน/ประมวลรายวิชาในหลักสูตรระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 255x ควรมีการจัดทำสรุปใบปะหน้าเอกสารหลักฐานชุดการสอน/ประมวลรายวิชาหลักสูตรระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 255x และแยกประมวลรายวิชาในแต่ละชั้นปี
- รายงานการตีพิมพ์ผลการวิจัยที่มีระดับคุณภาพค่าน้ำหนักต่าง ๆ ควรมีการจัดทำรายการสรุปปะหน้าและรายการแสดงผลรวมคะแนนค่าน้ำหนักพร้อมชื่อรายการเอกสารหลักฐานแล้วตามด้วยเอกสารหลักฐานการตีพิมพ์ผลงานวิจัยจัดแยกตามระดับน้ำหนักคุณภาพงาน

3.4) จัดเก็บเอกสารหลักฐานเข้าแฟ้ม/กล่องเอกสาร เพื่อความสะดวกในการขนย้ายและการค้นหาเอกสารตามตัวบ่งชี้ของแต่ละองค์ประกอบ โดยแยกแฟ้มออกเป็นแต่ละองค์ประกอบให้ชัดเจน และแยกตัวบ่งชี้/เกณฑ์แต่ละข้อโดยใช้กระดาษสีคั่น กรณีที่เอกสารอ้างอิงมีหลายหน้า หลายบรรทัด อาจขีดเส้นใต้ข้อความที่เกี่ยวข้อง หรือใช้ลิ้นแฟ้มคั่นเพื่อให้ทีมคณะกรรมการประเมินคุณภาพสามารถตรวจเอกสารได้ง่ายและรวดเร็ว (ภาพที่ 1 -2)

3.5) ประสานกับทีมคณะกรรมการประเมินคุณภาพในนำเอกสารหลักฐานมารวมไว้ที่ห้องทำงานของทีมคณะกรรมการ

ประเมินคุณภาพ เพื่อสะดวกในการเรียกหาเอกสารได้รวดเร็วและดูความเชื่อมโยงของเอกสารต่าง ๆ ในคราวเดียวกัน

3.6) จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพเพื่อประสานงานกับทีมคณะกรรมการประเมินคุณภาพในวันตรวจเยี่ยม รวมทั้งขอความร่วมมือกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องการจัดเก็บข้อมูลด้านประกันคุณภาพในส่วนที่รับผิดชอบช่วยอำนวยความสะดวกกรณีทีมคณะกรรมการประเมินคุณภาพต้องการข้อมูลเพิ่มเติม

4. เมื่อเสร็จสิ้นการประเมินคุณภาพระดับคณะฯ เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพประชุมสรุปผลการดำเนินงาน และเสนอข้อปรับปรุงพัฒนาในคราวต่อไป ส่วนทีมคณะกรรมการประเมินคุณภาพประเมินผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพคณะฯ และส่งให้กับสำนักประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยต่อไป

หมายเหตุ ทุกปี คณะฯ มีคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในคณะฯ (pre-audit) ประกอบด้วย คณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิภายในคณะ ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำคณะฯ ให้มีหน้าที่รับผิดชอบตรวจสอบการเขียนรายงานประจำปีของคณะ และประเมินคุณภาพภายในคณะในภาพรวมพร้อมสรุปผลและให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการเขียนรายงานประจำปี ก่อนจะมีการประเมินคุณภาพภายในคณะ โดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกคณะ/มหาวิทยาลัย

ระบบและขั้นตอนการจัดเก็บเอกสาร

ลำดับ	ขั้นตอน	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1	ประชุมคณะฯ เพื่อกำหนดผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบต่างๆ	ก.ย. 255x / เมื่อมีเกณฑ์ใหม่	รองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพ
2	รวบรวมข้อมูลและเอกสารอ้างอิงของภาควิชา/หน่วยงานและคณะ	ตลอดปี	
	2.1 ซึ่แจงการรวบรวมข้อมูลและเตรียมเอกสารอ้างอิง	พ.ค. 255x	ผู้บริหาร หัวหน้าภาควิชา หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าฝ่ายพัฒนาเด็กปฐมวัย ธุรการภาควิชา

