

เอกสารวิชาการ 1/2553  
สำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



สำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Office of Quality Assurance Kasetsart University

ชั้น 9 อาคารสารนิเทศ 50 ปี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

โทรศัพท์ 0 2942 8299 (สายตรง), 0 2942 8200 ภายใน 4920 - 24 โทรสาร 0 2942 8299 ต่อ 108

Home Page : <http://www.qa.ku.ac.th> e-mail : [qa@ku.ac.th](mailto:qa@ku.ac.th)

## คำนำ

จากนโยบายที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์จัด “โครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 3” ขึ้น ถือเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันระบบคุณภาพทางการศึกษาให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีร่วมกันระหว่างหน่วยงานและบุคลากร ซึ่งก่อให้เกิดการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรเรียนรู้ จากการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงานหรือตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ หรือสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้รับ ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้หน่วยงานมีความสามารถในการพัฒนาหรือแข่งขันได้สูงสุด และถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญส่วนหนึ่งที่จะช่วยในการผลักดันให้มหาวิทยาลัยมุ่งไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ ตลอดจนเป็นการยกย่องหน่วยงานที่เกิดผลสำเร็จจากการดำเนินงาน จากการประกันคุณภาพให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษากันเป็นแบบอย่างแก่หน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาอื่น และเป็นการสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากรของหน่วยงานในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

สำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงได้จัดทำเอกสารรวบรวมผลงานของหน่วยงาน คณะบุคคล หรือบุคคล ที่มีผลดำเนินงานที่มีคุณภาพ มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพ หรือมีแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อเป็นข้อมูลในการประกาศเกียรติคุณ และเสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่หน่วยงาน คณะบุคคล หรือบุคคล รวมทั้งสร้างแรงจูงใจให้หน่วยงานต่างๆ เกิดความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน ให้ดียิ่งขึ้น ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและดียิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียดผลงานที่มีคุณภาพในหนังสือเล่มนี้

ในการนี้ สำนักประกันคุณภาพ ขอขอบคุณ คณะกรรมการประจำสำนักประกันคุณภาพ ซึ่งทำหน้าที่อย่างหนักในการคัดกรองผลงานเบื้องต้น และขอขอบคุณ ศาสตราจารย์ ดร.กำพล อดุลวิทย์ นายกศภาค มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ คุณธีรพงษ์ ตั้งธีระสุนันท์ กรรมการสภามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผู้ทรงคุณวุฒิ และ คุณพูลสวัสดิ์ เผ่าประพันธ์ รองกรรมการผู้จัดการบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ที่ให้เกียรติเป็นคณะกรรมการพิจารณาตัดสินรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 3 รวมทั้งหน่วยงาน คณะบุคคล และบุคคล ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในส่งผลงานเข้าร่วมโครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในครั้งนี้

สำนักประกันคุณภาพ

มกราคม 2553

## สารบัญ

	หน้า
ความเป็นมา.....	1
แนวทางการดำเนินงาน.....	3
การพิจารณาให้รางวัล.....	5
ผลการพิจารณารางวัล.....	7
ประเภทหน่วยงานคุณภาพ (รางวัลดีเยี่ยม).....	9
▪ คณะวิศวกรรมศาสตร์.....	10
▪ คณะวิทยาศาสตร์.....	11
▪ สำนักหอสมุด.....	12
ประเภทรายองค์ประกอบคุณภาพ (รางวัลดีเยี่ยม).....	13
▪ องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย โดย คณะวิทยาศาสตร์.....	14
▪ องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ โดย คณะวิศวกรรมศาสตร์.....	21
▪ องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก โดย สถาบันคั้นคว้าและพัฒนาระบบนิเวศเกษตร.....	28
▪ องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ โดย สำนักหอสมุด.....	33
ประเภทคุณภาพการให้บริการ/แนวปฏิบัติที่ดี (รางวัลดีเยี่ยม).....	39
▪ Research Information Warehouse โดย ฝ่ายสารสนเทศงานวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.....	40
▪ บริการ Video On Demand เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดย สำนักหอสมุด.....	49
▪ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย โดย บัณฑิตวิทยาลัย.....	56
▪ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ : การออกไปสำคัญทางการศึกษา โดย สำนักทะเบียนและประมวลผล.....	61
▪ ลดปัญหางานบริการเตรียมเอกสารนิตยสารเข้าชื่อ โดย สถานพยาบาล สำนักงานอธิการบดี.....	64
▪ การรับ-จ่ายเงินโครงการพัฒนาวิชาการผ่านสำนักงานบริการวิชาการ โดย สำนักงานบริการวิชาการ.....	69
▪ โครงการดิงค์ยกภาพบุคลากรในด้านต่างๆ โดย ภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล คณะวิศวกรรมศาสตร์.....	74
▪ ค่ายพัฒนาซอฟต์แวร์ในสภาพการทำงานร่วมแบบเปิดกว้าง (ค่ายทะเลชุ่ฟ้า) โดย ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์.....	78
▪ โครงการเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของนิสิตชั้นปีที่ 1 โดย ภาควิชาวิศวกรรมทรัพยากรน้ำ คณะวิศวกรรมศาสตร์.....	82

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
■ โครงการยกระดับคุณภาพนิสิตแรกเข้าระดับปริญญาตรี โดย ภาควิชาวิศวกรรมเคมี คณะวิศวกรรมศาสตร์.....	85
■ กระบวนการส่งเสริมคุณภาพบัณฑิต โดย คณะเกษตร.....	89
■ การเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในวิชาหลักการตลาดเกษตร : โครงการประกวดแผนการ ตลาดสินค้าเกษตรและอาหาร โดย คณะเศรษฐศาสตร์.....	94
<b>ประเภทคุณภาพการให้บริการ/แนวปฏิบัติที่ดี (รางวัลดีมาก).....</b>	<b>101</b>
■ เสริมสร้างระบบทำงาน PDCA สำหรับกิจกรรมพัฒนานิสิต โดย คณะศึกษาศาสตร์.....	102
■ บริการจองห้องประชุมในรูปแบบออนไลน์ โดย สำนักหอสมุด.....	108
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>113</b>
■ ภาคผนวกที่ 1 ภาพกิจกรรมโครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 3.....	114

## ❖ หลักการและเหตุผล

การที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์จะก้าวเข้าสู่มาตรฐานสากลได้ มีปัจจัยหลายประการที่ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงในหลายๆ ด้าน ซึ่งระบบการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งที่มีส่วนผลักดันและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จากนโยบายการจัดโครงการรางวัลคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่เริ่มเป็นครั้งแรกในปี 2550 ซึ่งมีหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ สำหรับครั้งที่ 2 จัดในปี 2551 มีหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพ ได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ สถาบันค้นคว้าและพัฒนากระบวนการผลิต ภาควิชาวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม คณะวิศวกรรมศาสตร์ และจัดต่อเนื่องในปี 2552 เป็นครั้งที่ 3 เพื่อเป็นกลไกสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยผลักดันระบบคุณภาพทางการศึกษาให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยทุกหน่วยงานให้ความสำคัญและบุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง สามารถค้นพบแนวทางการปฏิบัติที่ดีภายในองค์กรที่สร้างคุณค่าจากการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และนำไปสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ร่วมกันให้เกิดองค์การแห่งการเรียนรู้ สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย ก.พ.ร. และ สมศ. ตามตัวชี้วัดเรื่อง ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งต้องจัดให้มีการประเมินผลลัพธ์ของระบบประกันคุณภาพจากทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัย โดยใช้ข้อมูลเพื่อยกย่องหน่วยงานที่เกิดผลสำเร็จจากการดำเนินงานจากการประกันคุณภาพให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษานเป็นแบบอย่างแก่หน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาอื่น เพื่อเป็นแรงผลักดันให้เกิดการพัฒนาที่มุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ที่เห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด และมอบรางวัลคุณภาพ ประกาศนียบัตรและโล่ เพื่อประกาศเกียรติคุณยกย่องในวันขอบคุนบุคลากรที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น ซึ่งเป็นการสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากรของหน่วยงานในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

สำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงเห็นความสำคัญในการจัด “โครงการรางวัลคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 3” ขึ้น เพื่อเป็นแรงผลักดันให้เกิดการพัฒนาที่มุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ที่เห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อเป็นกลไกกระตุ้นให้หน่วยงานและบุคลากรเห็นความสำคัญและมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
2. เพื่อเป็นกลไกนำไปสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์เพื่อก้าวสู่การปฏิบัติที่เป็นเลิศ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการองค์ความรู้
3. เพื่อสนับสนุนการนำแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานที่ได้รับรางวัลไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน
4. เพื่อยกย่องหน่วยงานที่เกิดผลสำเร็จจากการดำเนินงานจากการประกันคุณภาพให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษานเป็นแบบอย่างแก่หน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาอื่น

5. เพื่อเป็นแนวทางและเตรียมการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินผลลัพท์ไปใช้ประโยชน์ในการทบทวนนโยบายการศึกษา แนวทางการจัดการศึกษา และระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยในอนาคต ซึ่งเป็นการสร้างมาตรฐานการดำเนินงานที่ดีทั่วทั้งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

# แนวทางการดำเนินงาน

## ❖ แนวทางการดำเนินงาน

การดำเนินงานโครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 3 เป็นกลไกที่กระตุ้นให้หน่วยงานและบุคลากรเห็นความสำคัญและมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำเสนอกระบวนการการให้บริการที่มีคุณภาพ หรือเป็นแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานและบุคลากร มาพิจารณากลับกรองเพื่อคัดเลือกและพิจารณาตัดสินการให้รางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยมอบรางวัลคุณภาพประกาศนียบัตรและโล่ เพื่อประกาศเกียรติคุณยกย่องในวันขอบคุณบุคลากรที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น ซึ่งสำนักประกันคุณภาพ ได้ดำเนินการจัดโครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ตั้งแต่ปี 2550

สำหรับปี 2552 ซึ่งจัดเป็นครั้งที่ 3 คณะกรรมการประจำสำนักประกันคุณภาพ ได้มีมติเห็นชอบให้กำหนดประเภทรางวัลเป็น 3 ประเภท ดังนี้

- **รางวัลหน่วยงานคุณภาพ** เป็นรางวัลที่พิจารณาผลการดำเนินงานเชื่อมโยงทุกองค์ประกอบคุณภาพในระดับหน่วยงานเทียบเท่าคณะวิชา โดยมีเงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

- (1) หน่วยงาน (เทียบเท่าคณะวิชา) เป็นผู้เสนอขอรับรางวัล
- (2) หน่วยงานจัดส่ง SAR ให้กับสำนักประกันคุณภาพตามกำหนดเวลา
- (3) หน่วยงานได้รับการประเมินคุณภาพภายในจากคณะกรรมการประเมิน และมีรายงานผลการประเมินเรียบร้อยแล้ว

- (4) มีผลการดำเนินงานตามดัชนีที่มหาวิทยาลัยกำหนดครบถ้วนทุกองค์ประกอบคุณภาพ

- **รางวัลรายองค์ประกอบคุณภาพ** เป็นรางวัลที่พิจารณาผลการดำเนินงานรายองค์ประกอบคุณภาพในระดับหน่วยงานเทียบเท่าคณะวิชา โดยมีเงื่อนไขการเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

- (1) เป็นองค์ประกอบคุณภาพด้านใดด้านหนึ่งตามภารกิจหลัก 4 ด้านของมหาวิทยาลัย ได้แก่ ด้านการเรียนการสอน ด้านวิจัย ด้านบริการวิชาการ หรือด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

- (2) หรือเป็นองค์ประกอบคุณภาพตามภารกิจหลัก ในกรณีที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนระดับสำนัก / สถาบัน

- **รางวัลคุณภาพการให้บริการ/แนวปฏิบัติที่ดี** เป็นรางวัลที่พิจารณาผลการดำเนินงานรายกระบวนการในหนึ่งหน่วยบริการ โดยมีเงื่อนไขการเสนอกระบวนการงานเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

- (1) หน่วยงานเป็นผู้เสนอขอรับรางวัล ทั้งนี้เสนอได้ตั้งแต่หน่วยงานระดับภาควิชาหรือเทียบเท่าเป็นอย่างต่ำ

- (2) หรือบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้เสนอขอรับรางวัล

(3) เป็นกระบวนการที่ทำให้บริการแก่ประชาชน หรือนิสิตหรือบุคลากรที่สามารถลดขั้นตอนหรือปรับปรุงแล้วรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการไว้ได้

(4) หรือเป็นการสร้างสรรค์งานบริการใหม่ สร้างสรรค์วิธีการทำงานในเรื่องขั้นตอนการทำงานหรือวิธีการปฏิบัติงานใหม่

(5) หรือนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในกระบวนการให้บริการที่สามารถลดเวลาและขั้นตอนอย่างเทียบพลัน

โดยมีรูปแบบการจัดทำข้อเสนอเพื่อขอรับรางวัลแต่ละประเภท ดังนี้

▪ **รางวัลหน่วยงานคุณภาพ** หน่วยงานระดับคณะ สำนัก และสถาบัน จัดทำข้อเสนอเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) แบบแสดงความจำนงขอรับรางวัล

(2) SAR ประจำปีการศึกษา 2551 (ให้ใช้เล่มที่ส่งให้สำนักประกันคุณภาพได้)

▪ **รางวัลรายนองค์ประกอบคุณภาพ** หน่วยงานระดับคณะ สำนัก และสถาบัน จัดทำข้อเสนอเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) รายงานผลการดำเนินงานเชิงปริมาณสำหรับองค์ประกอบคุณภาพที่หน่วยงานเสนอเพื่อขอรับรางวัล

(2) รายงานผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของแต่ละองค์ประกอบ

(3) รายงานการประเมินตนเอง (SAR) รายนองค์ประกอบตามดัชนีที่มหาวิทยาลัยกำหนด สำหรับข้อนี้ หน่วยงานไม่จำเป็นต้องจัดทำใหม่ สามารถสำเนาจาก SAR ประจำปีการศึกษา 2551 แบบมาได้โดยตรง

▪ **รางวัลคุณภาพการให้บริการ/แนวปฏิบัติที่ดี** หน่วยงาน/คณะบุคคล/บุคคล จัดทำข้อเสนอเพื่อขอรับรางวัล ดังนี้

(1) รายงานผลการดำเนินงานเชิงปริมาณ สำหรับกระบวนการที่เสนอเพื่อขอรับรางวัล

(2) รายงานผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพสำหรับกระบวนการที่เสนอเพื่อขอรับรางวัล



## ❖ การพิจารณาให้รางวัล

การพิจารณาให้รางวัล มีกรอบการพิจารณา 2 ส่วน จากคณะกรรมการประจำสำนักประกันคุณภาพ และ คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ มีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

### 1. เกณฑ์มาตรฐานการพิจารณากลับกรองรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 3

การพิจารณากลับกรองเพื่อคัดเลือกผลงาน โดยคณะกรรมการประจำสำนักประกันคุณภาพ ซึ่งพิจารณาจากประเด็นด้านกระบวนการและผลลัพธ์ของผลงาน ซึ่งผลงานแต่ละเรื่องมีคะแนนเต็มเฉลี่ย 5.00 คะแนน และจะผ่านเกณฑ์การพิจารณากลับกรองในแต่ละประเภท ดังเกณฑ์ต่อไปนี้

เกณฑ์ :

- 1) รางวัลหน่วยงานคุณภาพ มีคะแนนเฉลี่ยภาพรวมตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป จึงจะถือว่า ผลงานผ่านเกณฑ์การพิจารณากลับกรอง และถือว่าผ่านเกณฑ์การพิจารณาตัดสินระดับดีเยี่ยม
- 2) รางวัลรายองค์ประกอบคุณภาพ มีคะแนนเฉลี่ยภาพรวมตั้งแต่ 4.00 ขึ้นไป จึงจะถือว่า ผลงานผ่านเกณฑ์การพิจารณากลับกรอง
- 3) รางวัลคุณภาพการให้บริการ/แนวปฏิบัติที่ดี มีคะแนนเฉลี่ยภาพรวมตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป จึงจะถือว่า ผลงานผ่านเกณฑ์การพิจารณากลับกรอง

