

## แบบฟอร์มแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice)

แนวปฏิบัติที่ดีเรื่อง แนวทางการบริหารจัดการหลักสูตรตามมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน  
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจบริการ

ชื่อผู้ส่งผลงาน/รายชื่อคณะทำงาน

- 1) อาจารย์วัชรภรณ์ อารีรัตน์ศักดิ์
- 2) อาจารย์อมรรัตน์ ศรีวิโรจน์
- 3) อาจารย์ ดร.สุภัญชลี อันไชย
- 4) อาจารย์ ดร.วันธนา สานุสิทธิ์
- 5) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธิดารัตน์ เหมือนเดชา

สังกัด/หน่วยงาน หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจบริการ คณะวิทยาการจัดการ

- 1) ประเภทการจัดการความรู้ ด้านการเรียนการสอน
- 2) ประเภทการจัดการความรู้ ด้านงานวิจัย/งานสร้างสรรค์
- 3) ประเภทการจัดการความรู้ ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม
- 4) ประเภทการจัดการความรู้ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
- 5) ประเภทการจัดการความรู้ ด้านการพัฒนากระบวนการทำงาน

### 1.บทสรุปโครงการ

การจัดทำแนวทางการบริหารจัดการหลักสูตรตามมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน  
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจบริการ” มีวัตถุประสงค์เพื่อคั่นหาระบบ/กลไกที่ดีในการ  
ดำเนินงานของหลักสูตรตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชา  
การจัดการธุรกิจบริการจากผลการดำเนินงานของหลักสูตร ตามรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน  
ระดับหลักสูตร ย้อนหลัง 3 ปี (ปีการศึกษา 2561-2563) พบว่า องค์กรประกอบที่ 2 บัณฑิต มีผลการประเมินใน  
ระดับดีมาก แนวโน้มผลการดำเนินงานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (4.25, 4.31 และ 4.50) องค์กรประกอบที่ 3 นักศึกษา  
มีผลการประเมินในระดับดี แนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปีการศึกษา (3.00, 3.67 และ 4.00) องค์กรประกอบที่ 5  
หลักสูตร การเรียนการสอน การประเมินผู้เรียน มีผลการประเมินในระดับดีมาก ต่อเนื่องกันทุกปี (4.25, 4.25  
และ 4.25) องค์กรประกอบที่ 6 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ มีผลการประเมินในระดับดี ต่อเนื่องทุกปี (4.00, 4.00 และ  
4.00) จากการทำดำเนินงานโดยใช้ระบบ/กลไกการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาและการเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้  
ในศตวรรษที่ 21 ในการบริหารจัดการหลักสูตร ส่งผลให้หลักสูตรสามารถใช้แนวทางนี้ในการบริหารจัดการและ  
ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรได้ทั้ง 4 องค์กรประกอบ ดังนั้นในปีการศึกษา 2564

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจบริการ จะใช้ระบบ/กลไกการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา และการเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

## 2. ที่มาและความสำคัญของโครงการ

การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นระบบสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพราะเป็นระบบที่สร้างความเชื่อมั่นว่าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐาน ผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้ความสามารถมีลักษณะอันพึงประสงค์ตามที่หลักสูตรกำหนดและสังคมต้องการ และสืบเนื่องจากการที่กระทรวงศึกษาธิการได้กระจายบทบาทการจัดการศึกษา ให้สถานศึกษาเป็นหน่วยรับผิดชอบจัดและพัฒนาคุณภาพการศึกษา ให้เป็นที่เชื่อมั่นและพอใจของผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน สังคม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาตั้งแต่การวางแผนการดำเนินการ การตรวจสอบผลการดำเนินงานตามภาระความรับผิดชอบอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้เรียนมีคุณภาพมาตรฐาน ตามที่กำหนดไว้ (กรมวิชาการ. 2542) หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจบริการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 โดยมีการดำเนินการตรวจสอบและประเมินอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน หลักสูตรมีแนวทางในการดำเนินงานตามบริบทของหลักสูตร เพื่อให้อาจารย์ประจำหลักสูตรสามารถปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจ ได้แก่ การสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กำหนดทั้ง 6 องค์กรประกอบ ได้แก่ องค์กรประกอบที่ 1 การกำกับมาตรฐาน องค์กรประกอบที่ 2 บัณฑิต องค์กรประกอบที่ 3 นักศึกษา องค์กรประกอบที่ 4 อาจารย์ องค์กรประกอบที่ 5 หลักสูตร และ องค์กรประกอบที่ 6 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ซึ่งตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในระดับหลักสูตร ส่งผลต่อคุณภาพบัณฑิต ความเชื่อมั่นของตลาดแรงงาน ผู้ใช้บัณฑิต และผู้ปกครอง (คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา 2557-2561) ดังนั้นหลักสูตรจึงเห็นว่าการศึกษาที่จะสามารถพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้นั้น จะต้องเริ่มต้นจากการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหลักสูตรที่สามารถจัดการศึกษาตามมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน พัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร อันจะส่งผลให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หลักสูตรจึงค้นหาแนวทางการบริหารจัดการหลักสูตรที่ก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่สอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาและคุณภาพของนักศึกษาต่อไป

## 3. วัตถุประสงค์ของโครงการ

1) เพื่อค้นหาวิธีการที่จะทำให้การประกันคุณภาพการศึกษากับการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจของอาจารย์ เป็นเรื่องเดียวกัน

2) เพื่อค้นหาระบบ/กลไกในการดำเนินงานของหลักสูตรตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา

#### 4. เป้าหมายของโครงการ

- 1) หลักสูตรมีแนวทาง ระบบ/กลไกในการบริหารจัดการหลักสูตร ที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน และสอดคล้องตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) หลักสูตรมีผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับอย่างต่อเนื่อง

#### 5. การดำเนินการโครงการตามหลัก PDCA

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจบริการได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการหลักสูตร โดยมีกระบวนการดังนี้

- 1) ประชุมอาจารย์ประจำหลักสูตร เพื่อทบทวนผลการดำเนินงานของหลักสูตรตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา และกำหนดโครงสร้างการทำงาน โดยแบ่งความรับผิดชอบตามทักษะ ความถนัดของแต่ละคน ดังนี้

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	หน้าที่รับผิดชอบ
1	อาจารย์วัชรภรณ์ อารีรัตนศักดิ์	ประธานหลักสูตร
2	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธิดารัตน์ เหมือนเดชา	พันธกิจสัมพันธ์/ผลงานทางวิชาการ
3	อาจารย์อมรรัตน์ ศรีวิโรจน์	กิจกรรมนักศึกษา/ฝึกประสบการณ์และสหกิจศึกษา/ผู้ช่วยคณบดี
4	อาจารย์ ดร.สุภัญชลี อันไชยะ	สื่อสารหลักสูตร/KM
5	อาจารย์ ดร.วันธนา สานุสิทธิ์	วิจัย/กิจการนักศึกษา

- 2) ศึกษาเอกสารรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจบริการ ตามคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2562 ตามองค์ประกอบทั้ง 6 องค์ประกอบ 13 ตัวบ่งชี้ ในปีการศึกษาที่ผ่านมาโดยรวบรวมผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน คะแนนผลการดำเนินงานของทุกตัวบ่งชี้เป็นค่าเฉลี่ยทั้ง 3 ปีการศึกษา รวมทั้งวิเคราะห์จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา จากข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน เพื่อนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ ทบทวนการดำเนินงานตามบริบทของหลักสูตร เพื่อหาปัญหาและแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงการบริหารจัดการหลักสูตร

จากการศึกษาข้อมูลผลการดำเนินงานของหลักสูตร ตามรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ย้อนหลัง 3 ปี (ปีการศึกษา 2561-2563) สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ระหว่างปีการศึกษา 2561-2563

องค์ประกอบคุณภาพ	ผลการประเมิน		
	ปีการศึกษา 2561	ปีการศึกษา 2562	ปีการศึกษา 2563
<b>องค์ประกอบที่ 1 การกำกับมาตรฐาน</b>			
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การบริหารจัดการหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
<b>องค์ประกอบที่ 2 บัณฑิต</b>	<b>4.25</b>	<b>4.31</b>	<b>4.50</b>
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 คุณภาพบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ	4.41	4.55	4.68
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 (ปริญญาตรี) บัณฑิตปริญญาตรีที่ทำงานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี	4.08	4.07	4.31
<b>องค์ประกอบที่ 3 นักศึกษา</b>	<b>3</b>	<b>3.67</b>	<b>4.00</b>
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การรับนักศึกษา	3	4	4
ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 การส่งเสริมและพัฒนา นักศึกษา	3	4	4
ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 ผลที่เกิดกับนักศึกษา	3	3	4
<b>องค์ประกอบที่ 4 อาจารย์</b>	<b>3.96</b>	<b>2.96</b>	<b>3.96</b>
ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 การบริหารและพัฒนาอาจารย์	4	3	4
ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 คุณภาพอาจารย์ (4.2.1+4.2.2+4.2.3) /3	3.89	2.89	3.89
ตัวบ่งชี้ 4.2.1 ร้อยละของอาจารย์ประจำหลักสูตรที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก	5	5	5
ตัวบ่งชี้ 4.2.2 ร้อยละของอาจารย์ประจำหลักสูตรที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ	1.67	1.67	1.67
ตัวบ่งชี้ 4.2.3 ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำหลักสูตร	5	2	5
ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 ผลที่เกิดกับอาจารย์	4	4	4
<b>องค์ประกอบที่ 5 หลักสูตร การเรียนการสอน การประเมินผู้เรียน</b>	<b>4.25</b>	<b>4.25</b>	<b>4.25</b>
ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 สาระของรายวิชาในหลักสูตร	4	4	4
ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 การวางระบบผู้สอนและกระบวนการจัดการเรียนการสอน	4	4	4
ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 การประเมินผู้เรียน	4	4	4
ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 ผลการดำเนินงานหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ	5	5	5
<b>องค์ประกอบที่ 6 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบ</b>	<b>3.88</b>	<b>3.81</b>	<b>4.07</b>

จากการศึกษารายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจบริการ ย้อนหลัง 3 ปี (ปีการศึกษา 2561-2563) พบประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

#### **องค์ประกอบที่ 2 บัณฑิต**

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 คุณภาพบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 บัณฑิตปริญญาตรีที่ได้ออกมาหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี

**ผลการดำเนินงาน** มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะคุณภาพบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ที่สะท้อนถึงการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมพัฒนาทักษะนักศึกษาที่หลักสูตรได้ดำเนินการวางแผนเป็นระบบ ต่อเนื่องทุกปีการศึกษา (4.25, 4.31 และ 4.50)

#### **องค์ประกอบที่ 3 นักศึกษา**

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การรับนักศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 การส่งเสริมและพัฒนา นักศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 ผลที่เกิดกับนักศึกษา

**ผลการดำเนินงาน** แนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปีการศึกษา (3.00, 3.67 และ 4.00) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปีการศึกษา 2563 มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี ซึ่งเป็นผลจากการที่หลักสูตรมีการกำหนดแผนพัฒนาทักษะนักศึกษาในแต่ละชั้นปีที่ชัดเจน โดยกำหนดให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการกำหนดประเด็น หัวข้อที่ต้องการพัฒนา อีกทั้งมีการบูรณาการรายวิชาให้นักศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการกิจกรรม/โครงการ โดยมีอาจารย์เป็นที่ปรึกษา

#### **องค์ประกอบที่ 5 หลักสูตร การเรียนการสอน การประเมินผู้เรียน**

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 สาระของรายวิชาในหลักสูตร

ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 การวางระบบผู้สอนและกระบวนการจัดการเรียนการสอน

ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 การประเมินผู้เรียน

ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 ผลการดำเนินงานหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

**ผลการดำเนินงาน** หลักสูตรสามารถบริหารจัดการได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้มีผลการดำเนินงานด้านหลักสูตร การเรียนการสอน และการประเมินผู้เรียน ในระดับดีมากอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในกระบวนการดังกล่าวควรจะพัฒนาให้เป็นแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับหลักสูตรต่อไป (4.25, 4.25 และ 4.25)

#### **องค์ประกอบที่ 6 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้**

**ผลการดำเนินงาน** หลักสูตรสามารถบริหารจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้สำหรับอาจารย์ และนักศึกษาของหลักสูตรได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีผลการประเมินระดับดีอย่างต่อเนื่อง (4.00, 4.00 และ 4.00)

3) ค้นหาระบบการบริหารจัดการงานของหลักสูตรที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของหลักสูตร ซึ่งพบว่ากระบวนการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาและการเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่หลักสูตรได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปีการศึกษา 2561 เป็นกระบวนการที่ส่งผลให้หลักสูตรสามารถ

พัฒนาศักยภาพนักศึกษาและตอบสนองต่อเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน องค์กรประกอบที่ 2, 3, 5 และ 6 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีกระบวนการบริหารจัดการ ดังนี้