ลำดับ	ขั้นตอน	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ
			คณะกรรมการ ประกันคุณภาพ และ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง
	2.2 กลุ่มงานมีการรวบรวมข้อมูล และตรวจสอบยืนยันกับความ ถูกต้องของภาควิชา	มิ.ย. 255x ถึง พ.ค. 255x+1	หัวหน้ากลุ่มงานและ ธุรการภาควิชา
	2.3 ภาควิชา/หน่วยงานเขียน รายงานการประเมินตนเองและ เตรียมเอกสารอ้างอิง	พ.ค. 255x+1	ภาควิชา
	2.4 ทีมบริหารเขียนรายงานการ ประเมินตนเองในส่วนที่รับผิดชอบ และหัวหน้ากลุ่มงานจัดเตรียม เอกสารอ้างอิงในส่วนที่รับผิดชอบ	พ.ค. 255x+1	ทีมบริหาร และ หัวหน้ากลุ่มงาน
	2.5 ตรวจสอบความถูกต้อง สอดคล้องกันของรายงานประเมิน ตนเองและชื่อหลักฐานอ้างอิง	พ.ค. 255x+1	รองคณบดีฝ่าย ประกันคุณภาพ
3	การเตรียมพร้อมด้านเอกสารก่อน รับการตรวจเยี่ยมประเมิน	มิ.ย. 255x+1	เจ้าหน้าที่ประกัน คุณภาพ
	3.1 ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนและจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานอ้างอิง		หัวหน้ากลุ่มงาน บุคลากรที่เกี่ยวข้อง
	3.2 พิมพ์ / เขียน เลข ที่ เอกสารอ้างอิงที่เก็บให้ตรงกับ เลขที่อ้างอิงในรายงานการ ประเมินตนเอง		เจ้าหน้าที่ประกัน คุณภาพ
	3.3 จัดทำสรุปปะหน้ารายงานของ เอกสารหลักฐานในแต่ละรายการ		เจ้าหน้าที่ประกัน คุณภาพ
	3.4 จัดเก็บเอกสารหลักฐานเข้า แฟ้ม/กล่องเอกสาร		เจ้าหน้าที่ประกัน คุณภาพ
	3.5 ประสานกับทีมคณะกรรมการ ประเมิน การนำเอกสารมารวมไว้	ก.ค. 255x+1	เจ้าหน้าที่ประกัน คุณภาพ

ลำดับ	ขั้นตอน	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ที่ห้องคณะกรรมการประเมิน		
	3.6 จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพเพื่ออำนวยความสะดวกกับทีมคณะกรรมการประเมินขณะตรวจเยี่ยมภายในคณะ	ก.ค. 255x+1	เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพ
4	สรุปผลการดำเนินงานและเสนอข้อปรับปรุงพัฒนาเมื่อเสร็จสิ้นการประเมินคุณภาพระดับคณะฯ	ส.ค. 255x+1	รองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพ หัวหน้ากลุ่มงานแผนฯ และเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพ

หมายเหตุ ทุกปี คณะฯ มีคณะกรรมการ pre-audit ก่อนมีการประเมินคุณภาพภายในคณะ



ภาพที่ 1 การจัดเอกสารแยกตามตัวบ่งชี้



ภาพที่ 2 การจัดเอกสารแยกตามองค์ประกอบ

การประเมินทบทวนผลการดำเนินงาน (Assessment & Review)

แม้ว่าหน่วยประกันคุณภาพได้จัดทำแผนขั้นตอนการดำเนินงานการจัดเก็บเอกสารเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพรวมถึงมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในระดับคณะและกลุ่มงานแล้วก็ตาม ภายเสร็จสิ้นการดำเนินงานรอบแรก (เดือน พฤษภาคม 2554) จึงได้มีการประเมินและทบทวนผลการดำเนินงานพบว่า มีประเด็นที่ต้องปรับปรุงเพื่อพัฒนางาน ทั้งด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน การติดตามรวบรวมเอกสาร และการประเมินผลอย่างครอบคลุม ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพบางคนที่เพิ่งปฏิบัติงานใหม่ไม่สามารถตัดสินใจในการจัดการกับเอกสารหลักฐานบางประเภทที่ไม่มี ความชัดเจนหรือสมบูรณ์ ขาดการสื่อสารระหว่างกันภายในหน่วยงาน ทำให้การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบเท่าที่ควร ต้องใช้เวลาในการค้นหาเอกสารใหม่หรือเอกสารสูญหายต้องถ่ายเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม นอกจากนี้ความถี่ในการติดตามและจัดเก็บเอกสารจากกลุ่มงานต่าง ๆ น้อยเกินไปซึ่งหากจัดเก็บเอกสารในช่วงปลายปีการศึกษา และเอกสารขาดความถูกต้อง ชัดเจน อาจสร้างความเครียดกับผู้ปฏิบัติงานที่ต้องใช้เวลาอันนอกราชการมาปฏิบัติงานโดยไม่จำเป็น ทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณและเวลา รวมถึงเมื่อสิ้นสุดการประเมินคุณภาพคณะฯ หน่วยงานประกันคุณภาพมิได้