### 2. เกณฑ์มาตรฐานการพิจารณาตัดสินรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 3

การพิจารณาตัดสินรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 3 มีการพิจารณา เป็น 2 ส่วน คือ การพิจารณาตัดสิน โดยคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณาจากประเด็นด้านการนำเสนอ (10 คะแนน) และเนื้อหา (30 คะแนน) รวม 40 คะแนน และ การพิจารณาตัดสิน โดยผู้เข้าร่วมรับฟังการนำเสนอผลงาน (คะแนนโหวต 10 คะแนน) รวมคะแนนเต็ม 50 คะแนน แบ่งระดับคะแนนเป็น 4 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์ :

- มีระดับคะแนน 41-50 คะแนน มีผลงานระดับดีเยี่ยม ได้รับเงินรางวัล 5,000 บาท พร้อมโล่และใบประกาศเกียรติคุณ
- มีระดับคะแนน 31-40 คะแนน มีผลงานระดับดีมาก ได้รับเงินรางวัล 4,000 บาท พร้อมโล่และใบประกาศเกียรติคุณ
- มีระดับคะแนน 21-30 คะแนน มีผลงานระดับดี ได้รับเงินรางวัล 3,000 บาท พร้อมโล่และใบประกาศเกียรติคุณ
- มีระดับคะแนน 1 - 20 คะแนน ถือว่าไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาตัดสิน มีเงินรางวัลปลอบใจ 1,000 บาท

*E-mail : [ga@ku.ac.th](mailto:ga@ku.ac.th)*



*[www.ga.ku.ac.th](http://www.ga.ku.ac.th)*

## ❖ ผลการพิจารณารางวัล

การเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 3 มีหน่วยงาน คณะบุคคล และบุคคล ส่งผลงานเข้าร่วมในแต่ละประเภท รวม 37 ผลงาน ซึ่งมีผลงานผ่านการพิจารณาตัดสิน จำนวน 21 ผลงาน ดังนี้

### 1. รางวัลหน่วยงานคุณภาพ

- รางวัลดีเยี่ยม จำนวน 3 ผลงาน ได้แก่

- 1) คณะวิศวกรรมศาสตร์
- 2) คณะวิทยาศาสตร์
- 3) สำนักหอสมุด

### 2. รางวัลรายองค์ประกอบคุณภาพ

- รางวัลดีเยี่ยม จำนวน 4 ผลงาน ได้แก่

- 1) องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย คณะวิทยาศาสตร์
- 2) องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ คณะวิศวกรรมศาสตร์
- 3) องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาระบบนิเวศเกษตร
- 4) องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ สำนักหอสมุด

### 3. รางวัลคุณภาพการให้บริการ/แนวปฏิบัติที่ดี

- รางวัลดีเยี่ยม จำนวน 12 ผลงาน ได้แก่

- 1) Research Information Warehouse ฝ่ายสารสนเทศงานวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- 2) บริการ Video On Demand เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง สำนักหอสมุด
- 3) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย
- 4) การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ : การออกไปสำคัญทางการศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล
- 5) ลดปัญหางานบริการเตรียมเอกสารนิตยสารเข้าชื่อ สถานพยาบาล สำนักงานอธิการบดี
- 6) การรับ-จ่ายเงิน โครงการพัฒนาวิชาการผ่านสำนักงานบริการวิชาการ สำนักงานบริการวิชาการ
- 7) โครงการตั้งศักยภาพบุคลากรในด้านต่างๆ ภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล คณะวิศวกรรมศาสตร์
- 8) ค่ายพัฒนาซอฟต์แวร์ในสภาพการทำงานร่วมแบบเปิดกว้าง (ค่ายทะเลชุพิต) ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์

9) โครงการเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของนิสิตชั้นปีที่ 1 ภาควิชาวิศวกรรมทรัพยากรน้ำ คณะวิศวกรรมศาสตร์

10) โครงการยกระดับคุณภาพนิสิตแรกเข้าระดับปริญญาตรี ภาควิชาวิศวกรรมเคมี คณะวิศวกรรมศาสตร์

11) กระบวนการส่งเสริมคุณภาพบัณฑิต คณะเกษตร

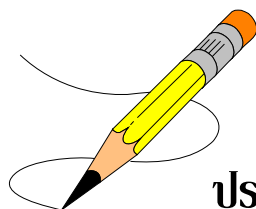
12) การเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในวิชาหลักการตลาดเกษตร : โครงการประกวดแผนการตลาดสินค้าเกษตรและอาหาร คณะเศรษฐศาสตร์

▪ รางวัลดีมาก จำนวน 2 ผลงาน ได้แก่

1) เสริมสร้างระบบทำงาน PDCA สำหรับกิจกรรมพัฒนานิสิต คณะศึกษาศาสตร์

2) บริการห้องประชุมในรูปแบบออนไลน์ สำนักหอสมุด

โดยผลการปฏิบัติงานที่ได้รับรางวัลในแต่ละประเภท มีรายละเอียดดังต่อไปนี้



ประเภท  
หน่วยงานคุณภาพ  
(รางวัลดีเยี่ยม)

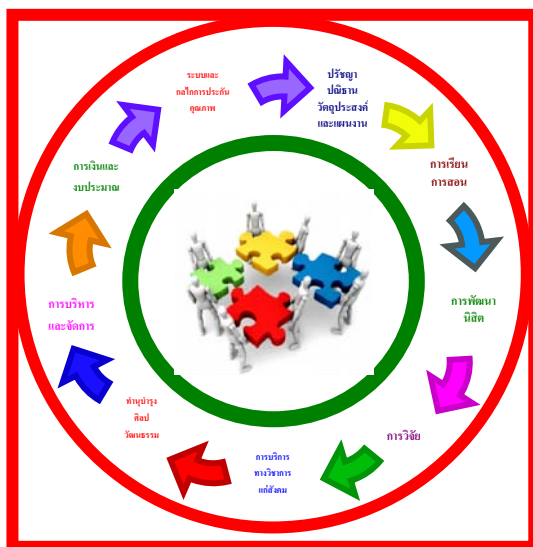
โครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
ครั้งที่ 3

[www.qa.ku.ac.th](http://www.qa.ku.ac.th)



# รายงานการประเมินตนเอง

## Self Assessment Report : SAR



คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
ปีการศึกษา 2551  
(1 มิถุนายน 2551 - 31 พฤษภาคม 2552)

ฉบับแก้ไขตามรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปี 2552  
โดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัย

ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดไฟล์ข้อมูลรายละเอียดได้ที่ [www.qa.ku.ac.th](http://www.qa.ku.ac.th)



**รายงานการประเมินตนเอง  
(Self Assessment Report : SAR)**

**คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**

**ประจำปีการศึกษา 2551  
(1 มิถุนายน 2551- 31 พฤษภาคม 2552)**

ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดไฟล์ข้อมูลรายละเอียดได้ที่ [www.qa.ku.ac.th](http://www.qa.ku.ac.th)

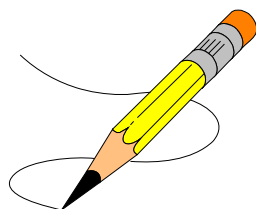


## สำนักหอสมุด



ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดไฟล์ข้อมูลรายละเอียดได้ที่ [www.qa.ku.ac.th](http://www.qa.ku.ac.th)





ประเภท  
รางวัลรายองค์ประกอบคุณภาพ  
(รางวัลดีเยี่ยม)

โครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
ครั้งที่ 3

[www.qa.ku.ac.th](http://www.qa.ku.ac.th)

## องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

### ผลสำเร็จตามองค์ประกอบด้านการวิจัย

จากการตรวจประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ระหว่างวันที่ 15-17 กรกฎาคม 2552 พบว่า คณะวิทยาศาสตร์ มีผลการดำเนินงานทั้ง 9 องค์ประกอบ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.50 อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม โดยมีหลายองค์ประกอบ ที่สามารถทำผลงานได้เป็นอย่างดี หนึ่งในองค์ประกอบนั้น ก็คือ องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย เป็นองค์ประกอบที่คำนึงถึงการบริหารจัดการงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่มีคุณภาพ เพื่อส่งเสริม สนับสนุนการ สร้างงานวิจัย และงานสร้างสรรค์ให้สามารถดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ การส่งเสริมพัฒนาศักยภาพแก่ อาจารย์ บุคลากรวิจัยและทีมวิจัย ตลอดจนการสนับสนุนด้านการจัดหาแหล่งทุนวิจัยและการจัดสรรทุนวิจัย ทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่อาจารย์และบุคลากรวิจัยในการทำงานวิจัยให้มีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับ สามารถตีพิมพ์เผยแพร่ การได้รับการอ้างอิงในฐานข้อมูลสากล ทั้งในระดับชาติหรือนานาชาติ และการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา สิทธิบัตรและอนุสิทธิบัตร ซึ่งคณะวิทยาศาสตร์มีผลการประเมินฯ ที่ ระดับคะแนน 4.75 อยู่ในระดับดีเยี่ยม โดยมีแนวโน้มผลการดำเนินงานเพิ่มขึ้นเกือบทุกตัวบ่งชี้ ยกเว้นตัวบ่งชี้ที่ 4.8 ร้อยละของอาจารย์ประจำและบุคลากรวิจัยที่เข้าร่วมประชุมวิชาการ และ/หรือ นำเสนอผลงานวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ ที่มีแนวโน้มผลการดำเนินงานลดลง เนื่องจากมีผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2550 ร้อยละ 78.85% แต่ในปีการศึกษา 2551 มีผลการดำเนินงาน ร้อยละ 48.91%

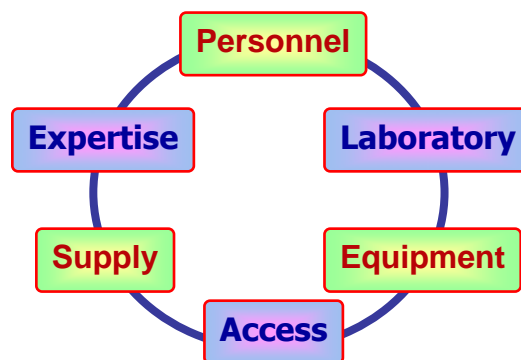
### ผลการดำเนินงานที่สะท้อนแนวปฏิบัติที่ดี

1. คณะวิทยาศาสตร์มีนโยบายและการดำเนินงานส่งเสริมการสร้างผลงานวิจัยที่ชัดเจนและครอบคลุมทุกด้าน
2. รางวัลคณะวิทยาศาสตร์ในด้านการวิจัย เช่น รางวัลผู้มีผลงานวิจัยที่มีค่า Impact factor รางวัลเกียรติบัตรผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารนานาชาติที่อยู่ในฐานข้อมูล ISI รวมสูงสุด รางวัลผลงานวิจัยและสิทธิบัตร และรางวัลหน่วยงานระดับคณะที่สร้างสรรค์ผลงานวิจัยตีพิมพ์สูงสุด ลำดับที่ 1 ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 23 คน 44 ผลงาน
3. การจัดงานเชิดชูเกียรติ 5 ศ. 3 เมโส และ 1 ศาสตรเมธาจารย์

### กระบวนการที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีภารกิจหลักที่สำคัญ 5 ด้าน คือ 1) จัดการศึกษาวิทยาศาสตร์พื้นฐานให้กับนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2) ผลิตบัณฑิตทางวิทยาศาสตร์ทั้งด้านวิทยาศาสตร์กายภาพ และวิทยาศาสตร์ชีวภาพทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก 3) ศึกษาและวิจัยทางวิทยาศาสตร์กายภาพ และวิทยาศาสตร์ชีวภาพทั้งด้านพื้นฐานและประยุกต์ 4) พัฒนาวิชาการเพื่อบริการทางวิชาการ และ 5) ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของชาติ

จากผลการประเมินคุณภาพภายใน และภายนอก พบว่า คณะวิทยาศาสตร์ ถูกประเมินอยู่ในกลุ่มที่มีผลงานน้อย ทั้งในรูปของปริมาณและคุณภาพ (สกว. : ใช้ผลงาน 2541-2545) และการได้รับการจัดระดับอยู่ที่ C3 (อันดับ 1) จากคณะที่เข้ารับการประเมิน 21 แห่ง ซึ่งมีการเสนอบทความวิจัย รวม 187 บทความ ผ่านการคัดกรองว่าเข้าเกณฑ์เพียง 105 บทความ (ร้อยละ 56 ของที่เสนอไป) มีคุณภาพระดับนานาชาติตีพิมพ์ในวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูล ISI เพียง 29 บทความ (ร้อยละ 27.62 ของที่ผ่านเกณฑ์) และมีจำนวนบทความในฐาน ISI : บุคลากรเท่ากับ 0.0997 (สกว. : ใช้ผลงาน 2548) จากผลการประเมินดังกล่าว จึงเป็นแรงกดดันที่คณะวิทยาศาสตร์ ต้องสร้างแรงขับเคลื่อน ในการดำเนินการกิจด้านการศึกษาและวิจัยทางวิทยาศาสตร์กายภาพและวิทยาศาสตร์ชีวภาพ ทั้งด้านพื้นฐานและประยุกต์ ให้สามารถผลิตงานวิจัยคุณภาพ และความร่วมมือทางวิชาการเพิ่มขึ้น โดยมีการกำหนดแผนการดำเนินงาน แบบ 360° Planning ซึ่งเป็นนโยบาย Research Please เพื่อมุ่งเน้นการทำงานในลักษณะ “พร้อมกัน ทันที และมีเงินสนับสนุน” ตามแผนภาพ



คณะวิทยาศาสตร์มีการกำหนดแผนการดำเนินงานด้านการวิจัยตามภารกิจ ให้สอดคล้องกับภารกิจของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ คือ ศึกษา ค้นคว้า วิจัย ทั้งทางด้านวิทยาศาสตร์พื้นฐาน บูรณาการและประยุกต์ โดยต่อยอดภูมิปัญญาเดิมและสร้างองค์ความรู้ใหม่ เพื่อประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอน วิจัยทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และอื่นๆ

คณะวิทยาศาสตร์ มีการตั้งคณะกรรมการฝ่ายวิจัย โดยมีคณบดีคณะวิทยาศาสตร์เป็นที่ปรึกษา รองคณบดีฝ่ายวิจัย เป็นประธาน และมีคณาจารย์จากภาควิชาต่างๆ ร่วมเป็นกรรมการ ซึ่งมีภาระหน้าที่ในการกำกับดูแลเรื่องงานวิจัย นโยบายด้านการวิจัย การสนับสนุนการวิจัยด้านต่างๆ

คณะวิทยาศาสตร์ มีนโยบายในการกระตุ้นและสนับสนุนการทำวิจัย ดังนี้

- สำหรับอาจารย์และบุคลากร

1. โครงการส่งเสริมการเพิ่มพูนปัญญา ความสามารถ ความรู้ และประสบการณ์ทางวิชาการ (โครงการ Sc. AWAKE)

โดยจัดกรอบเงินไว้ให้อาจารย์แต่ละท่าน สะสมต่อเนื่องในช่วง 4 ปี หากเมื่ออาจารย์ซึ่งงบประมาณจากโครงการนี้ไปดำเนินการแล้วก่อให้เกิดผลตอบแทนกลับคืนสู่คณะวิทยาศาสตร์อย่างปรากฏชัดที่คิดเป็นมูลค่าได้ คณะวิทยาศาสตร์จะคืนเงินที่ใช้ไปให้เท่ากับมูลค่าที่เกิดขึ้น แต่ไม่เกินวงเงินที่ได้รับอนุมัติไปในส่วน of คณะ