- วิเคราะห์ข้อมูลการออกแบบกิจกรรมการพัฒนาทักษะนักศึกษาจาก
  - แผนปรับปรุงรายวิชาใน (มคอ.5) ในประเด็นข้อเสนอแผนการปรับปรุงสำหรับภาคการศึกษาและปีการศึกษาต่อไป
  - ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาและการเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ในการจัดกิจกรรมที่ผ่านมา
  - ผลประเมินจากสถานประกอบการ/ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ของศิษย์เก่าที่ทำงาน นักศึกษาที่ออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาและฝึกงาน ในองค์กรต่างๆ
  - แนวโน้ม/สถานการณ์ในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงและอาจส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิต การเรียน การทำงานในอนาคต เช่น การรู้เท่าทัน Social Media
  - ความคิดเห็นของอาจารย์ประจำหลักสูตรจากการประเมินทักษะ ความสามารถ และ สิ่งที่จะเพิ่มเติมนอกเหนือจากการเรียนการสอนในรายวิชา
- ออกแบบกิจกรรมการพัฒนาทักษะนักศึกษา โดยพิจารณาจาก
  - คุณลักษณะบัณฑิตพึงประสงค์ของหลักสูตรที่กำหนดใน มคอ.2 ในแต่ละประเด็น เช่น มีจิตบริการ มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมต่อการบริการ มีจิตอาสา มีความสามารถด้านเทคโนโลยี ว่าควรจะกำหนดกิจกรรมใดบ้างที่จะเสริมสร้างให้นักศึกษามีคุณลักษณะตามที่กำหนด
  - เลือกรายวิชาที่สามารถบูรณาการการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม สัมพันธ์กับกิจกรรมที่กำหนด เช่น วิชาสัมมนาเหตุการณ์ปัจจุบันทางธุรกิจบริการ
- จัดทำแผนปฏิบัติการหลักสูตร (Action Plan) ดังนี้
  - กำหนดประเด็นการพัฒนาทักษะนักศึกษาภายใต้แนวคิด “Service Excellence” และกำหนดกิจกรรม/โครงการตามที่ออกแบบ
  - กำหนดวัตถุประสงค์/ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ ในแต่ละกิจกรรม/โครงการ
  - กำหนดกลุ่มเป้าหมายหลักที่จะต้องได้รับการพัฒนาให้สัมพันธ์กับประเด็นและรายวิชาที่จะบูรณาการและชั้นปีที่จะ กำหนดกลุ่มเป้าหมายรองที่จะได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรม
  - กำหนดผู้รับผิดชอบ/ดำเนินการ โดยบูรณาการกับรายวิชาเพื่อให้นักศึกษาได้นำความรู้จากการเรียนมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติจริงในการเป็นผู้จัดการโครงการ (Project Manager) ตั้งแต่การเขียนโครงการ การวางแผน ประสานงาน ประเมินและสรุปผล โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษา

- ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ
- ประเมินและสรุปผลการดำเนินงาน ดังนี้
  - นักศึกษา/อาจารย์ โดย Google Form ประเมินความพึงพอใจจากที่มีต่อการจัดกิจกรรม/โครงการ และการพูดคุยในการประชุมของหลักสูตร
  - รายงานผลการดำเนินกิจกรรม/โครงการ จากการสรุปประเมินผลการดำเนินงาน
  - มคอ.5 จากความก้าวหน้าของการปรับปรุงการเรียนการสอนตามที่เสนอในรายงานของรายวิชาครั้งที่ผ่านมา

## 6. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

จากการดำเนินงานตามระบบ/กลไกการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาและการเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจบริการ ส่งผลให้หลักสูตรสามารถใช้ระบบ/กลไกดังกล่าวในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ในหลายองค์ประกอบ ดังนี้

### องค์ประกอบที่ 2 บัณฑิต

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 คุณภาพบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 บัณฑิตปริญญาดรที่ทำงานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี

### องค์ประกอบที่ 3 นักศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การรับนักศึกษา และการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 การส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา และการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาและเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ฯ

### องค์ประกอบที่ 5 หลักสูตร การจัดการเรียนการสอน

ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 การวางระบบผู้สอนและการจัดการเรียนการสอน และการบูรณาการกับการวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

### องค์ประกอบที่ 6 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

ผลการดำเนินงานดังกล่าว หลักสูตรพบว่า กระบวนการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาและการเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่หลักสูตรดำเนินการเป็นกระบวนการในการบริหารจัดการหลักสูตรที่มีประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติตามพันธกิจทั้งด้านการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อีกทั้งยังสามารถตอบสนองต่อเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 7. ปัจจัยเกื้อหนุนให้เกิดความสำเร็จ

ผลสำเร็จของการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารจัดการหลักสูตรตามมาตรฐานการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจบริการ เกิดจากปัจจัยสนับสนุน ดังนี้

### ปัจจัยภายใน

- 1) ทศนคติที่ดีของอาจารย์ในหลักสูตรที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และมีความเชื่อมั่นว่า การประกันคุณภาพเป็นเครื่องมือในการพัฒนา
- 2) ความรู้ความเข้าใจของอาจารย์ในหลักสูตรที่มีต่อตัวบ่งชี้ เกณฑ์การประเมินในแต่ละองค์ประกอบ
- 3) ความรับผิดชอบของอาจารย์ในหลักสูตรในการปฏิบัติงานตามพันธกิจให้สอดคล้องกับเกณฑ์ การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
- 4) การวางแผนการดำเนินงาน โดยกำหนดเป้าหมายที่ให้ความสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นต่อนักศึกษา
- 5) การทำงานเป็นทีมของอาจารย์และนักศึกษาในหลักสูตร

### ปัจจัยภายนอก

- 1) สถานการณ์ Covid-19 ส่งผลให้อาจารย์และนักศึกษาเกิดโอกาสในการเรียนรู้รูปแบบใหม่ผ่าน สื่อออนไลน์
- 2) การสนับสนุนจากผู้บริหารในระดับคณะ และมหาวิทยาลัย