มีติดตามรับฟังข้อความความคิดเห็นของกลุ่มงาน ภาควิชาและเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงงานครั้งต่อไป

แผนหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในอนาคต

1. เสนอแนวทางการจัดทำรูปแบบฟอร์มความเชื่อมโยงระบบโครงการ/กิจกรรมของคณะฯ ที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการและครอบคลุมหลัก PDCA และสะดวกต่อการติดตามในการจัดเก็บเอกสารหลักฐานอ้างอิงได้ง่ายและมีความสมบูรณ์
2. ทบทวนความรู้ ความเข้าใจในการจัดเก็บเอกสารหลักฐาน แนวทางการสื่อสารและจัดรูปแบบที่สอนน้อง รวมถึงการเปิดโอกาสให้ปรึกษากับหัวหน้ากลุ่มงานและผู้บริหารได้ตลอดเวลา
3. เพิ่มความถี่ในการติดตามและจัดเก็บเอกสารจากกลุ่มงานทุก 3 เดือนหรือ 6 เดือน
4. ติดตามรับฟังข้อความความคิดเห็นของกลุ่มงาน ภาควิชาและผู้เกี่ยวข้องเพื่อการปรับปรุงคุณภาพงานของหน่วยงานต่อไป

จุดแข็ง (Strength) หรือสิ่งที่ดีที่สุดในประเด็นที่นำเสนอ

1. ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี
2. การมีคณะกรรมการประเมินคุณภาพเพื่อ pre-audit ภายในคณะช่วยทำให้ปรับปรุงและพัฒนาการจัดการจัดเก็บเอกสารได้ดียิ่งขึ้น

กลยุทธ์หรือปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ

จากการที่ทีมคณะกรรมการประเมินคุณภาพมีความชื่นชมและพึงพอใจในการตรวจเอกสารของคณะฯ ทั้งนี้เพราะว่าคณะฯ และหน่วยประกันคุณภาพมีกลยุทธ์ในการดำเนินงาน ดังนี้

1. การจัดทำแผนและการให้ความสำคัญในการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบซึ่งเป็นขั้นตอนหนึ่งของการประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ผู้ประเมินได้รับความสะดวกแก่การเข้าถึงเอกสารได้รวดเร็ว ไม่เสียเวลาในการตรวจเยี่ยม
2. การร่วมมือและความพร้อมในการเรียนรู้ของบุคลากรทุกระดับในการเตรียมเอกสารหลักฐานให้ถูกต้องและเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของสกอ. และ สมศ. กำหนดไว้
3. ผู้บริหารสนับสนุนให้มีการนำระบบประกันคุณภาพมาใช้ทั่วทั้งคณะฯ และการมีชุมชนนักปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพงานด้านเอกสาร เช่น การจัดเก็บเอกสารเพื่อการประเมินคุณภาพของธุรการภาควิชาด้วยระบบ mind-manager

**ผลการดำเนินงาน (Result)/(เปรียบเทียบ 3 ปี) และ/หรือ
เปรียบเทียบกับหน่วยงานภายใน/ภายนอก**

ในปีการศึกษา 2553-2554 จากการทำมีการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์การประเมินคุณภาพของ สกอ. และสมศ. ทำให้คณะฯ ต้องมีกลยุทธ์และวางแผนการจัดเก็บเอกสารให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงดังกล่าว แม้ว่าผลการดำเนินงานที่ผ่านมาได้มีการวัดหรือวิเคราะห์เชิงตัวเลขถึงผลการดำเนินงานเนื่องจากมีช่วงระยะเวลาจำกัด แต่จากการสังเกตและความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงานถึงการเปรียบเทียบกับผลการจัดเก็บเอกสารระหว่างปีการศึกษา 2553 และปีการศึกษา 2554 พบว่าปัจจุบันมีการใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ต้นทุนการผลิตการจัดเก็บรวบรวมเอกสาร และความเครียดต่อผู้ปฏิบัติงานลดลงกว่าเดิม