วิทยาศาสตร์ในคราวนั้น โครงการ Sc.AWAKE เดิมวงเงิน 24,000 บาท ต่อ 4 ปี ขอปรับวงเงินเป็น 32,000 บาท ต่อ 4 ปีเมื่อวันที่ 1 พ.ค. 2551 และปรับปรุงเป็น 36,000 บาทต่อ 4 ปีเมื่อวันที่ 6 มี.ค.2552

ในปีการศึกษา 2551 มีบุคลากรเข้าร่วมโครงการ จำนวน 59 คน งบประมาณ 1,258,094.62 บาท

## 2. โครงการสนับสนุนงานวิจัยคณะวิทยาศาสตร์ (Science, Research Fund, ScRF)

คณะวิทยาศาสตร์มีนโยบายสนับสนุนการวิจัยของภาควิชาให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน จึงกำหนดแนวทางการจัดกลุ่มคณาจารย์ออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

- กลุ่มที่ 1** กลุ่มเกียรติคุณ (Honorary) หมายถึง คณาจารย์ที่มีความสามารถสูงมากมีกลุ่มวิจัยที่แข็งแกร่งและสามารถหาทุนวิจัยได้ดี
- กลุ่มที่ 2** กลุ่มแข่งขันได้ (Competitive) หมายถึง คณาจารย์ที่มีความสามารถสูงสามารถแข่งขันกับผู้อื่นในการขอทุนวิจัยจากแหล่งทุนวิจัยที่มีการแข่งขันสูง เช่น สกว. ได้
- กลุ่มที่ 3** กลุ่มที่ต้องสนับสนุน (Supporting) หมายถึง คณาจารย์ที่มีความสามารถในการทำวิจัยและยังต้องได้รับความสนับสนุนทุนวิจัยจากภาควิชาและคณะ
- กลุ่มที่ 4** กลุ่มตั้งหลัก (Establishing) หมายถึง คณาจารย์ที่เพิ่งสำเร็จการศึกษามาใหม่ มีศักยภาพในการทำวิจัย และกำลังตั้งหลักในการทำงานวิจัย

## 3. โครงการทุนสนับสนุนการวิจัย (Preproposal Research Fund, PRF)

คณะวิทยาศาสตร์มีการบรรจุอาจารย์ใหม่อยู่ตลอดเวลา ซึ่งอาจารย์ใหม่เหล่านี้ต้องใช้เวลาเตรียมการในการจัดทำข้อเสนอโครงการวิจัย (Research Proposal) เพื่อขอความสนับสนุนทุนวิจัยจากแหล่งทุนวิจัย (Research Funding Agencies) ต่างๆ ทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์พิจารณาเห็นความจำเป็นในการเตรียมงานวิจัยในช่วงเวลานี้ จึงจัดทำนโยบายทุนสนับสนุนการวิจัย Preproposal Research Fund (PRF) โดยคณะวิทยาศาสตร์จัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการทำวิจัย อาจารย์บรรจุใหม่ผู้ขอรับทุนวิจัย PRF จะขอทุนวิจัยได้ในวงเงินไม่เกิน 100,000 บาท

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 มีผู้รับทุน จำนวน 14 ราย เป็นเงินทั้งสิ้น 1,397,000 บาท

## 4. ทุนวิจัย สวพ.-วท.มก. (KURDI – ScKU)

สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่ง มก. ได้ประกาศหลักเกณฑ์การสนับสนุนทุนวิจัยเพื่อพัฒนานักวิจัยรุ่นใหม่ ที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มาไม่เกิน 5 ปี ไม่เคยได้รับทุนวิจัยจากแหล่งทุนใดในฐานะหัวหน้าโครงการในช่วงที่รับทุน ยกเว้นทุนวิจัยของคณะ และไม่มีภาระงานด้านบริหารตั้งแต่ระดับหัวหน้าภาควิชา หรือเทียบเท่าขึ้นไป โดยมีระยะเวลาการวิจัยไม่เกิน 2 ปี ทุนวิจัยไม่เกิน 200,000 บาท/ปี และหน่วยงานต้นสังกัดที่เข้าร่วมสนับสนุนทุนวิจัยในอัตราส่วน 3:1 คณะวิทยาศาสตร์จึงจัดทำนโยบายสมทบเงินทุน เพื่อสนับสนุนให้นักวิชาการของคณะมีโอกาสได้รับทุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนาแห่ง มก.

ในปีงบประมาณ 2551 ได้รับการจัดสรรทุนวิจัยเพื่อพัฒนานักวิจัยรุ่นใหม่ ประจำปี 2551 จากสถาบันวิจัยและพัฒนาแห่ง มก. จำนวน 3 ท่าน เป็นทุน จาก สวพ. จำนวน 360,000 บาท และทุนจาก วท.มก. จำนวน 120,000 บาท

## 5. การสนับสนุนทุนวิจัย เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน

คณะวิทยาศาสตร์มีนโยบายสนับสนุนทุนวิจัย ในการพัฒนาการเรียนการสอน โดยสนับสนุนให้ภาควิชาจัดทำโครงการวิจัย เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนและขอให้บุคลากรสายสนับสนุนเข้ามีส่วนร่วมในการดำเนินการด้วย เพื่อตอบสนองการประกันคุณภาพ และการพัฒนาบุคลากร โดยคณะฯ จะสนับสนุนโครงการละ 50,000 บาท

ในปีการศึกษา 2551 ภาควิชาสถิติ ได้จัดทำโครงการพัฒนาสื่อการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ “บทเรียนการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น” ในวิชา 422101 ระยะเวลาดำเนินโครงการ 1 พ.ค.52 – 30 เม.ย.53

## 6. โครงการเสริมสร้างศักยภาพและความเข้มแข็งทางวิชาการสู่ความเป็นเลิศ

คณะวิทยาศาสตร์ได้ให้ความร่วมมือในการสนับสนุนโครงการเสริมสร้างศักยภาพและความเข้มแข็งทางวิชาการสู่ความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัย โดยจัด Focal points ดังนี้

### 1) ความเข้มแข็งในการสอนพื้นฐาน

- Mathematical & related science ประกอบด้วย ภาควิชา คณิตศาสตร์ วิทยาการคอมพิวเตอร์ และสถิติ

- Biological science ประกอบด้วย ภาควิชา จุลชีววิทยา ชีวเคมี พฤกษศาสตร์ พันธุศาสตร์ รังสีประยุกต์ฯ และสัตววิทยา

- Physical science ประกอบด้วยภาควิชาเคมี และฟิสิกส์

- Earth and Environmental Sciences ประกอบด้วย ภาควิชาวิทยาศาสตร์พื้นพิภพ และวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม

### 2) สาขาวิชาที่เชี่ยวชาญเฉพาะ

- SRU ของภาควิชาและคณะ

มีโครงการจัดตั้งหน่วยปฏิบัติการวิจัยเฉพาะ (Special Research Unit, SRU) เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ เช่น หน่วยวิจัยในภาควิชาเคมี หน่วยปฏิบัติการวิจัยวิศวกรรมโปรตีนและโปรตีนชีวสารสนเทศ (ปวส) (Special Research Unit for Protein Engineering and Protein Bioinformatics : UPEB) ภาควิชาชีวเคมี หน่วยปฏิบัติการวิจัยสำรวจธรณีประยุกต์ ภาควิชาวิทยาศาสตร์พื้นพิภพ

คณะวิทยาศาสตร์ยังมีกิจกรรมที่เป็นการส่งเสริม เป็นขวัญกำลังใจ และกระตุ้นให้กับผู้ที่ผลิตผลงานวิจัยในประเภทต่างๆ ในวันสถาปนาคณะวิทยาศาสตร์ วันที่ 9 มีนาคม ของทุกปี ต่อเนื่องตลอดมา ได้แก่

- 1) รางวัลเกียรติบัตรผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารนานาชาติที่อยู่ในฐานข้อมูล ISI

- 2) มอบโล่ให้กับบุคลากรที่สร้างชื่อเสียงหรือได้รับรางวัลด้านการวิจัย จากองค์กรภายนอก

## 6. ทุน Visiting Professorship (VP)

คณะวิทยาศาสตร์จัดสรรงบประมาณ เพื่อจัดเป็นทุน Visiting Professorship เป็นเงินทุนละไม่เกิน 100,000 บาท โดยมีการเชิญศาสตราจารย์จากสถาบันการศึกษาต่างประเทศ 7 สถาบัน ได้แก่

- Prof. Timothy S. Wood จาก Wright State University / USA มาบรรยาย จัดสัมมนาและร่วมงานวิจัยของภาควิชา

- Prof. Dr. Bechan Sharma จาก University of Allahabad-U.P., / India มาบรรยายพิเศษเรื่อง "Current experimental research on HIV-1 Reverse Transcriptase and Toxicology investigation"
- Prof.Chary Rangacharyulu จาก University of Sasketchewan / แคนาดา เรื่อง ความรู้ระดับแนวหน้าของภาควิชาฟิสิกส์อนุภาคและวิชา
- Dr. Greg Heness จาก University of Technology , Sydney / ออสเตรเลีย มาบรรยายวิชา 403596 และ 403696 (เรื่องเฉพาะทางเคมี) ในหัวข้อเรื่อง "Nanomaterials"
- Dr. San Hua Thang จาก The Commonwealth Scientific and Industrial Research Organization (CSIRO) / ออสเตรเลีย เรื่อง การประสานความร่วมมืองานวิจัยให้คำปรึกษาหารือและติดตาม ผลความคืบหน้างานวิจัยให้กับนิสิตระดับปริญญาโท-เอก
- Prof. Timothy S. จาก Wood Wright State University / USA มาบรรยาย จัดสัมมนาและร่วมงานวิจัยของภาควิชา
- Prof. Dr. Olaf Deutschmann จาก University of Karlsruhe , Karlsruhe / เยอรมนี มาเยี่ยมชมห้องปฏิบัติการ Fischer Tropsch Synthesis และติดตามผลการติดตั้งอุปกรณ์วิเคราะห์ผลิตภัณฑ์จากกระบวนการ Fischer Tropsch สาขาเคมีอินทรีย์ และสาขาเคมีอุตสาหกรรม

7. Research Assistance (RA)

8. Teaching Assistance (TA)

9. นโยบายส่งเสริมการเสนอผลงานทางวิชาการของ มก. โดยคณะวิทยาศาสตร์สมทบงบประมาณเพิ่มเติมจากที่ มก.จัดสรรให้

▪ **สำหรับนิสิต**

**1. โครงการร่วมมือทำวิจัยทวิภาคี (Bilateral Research Cooperation, BRC)**

เป็นโครงการที่ดำเนินการร่วมระหว่างอาจารย์ในคณะวิทยาศาสตร์ และอาจารย์จากต่างประเทศ โดยกำหนดทุนเพื่อส่งนิสิตไปทำการวิจัยร่วมในต่างประเทศระดับปริญญาโททุนละไม่เกิน 200,000 บาท และระดับปริญญาเอกทุนละไม่เกิน 300,000 บาท โดยมีข้อผูกพันผู้รับทุนจะต้องสร้างผลงานในระดับนานาชาติ

มีผู้รับทุน ระดับปริญญาเอก จำนวน 6 ราย งบประมาณ 1,138,042 บาท และระดับปริญญาโท จำนวน 11 รายงบประมาณ 1,562,374 บาท

**2. โครงการทุนวิจัย สกว.วท.มก.**

คณะวิทยาศาสตร์ได้ร่วมทุนวิจัยกับสำนักงานสนับสนุนกองทุนวิจัย (สกว.) ในระดับปริญญาตรี โท เอก โดยใช้ชื่อทุนวิจัย สกว. – วท.มก. กำหนดสัดส่วนร่วมสนับสนุนเงินทุนวิจัยระหว่าง สกว. : วท.มก. = 1 : 1 โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) เป็นไปตามกระบวนการของ สกว. ที่ได้ประกาศให้ทราบ
- 2) นิสิตปริญญาโทต้องสำเร็จการศึกษาได้ภายในไม่เกิน 2 ปี 6 เดือน  
 นิสิตปริญญาเอกต้องสำเร็จการศึกษาได้ภายในไม่เกิน 3 ปี 6 เดือน  
 นิสิตปริญญาโท – เอก ต้องสำเร็จการศึกษาได้ภายในไม่เกิน 5 ปี 6 เดือน

มีผู้ได้รับทุน จำนวน 14 ทุน

### 3. การแลกเปลี่ยนนิสิต/นักศึกษา ระดับปริญญาเอก (Doctoral Research Student Exchange Programme)

เพื่อกระตุ้นบรรยากาศการสอนและการวิจัยในคณะวิทยาศาสตร์ ส่งเสริมการสร้างผลงาน วิจัยของคณะวิทยาศาสตร์เป็นระดับมาตรฐานนานาชาติ และมีจำนวนเพิ่มขึ้น คณะวิทยาศาสตร์จะสนับสนุนงบประมาณมูลค่าทุนละไม่เกิน 100,000 บาท วงเงินที่เกินภาควิชาเป็นผู้รับผิดชอบ ทุนที่สนับสนุนนิสิตมีเป้าหมายที่ต้องการให้นิสิตที่ได้รับทุนต้องทำงานวิจัยเป็นหลัก นอกเหนือจากนี้อาจเข้าชั้นเรียนในรายวิชาระดับปริญญาเอกหรือช่วยสอนได้ คณะจะไม่สนับสนุนทุนกับนิสิตที่ไม่มีกิจกรรมวิจัย

มีนิสิตระดับปริญญาเอก เดินทางไปทำวิจัย และเรียนรู้เทคนิคต่างๆ จำนวน 3 คน โดยใช้งบประมาณคนละ 40,000 บาท/คน รวมเป็นเงิน 120,000 บาท

4. นโยบายสนับสนุนการทำปัญหาพิเศษของนิสิต ป.ตรี ( Student's Special Problem Supporting Fund, SPSF)

5. นโยบายสนับสนุนการไปเสนอผลงานวิจัยในต่างประเทศของนิสิต ป.โท และ เอก

6. นโยบายทุนบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ มก. (Faculty of Science Kasetsart University Postgraduate Studentship, ScKUPGS)

7. การจัดงานประชุมวิชาการของนิสิตระดับปริญญาตรีเพื่อเผยแพร่ ผลงานวิจัย

#### ▪ การสนับสนุนด้านอื่นๆ

- จัดตั้งศูนย์เครื่องมือคณะวิทยาศาสตร์ (Science, Scientific Equipments Center, ScSEC)

- โครงการแผนที่เครือข่ายความร่วมมือนานาชาติ (International Network Mapping)

- จัดทำบัญชีความต้องการครุภัณฑ์ตามโครงการเสริมศักยภาพและความเข้มแข็งทางวิชาการสู่ความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัย

- จัดตั้งหน่วยปฏิบัติการวิจัยเฉพาะ (Special Research Unit, SRU) เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ

- นโยบายบุคลากรแนวทางพิเศษ Special Track Staff ( STS)

### ผลลัพธ์ของการดำเนินงาน

1. คณะวิทยาศาสตร์คำนึงถึงการบริหารจัดการงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่มีคุณภาพ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการสร้างงานวิจัย และงานสร้างสรรค์ให้สามารถดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้

2. การส่งเสริมพัฒนาศักยภาพแก่อาจารย์ บุคลากรวิจัยและทีมวิจัย ตลอดจนการสนับสนุนด้านการจัดหาแหล่งทุนวิจัยและการจัดสรรทุนวิจัย ทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่อาจารย์และบุคลากรวิจัยในการทำงานวิจัยให้มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับ

3. สามารถตีพิมพ์เผยแพร่ การได้รับการอ้างอิงในฐานข้อมูลสากล ทั้งในระดับชาติหรือนานาชาติ และการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา สิทธิบัตรและอนุสิทธิบัตร