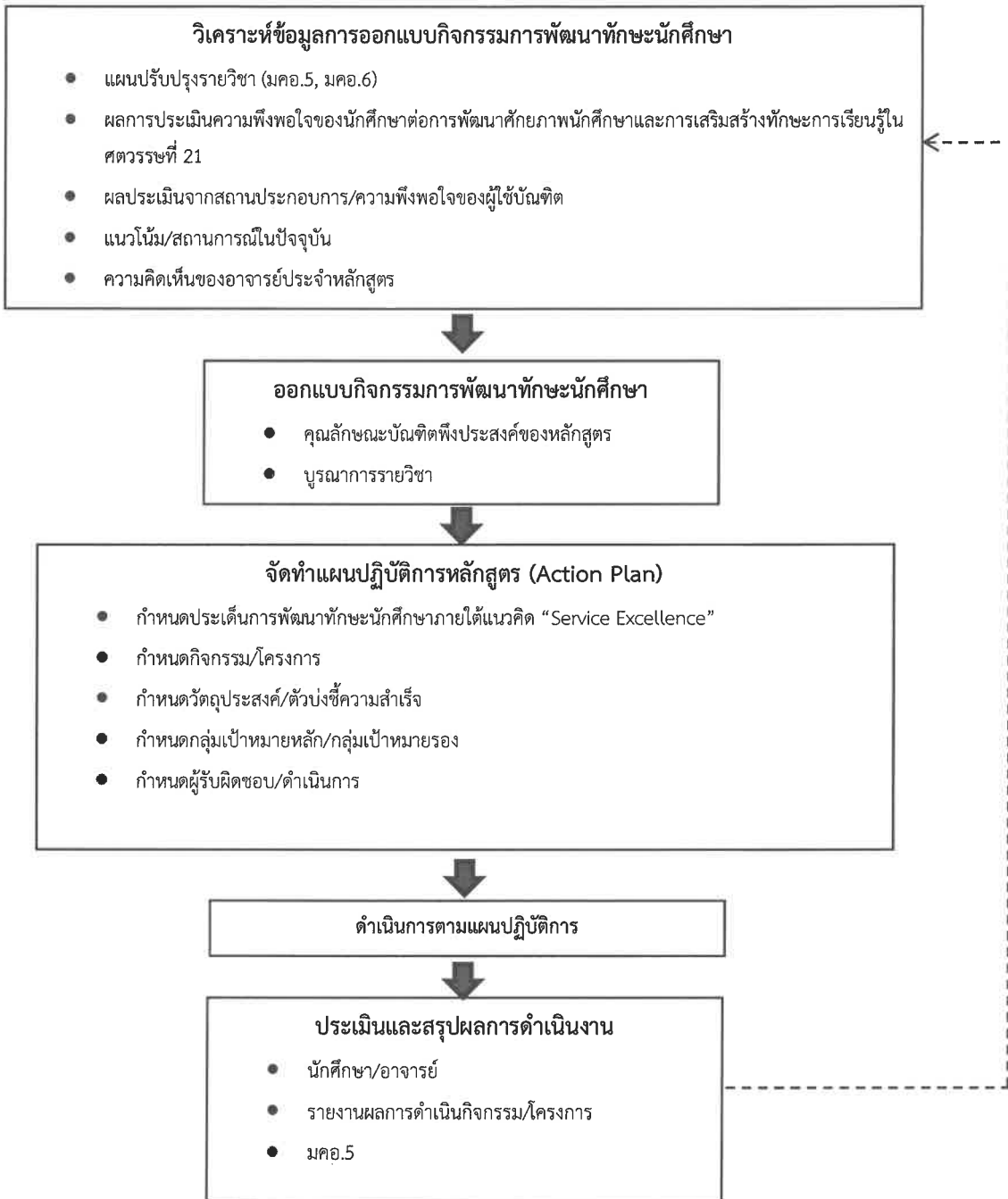
## 8. แนวทางที่พัฒนาในอนาคต

พัฒนาปรับปรุงกระบวนการพัฒนานักศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 9. มาตรฐานระบบงานที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี

แนวทางการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาและการเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ภายใต้แนวคิด Service Excellence ที่หลักสูตรได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และมีการปรับปรุง/พัฒนาจากผลการประเมิน คุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานที่สร้างผลสัมฤทธิ์แก่นักศึกษา และตอบสนองต่อการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามภาพที่ 1 ดังนี้





ภาพที่ 1 ระบบ/กลไกการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาและการเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21  
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจบริการ

10. ภาคผนวก



**การอบรมเชิงปฏิบัติการ "การบริการสู่ความเป็นเลิศ  
SERVICE TREND/SERVICE INNOVATION"**

ในสัปดาห์ที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565  
เวลา 08.00-17.00 น.

ณ ห้องพิชญ์สัมพันธ์ (FMS101)  
อาคารคณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏจตุรดิตถ์




**การอบรมเชิงปฏิบัติการ**  
เทคนิคการอันหว่า ซึบผ้า ผู้กล้า สำหรับงานบริการ

**วันพุธที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2565**  
เวลา 09.00-13.00 น.  
ณ ห้องพิชญ์สัมพันธ์ (FMS101)

วิทยากร: อ.จรรยาพรพิชญ์ คุ้มมา (ภษว.ศบ.)

หลักสูตรอบรมเชิงปฏิบัติการ สาขาวิชาบริการสังคม  
ภาควิชาการบริการสังคม มหาวิทยาลัยราชภัฏจตุรดิตถ์




**โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ**  
**ทักษะด้าน DIGITAL LITERACY**

**วันพุธที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2565**  
เวลา 13.00 - 15.00 น.

ณ ห้องพิชญ์สัมพันธ์ (FMS101) ชั้น  
อาคารคณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏจตุรดิตถ์

วิทยากร  
คุณสุวิภา ชัยวรรณธรรม  
และคณะทีมงาน




**การอบรมเชิงปฏิบัติการ**  
**"การบริการสู่ความยั่งยืน  
Growth Mindset / Sustainability"**

**วันเสาร์ที่ 5 มีนาคม พ.ศ. 2565**  
เวลา 08.00 - 17.00 น.  
ณ ห้องพิชญ์สัมพันธ์ (FMS 101)

อ.พลอดเชิด คุ้มมา  
อ.วันจักร์ วัฒนชัย

จัดโดย...หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการธุรกิจสัมพันธ์ คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏจตุรดิตถ์





## แบบฟอร์มแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice)

แนวปฏิบัติที่ดี เรื่อง การจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการจัดการศึกษา : สหกิจศึกษา

ชื่อผู้ส่งผลงาน / รายชื่อคณะทำงาน

- 1) นางสาวปรารัตน์ สุขดี

สังกัด / หน่วยงาน คณะวิทยาการจัดการ

ประเภทผลงาน

- 1) ประเภทการจัดการความรู้ ด้านการเรียนการสอน
- 2) ประเภทการจัดการความรู้ ด้านงานวิจัย/งานสร้างสรรค์
- 3) ประเภทการจัดการความรู้ ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม
- 4) ประเภทการจัดการความรู้ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
- 5) ประเภทการจัดการความรู้ ด้านการพัฒนากระบวนการทำงาน