บทสรุป

การจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบเป็นขั้นตอนหนึ่งที่สำคัญของการประเมินคุณภาพที่คณะพยาบาลศาสตร์ให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง เพราะช่วยทำให้การตรวจประเมินคุณภาพมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและเกิด

ประโยชน์แก่ที่คณะกรรมการประเมินคุณภาพในการอำนวยความสะดวกต่อการค้นหาข้อมูลได้รวดเร็วในระหว่างการตรวจเยี่ยม ซึ่งการที่จะประสบผลสำเร็จในการจัดเก็บเอกสารได้ดั่งนั้นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรทุกระดับ รวมถึงการมีการวางแผนกลยุทธ์ที่ดีที่จะทำให้การดำเนินงานสามารถขับเคลื่อนได้ตามความประสงค์และบรรลุเป้าหมาย อย่างไรก็ตามการพัฒนางานด้านการจัดเก็บเอกสารคงไม่หยุดยั้งเพียงแค่นี้ คณะฯ ยังมีความมุ่งมั่นในการที่พัฒนามูลฐานในการจัดเก็บเอกสารหลักฐานอ้างอิงให้มีคุณภาพเป็นไปตามกระบวนการ PDCA และการเตรียมพร้อมก้าวสู่การเก็บเอกสารในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพ เพื่อให้การจัดเก็บระบบเอกสารจากเดิมที่คณะฯ มีอยู่ในฐานข้อมูลเดิมให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นภายใน 2-3 ปีข้างหน้า และเพื่อให้บุคคลทั้งภายในและภายนอกเข้าถึงได้ง่าย ไม่เป็นภาระเรื่องการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานของคณะ รวมถึงเป็นการช่วยลดการใช้กระดาษ เพื่อรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป

เอกสารอ้างอิง

1. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา และคณะอนุกรรมการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา. (2554). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
2. คณะกรรมการการบริหารสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) และคณะกรรมการพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ด้านการอาชีวศึกษา และระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2554). *คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม (พ.ศ. 2554-2558) ระดับอุดมศึกษา (แก้ไขเพิ่มเติม พฤศจิกายน 2554)*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

๒๐ ----- แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ ----- ๑๙

การจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงประกอบตัวบ่งชี้การพัฒนา
คณาจารย์

หน่วยงาน

กองการเจ้าหน้าที่

คณะทำงานพัฒนาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ

บุคลากรกองการเจ้าหน้าที่

ข้อมูลทั่วไปของกองการเจ้าหน้าที่

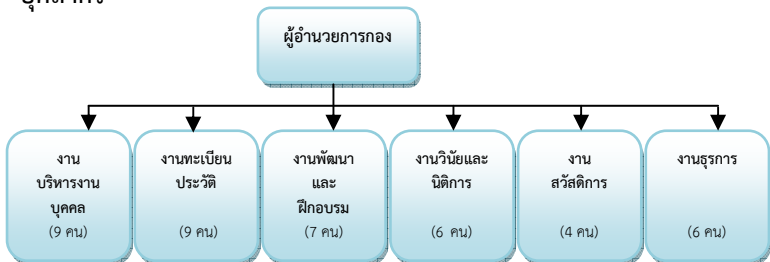
วิสัยทัศน์

เราเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ
เป็นที่พึงพอใจของบุคลากร

พันธกิจ

1. ให้บริการด้านบุคลากรอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม
2. จัดระบบข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัย
3. พัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างมีระบบและต่อเนื่อง

บุคลากร



ภาระงาน

สนับสนุนและพัฒนาภารกิจด้านการบริหารงานบุคคล โดย
ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปอย่าง มี
ประสิทธิภาพ ถูกต้อง เป็นธรรม ตามระเบียบและกฎเกณฑ์ของทาง

ราชการ ซึ่งสามารถให้ข้อมูล คำแนะนำ ตอบข้อหารือ เสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลแก่บุคลากร ผู้บริหาร และหน่วยงานของมหาวิทยาลัย อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันสมัย

หลักการและเหตุผล

เนื่องจากตัวบ่งชี้ด้านการพัฒนาคุณภาพอาจารย์เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญตัวหนึ่งในการบ่งบอกถึงคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ซึ่งมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องทราบถึงสภาพความเป็นจริงว่า ปัจจุบันอาจารย์ประจำสำเร็จการศึกษาระดับใดบ้าง และมีตำแหน่งทางวิชาการเป็นอย่างไรบ้าง เพื่อว่ามหาวิทยาลัยจะได้ดำเนินการส่งเสริมคุณภาพของอาจารย์ให้สูงขึ้น โดยการส่งอาจารย์ไปศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น หรือการเร่งรัดให้อาจารย์ทำผลงานเพื่อขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ เพื่อพัฒนาให้ระบบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมีคุณภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของโครงการ

เพื่อจัดทำข้อมูลรายงานตัวบ่งชี้การพัฒนาคุณภาพอาจารย์ให้มหาวิทยาลัยได้ทราบ

ตัวชี้วัดและเป้าหมายของโครงการ

เกณฑ์การได้คะแนนของตัวบ่งชี้ตามมาตรฐานของ สมศ. สกอ.

แผนงาน (Approach) /งบประมาณในการจัดโครงการ-กิจกรรม

ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานของสำนักงานประกันคุณภาพที่กำหนดไว้

กระบวนการ (Process) หรือการปฏิบัติงานตามแผน (Deploy)

กองการเจ้าหน้าที่ดำเนินงานด้านประกันคุณภาพในตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบโดยปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานของสำนักงานประกันคุณภาพ เพื่อให้สามารถรายงานผลการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง ทันตาม

กำหนดเวลา และสามารถตรวจสอบหลักฐานอ้างอิงต่างๆ บนเว็บไซต์กอง
การเจ้าหน้าที่ได้อย่างสะดวก ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้



การประเมินทบทวนผลการดำเนินงาน (Assessment & Review)

นำข้อมูลที่ได้มาประกอบการจัดทำรายงานสารสนเทศสภาวะบุคลากรสายวิชาการ นำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยรับทราบเพื่อหาแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาคณาจารย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แผนหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในอนาคต

ในอนาคตจำเป็นต้องนำระบบไอทีเข้ามาใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ เพื่อลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ทั้งในส่วนของมหาวิทยาลัย และคณะ/หน่วยงาน โดยสามารถรายงานสารสนเทศให้ผู้บริหารรับทราบได้ทันทีที่ต้องการ

จุดแข็ง (Strength) หรือสิ่งที่ทำได้ดีในประเด็นที่นำเสนอ

ความแม่นยำในเงื่อนไขของตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ และสามารถสื่อสารให้กับทุกคณะ/หน่วยงานเข้าใจได้ตรงกัน ทำให้สามารถจัดทำข้อมูลและเอกสารอ้างอิงได้อย่างถูกต้อง

กลยุทธ์หรือปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ

ประสบการณ์จากการทำงานด้านประกันคุณภาพในตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ การใช้ความรู้ในการเขียนคำสั่งเพื่อให้คอมพิวเตอร์ สามารถดึงข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลบุคลากรที่มีอยู่มาใช้ในการรายงานข้อมูลตามตัวบ่งชี้ และความร่วมมือจากทุกคณะ/หน่วยงานที่ช่วยในการตรวจสอบข้อมูลซ้ำอีกครั้งเพื่อความถูกต้อง

ผลการดำเนินงาน (Result)

สามารถรายงานข้อมูลและจัดทำเอกสารอ้างอิงได้อย่างถูกต้องในทุกปีที่ผ่านมาโดยดำเนินการตรวจสอบข้อมูลระหว่างมหาวิทยาลัย กับคณะ/หน่วยงาน ทุกครั้งก่อนจะมีการประกาศปิดข้อมูล เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ต่อไป

บทสรุป

การจัดทำเอกสารอ้างอิงที่ถูกต้องแม่นยำในตัวบ่งชี้การพัฒนาดนอาจารย์เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย เนื่องจากข้อมูลดังกล่าวจะเป็นสิ่งที่ช่วยประกอบการตัดสินใจให้กับผู้บริหารในการที่จะหาวิธีการพัฒนาหรือส่งเสริมบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- 1 รายงานการประเมินคุณภาพประจำปีการศึกษา 2554
- 2 ระบบฐานข้อมูลบุคลากร (MIS/DSS)
- 3 <http://www.personnel.psu.ac.th/per7.html>