4. ภาพรวมของการประเมินผลในองค์ประกอบที่ 4 มีระดับคะแนน 4.75 คะแนน อยู่ในระดับดีเยี่ยม จากเกณฑ์ 5 คะแนน (ระดับคะแนน 2.88 คะแนน จากเกณฑ์ 3 คะแนน)

### การตั้งเป้าหมายการดำเนินงานในอนาคต

1. พัฒนาการด้านการวิจัยอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในด้านการเตรียมบุคลากร และอุปกรณ์เครื่องมือการวิจัย
2. ดำเนินการต่อเนื่อง โครงการMega Project ในการจัดหาเครื่องมือวิทยาศาสตร์รายการที่สำคัญและมี

### ราคาสูง

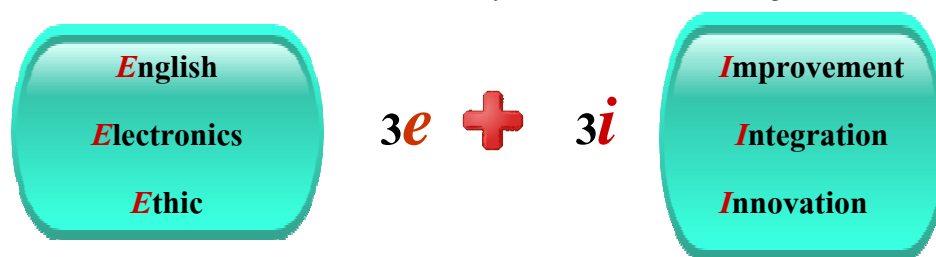
3. นโยบายผลิตงานวิจัยคุณภาพ ให้เพิ่มมากขึ้น
4. รางวัลคณะวิทยาศาสตร์ (ScKU Awards)ในด้านการวิจัยอย่างต่อเนื่อง
5. การพัฒนา SRU.ยกระดับ เป็น COE.
6. Ranking ด้านการวิจัย



## องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

### ผลสำเร็จตามองค์ประกอบด้านระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีแนวทางการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพอย่างชัดเจน เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และเป้าหมายของคณะฯ ซึ่งให้ความสำคัญสูงสุดต่อการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามปรัชญาของคณะฯ คือ “ผลิตบัณฑิตคุณภาพดี เทคโนโลยีก้าวหน้า พึ่งพาตนเอง” และวิสัยทัศน์ ”The Best Faculty in Production of e&i-Engineers”



โดยมีเป้าหมายด้านการประกันคุณภาพ 3 ประการ คือ 1) มีนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพ (Innovation) เกิดขึ้น 2) มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Improvement) และ 3) มีการบูรณาการร่วมกันระหว่างภาควิชา (Integration) ซึ่งจากการดำเนินกิจกรรมประกันคุณภาพทำให้คณะวิศวกรรมศาสตร์ ครอบคลุมถึงประโยชน์ของนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพรวมทั้งการสร้างแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices)

โดยในช่วงแรก คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีการพัฒนานวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพและแนวปฏิบัติที่ดีในระดับคณะเป็นหลัก แต่ในระดับภาควิชาหรือสถาบัน ยังไม่มีการดำเนินการที่ชัดเจน เนื่องจากผลงานที่ส่งเข้าประกวดรางวัลคุณภาพประจำของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มาจากภาควิชาจะมีจำนวนน้อยมาก เพื่อให้เกิดการคิดสร้างสรรค์แนวปฏิบัติที่ดีเกิดขึ้นและกระจายไปในหน่วยงานระดับภาควิชามากขึ้น และมีการเผยแพร่เพื่อนำไปเป็นแบบอย่างการปฏิบัติในทำนองเดียวกันในภาควิชาอื่นๆ ได้ด้วย อีกทั้งมีผลงานที่สามารถส่งเข้าประกวดรางวัลคุณภาพของมหาวิทยาลัยมากขึ้น คณะวิศวกรรมศาสตร์ จึงจัดให้มีการประกวดและให้รางวัลแนวปฏิบัติที่ดีจากภาควิชาต่างๆ ขึ้นเป็นครั้งแรกในปีการศึกษา 2551 ซึ่งเห็นว่า การประกวดแข่งขันนี้น่าจะเป็นสิ่งที่ท้าทายและกระตุ้นให้ภาควิชาคิดสร้างสรรค์โครงการใหม่ๆ ที่มีผลต่อการยกระดับคุณภาพในด้านต่างๆ มาประกวดประชันกัน กล่าวคือ แต่ละภาควิชาได้นำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีซึ่งไม่ซ้ำกัน และมีหลายภาควิชาที่ผลงานเป็นที่ยอมรับของกรรมการว่าดีเยี่ยม สามารถขยายผลการปฏิบัติไปสู่ภาควิชาอื่นๆ ได้ จึงเป็นที่มาของการดำเนินการของคณะฯ ในกระบวนการให้ภาควิชาคิดและสร้างสรรค์แนวปฏิบัติที่ดีสู่การประกวดแข่งขันเป็น นวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพ เพื่อให้มีการเผยแพร่ต่อหน่วยงานอื่นๆ และสาธารณชนเพื่อเป็นแบบอย่างในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพสืบต่อไป

ผลการดำเนินงานจากการจัดโครงการรางวัลคุณภาพ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ครั้งที่ 1 ที่ส่งผลดีต่อการประกันคุณภาพของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีดังนี้

- ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพภายในการประกันคุณภาพภายในของคณะวิศวกรรมศาสตร์ อยู่ในระดับที่ 5 อย่างต่อเนื่อง ซึ่งการจัดโครงการรางวัลคุณภาพ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ครั้งที่ 1 ช่วยสนับสนุนให้หน่วยงานมีการนำผลการประเมินตนเองไปใช้ในการพัฒนาตนเอง ทั้งการลดจุดบกพร่องและเสริมสร้างความเข้มแข็งของหน่วยงาน

- มีนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น หรือมีการจัดทำแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อการเป็นแหล่งอ้างอิงให้กับของหน่วยงานอื่นๆ มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปีการศึกษา 2549 – 2551 ต่อเนื่อง เป็นจำนวน 1, 2 และ 4 เรื่อง ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์ประสบความสำเร็จในการผลักดันให้หน่วยงานระดับภาควิชาและวิทยาลัยการชลประทานสามารถพัฒนานวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพหรือแนวปฏิบัติที่ดีเพิ่มขึ้นในปี 2551

- คณะวิศวกรรมศาสตร์มีหน่วยงานตัวแทนเข้าร่วมการประกวด โครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เพิ่มมากขึ้น เปรียบเทียบกับปี 2551 ซึ่งมีภาควิชาวิศวกรรมสิ่งแวดล้อมเพียงหน่วยงานเดียว

### ผลการดำเนินงานที่สะท้อนแนวปฏิบัติที่ดี

1) มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานสามารถพัฒนาตนเองด้วยการแก้ไขจุดด้อยหรือนำจุดแข็งของหน่วยงานมาใช้ประโยชน์ ส่งผลให้ผลการดำเนินงานในภาพรวมของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2551 ระดับคะแนนสูงขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2550 ตัวอย่างผลลัพธ์ของการดำเนินโครงการรางวัลคุณภาพ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ครั้งที่ 1 มีดังนี้

แนวปฏิบัติที่ดีเลิศของภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ “ค่ายทะเลภูเขา” นำไปสู่การเตรียมความพร้อมของนิสิตในการเข้าแข่งขันด้านนวัตกรรมและสิ่งประดิษฐ์ ทำให้ผลการดำเนินงานของดัชนีที่ 2.9 จำนวนนิสิต หรือศิษย์เก่าที่สำเร็จการศึกษาในรอบปีที่ผ่านมาที่ได้รับการประกาศเกียรติคุณยกย่องในด้านวิชาการ วิชาชีพฯ ในระดับชาติหรือระดับนานาชาติ มีค่าเพิ่มสูงขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานตั้งแต่ปี 2549 – 2551

แนวปฏิบัติที่ดีเลิศของภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกลในการตั้งศักยภาพของอาจารย์ในภาควิชาออกมาใช้ประโยชน์ ทำให้เกิดการพัฒนาด้านการวิจัยและการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงาน โดยผลการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีการศึกษา 2549 และ 2550 ของดัชนีที่ 4.4 ร้อยละของงานวิจัย และงานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์ เผยแพร่ และ/หรือนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในระดับชาติ และระดับนานาชาติต่อจำนวนอาจารย์ประจำและบุคลากรวิจัย

แนวปฏิบัติที่ดีเลิศของภาควิชาวิศวกรรมเคมีและวิศวกรรมทรัพยากรน้ำ ในการพัฒนานิสิตช่วยส่งเสริมให้นิสิตของภาควิชามีผลการเรียนที่ดีขึ้นและการส่งเสริมโครงการสหกิจศึกษาตามแนวปฏิบัติที่ดีเลิศของภาควิชาวิศวกรรมวัสดุ ส่งผลต่ออัตราสัมฤทธิ์ของนิสิตและอัตราการได้งานทำของบัณฑิตในอนาคตต่อไป

นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนาตนเองด้านองค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคมตามแนวปฏิบัติที่ดีเลิศของภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้าและวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม และองค์ประกอบที่ 7 การบริหารและจัดการตามแนวปฏิบัติที่ดีเลิศด้านการพัฒนาบุคลากรของวิทยาลัยการชลประทานช่วยสนับสนุนผลการดำเนินของคณะวิศวกรรมศาสตร์ในระยะยาว

2) เป็นโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการพัฒนางานด้านการประกันคุณภาพและแนวปฏิบัติที่ดีระหว่างหน่วยงานระดับภาควิชา

3) สร้างการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรและนิสิตทุกระดับในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ

4) สามารถเป็นแบบอย่างให้แก่หน่วยงานอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ส่งผลให้เกิดการพัฒนาและยกระดับดัชนีคุณภาพที่เกี่ยวข้อง

### วิธีการดำเนินงาน

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีการกำหนดหลักการ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแผนงานในการดำเนินโครงการรางวัลคุณภาพ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ครั้งที่ 1 ดังนี้

#### หลักการ ที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

- ยึดแนวทางการประกวดของโครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อให้ผู้ชนะการประกวดสามารถส่งผลงานเข้าร่วมโครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อไป

- แผนงานต้องสอดคล้องกับแผนการดำเนินกิจกรรมประกันคุณภาพประจำปีของคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยกำหนดการจัดประกวดในช่วงเดียวกับการประเมินคุณภาพภายในระดับคณะของคณะวิศวกรรมศาสตร์

- การส่งผลงานเข้าร่วมประกวดจะต้องมีความสะดวก ไม่เพิ่มภาระแก่ภาควิชาและวิทยาลัยการชลประทานในการเตรียมเอกสารและข้อมูลเพื่อเข้าประกวด โดยกำหนดให้การนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีเลิศเป็นส่วนหนึ่งของบทที่ 3 การวิเคราะห์ตนเองในรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของหน่วยงาน

#### วัตถุประสงค์

- เพื่อกระตุ้นให้ภาควิชา/วิทยาลัยการชลประทาน นำผลการประเมินตนเองมาใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาจุดอ่อนและใช้ประโยชน์จากจุดแข็งของตนเอง

- เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ภาควิชา/วิทยาลัยการชลประทาน ให้ความสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น (Improvement) อย่างต่อเนื่อง ตามวิสัยทัศน์ของคณะวิศวกรรมศาสตร์

- เพื่อสร้างแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมของนิสิตและบุคลากรทุกระดับ ในการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ

- เพื่อคัดเลือกผลงานของภาควิชาเข้าประกวดโครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- เพื่อให้กำลังใจแก่ภาควิชา/วิทยาลัยการชลประทาน ที่มีผลการดำเนินงานที่ดีตามระบบประกัน

### คุณภาพ

#### เป้าหมาย

- สร้างแรงกดดันและแรงจูงใจให้ภาควิชาคิดและสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในการพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

- คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีผลงาน แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) เข้าประกวดโครงการรางวัลคุณภาพ มก. มากขึ้น

- ยกเรดับดัชนีที่ 9.2 ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพภายในให้สมบูรณ์

แผนงานของโครงการรางวัลคุณภาพ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ครั้งที่ 1

ช่วงเวลา	กิจกรรม
มกราคม 2552	ประชาสัมพันธ์ให้ภาควิชาและวิทยาลัยการชลประทานทราบถึงการจัดโครงการและเตรียมตัวล่วงหน้า
กุมภาพันธ์ – เมษายน 2552	คณะกรรมการฝ่ายประกันคุณภาพ คณะวิศวกรรมศาสตร์ กำหนดแนวทางและดำเนินการ
พฤษภาคม 2552	- ภาควิชาส่งรายงานการประเมินตนเองตามผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2551 พร้อมโปสเตอร์ที่ห้องประกันคุณภาพ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ภายในสัปดาห์สุดท้ายของเดือน - คณะกรรมการพิจารณารายงานการประเมินตนเองของทุกภาควิชา
มิถุนายน 2552	- ภาควิชาแนะนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีเลิศในวันที่ 5 มิถุนายน 2552 - คณะกรรมการตัดสินพิจารณาตัดสินรางวัล - สรุปผลและประกาศผลรางวัล
สิงหาคม 2552	พิธีมอบรางวัลพร้อมโล่ประกาศเกียรติคุณ ในวันงานสถาปนาคณะวิศวกรรมศาสตร์ วันที่ 1 สิงหาคม 2552
กันยายน 2552	คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์ หน่วยงานที่ได้รับรางวัลจากการประกวด รวมถึงหน่วยงานหรือบุคลากรที่สนใจจัดทำเอกสารเพื่อส่งเข้าร่วมการประกวดโครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปี 2552

โดยมีคณะกรรมการฝ่ายประกันคุณภาพ คณะวิศวกรรมศาสตร์ เป็นผู้กำหนดแนวทางและรับผิดชอบในการดำเนินโครงการ ซึ่งคณะวิศวกรรมศาสตร์มีนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรและนิสิตทุกระดับมีส่วนร่วมในกิจกรรมของคณะอย่างสม่ำเสมอ โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรและนิสิตทุกระดับ ได้แก่

- คณะกรรมการประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์เป็นผู้พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงาน แนวทางการดำเนินงานโครงการ รวมถึงผลการประกวด
- คณะกรรมการฝ่ายประกันคุณภาพ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย ผู้แทนจากทุกภาควิชาเป็นผู้กำหนดแนวทางและรับผิดชอบในการดำเนินโครงการ นอกจากนี้ คณะกรรมการฝ่ายประกันคุณภาพยังเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของภาควิชาที่สังกัดด้วย
- บุคลากรระดับหน่วยงานร่วมกันกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีเลิศของหน่วยงาน (ภาควิชาและวิทยาลัยการชลประทาน) ร่วมกันประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยมีหัวหน้าภาควิชาเป็นผู้แทนนำเสนอผลงานในการประกวด
- คณะทำงานโครงการรางวัลคุณภาพ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ครั้งที่ 1 และบุคลากรสังกัดสำนักเลขานุการ คณะวิศวกรรมศาสตร์รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์โครงการ จัดเตรียมสถานที่และเอกสาร พร้อมกับดำเนินงานในวันประกวด

- นิสิตและบุคลากรทั่วไปสามารถเข้าร่วมฟังการนำเสนอผลงานและชมการประกวดโปสเตอร์ผลงาน ซึ่งติดบอร์ดประชาสัมพันธ์แก่ผู้ที่สนใจเป็นเวลา 2 เดือน

#### การกำหนดรูปแบบประกวด เกณฑ์การตัดสินและการให้รางวัลคุณภาพ

- รูปแบบการนำเสนอผลงาน คณะกรรมการฝ่ายประกันคุณภาพ คณะวิศวกรรมศาสตร์และ คณะกรรมการประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์ กำหนดรูปแบบการนำเสนอผลงานเป็น 2 แบบ คือ การบรรยายและโปสเตอร์