### 1.บทสรุปโครงการ

ในมุมมองผู้รับผิดชอบกลุ่มงานจัดการความรู้ของคณะวิทยาการจัดการ ได้รับมอบหมายให้จัดโครงการจัดการความรู้ในแต่ละปี งานจัดการความรู้ของคณะ มีหน้าที่เสาะแสวงหาองค์ความรู้ที่ฝังในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) โดยการสอบถามผู้บริหาร ประธานหลักสูตร เกี่ยวกับประเด็นในการจัดการศึกษาที่โดดเด่นของคณะ จึงเป็นที่มาของประเด็นการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการจัดการศึกษา : สหกิจศึกษา ในปีการศึกษา 2563 - 2564

ในการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการจัดการศึกษาของคณะ จัดเป็น 2 เฟส ระยะเวลา 2 ปี

ปีที่ 1 จากข่าวประชาสัมพันธ์ของคณะวิทยาการจัดการพบว่า คณะ หลักสูตร อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการงานสหกิจศึกษา และโครงการสหกิจศึกษาได้รับรางวัลจากการเข้าร่วมประกวดมากมาย จึงเป็นที่มาของการเสาะแสวงหากระบวนการทำงานที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ประสบความสำเร็จ

งานจัดการความรู้ของคณะจึงจัดโครงการจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการการศึกษาแบบบูรณาการกับการทำงาน ประจำปีงบประมาณ 2564 เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีของการจัดการการศึกษาแบบบูรณาการกับการทำงานของแต่ละหลักสูตร เพื่อถอดบทเรียนกระบวนการทำงานการจัดการศึกษาแบบบูรณาการกับการทำงาน

ปีที่ 2 เมื่องานจัดการความรู้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการที่ทำให้ประสบความสำเร็จแล้ว แต่ยังขาดคู่มือในการทำงาน งานจัดการความรู้จัดกระบวนการหาผู้รู้ผู้ชำนาญในงานนั้น ๆ มาจัดกระบวนการเพื่อสร้างคู่มือ จึงจัดโครงการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาคู่มือและรายงานการปฏิบัติงานคุณภาพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

## 2. ที่มาและความสำคัญของโครงการ

โครงการการจัดการความรู้ของคณะวิทยาการจัดการ จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการจัดการศึกษา การบริหารจัดการ การบริการวิชาการ การวิจัยของคณะ ในการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล ทั้งอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนของคณะวิทยาการจัดการ ซึ่งในการจัดโครงการครั้งนี้มุ่งเน้นนำองค์ความรู้ด้านการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการกับการทำงานที่ได้รับมาปรับใช้ในการจัดการเรียนการสอน และสามารถตอบตัวชี้วัดของคณะวิทยาการจัดการและมหาวิทยาลัย เป็นการพัฒนาระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนานักศึกษาและการดำเนินงานจัดการศึกษาของคณะวิทยาการจัดการ

จากการเสาะแสวงหาประเด็นในการนำมาจัดการความรู้พบว่า คณะวิทยาการจัดการมีผลการดำเนินงานโครงการสหกิจศึกษาในปีการศึกษา 2562-2563 ที่ผ่านมา หลักสูตรของคณะวิทยาการจัดการได้ส่งนักศึกษาเข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษาและเข้าร่วมการประกวดแข่งขันได้รับรางวัลในระดับมหาวิทยาลัยและระดับภูมิภาคจำนวนมาก เพื่อเป็นการสกัดองค์ความรู้ในการจัดการการศึกษาแบบบูรณาการกับการทำงานของคณะ จึงเกิดโครงการการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการจัดการศึกษา : สหกิจศึกษา

ในปีที่ 1 โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการการศึกษาแบบบูรณาการกับการทำงาน ประจำปีงบประมาณ 2564

ในปีที่ 2 โครงการการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาคู่มือและรายงานการปฏิบัติงานคุณภาพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

## 3. วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อส่งเสริมกระบวนการจัดการความรู้การจัดการสหกิจศึกษาและการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ

## 4. เป้าหมายของโครงการ

4.1 กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง คือ ผู้บริหาร คณาจารย์คณะวิทยาการจัดการ และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง จำนวน 50 คน

4.2 กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

4.2.1 ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการจัดการศึกษา : สหกิจศึกษา

4.2.2 ได้คู่มือและรายงานการปฏิบัติงานคุณภาพนักศึกษาสหกิจศึกษา

## 5. การดำเนินการโครงการตามหลัก PDCA

ในการจัดการความรู้ของคณะวิทยาการจัดการ ได้นำกระบวนการ PDCA มาใช้ในการดำเนินงานดังนี้

### 5.1 ขั้นวางแผน (P)

งานจัดการความรู้ ต้องมาวางแผนว่า ในแต่ละปี มีการจัดการศึกษาด้านไหนที่เราต้องการจะรู้ นำมาวางแผนและกำหนดประเด็นที่สนใจ เช่น เรื่องการจัดการศึกษา เรื่องของการวิจัย เรื่องของการบริการวิชาการ เป็นต้น ซึ่งในที่นี้ผู้บริหาร ประธานหลักสูตร มีความคิดเห็นว่า ควรนำผลงานที่โดดเด่นของคณะมาถอดบทเรียน

ปีที่ 1 เป้าหมายของการจัดการความรู้คือ การจัดการศึกษาของสหกิจศึกษาของคณะ โดยมีการประชุมผู้บริหารแล้วได้แผนงานจัดการความรู้ โดยจัดโครงการถอดองค์ความรู้หาแนวปฏิบัติที่ดีของงานสหกิจศึกษา โดยในปีแรกได้แนวทางกระบวนการของหลักสูตร

ปีที่ 2 ได้คู่มือการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ซึ่งในการจัดงานแต่ละกิจกรรมมีการวางแผนกำหนดแนวทาง กลุ่มเป้าหมาย ผู้เข้าร่วมโครงการแต่ละครั้ง อย่างชัดเจน

ปัญหาและอุปสรรค

- การจัดกิจกรรมต้องทำวางแผนสำรวจหาวันที่จัดงานและประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า เนื่องจากอาจารย์มีภารกิจในด้านต่าง ๆ มาก ส่งผลให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมในแต่ละครั้งอาจจะไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

### 5.2 ขั้นดำเนินการ (D)

ในปีที่ 1 งานจัดการความรู้มีการจัดกิจกรรม 3 ครั้ง

ครั้งที่ 1 วันที่ 23-26 พฤศจิกายน 2563 โครงการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ : การจัดทำแผนพัฒนาตนเองรายบุคคล (Individual Development Plan) และแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ณ ออมรพันธ์วิลลารี สอร์ท จังหวัดระยอง และมิลาโคโครีรีสอร์ท จังหวัดระยอง

กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้เกี่ยวข้องในกลุ่มงานการจัดการความรู้ (รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษา หัวหน้างานการจัดการความรู้ และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง

ครั้งที่ 2 วันที่ 23 มิถุนายน 2564 ณ ห้อง FMS 314 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดการศึกษาสหกิจศึกษาและการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน (Cooperative and Work Integrated Education : CWIE) เพื่อถอดบทเรียนหาต้นแบบแนวปฏิบัติที่ดี สำหรับนำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนของคณะวิทยาการจัดการ

กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้บริหาร ประธานหลักสูตร ตัวแทนหลักสูตรละ 2 ท่าน หัวหน้างานการจัดการความรู้ และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง

ครั้งที่ 3 วันที่ 14 กรกฎาคม 2564 ณ ห้องประชุมพิชัยสัมมนา (FMS101) ประชุมถ่ายทอดองค์ความรู้ในการประชุมบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ ครั้งที่ 2/2564

กลุ่มเป้าหมายคือ อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 50 คน และบุคลากรสายสนับสนุนผู้เกี่ยวข้อง จำนวน 3 คน

ในปีที่ 2 กลุ่มงานจัดการความรู้คณะวิทยาการจัดการได้จัดโครงการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาคู่มือและรายงานการปฏิบัติงานคุณภาพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ มีการจัดกิจกรรม 3 ครั้ง

ครั้งที่ 1 จัดกิจกรรมการพัฒนาโครงร่างคู่มือและรายงานการปฏิบัติงานคุณภาพ คณะวิทยาการจัดการ เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2564 เวลา 13.00 – 16.30 น. ณ ห้องประชุมพิชัยสัมมนา FMS101

- เพื่อพัฒนา (ร่าง) คู่มือประกอบการทำรายงานการปฏิบัติงานคุณภาพใช้ในการเรียนการสอนวิชาการ เตรียมฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และวิชาสหกิจศึกษา โดยคณะผู้บริหาร ประธานหลักสูตร และตัวแทนหลักสูตร

กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้บริหาร ประธานหลักสูตร ตัวแทนหลักสูตร และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน

ครั้งที่ 2 จัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การพัฒนาโครงร่างคู่มือและรายงานการปฏิบัติงานคุณภาพ คณะวิทยาการจัดการ เมื่อวันที่ 29 ธันวาคม เวลา 13.00 – 16.30 น. ณ ห้องประชุมพิชัยสัมมนา FMS101

- เพื่อถอดบทเรียนเรื่องเล่าความสำเร็จ แนวคิดการพัฒนาคู่มือและรายงานการปฏิบัติงานคุณภาพ

- เพื่อ นำเสนอ (ร่าง) คู่มือและรายงานการปฏิบัติงานคุณภาพ คณะวิทยาการจัดการ

- เพื่อรับการฟังข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ โดย อาจารย์สารัลย์ กระจง ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาคุณภาพการศึกษานูรณาการกับการทำงาน

กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้บริหาร ประธานหลักสูตร ตัวแทนหลักสูตร และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน

ครั้งที่ 3 จัดกิจกรรมประชุมชี้แจงคณาจารย์คณะวิทยาการจัดการ เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2565 เวลา 13.00 – 16.30 น. ผ่านระบบ Zoom Meeting Online

- เพื่อนำเสนอแนวนโยบายและแนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาของคณะวิทยาการจัดการ รวมถึงชี้แจงคู่มือและรายงานการปฏิบัติงานคุณภาพ คณะวิทยาการจัดการ

กลุ่มเป้าหมายคือ อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 50 คน และบุคลากรสายสนับสนุนผู้เกี่ยวข้อง จำนวน 3 คน

ปัญหาและอุปสรรค

- อาจารย์ผู้เข้าร่วมโครงการมีกิจกรรมอื่น ๆ ของคณะ/มหาวิทยาลัย ที่ต้องเข้าร่วมในช่วงวันเวลาเดียวกัน จึงทำให้จัดกิจกรรมได้ล่าช้ากว่ากำหนด

### 5.3 ขึ้นติดตามประเมินผล (C)

ในการจัดกิจกรรมแต่ละครั้ง สามารถได้รับผลผลิตเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้

ในปีที่ 1 งานจัดการความรู้มีการจัดกิจกรรม 3 ครั้ง

ครั้งที่ 1 วันที่ 23-26 พฤศจิกายน 2563 โครงการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ : การจัดทำแผนพัฒนาตนเองรายบุคคล (Individual Development Plan) และแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ณ อมรพันธ์วิลลารี สอร์ท จังหวัดระยอง และมีล่าโคไคร์สปอร์ต จังหวัดระยอง

#### วิธีการวัดและการประเมิน

- ได้ประเด็นในการจัดการความรู้ของคุณะ

ครั้งที่ 2 วันที่ 23 มิถุนายน 2564 ณ ห้อง FMS 314 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์ ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดการศึกษาสหกิจศึกษาและการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน (Cooperative and Work Integrated Education : CWIE) เพื่อถอดบทเรียนหาต้นแบบแนวปฏิบัติที่ดี สำหรับนำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนของคณะวิทยาการจัดการ

#### วิธีการวัดและการประเมิน

- ถอดบทเรียนหาแนวทางความสำเร็จของการจัดการศึกษา : สหกิจศึกษา ที่ได้รับรางวัล

ครั้งที่ 3 วันที่ 14 กรกฎาคม 2564 ณ ห้องประชุมพิชัยสัมมนา (FMS101) ประชุมถ่ายทอดองค์ความรู้ในการประชุมบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ ครั้งที่ 2/2564

#### วิธีการวัดและการประเมิน

- อาจารย์เข้าร่วมกับรับฟังการถ่ายทอดองค์ความรู้ แล้วสามารถนำไปปรับใช้ในกระบวนการจัดการเรียนการสอน

ในปีที่ 2 กลุ่มงานจัดการความรู้คณะวิทยาการจัดการได้จัดโครงการการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาฝีมือและรายงานการปฏิบัติงานคุณภาพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์ มีการจัดกิจกรรม 3 ครั้ง

ครั้งที่ 1 จัดกิจกรรมการพัฒนาโครงร่างคู่มือและรายงานการปฏิบัติงานคุณภาพ คณะวิทยาการจัดการ เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2564 เวลา 13.00 – 16.30 น. ณ ห้องประชุมพิชัยสัมมนา FMS101

วิธีการวัดและการประเมิน ทำการสื่อสารทำความเข้าใจ ให้ประธานหลักสูตรและตัวแทนหลักสูตรที่เข้าร่วมโครงการ มีส่วนร่วมในการพัฒนา (ร่าง) คู่มือและรายงานการปฏิบัติงานคุณภาพ คณะวิทยาการจัดการ