ภาคผนวก

กระบวนการคัดเลือกแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีการคัดเลือกแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2548 จนถึงปีการศึกษา 2554 นับเป็นปีที่ 7 โดยมีการพัฒนากระบวนการคัดเลือกมาโดยตลอด จากเดิมกำหนดให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับคณะ/หน่วยงาน ที่ประเมินหน่วยงานนั้นๆ เป็นผู้ประเมินและพิจารณาว่าหน่วยงานนั้นมีกระบวนการอะไรที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี(Good Practices: GP) แล้วสำนักงานประกันคุณภาพ นำข้อเสนอของคณะกรรมการแต่ละชุดพิจารณาร่วมกันในสัมมนาประธานคณะกรรมการประเมิน เพื่อพิจารณาเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ(Best Practices: BP) ระดับมหาวิทยาลัยแล้วจึงนำเข้าพิจารณาเห็นชอบในคณะกรรมการอำนวยการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ และออกประกาศมหาวิทยาลัยอย่างเป็นทางการ

จากกระบวนการดังกล่าวมีปัญหา คือ มหาวิทยาลัยไม่สามารถพิจารณาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศได้ทันก่อนการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจึงปรับเปลี่ยนกระบวนการใหม่เป็นแบบที่ใช้อยู่ในปัจจุบันและมีการกำหนดแผนดำเนินการและกรอบเวลาที่ชัดเจน เพื่อให้ได้ผลการพิจารณาก่อนการจัดทำ SAR ระดับมหาวิทยาลัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. มหาวิทยาลัยแจ้งให้คณะ/หน่วยงานนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) เพื่อให้กรรมการพิจารณาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศคัดเลือก โดยจัดส่งเอกสารพร้อมไฟล์ดังกล่าวมายังสำนักงานประกันคุณภาพ ภายในวันที่ 19 มีนาคม 2555 มีคณะ/หน่วยงานส่งแนวปฏิบัติที่ดีมาเพื่อคัดเลือกเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2554 จำนวน 24 เรื่อง จากทั้ง 5 วิทยาเขต จำนวน 5 ด้าน คือ

ด้านการเรียนการสอนและคุณภาพบัณฑิต	จำนวน 4 เรื่อง
ด้านงานวิจัย	จำนวน 4 เรื่อง
ด้านบริการวิชาการ	จำนวน 4 เรื่อง
ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	จำนวน 3 เรื่อง
ด้านบริหารจัดการ	จำนวน 9 เรื่อง

2. การกรอกแบบฟอร์มแนวปฏิบัติที่ดี คณะ/หน่วยงานต้องกรอกแบบฟอร์มแนวปฏิบัติที่ดี ซึ่งในแบบฟอร์มจะมีรายละเอียดที่ทำให้คณะกรรมการพิจารณาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศการทราบทั้งแผนงาน แนวทางการปฏิบัติและผลลัพธ์ ฯลฯ ซึ่งมีข้อมูลเพียงพอสำหรับการตัดสินใจของคณะกรรมการ

แบบฟอร์มการนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดี ประจำปี 2555

1. ชื่อโครงการ/กิจกรรม.....แนวปฏิบัติที่ดีด้าน.....
2. หน่วยงาน
3. คณะทำงานพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices)
4. ข้อมูลทั่วไปของคณะ/หน่วยงาน
 - 4.1 วิสัยทัศน์/พันธกิจ
 - 4.2 บุคลากร/นักศึกษา
 - 4.3 งบประมาณ/ภาระงาน ฯลฯ
5. หลักการและเหตุผล
6. วัตถุประสงค์ของโครงการ
7. ตัวชี้วัดและเป้าหมายของโครงการ
8. แผนงาน (Approach) /งบประมาณในการจัดโครงการ-กิจกรรม
9. กระบวนการ (Process) หรือการปฏิบัติงานตามแผน (Deploy)
10. การประเมินทบทวนผลการดำเนินงาน (Assessment & Review)
11. แผนหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในอนาคต
12. จุดแข็ง (Strength) หรือ สิ่งที่ได้ดีในประเด็นที่นำเสนอ
13. กลยุทธ์ หรือ ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ
14. ผลการดำเนินงาน (Result) /เปรียบเทียบ 3 ปี) และ/หรือ
เปรียบเทียบกับหน่วยงานภายใน/ภายนอก
15. บทสรุป
16. เอกสารอ้างอิง