- ภาคบรรยาย ภาควิชานำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีเลิศและผลการประเมินตนเองเป็นเวลา 30 นาที ซึ่งเป็นรูปแบบเดียวกับที่เคยปฏิบัติระหว่างการประเมินทุกปี

- ภาคโปสเตอร์ ภาควิชาจัดทำโปสเตอร์ขนาด A1 จำนวน 1-2 แผ่น เพื่อนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีเลิศและผลการดำเนินงาน

- เกณฑ์การตัดสินได้ยึดหลักเกณฑ์การให้คะแนนตามโครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปี 2551 โดยพิจารณาเลือกเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องมาใช้และดัดแปลงให้สะดวกต่อการตัดสินมากขึ้นเนื่องจากกรรมการมีเวลาเพียง 30 นาทีในการพิจารณาให้คะแนนแต่ละภาควิชา

เกณฑ์การให้คะแนน		คะแนนเต็ม
การนำเสนอ (30 คะแนน)	ความสามารถในการนำเสนอ	10
	คุณภาพของสื่อในการนำเสนอ ภาคบรรยาย	10
	คุณภาพของสื่อในการนำเสนอ ภาคโปสเตอร์	10
เนื้อหา (70 คะแนน)	ปัจจัยนำเข้าสอดคล้องกับประเด็นหัวข้อการพัฒนา	10
	แผนงานมีความชัดเจน	10
	กระบวนการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับสถานการณ์	10
	ประสิทธิผลของการดำเนินงานดีเยี่ยม สามารถตอบสนองพันธกิจของหน่วยงาน	10
	ประสิทธิภาพความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงาน	10
	ผลลัพธ์ของการดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปตามประสิทธิผลตามแผนของหน่วยงานและตอบสนอง	10
	สามารถเป็นแบบอย่างให้แก่หน่วยงานอื่นได้	10
รวม		100

- องค์ประกอบของคณะกรรมการตัดสิน และสัดส่วนการให้คะแนน

คณะกรรมการ		สัดส่วนการให้คะแนน
ประธาน	คณบดี	10%
รองประธาน	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก 2 คน	50%
กรรมการ	คณะกรรมการประกันคุณภาพ คณะกรรมการประเมินคุณภาพ ภายในระดับคณะ 25 คน	40%

- แบ่งระดับคะแนนเป็น 4 ระดับ คือ ดี ดีมาก ดีเยี่ยม และควรปรับปรุง

คะแนน (เต็ม 100)	
ดีเยี่ยม	86 – 100 คะแนน
ดีมาก	76 – 85 คะแนน
ดี	66 – 75 คะแนน
ควรปรับปรุง	น้อยกว่า 66 คะแนน

- การให้รางวัลคุณภาพ คณะวิศวกรรมศาสตร์ได้กำหนดรางวัลคุณภาพเพื่อมอบให้ 4 ภาควิชาที่มีคะแนนสูงสุด ดังนี้

รางวัล	
รางวัลชนะเลิศ	10,000 บาท โฉรางวัลพร้อมประกาศนียบัตร
รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1	5,000 บาท พร้อมประกาศนียบัตร
รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 2	3,000 บาท พร้อมประกาศนียบัตร
รางวัลชมเชย	2,000 บาท พร้อมประกาศนียบัตร

#### การประกาศผลและการมอบรางวัล

- เมื่อคณะกรรมการพิจารณาตัดสินรางวัลเสร็จสิ้น คณะทำงานมีหน้าที่สรุปผลและเสนอต่อคณบดีและรองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์ ก่อนประกาศผลรางวัลอย่างเป็นทางการ
- พิธีมอบรางวัลคุณภาพ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ครั้งที่ 1 จัดขึ้นในวันสถาปนาคณะวิศวกรรมศาสตร์ วันที่ 1 สิงหาคม 2552

#### ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานของโครงการรางวัลคุณภาพ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ครั้งที่ 1 มีหน่วยงานระดับภาควิชาและวิทยาลัยการชลประทานเข้าร่วมโครงการจำนวน 11 หน่วยงาน โดยมีภาควิชาที่ได้รับการตัดสินให้มีคะแนนสูงสุด 4 ลำดับแรกดังนี้

รางวัล		หน่วยงาน	คะแนนที่ได้	
รางวัลชนะเลิศ	10,000 บาท โฉรางวัลพร้อมประกาศนียบัตร	ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์	88.04	ดีเยี่ยม
รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1	5,000 บาท พร้อมประกาศนียบัตร	ภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล	84.36	ดีมาก
รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 2	3,000 บาท พร้อมประกาศนียบัตร	ภาควิชาวิศวกรรมเคมี	83.40	ดีมาก
รางวัลชมเชย	2,000 บาท พร้อมประกาศนียบัตร	ภาควิชาวิศวกรรมทรัพยากรน้ำ	81.70	ดีมาก

ผลคะแนนของภาควิชาและวิทยาลัยการชลประทานทั้ง 11 หน่วยงาน เรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปน้อย

อันดับที่	หน่วยงาน	คะแนนที่ได้		อันดับที่	หน่วยงาน	คะแนนที่ได้	
1	ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์	88.04	ดีเยี่ยม	6	ภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า	79.13	ดีมาก
2	ภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล	84.36	ดีมาก	7	ภาควิชาวิศวกรรมวัสดุ	77.89	ดีมาก
3	ภาควิชาวิศวกรรมเคมี	83.40	ดีมาก	8	วิทยาลัยการชลประทาน	74.92	ดี
4	ภาควิชาวิศวกรรมทรัพยากรน้ำ	81.70	ดีมาก	9	ภาควิชาวิชาสิ่งแวดล้อม	74.19	ดี
5	ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ	79.14	ดีมาก	10	ภาควิชาวิศวกรรมโยธา	70.76	ดี
				11	ภาควิชาวิศวกรรมการบินและอวกาศ	63.84	ควรปรับปรุง

### การตั้งเป้าหมายการดำเนินงานในอนาคต

การจัดโครงการรางวัลคุณภาพ คณะวิศวกรรมศาสตร์ครั้งต่อไป คณะวิศวกรรมศาสตร์จะขยายขอบเขตการประกวดโดยเปิดโอกาสให้หน่วยงานระดับสำนักและสถาบันในความดูแลของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ส่งแนวปฏิบัติที่ดีเลิศเข้าประกวดด้วย โดยมีเป้าหมายของจำนวนนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพและแนวปฏิบัติที่ดีเลิศเพิ่มขึ้นเป็น 15 ชิ้น และจำนวนผู้แทนคณะวิศวกรรมศาสตร์เข้าร่วมโครงการรางวัลคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพิ่มขึ้นจากปีการศึกษา 2551 ไม่น้อยกว่า 2 หน่วยงาน

## องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก

### สถาบันค้ำค้ำและพัฒนาาระบบนิเวศเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

#### ผลสำเร็จตามองค์ประกอบด้านภารกิจหลัก

สถาบันค้ำค้ำและพัฒนาาระบบนิเวศเกษตร มีภารกิจหลักที่มุ่งเน้นทางการศึกษา ค้ำค้ำ วิจัย และพัฒนาด้านระบบเกษตร โดยการดำเนินงานได้ให้ความสำคัญกับนโยบายของรัฐบาลและมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ต้องการส่งเสริมการศึกษา การวิจัย การพัฒนาเพื่ออนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องระบบนิเวศเกษตรในการพัฒนาองค์ความรู้ ทั้งด้านเนื้อหาสาระ และกระบวนการทางธรรมชาติ อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน ทั้งนี้ ยังคงเป้าหมายโครงการตามแนวมุขเดิมในส่วนที่เป็นการพัฒนาในสภาพที่มีปัญหาของระบบเกษตรทางธรรมชาติของประเทศ และการช่วยเหลือเกษตรกรยากจนในท้องถิ่นในพระราชดำริ และมูลนิธิโครงการหลวง และมุ่งพัฒนาให้สอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัยที่เน้นการวิจัย (Research University) สร้างองค์ความรู้ใหม่สู่สังคมเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาประเทศและพัฒนาตนเองอย่างยั่งยืน เกิดความเข้มแข็งทางวิชาการและสร้างรายได้เพื่อการพึ่งพาตนเอง และเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันสถาบันค้ำค้ำและพัฒนาาระบบนิเวศเกษตร จึงได้มีการทบทวนภารกิจหลักเพื่อความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านกระบวนการแบบมีส่วนร่วมของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ดังนี้

1. ผลิตรายการวิจัยและพัฒนาาระบบเกษตรที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ที่มีปัญหาของประเทศ
2. เป็นแหล่งบริการทางวิชาการความรู้รองรับงานสนับสนุนการเรียนการสอนของนักวิชาการจากมหาวิทยาลัยและสถาบันภายนอก
3. ให้บริการวิชาการแก่สังคม นำองค์ความรู้ถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมของประเทศ และมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งด้วยปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
4. มุ่งแสวงหาทรัพยากรและรายได้ให้เพียงพอต่อการพัฒนาสถาบัน
5. ส่งเสริมสนับสนุนโครงการตามพระราชดำริ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อนุรักษ์และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อความเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น และมหาวิทยาลัย
6. พัฒนาระบบบริหารและจัดการในทุก ๆ ด้าน ด้วยหลักธรรมาภิบาล พึ่งพาตนเองโดยใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

จากภารกิจหลักที่สถาบันค้ำค้ำและพัฒนาาระบบนิเวศเกษตรได้กำหนด และมีการวางระบบและกลไกการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบ ทำให้มีผลการดำเนินงานรอบปีการศึกษา 2551 ในภาพรวม อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม มีคะแนนเฉลี่ย 4.27 โดยมีหลายองค์ประกอบที่ผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม หนึ่งในองค์ประกอบนั้นคือ องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก มีผลการดำเนินงาน จำนวน 13 ตัวบ่งชี้ มีค่าเฉลี่ย 4.54 โดยตัวบ่งชี้ส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ 3 คะแนน และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้ง 3 ปี ตั้งแต่ปีการศึกษา 2549-2551 ยกเว้น ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 ร้อยละของงานวิจัย และงานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์ เผยแพร่และ/หรือนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในระดับชาติ และระดับนานาชาติต่อจำนวนบุคลากรวิจัย และตัวบ่งชี้ที่ 2.11 ร้อยละของบุคลากรประจำที่มีส่วนร่วมในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม เป็น



ที่ปรึกษาเป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ภายนอกมหาวิทยาลัย เป็นกรรมการวิชาการ กรรมการวิชาชีพในระดับชาติหรือระดับนานาชาติต่อบุคลากรประจำ ที่มีแนวโน้มผลการดำเนินงานลดลง

### ผลการดำเนินงานที่สะท้อนแนวปฏิบัติที่ดี

1. มีนวัตกรรม และรางวัลในด้านผลงานวิจัย และด้านการบริหารจัดการ
2. สถาบันมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและศักยภาพในการสร้างงานวิจัยและหาเงินทุนวิจัยจากภายในมหาวิทยาลัย ได้เป็นจำนวนมากเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา
3. มีการส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรให้มีความก้าวหน้าไปสู่การมีตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้นตามลำดับอย่างต่อเนื่องทุกปี
4. มีการถ่ายทอดงานวิจัยและการบริการวิชาการสู่สังคม และชุมชนที่ตอบสนองความต้องการหลากหลายช่องทาง เช่น การฝึกอบรม สัมมนา นิทรรศการ สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ และสัมมนา ฯลฯ
5. มีผลงานเชิงระบบนิเวศเกษตรที่สะท้อนถึงการดำเนินงานตามภารกิจและวัตถุประสงค์ของสถาบัน และสอดคล้องกับแผนงาน พันธกิจมหาวิทยาลัย และยุทธศาสตร์ของชาติ
6. สถาบันมีระบบการควบคุมภายใน โดยการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของบุคลากร และหน่วยงานย่อยในสังกัด รวมถึงการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในด้านการเงินอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี
7. ผลการประเมินคุณภาพภายใน ระดับมหาวิทยาลัย อยู่ในกลุ่มระดับดีมาก (คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.00) ตรงตามมาตรฐานต่างๆ ในทุกด้านที่กำหนด โดยมีผลการดำเนินงานในด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต อยู่ในเกณฑ์ระดับดี ถึงดีมาก
8. มีการวิเคราะห์ข้อมูลภายใต้โครงการวิจัยสถาบัน เพื่อให้ผู้บริหารใช้เป็นข้อมูล และแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงระบบการดำเนินงาน
9. ผู้บริหารและบุคลากรสถาบันมีจิตวิญญาณในการปฏิบัติงาน และคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก รวมทั้งมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาปรับปรุง เพื่อให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายใต้สถานะแวดล้อมที่มีปัญหา/อุปสรรค
10. มีนโยบายและความพยายามในการหาเงินรายได้เพื่อการพึ่งพาตนเองที่ชัดเจน ซึ่งส่งผลดี และสามารถเตรียมความพร้อมสำหรับรองรับการเป็นองค์กรในกำกับ
11. มีสภาพคล่องในกระบวนการไหลของข้อมูลจากหน่วยงานย่อยในสังกัด ที่กระจายอยู่ตามภูมิภาคต่างๆ ของประเทศมายังหน่วยประสานงานกลางสถาบัน ซึ่งง่ายและสะดวกในการนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการ ตลอดจนการลดขั้นตอนในการดำเนินงาน เนื่องจากมีกรอบเวลาเป็นตัวกำหนด
12. มีการบริหารจัดการทรัพย์สินของสถาบันค้นคว้าและพัฒนาระบบนิเวศเกษตร โดยการสำรวจการใช้ครุภัณฑ์ต่างๆ ของหน่วยงานย่อยทั้ง 7 แห่งที่กระจายอยู่ตามภูมิภาคของประเทศ ซึ่งเอื้อประโยชน์ต่อการนำไปใช้งาน รวมถึงความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

## วิธีการดำเนินงาน

สถาบันค้นคว้าและพัฒนากระบวนการเกษตร ได้กำหนดแผนงาน/กลยุทธ์/โครงการ รวมถึงเป้าหมายไว้ อย่างชัดเจน เพื่อให้งานบรรลุผล โดยการวางแผน มีกรอบในการเขียนแผน ประกอบด้วย 1) กำหนดวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด และเป้าหมาย 2) กำหนดวิธีการดำเนินการหรือกิจกรรม 3) กำหนดค่าใช้จ่าย 4) กำหนดระยะเวลา และ 5) กำหนดผู้รับผิดชอบ รวมทั้งได้ยึดถือเป็นวิธีการกำหนดแผนงานตามภารกิจสถาบัน เพื่อการขับเคลื่อนแผนให้ บรรลุเป้าหมาย ซึ่งปัจจุบันได้กำหนดแผนงานตามภารกิจสถาบันออกเป็น 5 แผนงาน ประกอบด้วย แผนงานวิจัย และพัฒนา แผนงานสนับสนุนการเรียนการสอน แผนงานบริการวิชาการ แผนงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และ แผนงานบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กร โดยคำนึงถึงปัจจัยนำเข้า ได้แก่ แผนงานต่างๆ วัตถุประสงค์ต่างๆ เทคโนโลยีต่างๆ บุคลากรในสังกัด งบประมาณแผ่นดิน/รายได้ประจำปี และคณะกรรมการติดตาม

ผู้บริหารสถาบันและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกสถาบัน ร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) ของสถาบันฯ ซึ่งเป็นเป้าหมายและคุณค่าสุดท้ายที่สถาบันต้องการบรรลุในอนาคตที่ชัดเจนในระยะยาวได้แล้ว จากนั้นจึงเป็นขั้นตอนที่ผู้บริหารสถาบันและผู้ที่เกี่ยวข้องนำวิสัยทัศน์ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายในอนาคตมาทำให้เกิดผล สำเร็จได้อย่างจริงจัง โดยการกำหนดภารกิจหลักของสถาบันให้สอดคล้องกัน