ครั้งที่ 2 จัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การพัฒนาโครงร่างคู่มือและรายงานการปฏิบัติงานคุณภาพ คณะวิทยาการจัดการ เมื่อวันที่ 29 ธันวาคม เวลา 13.00 – 16.30 น. ณ ห้องประชุมพิชัยสัมมนา FMS101

#### วิธีการวัดและการประเมิน



- โดยการสอบถามกับผู้ดำเนินการ Tacit Knowledge และรับฟังข้อเสนอแนะจาก อาจารย์สาร์ลย์ กระจง ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ มาช่วยตรวจสอบการพัฒนาร่างคู่มือและ รายงานการปฏิบัติงานคุณภาพ คณะวิทยาการจัดการ

ครั้งที่ 3 จัดกิจกรรมประชุมชี้แจงคณาจารย์คณะวิทยาการจัดการ เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2565 เวลา 13.00 – 16.30 น. ผ่านระบบ Zoom Meeting Online

วิธีการวัดและการประเมิน ในรายวิชาเตรียมฝึกสหกิจศึกษา อาจารย์ได้นำคู่มือไปใช้จริง ซึ่งในปีที่ 2 กำลังดำเนินการนำคู่มือไปใช้ในรายวิชาเตรียมฝึกสหกิจศึกษา

#### 5.4 ขั้นปรับปรุง (A)

ประเด็นที่ควรพัฒนาปรับปรุง

1. การติดตามผลการนำคู่มือไปใช้ในรายวิชาเตรียมฝึกกับนักศึกษาที่ต้องปฏิบัติงานสหกิจศึกษาจริงในภาคเรียนถัดไป มีการนำคู่มือไปใช้แล้วเกิดผลลัพธ์ในการจัดการศึกษาเป็นอย่างไร
2. ควรทดลองใช้คู่มือและรายงานผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในภาคเรียนที่ 1/2565 เนื่องจากในภาคเรียนปัจจุบันมีรายวิชาเตรียมสหกิจศึกษาที่เปิดสอนจำนวนน้อย
3. ช่วงระยะเวลาในการพัฒนาร่างคู่มือและรายงานผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

แต่ทั้งนี้ งานจัดการความรู้จะไม่นำเสนอถึงคู่มือและรายงานคุณภาพการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาของ คณะ เนื่องจากในตัวคู่มือเป็นเนื้อหารายละเอียดในการดำเนินงานตามกิจกรรมที่ได้ดำเนินการ ซึ่งในกลุ่มงานจัดการความรู้เป็นเพียงผู้สนับสนุนให้เกิดการรวบรวมองค์ความรู้ของหน่วยงาน

#### 6. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

การดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ ปีการศึกษา 2563 – 2564

มีรายละเอียดของแผนการจัดการความรู้ กิจกรรม ตัวชี้วัด เป้าหมาย และผลการดำเนินงาน ดังนี้

1. ประเด็นการจัดการความรู้ ด้านผลิตบัณฑิต

คณะวิทยาการจัดการ ได้เลือกประเด็นการจัดการความรู้ ด้านการผลิตบัณฑิตในประเด็น เรื่อง การจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการจัดการศึกษา : สหกิจ

2. เป้าหมายการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ด้านผลิตบัณฑิต ประเด็นเรื่อง การจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการจัดการศึกษา : สหกิจ มีเป้าหมาย ดังนี้

ปีที่ 1 เพื่อได้แนวปฏิบัติที่ดีในการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการจัดการศึกษา : สหกิจศึกษา

ปีที่ 2 เพื่อได้คู่มือและรายงานการปฏิบัติงานคุณภาพนักศึกษาสหกิจศึกษาของคณะวิทยาการจัดการ

### 3. ความสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

การจัดการความรู้ด้านผลิตบัณฑิต ประเด็น เรื่อง การจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการจัดการศึกษา : สหกิจศึกษา สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาพันธกิจหลักเพื่อขับเคลื่อนสู่การเป็นมหาวิทยาลัยพันธกิจสัมพันธ์

### 4. บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย

ด้านการผลิตบัณฑิต ประเด็นเรื่อง การจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการจัดการศึกษา : สหกิจ บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้บริหาร ประธานหลักสูตร อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง

### 5. กิจกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากผู้มีประสบการณ์ตรง ดังนี้

ด้านการผลิตบัณฑิต ประเด็นเรื่อง การจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการจัดการศึกษา : สหกิจ

ในปีที่ 1 แผนการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการจัดการศึกษา : สหกิจศึกษา

ครั้งที่ 1 โครงการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ : การจัดทำแผนพัฒนาตนเองรายบุคคล (Individual Development Plan) และแผนปฏิบัติการ (Action Plan) เมื่อวันที่ 23-26 พฤศจิกายน 2563 ณ ออมรินทร์วิลลา รีสอร์ท จังหวัดระยอง และมีล่าโคโครีสอร์ท จังหวัดระยอง มีการแบ่งกลุ่มตามภารกิจของหน่วยงาน ในส่วนของกลุ่มงานการจัดการความรู้มีการหารือกันเพื่อกำหนดประเด็น แนวทาง แผนงานการจัดการความรู้ของปีการศึกษา 2563

ครั้งที่ 2 จัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการการศึกษาแบบบูรณาการกับการทำงาน ประจำปีงบประมาณ 2564 เมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2564 ณ ห้อง FMS 314 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดการศึกษาสหกิจศึกษาและการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน (Cooperative and Work Integrated Education : CWIE) เพื่อถอดบทเรียนหาต้นแบบแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อนำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนของคณะวิทยาการจัดการ

ครั้งที่ 3 ในคราวการประชุมบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ ครั้งที่ 2/2564 วันที่ 14 กรกฎาคม 2564 ณ ห้องประชุมพิชัยสัมพันธ์ (FMS101) ได้นำองค์ความรู้ที่ได้รับมาถ่ายทอดองค์ความรู้แนวปฏิบัติที่ดี

ในปีที่ 2 กลุ่มงานจัดการความรู้คณะวิทยาการจัดการได้จัดโครงการการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาฝีมือและรายงานการปฏิบัติงานคุณภาพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ มีการจัดกิจกรรม 3 ครั้ง

ครั้งที่ 1 จัดกิจกรรมการพัฒนาโครงร่างคู่มือและรายงานการปฏิบัติงานคุณภาพ คณะวิทยาการจัดการ เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2564 เวลา 13.00 – 16.30 น. ณ ห้องประชุมพิชัยสัมพันธ์ FMS101

- เพื่อพัฒนา (ร่าง) คู่มือประกอบการทำรายงานการปฏิบัติงานคุณภาพใช้ในการเรียนการสอนวิชาการเตรียมฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และวิชาสหกิจศึกษา โดยคณะผู้บริหาร ประธานหลักสูตร และตัวแทนหลักสูตร