ก่อนส่งแนวปฏิบัติที่ดีทั้งหมดให้คณะกรรมการพิจารณาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ สำนักงานประกันคุณภาพจะทำ Check List เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนของการกรอกแบบฟอร์มแล้วส่งแนวปฏิบัติที่ดีทั้งหมดให้คณะกรรมการแต่ละท่านล่วงหน้า โดยใช้เวลา 2 สัปดาห์ (Individual Assessment) แล้วจึงนัดประชุมเพื่อพิจารณาร่วมกัน (Consensus Assessment) และตัดสินผล แล้วจึงนำผลการคัดเลือกเข้าพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์(War Room Committee : WRC) พิจารณาให้ความเห็นชอบและประกาศแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศระดับมหาวิทยาลัย มอบรางวัลและจัดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในโครงการ “เวทีคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์”

คณะกรรมการพิจารณาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ ประจำปี 2555 ประกอบด้วย

รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ	รองประธานกรรมการ
ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ วิทยาเขตปัตตานี	กรรมการ
รองศาสตราจารย์ ดร.ไพรัตน์ โสภโณดร	กรรมการ
รองศาสตราจารย์ ดร.วันดี สุทธิรังษี	กรรมการ
รองศาสตราจารย์ ดร.ธีรพงษ์ แก่นอินทร์	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฬาลักษณ์ พัฒนศักดิ์ภิญโญ	กรรมการ
ดร.ลัทธมา กิจรุ่งโรจน์	กรรมการ
ดร.อุษา อินทร์รักษา	กรรมการ
หัวหน้าสำนักงานประกันคุณภาพ	กรรมการ
นางสาวกิตติยา แสะอาหลี	เลขานุการ
นางสาวสรุณา สาหะ	ผู้ช่วยเลขานุการ

คณะกรรมการพิจารณาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ ประชุมเมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2555 ได้พิจารณาคณะ/หน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานที่เห็นควรได้รับการยกย่อง แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ให้รางวัลแก่คณะที่มีผลการประเมินคะแนนประเมินคุณภาพภายนอก รอบ 3 มากกว่าหรือเท่ากับ 4.51 ในระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะจำนวน 13 คณะ/หน่วยงาน
2. ให้รางวัลแก่คณะ/หน่วยงานที่จัดเตรียมหลักฐานเอกสารได้ดีและได้รับคำชมจากคณะกรรมการประเมินภายนอก รอบ 3 จำนวน 2 คณะ/หน่วยงาน
3. ให้รางวัลแก่คณะ/หน่วยงานที่ผ่านการคัดเลือกจากการพิจารณาแนวปฏิบัติที่ดี ให้เป็นแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 7 คณะ/หน่วยงาน

ที่ผ่านมาเมื่อคณะกรรมการพิจารณาแล้ว จะต้องนำเข้าสู่เสนอที่ประชุมคณะกรรมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พิจารณาให้ความเห็นชอบและประกาศแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศระดับมหาวิทยาลัย มอบรางวัลและจัดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในโครงการ “เวทีคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์” แต่เนื่องจากมีการเปลี่ยนผู้บริหารจำนวนมาก จึงเสนอให้ท่านอธิการบดีเป็นผู้พิจารณาให้ความเห็นชอบประกาศเรื่องแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศระดับมหาวิทยาลัย ประจำปี 2555



คำสั่งมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ที่ 1048 /2554

เรื่อง คณะกรรมการพิจารณาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 21(6) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ.2522 แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ ดังนี้

- | | |
|---|------------------|
| 1. รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ | รองประธานกรรมการ |
| 3. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ วิทยาเขตปัตตานี | กรรมการ |
| 4. รองศาสตราจารย์ไพรัตน์ โสภโณคร | กรรมการ |
| 5. รองศาสตราจารย์วันดี สุทธิรงค์ | กรรมการ |
| 6. รองศาสตราจารย์ธีรพงษ์ แก่นอินทร์ | กรรมการ |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฬาลักษณ์ พัฒนศักดิ์กัญญา | กรรมการ |
| 8. หัวหน้าสำนักงานประกันคุณภาพ | กรรมการ |
| 9. นางสาวกิตติยา แซ่อาหลี | เลขานุการ |
| 10. นางสาวปรีญาภรณ์ สุขจันทร์ | ผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการพิจารณาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีอำนาจหน้าที่พิจารณาคัดเลือกแนวปฏิบัติที่ระดับคณะ/หน่วยงาน เพื่อเสนอเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศระดับมหาวิทยาลัย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 30 พ.ค. 2554