- **แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับการกำหนดภารกิจหลัก 3 ประการ คือ**

- 1) ภารกิจมีความสัมพันธ์เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ที่ระบุว่า สถาบันของเราตั้งใจจะดำเนิน โครงการ/ กิจกรรมอะไรที่จะให้เกิดผลสำเร็จในอนาคต
- 2) ภารกิจระบุแนวทางที่จะดำเนินโครงการ/กิจกรรมนั้นๆ ให้สำเร็จได้อย่างไร
- 3) ภารกิจกำหนดมาตรการในการวัดผลความสำเร็จหรือความก้าวหน้าอย่างไร

- **องค์ประกอบในการดำเนินงานเพื่อกำหนดภารกิจหลัก**

ผู้บริหารสถาบันและผู้เกี่ยวข้อง นำข้อมูลต่างๆ มาวิเคราะห์พิจารณาเพื่อกำหนดภารกิจหลักของ สถาบัน โดยสิ่งที่ต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญ คือ

- 1) เกี่ยวกับผลผลิตของหน่วยงานและบริการหลัก
- 2) เกี่ยวกับพื้นที่ที่สถาบันจะให้บริการ
- 3) เป้าประสงค์หลักของสถาบัน
- 4) เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้
- 5) เกี่ยวกับความอยู่รอด ความเจริญเติบโต และการพึ่งพาตนเองของสถาบัน
- 6) เกี่ยวกับปรัชญาในการจัดการ ความเชื่อ ค่านิยม
- 7) เกี่ยวกับการมองตนเอง หรือหลักการเกี่ยวกับสถาบัน
- 8) เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสถาบัน
- 9) ความตระหนักต่อบุคลากรของสถาบัน

นอกจากนั้น ยังให้ความสำคัญเกี่ยวกับการแสดงออกถึงเงื่อนไขแห่งความสำเร็จของสถาบันในอนาคต เช่น เกี่ยวกับความสามารถในการนำเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ และเกี่ยวกับความชำนาญ ทักษะ และ ความเป็นปัญญาของบุคลากรมืออาชีพ รวมถึงเกี่ยวกับวัฒนธรรมของบุคลากร และสถาบันที่ได้รับความเชื่อถือ

- **ประโยชน์ของการกำหนดภารกิจหลักที่ชัดเจน**

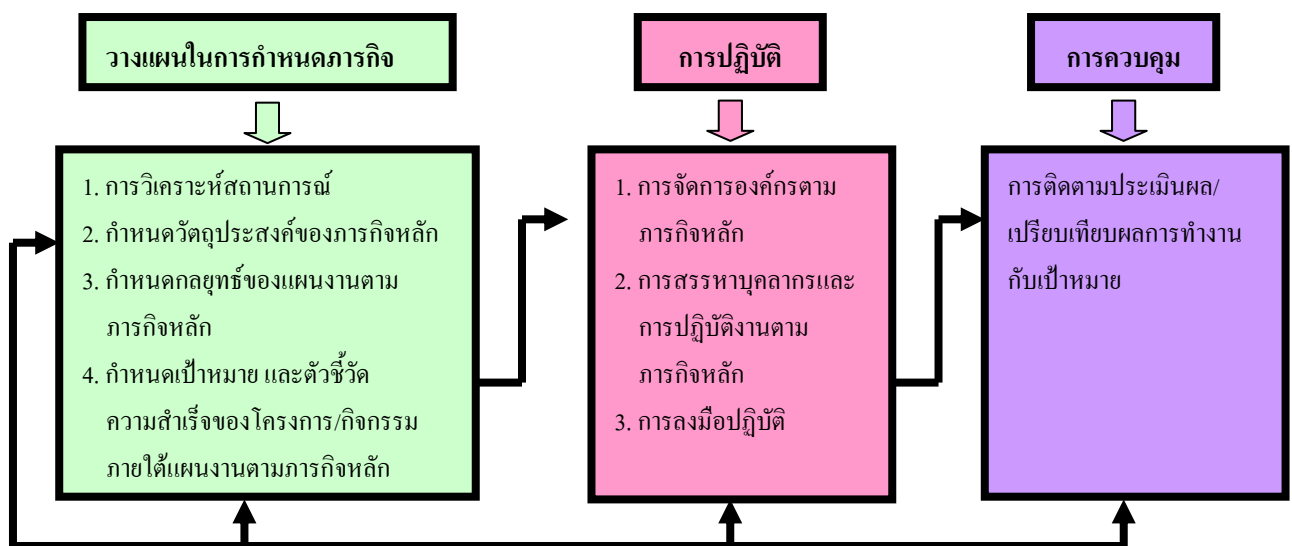
- 1) ช่วยทำให้ทุกฝ่ายในสถาบันมีความเห็นพ้องตรงกันและยอมรับร่วมกันเกี่ยวกับทิศทางในอนาคตของสถาบัน อันจะทำให้แต่ละฝ่ายต่างผนึกและประสานสรรพกำลังในทิศทางเดียวกัน
- 2) ช่วยลดความขัดแย้งและความซ้ำซ้อนที่อาจจะเกิดขึ้น หากแต่ละฝ่ายในสถาบันขาดจุดร่วมในการทำงานร่วมกัน อันเป็นผลมาจากการรับรู้ หรือเห็นภาพทิศทางของสถาบันที่ไม่ตรงกัน
- 3) ช่วยทำให้การจัดสรรและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากภารกิจหลักจะช่วยตีกรอบกว้าง ๆ ของสถาบันไว้
- 4) ช่วยทำให้การกำหนดวัตถุประสงค์ และกลยุทธ์เป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม และสอดคล้องกับภารกิจของสถาบัน กล่าวอีกนัยหนึ่ง ผู้บริหารของสถาบันในแต่ละระดับสามารถใช้ภารกิจหลักเป็นโจทย์ตั้ง เพื่อหาคำตอบในรายละเอียดต่อไปว่าจะต้องทำอะไร เท่าไร และทำอย่างไร

**รูปแบบการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน**

สถาบันคั้นคว้าและพัฒนาระบบนิเวศเกษตร กำหนดรูปแบบการมีส่วนร่วมของบุคลากรสถาบัน โดยเน้นที่

- 1) การมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ สามารถให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้
- 2) การมีส่วนร่วมในการเลือกและเสนอแนวทางเพื่อการตัดสินใจ
- 3) การมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ
- 4) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล
- 5) การมีส่วนร่วมรับประโยชน์และเป็นเจ้าของนโยบายสถาบัน

**ขั้นตอนการดำเนินงาน (work flow)**



**ผลลัพธ์ของการดำเนินงาน (Outcome)**

ผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักประจำปีการศึกษา 2551 สถาบันคั้นคว้าและพัฒนาระบบนิเวศเกษตร มีผลลัพธ์ของการดำเนินงาน ดังนี้

1. มีผลงานวิจัยที่อยู่ระหว่างพิจารณาตัดสินใจจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา จำนวน 2 เรื่อง คือ
  - 1) ผลงานวิจัยเรื่อง สตรอเบอร์รี่พันธุ์ Royal Green

- 2) ผลงานวิจัยเรื่อง **มันสำปะหลังห้วยบง 80**
2. ผลงานที่ได้รับรางวัล
  - 1) **ด้านวิจัย** ได้รับรางวัลจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 12.50 ได้แก่
    - ผลงานวิจัยเรื่อง **สถานภาพและการใช้ประโยชน์จากพืชพื้นเมืองในเขตพื้นที่ศูนย์ภูฟ้าพัฒนา**  
รางวัลที่ได้รับ **รางวัลที่ 3**
    - ผลงานวิจัยเรื่อง **ผลของการช่วยผสมเกสรที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงคุณภาพและ ผลผลิตของ**  
**พลับที่ปลูกเป็นการค้าบางพันธุ์** รางวัลที่ได้รับ **รางวัลดี สาขาพืช**
  - 2) **ด้านบริหารจัดการ** ได้รับรางวัลจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 4.50 ได้แก่
    - ผลงาน เรื่อง **การหาทุนสนับสนุนการวิจัยจากภายนอกสูงสุดปี 2551 อันดับ 2** กลุ่มสำนัก  
สถาบัน “งานสัมมนา 50 ปี สวพ.มก. ร่วมสร้าง ร่วมสรรค์ ก้าวสู่มหาวิทยาลัยวิจัย”
    - ผลงาน เรื่อง **การนำดัชนีคุณภาพมาประยุกต์ใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาการบริหาร**  
**จัดการและกระบวนการติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับและหน่วยงานในสังกัด** รางวัลที่ได้รับ **รางวัล**  
**คุณภาพ ครั้งที่ 2/2551 ระดับดีเยี่ยม**
    - ผลงาน เรื่อง **การคัดเลือกเป็นบุคลากรดีเด่นสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ ประจำปี พ.ศ. 2551**  
รางวัลที่ได้รับ **บุคลากรดีเด่นสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ ประจำปี พ.ศ. 2551**
    - ผลงาน เรื่อง **การคัดเลือกเป็นบุคลากรดีเด่นสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ ประจำปี พ.ศ. 2551**  
รางวัลที่ได้รับ **บุคลากรดีเด่นสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ (คนงาน) ประจำปี พ.ศ. 2551**
  - 3) ผลิตกัมภ์จากผลงานวิจัย (ทดลอง) ได้แก่ ผลิตกัมภ์จากชาเขียวภูทอกแลน ผลิตกัมภ์จาก Tea Tree และผลิตกัมภ์น้ำมะขามป้อม/สุม่มะขามป้อม

#### การตั้งเป้าหมายการดำเนินงานในอนาคต

1. การวิจัยและพัฒนา สถาบันให้ความสำคัญ 3 ด้าน คือ
  - 1) ด้านพืชอาหารและพืชพลังงานทดแทน
  - 2) ด้านการลดปัญหาความยากจนและภัยพิบัติ
  - 3) ด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
2. ผลงานวิจัย ให้ความสำคัญ 4 ประเด็นหลัก คือ
  - 1) นำผลงานวิจัยเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารระดับชาติและนานาชาติ
  - 2) นำผลงานวิจัยที่ค้นพบจดสิทธิบัตรรับรองพันธุ์พืช
  - 3) นำผลงานวิจัยเข้าแข่งขันเพื่อให้ได้รางวัล/นวัตกรรมในระดับชาติและนานาชาติ
  - 4) การถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ชุมชน/สังคมในการพัฒนาเศรษฐกิจ
3. รายได้ ให้ความสำคัญ 3 ประเด็นหลัก คือ
  - 1) การหาทุนสนับสนุนจากแหล่งทุนภายในและภายนอก
  - 2) เน้นผลพลอยได้จากผลิตผลงานวิจัย และอื่นๆ

## องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

### ผลสำเร็จด้านระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

สำนักหอสมุด มีผลการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม มีค่าเฉลี่ย 5.00 อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปีการศึกษา 2549 - 2551 ได้กำหนดวัตถุประสงค์การดำเนินงานด้านระบบการประกันคุณภาพภายใน เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการว่า สำนักหอสมุดมีการดำเนินงานที่ได้มาตรฐานคุณภาพและสามารถตรวจสอบหรือประเมินได้ว่าเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง การประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการที่ทำให้การปฏิบัติงานของสำนักหอสมุดมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและบรรลุวัตถุประสงค์ตามจุดมุ่งหมาย การประกันคุณภาพของสำนักหอสมุด จึงเป็นการทำงานของบุคลากรทุกคนไม่ใช่เป็นกระบวนการที่แยกส่วนจากการดำเนินงานตามปกติ โดยดำเนินงานตามกระบวนการวงจร PDCA เริ่มจากการกำหนดแผนกลยุทธ์และแผนงานที่สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย มีการดำเนินงานตามแผน มีการรายงานผล/การประเมินผล เพื่อทราบจุดอ่อนขององค์กรและนำผลประเมินมาพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ภายใต้อำนาจความสำเร็จของการประกันคุณภาพ ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์การดำเนินงาน ดังนี้

1. สำนักหอสมุด มีผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา 2551 อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.68 จึงเป็นผลลัพธ์ความสำเร็จที่สะท้อนถึงศักยภาพการดำเนินงานของสำนักหอสมุด ที่มีความพร้อมของทรัพยากรและมีบริการสารสนเทศที่เข้มแข็งสอดคล้องกับความต้องการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. สำนักหอสมุด มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นประจำทุกปี เพื่อรับทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และนำผลไปปรับปรุงการทำงาน ซึ่งในปี 2551 มีการสำรวจความพึงพอใจ 8 เรื่อง และทุกเรื่องมีผลความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด เป็นผลจากการปรับปรุงบริการอย่างสม่ำเสมอและมีการบริการในเชิงรุก ประกอบกับบุคลากรได้รับการอบรมและสัมมนาเกี่ยวกับ จิตบริการอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้การดำเนินงานของสำนักหอสมุดบรรลุตามพันธกิจที่กำหนดไว้
3. สำนักหอสมุด เป็นหน่วยงานกรณีศึกษาบ้านคุณภาพ ให้กับสำนักประกันคุณภาพที่ได้จัดโครงการเยี่ยมบ้านคุณภาพขึ้น โดยหน่วยงานส่วนใหญ่มีความสนใจขอศึกษาดูงานประกันคุณภาพของสำนักหอสมุด ซึ่งมีส่วนร่วม จำนวน 2 ครั้ง คือ ครั้งแรก โครงการเยี่ยมบ้านคุณภาพ ประจำปี 2551 ครั้งที่ 1 รุ่นที่ 2 : วันที่ 8 พฤษภาคม 2551 และ ครั้งที่ 2 โครงการเยี่ยมบ้านคุณภาพ ประจำปี 2552 ครั้งที่ 3 รุ่นที่ 2 : วันที่ 21 สิงหาคม 2552
4. การปรับปรุงระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพ สำนักหอสมุด (E-QA) โดยใช้เทคโนโลยี WEB2.0 เพื่อใช้เป็นแหล่งการเรียนรู้การประกันคุณภาพที่สำคัญของสำนักหอสมุด ที่บุคลากรควรได้รับรู้และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน
5. การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ระดับฝ่าย ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้เทคโนโลยี WEB2.0 ก่อให้เกิดผลดี ดังนี้

- ลดความยุ่งยากวุ่นวายในการทำงานลง จากการเสียเวลาค้นหาเอกสารจากหลายที่ สามารถรวบรวมเอกสารมาไว้ในที่เดียวเพื่อใช้ในการค้นหา
- เป็นระบบการทำงานที่ผู้ทำงานสามารถทำงานและสร้าง เอกสาร แม้ว่าจะอยู่ที่บ้านก็ตาม
- การทำงานเป็นระบบขึ้นเนื่องจากการแบ่งการทำงานอย่างชัดเจนเพื่อตอบสนองกับผู้บริหาร หรือ สะดวกในการตรวจสอบ /ติดตามงาน สามารถตรวจได้เมื่อมีงานส่งเข้ามาไม่ต้องคอยตามงาน หรือ กว่าจะได้งานก็นานเกินไป
- ลดค่าใช้จ่ายเรื่องเอกสาร เนื่องจากการเป็น E-Document
- สามารถนำเสนอผลงานได้ทันทีและ ทุกที่ที่อินเทอร์เน็ตเข้าถึง ทำให้การนำเสนอเป็นรูปแบบที่ง่ายและนำศึกษาจากบุคคลภายนอก
- สามารถกระจายผลงานผ่านช่องทาง WWW ด้วยระบบ RSS FEED รวมถึง Search ต่างๆ