ครั้งที่ 2 จัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การพัฒนาโครงสร้างคู่มือและรายงานการปฏิบัติงานคุณภาพ คณะวิทยาการจัดการ เมื่อวันที่ 29 ธันวาคม เวลา 13.00 – 16.30 น. ณ ห้องประชุมพิชัยสัมพันธ์ FMS101

- เพื่อถอดบทเรียนเรื่องเล่าความสำเร็จ แนวคิดการพัฒนาคู่มือและรายงานการปฏิบัติงานคุณภาพ

- เพื่อ นำเสนอ (ร่าง) คู่มือและรายงานการปฏิบัติงานคุณภาพ คณะวิทยาการจัดการ

- เพื่อรับการฟังข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ โดย อาจารย์สารัลย์ กระจง ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาคุณภาพการศึกษาบูรณาการกับการทำงาน

ครั้งที่ 3 จัดกิจกรรมประชุมชี้แจงคณาจารย์คณะวิทยาการจัดการ เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2565 เวลา 13.00 – 16.30 น. ผ่านระบบ Zoom Meeting Online

- เพื่อนำเสนอแนวนโยบายและแนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาของคณะวิทยาการจัดการ รวมถึงชี้แจงคู่มือและรายงานการปฏิบัติงานคุณภาพ คณะวิทยาการจัดการ

## 7. ข้อปัจจัยเกื้อหนุนให้เกิดความสำเร็จ

1. ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร ซึ่งผู้บริหารในองค์กรควรมีความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญ รวมทั้งประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้

2. มีเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่ชัดเจน ซึ่งเป้าหมายนี้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของคณะและมหาวิทยาลัย

3. มีวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ภายในหน่วยงาน

4. ได้รับความร่วมมือจากผู้บริหาร ประธานหลักสูตร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

5. มีการวัดผลของการจัดการความรู้ ซึ่งจะช่วยให้คณะทราบถึงสถานะ และความคืบหน้าของการจัดการความรู้ ทำให้สามารถทบทวนและปรับปรุงกลยุทธ์ รวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

6. มีการพัฒนาการจัดการความรู้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

## 8. แนวทางที่พัฒนาในอนาคต

ดำเนินการทดลองใช้คู่มือและรายงานการปฏิบัติงานคุณภาพ คณะวิทยาการจัดการ กรณีที่นักศึกษาไม่สามารถจัดทำโครงงานคุณภาพได้ เพื่อส่งเสริมคุณภาพการจัดการศึกษาของคณะต่อไป

## 9. มาตรฐานระบบงานที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี

ในการดำเนินงานนำมาตรฐานของการจัดการความรู้มาสนับสนุนการจัดโครงการสนับสนุนการจัดการศึกษาของคณะ มีแนวปฏิบัติที่ดี

กระบวนการที่ 1 มีการการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจองค์กรความรู้เรื่องนี้

กระบวนการที่ 2 ถอดบทเรียนให้ COP (ชุมชนนักปฏิบัติ : กลุ่มบุคคลที่มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นกลุ่มบุคคลที่มีองค์ความรู้มีความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ) บุคคลที่เกี่ยวข้อง มาช่วยกันถอดบทเรียน

กระบวนการที่ 3 การนำไปใช้ประโยชน์

กระบวนการที่ 4 มีการตรวจสอบและนำไปปรับปรุงแก้ไข

กลุ่มงานจัดการความรู้ของคณะวิทยาการจัดการ ดำเนินการในการจัดโครงการจัดการความรู้ในปีที่ 1 และปีที่ 2 ตามมาตรฐานของกระบวนการของ KM โดยอาจมีการทำซ้ำในประเด็นอื่น ๆ เรื่องอื่น ๆ ที่เราสนใจได้ ทั้งนี้ ในการกำหนดประเด็นในการจัดการความรู้ของแต่ละปี เป็นการแสวงหาองค์ความรู้จากการหารือของผู้บริหารและประธานหลักสูตรให้ดำเนินการจัดการความรู้ที่ให้กลุ่มงานจัดการความรู้ของคณะ จัดโครงการจัดการความรู้แนวปฏิบัติที่ดีของงานสหกิจศึกษา

จุดเด่นของการปฏิบัติงานคือ

1. ได้แนวปฏิบัติที่ดีในแต่ละประเด็นที่สนใจขององค์กร
2. ผลลัพธ์ของโครงการที่เป็นรูปธรรมสามารถนำไปปฏิบัติได้
3. ช่วยประหยัดงบประมาณในการดำเนินโครงการของหน่วยงาน

งบประมาณที่ได้รับจัดสรร	ปีที่ 1 (ปี 2564)	ปีที่ 2 (ปี 2565)
งานจัดการความรู้	10,000 บาท	15,000 บาท

เนื่องจากในปี 2565 ศูนย์พัฒนาคุณภาพการศึกษาบูรณาการกับการทำงาน สามารถให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเสนอขอรับเงินสนับสนุนงบประมาณในการจัดโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา บูรณาการกับการทำงานได้

งานจัดการความรู้ของคณะ จึงเสนอโครงการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาคู่มือและรายงานการปฏิบัติงาน คุณภาพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ทำให้สามารถประหยัดงบประมาณในการบริหารงานคณะได้

สิ่งที่เป็น Best Practice

1. ผลลัพธ์ตามเป้าหมาย
2. บทเรียนความสำเร็จ (แนวปฏิบัติที่ดี, คู่มือการปฏิบัติงาน)
3. KM มีหัวใจหลักคือ ให้ได้องค์ความรู้ที่ชัดเจนในตัวบุคคลที่นำมาถ่ายทอดเป็นลายลักษณ์อักษรได้
4. มีความเชื่อมั่นในกระบวนการจัดการความรู้ ไม่ว่าจะต้องการทราบประเด็นใด เมื่อนำกระบวนการจัดการความรู้มาดำเนินการจะสามารถถอดบทเรียนของงานนั้น ๆ ได้สำเร็จ เช่น

- ต้องการรู้เรื่องนี้ วิทยากรคนไหนเก่ง อาจารย์คนไหนเก่ง ก็ติดต่อหาบหามาให้มาถ่ายทอดองค์ความรู้
- หลังจากนั้นเข้ามาสู่กระบวนการจัดเวทีถอดบทเรียน
- ความสำเร็จของงานจัดการความรู้อยู่ที่ไหน คือ คุณได้คู่มือการปฏิบัติงาน คุณได้แนวปฏิบัติที่ดี

10. ภาคผนวก เป็นภาพกิจกรรมที่ดำเนินการพร้อมคำอธิบายได้ภาพทุกภาพ

.....

.....