(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญสม ศิริบำรุงสุข)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



คำสั่งมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ที่ 0800 /2555

เรื่อง คณะกรรมการพิจารณาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (เพิ่มเติม)

ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ 1048/2554 ได้แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การดำเนินการพิจารณาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศดำเนินไปด้วยความเหมาะสมยิ่งขึ้น อาศัยความตามมาตรา 21(6) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ.2522 จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศเพิ่มเติม ดังนี้

- | | |
|---------------------------|---------|
| 1. ดร.ลัทพณา กิจรุ่งโรจน์ | กรรมการ |
| 2. ดร.อุษา อินทร์รักษา | กรรมการ |

ให้คณะกรรมการพิจารณาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีอำนาจหน้าที่พิจารณาคัดเลือกแนวปฏิบัติที่ระดับคณะ/หน่วยงาน เพื่อเสนอเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศระดับมหาวิทยาลัย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่

8 พ.ค. 2555

(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญสม ศิริบำรุงสุข)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



ประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
เรื่อง หน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ ประจำปี 2555

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้ประมวลผลแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) ปีการศึกษา 2554 นำเข้าพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2555 คณะกรรมการได้พิจารณาคณะ/หน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานที่เห็นควรได้รับยกย่องเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ ประจำปี 2555 แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะที่มีคะแนนผลการประเมินคุณภาพภายนอกรอบ 3 มากกว่าหรือเท่ากับ 4.51

1.1 ระดับมหาวิทยาลัย

1.2 กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

1.2.1 คณะทันตแพทยศาสตร์

1.2.2 คณะพยาบาลศาสตร์

1.2.3 คณะแพทยศาสตร์

1.2.4 คณะเภสัชศาสตร์

1.2.5 คณะการแพทย์แผนไทย

1.3 กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

1.3.1 คณะวิทยาศาสตร์

1.3.2 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

1.3.3 คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม

1.3.4 คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม

1.3.5 คณะวิศวกรรมศาสตร์

1.3.6 คณะอุตสาหกรรมเกษตร


1.3.7 คณะทรัพยากรธรรมชาติ

1.4 กลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

1.4.1 คณะการบริการและการท่องเที่ยว

2. คณะ/หน่วยงานที่จัดทำหลักฐานเอกสารอ้างอิงเป็นอย่างดี ซึ่งได้รับคำชมจากคณะกรรมการประเมินภายนอกรอบ 3
 - 2.1 หน่วยงานจัดการเรียนการสอน : คณะพยาบาลศาสตร์
 - 2.2 หน่วยงานสนับสนุน : กองการเจ้าหน้าที่
3. คณะ/หน่วยงานที่คณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกให้มีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ
 - 3.1 ด้านการเรียนการสอนและคุณภาพบัณฑิต
 - 3.1.1 คณะแพทยศาสตร์ : e-Learning
 - 3.1.2 คณะศิลปศาสตร์ : การบูรณาการการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมในรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง
 - 3.2 ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
 - 3.2.1 คณะวิทยาศาสตร์ : โครงการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม โดยผ่านอาจารย์ใหญ่ ครูผู้ไร้เสียง
 - 3.3 ด้านบริการวิชาการ
 - 3.3.1 คณะทันตแพทยศาสตร์ : การบริการวิชาการฟื้นฟูผู้สูงอายุ โครงการคืนรอยยิ้มผู้สูงวัยด้วยฟันเทียมพระราชทาน
 - 3.4 ด้านบริหารจัดการ
 - 3.4.1 คณะวิศวกรรมศาสตร์ : การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน (K- Procedure)
 - 3.4.2 กองวิชาการและการพัฒนานักศึกษา วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี : การบริหารจัดการเพื่อพัฒนาแกนนำด้านจิตตปัญญาศึกษา
 - 3.4.3 ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ : การจัดการห้องเรียนของลูกค้า

ประกาศ ณ วันที่ 29 มิถุนายน 2555



(รองศาสตราจารย์ ดร. ชูศักดิ์ ติมสกุล)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