6. สำนักหอสมุด มีแผนการพัฒนาบุคลากรควบคู่ไปกับแผนการจัดการความรู้ที่ชัดเจน โดยการกำหนดแผนการจัดการความรู้ที่ครอบคลุมทุกขั้นตอน ประกอบด้วย 4 โครงการ คือ โครงการวิจัยสถาบัน โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โครงการพัฒนาเอกสารรายงานความรู้ และโครงการพัฒนาเว็บเพจและฐานข้อมูลความรู้ โดยทุกโครงการมีงบประมาณดำเนินการและได้ถ่ายทอดสู่ระดับฝ่ายเพื่อให้เกิดการสร้างและแสวงหาความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้เกิดนวัตกรรมในการปฏิบัติงานและบันทึกความรู้อย่างเป็นระบบ

#### ผลการดำเนินงานที่สะท้อนแนวปฏิบัติที่ดี

1. สำนักหอสมุด มีการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพภายในตามวงจร PDCA อย่างเข้มแข็ง มีการจัดทำแผนงานในระดับฝ่าย มีการพัฒนากลไกในการปฏิบัติงาน มีการ Peer review ระหว่างฝ่าย มีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อพัฒนาการทำงานและมีการวิเคราะห์ตนเองอย่างชัดเจน

2. สำนักหอสมุด มีการพัฒนานวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพ ที่นำมาใช้ในการพัฒนาหน่วยงาน คือ การปรับปรุงระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพ (E-QA) โดยใช้เทคโนโลยี Web 2.0 การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของฝ่ายต่างๆ ในรูปอิเล็กทรอนิกส์

3. พัฒนาระบบงานมุ่งสู่การเป็นองค์กรการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ประกอบด้วย

- การพัฒนาระบบสำนักงานอัตโนมัติและสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- การพัฒนาเว็บไซต์สำนักหอสมุดเป็น WEB 2.0
- เว็บเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (KULINET)
- การจัดการความรู้ด้วย Blog
- ระบบ E-Learning
- การวิจัยสถาบัน

4. การสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมการเรียนรู้ การพัฒนาอาคารให้เป็นห้องสมุดที่ทันสมัย สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีห้องศึกษาเดี่ยว/ห้องศึกษากลุ่ม ห้องฉายภาพยนตร์ ระบบไฟสำหรับใช้บริการคอมพิวเตอร์พกพา บริการยืมด้วยเครื่องยืมอัตโนมัติ (Self check machine) การคืนผ่าน Book drop บริการพิมพ์งานด้วยระบบตัดเงินอัตโนมัติ บริการขยายเวลาเปิดบริการช่วงใกล้สอบ การปรับสภาพแวดล้อมทั้ง

ภายในภายนอกให้สะอาด สะดวกและสบาย เช่น การปรับปรุงสวน การปรับปรุงห้องน้ำ และการปรับปรุงระบบปรับอากาศ

### กระบวนการที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี

สำนักหอสมุดใช้หลักการดำเนินงาน 4 หลักการ คือ

1. การพัฒนาความรู้ของบุคลากร โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของการประกันคุณภาพ ในรอบปีมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพ ดังนี้

- การปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ หัวข้อย่อยเรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษา
- โครงการอบรมผู้บริหาร สำนักหอสมุด หัวข้อย่อยเรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษา
- โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “วงจร PDCA กับงานห้องสมุด”
- การเผยแพร่ความรู้บน ระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพ สำนักหอสมุด (E-QA)
- จัดทำ แผ่นพับความรู้การประกันคุณภาพ เพื่อสร้างความเข้าใจในภาพรวมของการประกัน

คุณภาพ

▪ จัดทำ แบบประเมินบุคลากร เพื่อวัดความรู้ ความเข้าใจในปรัชญาและวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งองค์กรของตน เพื่อการกระตุ้นการรับรู้เรื่องการประกันคุณภาพ จากผลประเมินพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เข้าใจในปรัชญา ทัศนคติ และวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

▪ การส่งบุคลากรเข้าร่วมการประชุม/อบรม/สัมมนา ด้านประกันคุณภาพที่หน่วยงานอื่นจัดส่งบุคลากรร่วมโครงการฝึกอบรมผู้ประเมินคุณภาพภายในของ มก. ประจำปี หลักสูตรที่ 2 และ 3 จำนวน 3 คน และส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมจำนวน 4 ครั้ง 16 คน

2. การนำระบบประกันคุณภาพสู่การปฏิบัติงานประจำ โดยการใช้ PDCA เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ถ่ายทอดคัมภีร์ปฏิบัติงานประจำ มีใบมอบหมายงานบุคลากร (Job Assignment) และมีการจัดเก็บเอกสารการปฏิบัติงาน ดังนี้

▪ การใช้ PDCA เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน มีการจัดทำแผนงาน /โครงการ การดำเนินงานตามแผน การรายงานผลพร้อมผลวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วย โดยรายงานตามลำดับขั้นตอนการบังคับบัญชา การจัดเก็บเอกสารทั้งในรูปแบบพิมพ์โดยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน และจัดเก็บในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ในระบบสำนักงานอัตโนมัติ

▪ การให้บริการวิชาการเพื่อจัดเก็บข้อมูลดัชนีที่ 2.11 ร้อยละของบุคลากรประจำที่มีส่วนร่วมในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม เป็นที่ปรึกษาเป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ภายนอกมหาวิทยาลัย เป็นกรรมการวิชาการ กรรมการวิชาชีพในระดับชาติหรือระดับนานาชาติต่อบุคลากรประจำ เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นการติดต่อโดยส่วนตัว สำนักจะไม่มีข้อมูลนี้ สำนักหอสมุด จึงได้ทำบันทึกให้บุคลากรทราบเพื่อจัดส่งเอกสารและผลงานให้งานบุคลากร

▪ ใบมอบหมายงานบุคลากร (Job Assignment) มีการปรับปรุงรูปแบบของใบมอบหมายงานใหม่ โดยเริ่มจากการถ่ายทอดแผนงานสู่การมอบหมายงานผ่านใบมอบหมายงาน ซึ่งสามารถนำไปใช้ประกอบการประเมินเลื่อนขั้นของบุคลากรและใช้เป็นหลักฐานการตรวจประเมินคุณภาพ



- การจัดเก็บเอกสารการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพเป็นเรื่องของการทำงานประจำวันและพยายามลดการถ่ายเอกสาร จึงจัดเก็บอย่างเป็นระบบและสามารถนำเอกสารดังกล่าวใช้เป็นเอกสารประกอบการประเมิน

3. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการ ช่วยให้การปฏิบัติงาน การประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆ มีความรวดเร็วมากขึ้น ทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ หรือการทำความเข้าใจเป็นไปได้อย่างดียิ่งขึ้น เกิดการประหยัดต้นทุนการดำเนินการอย่างมาก โดยมีการพัฒนาระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-office) การพัฒนาเว็บไซต์ของสำนัก/เว็บไซต์การประกันคุณภาพเป็น WEB 2.0 และการพัฒนาการให้บริการด้วยเทคโนโลยี ดังนี้

- การพัฒนาระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-office) เพื่อใช้ในกระจายข่าวสาร การแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และการสื่อสารระหว่างกันภายในสำนักหอสมุด เพื่อเชื่อมโยงบุคลากรของสำนักหอสมุดให้มีการรับรู้ และเข้าใจไปในแนวทางเดียวกัน และเป็นศูนย์กลางการเข้าถึงข้อมูลในการปฏิบัติงาน และความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่การปฏิบัติงาน โดยแบ่งเป็นทางเลือกต่างๆ ตามลักษณะของการใช้งานและจุดประสงค์ของข้อมูล คือ

- ระบบ e-news ข้อมูล/ข่าวสารที่บุคลากรควรรับทราบทั้งที่มาจากสำนักหอสมุดและจากมหาวิทยาลัย หรือหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้ได้ทราบความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่มีประโยชน์สำหรับบุคลากร

- ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อแจ้งเวียนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรเพื่อรับทราบ

- ปฏิทินกิจกรรม เพื่อการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรได้ทราบรายละเอียดของกิจกรรมที่จัดขึ้นภายในสำนักหอสมุด ทั้งเรื่องของ เวลา และ สถานที่

- Blog แหล่งความรู้ ที่บุคลากรสำนักหอสมุดนำความรู้และประสบการณ์ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมด้วย

- E-document แหล่งรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น คำสั่งและประกาศต่างๆ ที่ออกโดยสำนักหอสมุด แบบฟอร์มในการปฏิบัติงาน แบบฟอร์มเกี่ยวข้องกับสวัสดิการต่างๆ ระเบียบการ การเงิน พัสดุ งานบุคลากร ตลอดจน คู่มือการปฏิบัติงาน ผลงานวิจัยสถาบัน และโครงการพัฒนางานของบุคลากรสำนักหอสมุด

- E-learning ทางเลือกสำหรับการเรียนรู้ จากวิดีโอที่บันทึกการสัมมนา การอบรมที่จัดขึ้นภายในสำนักหอสมุด เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้ามาเรียนรู้ได้ตลอดเวลา

- KULINET (เว็บเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์) เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติในเครือข่ายของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ทั้ง 4 วิทยาเขต ให้ทราบความเคลื่อนไหวต่างๆ ของระบบตลอดจนข่าวสารต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ในการปฏิบัติงานในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

- E-QA (ระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพ สำนักหอสมุด) เป็นระบบที่จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพ โดยได้พัฒนาขึ้นให้เป็นลักษณะ CMS โดยผู้ที่ทำงานการประกันคุณภาพ สามารถนำข้อมูลของตนเองเข้าระบบได้เอง



4. การพัฒนาการให้บริการด้วยเทคโนโลยี การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาปรับปรุงการทำงาน เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน สร้างความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เพื่อความพึงพอใจในการใช้บริการ เช่น

- บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดและทรัพยากรใหม่ อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้ที่ไม่ทราบขั้นตอนการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลให้สามารถศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง นอกจากนี้ยังแนะนำหนังสือที่น่าสนใจ วารสารน่าสนใจ บนเว็บไซต์สำนักหอสมุด

- บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ช่วยให้ผู้ใช้งานเข้าถึงหนังสือ วารสารทั้งฉบับเต็ม (Full text) และรายการบรรณานุกรม (Bibliographic) ทุกสถานที่ ทุกเวลา ผ่านเครือข่าย

- บริการคัดสรรสารสนเทศเฉพาะสาขา (Subject Guide) ทำให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในสาขาที่ตนเองต้องการได้สะดวกขึ้น

- บริการ RSS (ผลงานวิชาการของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์) ทำให้อาจารย์ นักวิจัยที่มีผลงาน ตีพิมพ์สามารถตรวจสอบความเคลื่อนไหวการอ้างอิงได้ตลอดเวลา

- บริการการลงทะเบียนและยืนยันการสอนในโปรแกรมการสอนการรู้สารสนเทศออนไลน์ ช่วยให้ผู้ให้บริการได้นัดหมายกับบรรณารักษ์เพื่อขอรับการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุดและการใช้ฐานข้อมูล และสะดวกในการเตรียมการสอน เช่น การจองห้องอบรม การกำหนดบรรณารักษ์ผู้สอน

- บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทาง E-MAIL เป็นทางเลือกให้ผู้ใช้บริการทั้งภายใน และภายนอก ที่ไม่สะดวกเดินทางมาห้องสมุด ได้มีช่องทางในการขอความช่วยเหลือค้นคว้าตามเนื้อหาที่สนใจ

- คำถามถามบ่อย นำเสนอข้อคำถามที่ผู้ใช้งานบ่อย โดยมีคำตอบแต่ละประเด็น ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน และสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์วางแผนการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

- บริการ e-request ช่วยให้อาจารย์ นักวิจัย ที่ต้องการให้บรรณารักษ์ช่วยค้นคว้าในเนื้อหาเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จากแหล่งข้อมูลหลายๆ แหล่ง โดยบรรณารักษ์ทำการสืบค้น ตามเวลาในคำขอ เช่น 3 วัน 5 วัน

- การตรวจสอบข้อมูลสมาชิก รายการการยืม-คืน การยืมต่อด้วยตนเองช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการรายละเอียดการเป็นสมาชิก วันหมดอายุสมาชิก สามารถตรวจสอบรายการที่ยืม-คืน และยืมต่อด้วยตนเอง โดยไม่ต้องเดินทางมาที่ห้องสมุด นอกจากนี้ยังได้เพิ่มการเก็บประวัติการยืมของแต่ละบุคคลไว้ด้วย ผู้ใช้บริการสามารถทราบรายการที่เคยยืม

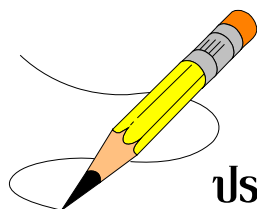
- การจองหนังสือผ่านเว็บไซต์สำนัก ช่วยแก้ไขปัญหาหนังสือที่มีความต้องการในการใช้ในเวลาเดียวกันจำนวนมาก โดยผู้ใช้งานสามารถจองหนังสือที่มีผู้ยืมเพื่อขอใช้ลำดับต่อไปผ่านเครือข่ายแทนการเดินทางมาห้องสมุด

- การใช้ MSN ในการให้บริการ ทำให้ลดปัญหาการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนและหยาบตัวเล่มไม่ผิดพลาด นอกจากนี้ยังสามารถติดต่อระหว่างชั้นที่ให้บริการวารสาร และติดต่อมอบหมายจากบรรณารักษ์ได้สะดวกขึ้น และยังใช้สำหรับการติดต่อระหว่างบรรณารักษ์ในสังกัดห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเพื่อช่วยงานยืม/ถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดได้รวดเร็วขึ้น

4. การนำผลการประเมินสู่การพัฒนาการดำเนินงาน โดยผู้บริหารให้ความสำคัญ มอบหมายการดำเนินงาน มีการติดตามผลงานของทุกฝ่ายจากการประชุมบุคลากรสำนักฯ เป็นประจำทุกเดือน และนำผลจากการวิจัยสถาบัน จากการสำรวจความพึงพอใจและปัญหาจากการทำงานมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

#### การตั้งเป้าหมายการดำเนินงานในอนาคต

1. สำนักหอสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้การประกันคุณภาพระดับหน่วยงานสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. สำนักหอสมุดมีเครือข่ายการประกันคุณภาพระหว่างห้องสมุดภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
3. สำนักหอสมุดเป็นองค์กรที่เป็นเลิศ
  - ด้านบุคลากร
  - ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ
  - ด้านการบริการวิชาการ
  - ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ



ประเภท  
รางวัลคุณภาพการให้บริการ/แนวปฏิบัติที่ดี  
(รางวัลดีเยี่ยม)

โครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
ครั้งที่ 3

[www.qa.ku.ac.th](http://www.qa.ku.ac.th)

## ฝ่ายสารสนเทศงานวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

## แนวคิดการพัฒนาระบบ Research Information W@rehouse

จากข้อมูลพื้นฐานในเรื่อง การประกันคุณภาพที่มีความตื่นตัว นักวิจัยถูกขอข้อมูลซ้ำบ่อยๆ ข้อมูลไม่ได้ถูกตรวจสอบ รายงานใช้ครั้งเดียว ปีหน้าก็ถูกขอข้อมูลเดิมอีก ทำให้นักวิจัยเบื่อกว่าที่จะให้ข้อมูล ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากการที่ไม่มีกรรมวิธีที่ถูกต้อง ไม่มีการกำหนดหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อข้อมูลอย่างชัดเจน ใช้แรงงานคนมากเกินไป การนำข้อมูลมาใช้ซ้ำเกินไป ไม่รู้ว่าข้อมูลที่ถูกต้องอยู่ที่ใด (ภาควิชา คณะ หรือสำนักประกันคุณภาพ) หรือสถาบันวิจัยและพัฒนา มก. ไม่ได้ได้รับความร่วมมือในการขอข้อมูล เพราะนักวิจัยเข้าใจว่าให้ข้อมูลมาแล้ว ทำให้ไม่มีข้อมูลทางการ ดังนั้น ฝ่ายสารสนเทศงานวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงมีแนวคิดในการพัฒนาระบบการรวบรวมข้อมูลงานวิจัยโดยการนำระบบสารสนเทศ (Management Information System; MIS) และระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System; DSS) เข้ามาช่วยจัดการกับข้อมูลงานวิจัยจำนวนมาก ซึ่งได้ออกแบบและพัฒนาระบบการรวบรวมข้อมูลงานวิจัยเพื่อเข้ามาทดแทนระบบเดิมที่ใช้กระดาษและ Computer-Based ด้วยโปรแกรม Microsoft Office Word, Excel และเพื่อให้หน่วยงานภายในอื่นๆ ทราบว่าสถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เป็นหน่วยงานเดียวเท่านั้นในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยทั้งหมด โดยรับผิดชอบในการสรุปข้อมูลงานวิจัยต่างๆ ให้หน่วยงานอื่นนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในทิศทางเดียวกัน

อีกทั้ง ผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศงานวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนาฯ ได้เล็งเห็นประโยชน์อันสำคัญยิ่งของข้อมูลงานวิจัยทั้งหมด คือ เมื่อผ่านกระบวนการประมวลผล ข้อมูลเหล่านั้นจะอยู่ในรูปข้อมูลทฤษฎีที่สามารถช่วยให้ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยฯ เห็นจุดอ่อนจุดแข็งทางการวิจัยของมหาวิทยาลัยฯ และปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการวิจัยของมหาวิทยาลัยฯ ให้มีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น จึงได้ออกแบบระบบสมรรถนะงานวิจัยสำหรับประเมินสมรรถนะในการแข่งขันด้านการวิจัยของนักวิจัย มก./ภาควิชา/คณะ/หน่วยงาน และของมหาวิทยาลัยฯ ในภาพรวม เพื่อให้ให้นักวิจัย มก./ภาควิชา/คณะ/หน่วยงานและผู้บริหารของมหาวิทยาลัยฯ เล็งเห็นประโยชน์สำคัญจากการทำวิจัยและเป็นแรงกระตุ้นจูงใจในการทำวิจัย ส่งผลให้มหาวิทยาลัยฯ ก้าวไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการวิจัยได้อย่างแท้จริง

การดำเนินการของระบบนี้เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างนักวิจัย มก. และผู้ดูแลระบบ ฝ่ายสารสนเทศงานวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนาฯ ซึ่งจะอยู่ในรูปแบบของ Web based application เชื่อมต่อกับฐานข้อมูลกลางผลลัพธ์ของระบบ คือ ข้อมูลงานวิจัยสรุป กราฟแสดงความสัมพันธ์ต่างๆ ของข้อมูลงานวิจัย ซึ่งอยู่ในรูปแบบของรายงานต่างๆ ที่สามารถนำไปใช้เกิดประโยชน์ดังที่กล่าวมาแล้วในข้างต้น

หลักการในการออกแบบ คือ ปกป้องนักวิจัยจากการขอข้อมูลซ้ำซ้อน กำหนดกรรมวิธีประมวลผลชัดเจน อำนวยความสะดวกการให้ข้อมูลต่อผู้ที่ต้องการใช้ โดยมีกระบวนการในการดำเนินการ ตั้งแต่ กำหนดผู้เกี่ยวข้องข้อมูลโดยที่ประชุมคณะบดี ให้ทุกหน่วยงานใช้ข้อมูลวิจัยที่ได้รับการรับรองเท่านั้นในการอ้างอิงภายในมหาวิทยาลัย

เช่น การคิดภาระงาน พยายามยับยั้งการขอข้อมูลซ้ำซ้อนจากหน่วยงานภายนอก สร้างรายงานอัตโนมัติสำหรับ ข้อมูลงานวิจัยที่ใช้อยู่ สร้างระบบผู้แทนนักวิจัย เพื่อช่วยนักวิจัยในการกรอก สร้างระบบตรวจสอบเพื่อถ่วงกรอง ความถูกต้องของข้อมูล สร้างระบบ Business Intelligence เพื่ออำนวยความสะดวกการออกรายงาน

#### ผลที่ได้

- 1) ข้อมูลไม่เกิดการซ้ำซ้อน ในฐานข้อมูลที่แตกต่างกัน
- 2) ไม่เกิดการรวบรวมซ้ำ ที่จะทำให้ผู้ให้ข้อมูลเมื่อนำมาใช้ในการให้ข้อมูลเดียวกันซ้ำๆ ซากๆ
- 3) ข้อมูลได้รับการตรวจสอบให้ถูกต้อง
- 4) ข้อมูลเก็บในรูปแบบข้อมูล สะดวกในการใช้ประโยชน์แบบทันที และเป็นข้อมูลทฤษฎีสำหรับงาน ประยุกต์อื่นๆ เช่น ระบบ รายงานภาระงาน และ ระบบพิจารณาขึ้นเงินเดือน ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- 5) ระบบนี้ได้ใช้ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มาตั้งแต่ปี ๒๕๕๘-ปัจจุบัน ข้อมูลทั้งหมดได้ถูกรวบรวม เพื่อการประเมินผลงาน ภายใน และภายนอก อย่างต่อเนื่อง

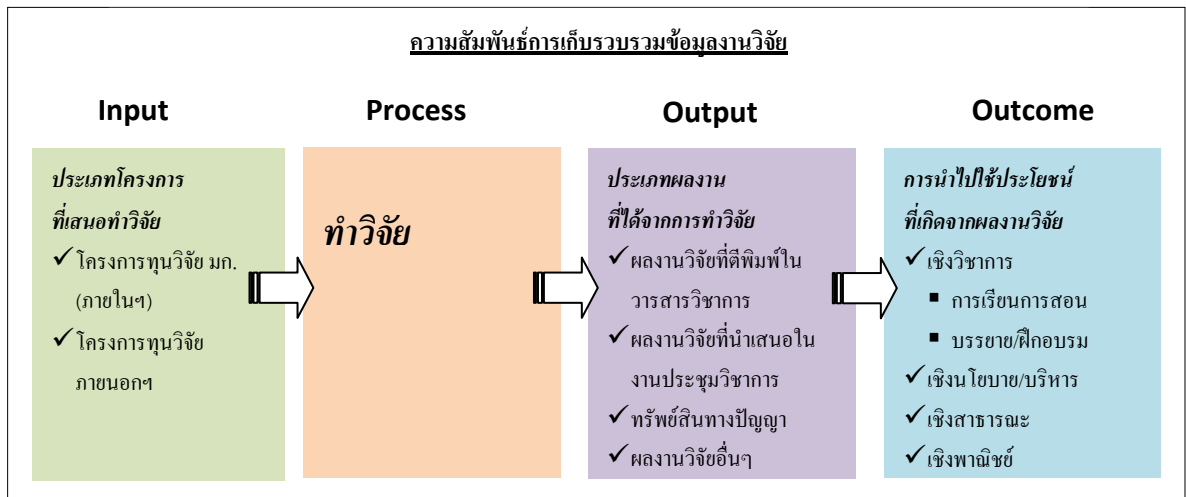
#### ประเด็นที่บ่งชี้ความเป็นแนวปฏิบัติที่ดี

ฝ่ายสารสนเทศงานวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีแนวคิดทำการรวบรวม และจัดเก็บข้อมูลงานวิจัย เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์ข้อมูลงานวิจัยได้อย่างสูงสุด โดยลดต้นทุนการดำเนินการใช้ **อิเล็กทรอนิกส์**มากที่สุด และมี**บุคลากรเท่าที่จำเป็น**ในการจัดการ โดยข้อมูลต้องผ่านการ **ตรวจสอบ รับรอง** และ **เผยแพร่** จากฝ่ายสารสนเทศงานวิจัยฯ และจากการรวบรวมข้อมูลงานวิจัยทั้งหมดของมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งการพัฒนา ระบบสารสนเทศ บ่งชี้ความเป็นแนวปฏิบัติที่ดีดังนี้

1. รับผิดชอบต่อความถูกต้องของข้อมูล ในทุกส่วนของการใช้งานในมหาวิทยาลัย
2. ลดกระบวนการซ้ำซ้อนทั้งหมด
3. สร้างหลักการที่ชัดเจนในการประมวลผลข้อมูล
4. ใช้อิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
5. เน้นการพัฒนาด้วย Outsource
6. เน้นอำนวยความสะดวกให้ผู้ให้ข้อมูลทุกกลุ่ม โดยเน้น นักวิจัยเป็นศูนย์กลาง
7. ข้อมูลต้องพร้อมให้หน่วยงานอื่นนำไปใช้ประโยชน์

#### Detailed Design

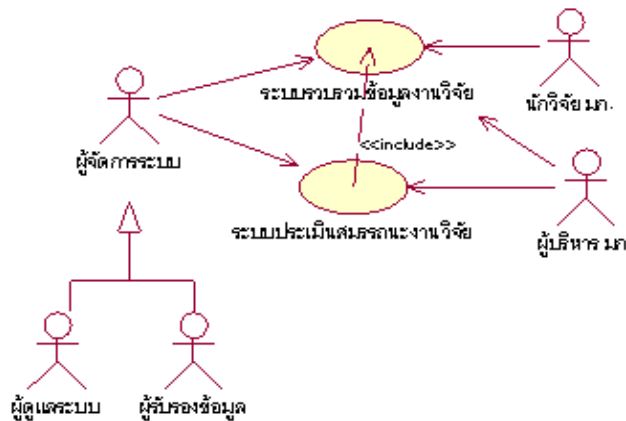
ฝ่ายสารสนเทศได้พัฒนาความสัมพันธ์ในการเก็บรวบรวมผลงานวิจัยเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อ มหาวิทยาลัยฯ มากยิ่งขึ้น ดังรูป 3



รูป 1 ความสัมพันธ์การเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย

**วิธีการกำหนดแผน/แนวทาง Research Information W@rehouse**

ระบบการรวบรวมสารสนเทศงานวิจัยเป็นระบบในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยทั้งหมดของนักวิจัย มก. และประเมินสมรรถนะงานวิจัยของนักวิจัย มก. หน่วยงานและมหาวิทยาลัย โดยพิมพ์รายงานสรุปต่างๆ ตามความต้องการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยฯ และรายงานที่ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในการปรับและพัฒนามหาวิทยาลัยฯ ที่เน้นหนักด้านการวิจัย แสดงผังงาน UML ดังรูป 1

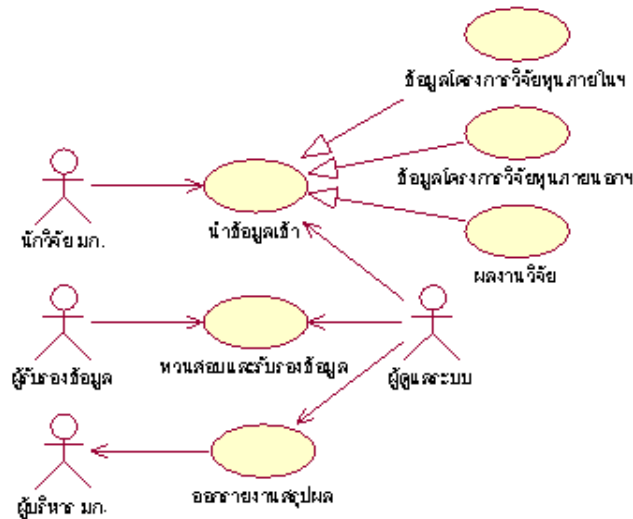


รูป 2 แผนผัง Use Case ระบบการรวบรวมสารสนเทศงานวิจัย

**ระบบรวบรวมข้อมูลงานวิจัย**

เป็นระบบสำหรับรวบรวมข้อมูลงานวิจัยทั้งหมดของนักวิจัย มก. อาทิ โครงการวิจัยทุนภายในฯ และภายนอกฯ เงินจัดสรรทุนวิจัยภายในและภายนอกฯ ผู้ร่วมทำวิจัย รายละเอียดต่างๆ ของโครงการวิจัย และผลงานวิจัยต่างๆ ของนักวิจัย มก. ซึ่งได้แบ่งจัดเก็บข้อมูลงานวิจัยทั้งหมดนี้ ออกเป็น 2 ฐาน คือ ฐานข้อมูลงานวิจัยสำหรับโครงการทุนวิจัยภายในฯ และฐานข้อมูลงานวิจัยสำหรับโครงการวิจัยทุนภายนอกฯ และผลงานวิจัยของนักวิจัย ซึ่งระบบจะเน้นในส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับฐานข้อมูลโครงการวิจัยทุนภายนอกฯ และผลงานวิจัยของนักวิจัย มก. เท่านั้น โดยนักวิจัย มก. จะทำการกรอกข้อมูลต่างๆ ผ่านทาง Web เมื่อกรอกข้อมูลจริงถูกต้อง

ครบถ้วนแล้ว ผู้รับรองข้อมูลจะทำการทวนสอบข้อมูลจากไฟล์ที่แนบมาเป็นหลักฐาน และเมื่อรับรองแล้วข้อมูลก็จะถูกเก็บเข้าฐานข้อมูลงานวิจัย เมื่อช่วงปลายปีงบประมาณของปีนั้นๆ ทางผู้ดูแลระบบจะออกหนังสือไปยังหน่วยงานต่างๆ ถึงการสรุปรายงานข้อมูลงานวิจัยเพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยฯ นำไปใช้ ซึ่งรายละเอียดของระบบอยู่ในส่วน Detail Design ดังรูป 2



รูป 3 แผนผัง Use Case ระบบรวบรวมข้อมูลงานวิจัย

ผู้เกี่ยวข้องกับระบบรวบรวมข้อมูลงานวิจัยมี 4 actors คือ

**actor: นักวิจัย มก.** มีหน้าที่รายงานข้อมูลงานวิจัย

**actor: ผู้รับรองข้อมูล** ทำหน้าที่ทวนสอบและรับรองข้อมูลนั้นว่าเป็นความจริงและถูกต้อง

**actor: ผู้ดูแลระบบ** ทำหน้าที่ดูแลระบบสารสนเทศ

**actor: ผู้บริหาร มก.** เป็นผู้อ่านรายงานสรุปผลที่จากระบบเพื่อวิเคราะห์งานด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัยฯ และให้หน่วยงานนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ต่อ

กระบวนการของระบบรวบรวมข้อมูลงานวิจัยมี 3 Use Case คือ

**Use Case: นำข้อมูลเข้า** เป็นกระบวนการที่นักวิจัย มก. นำส่งข้อมูลงานวิจัยต่างๆ เข้าสู่ระบบโดยการกรอกข้อมูลที่เป็นความจริงและถูกต้องพร้อมกับแนบไฟล์ข้อมูลมาเป็นหลักฐาน ซึ่งข้อมูลที่น่าเข้ามี 3 ประเภท คือ 1) ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการวิจัยทุนภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2) ข้อมูลโครงการวิจัยทุนภายนอกมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และ 3) ผลงานวิจัยต่างๆ ของนักวิจัย มก. ได้แก่ ผลงานตีพิมพ์ทางวิชาการ ผลงานนำเสนอในการประชุมวิชาการ ผลงานดำเนินการทรัพย์สินทางปัญญา ผลงานวิจัยอื่นๆ การนำไปใช้ประโยชน์รางวัลนักวิจัยโดยบุคคล รางวัลผลงานวิจัย/สิ่งประดิษฐ์ และรางวัลงานเสนอในการประชุมวิชาการ ซึ่งในการเก็บข้อมูลโครงการวิจัยทุนภายนอกมหาวิทยาลัยฯ และผลงานวิจัยจะต้องเป็นไปตามความสัมพันธ์ข้างต้น

**Use Case: ทวนสอบและรับรองข้อมูล** เป็นกระบวนการที่ผู้รับรองข้อมูลทำการทวนสอบข้อมูลที่นำส่งเข้ามาเพื่อรับรองว่าเป็นข้อมูลที่เป็นจริงและถูกต้องก่อนจะนำไปเข้าสู่กระบวนการประเมินสมรรถนะงานวิจัยและออกรายงานสรุปผลงานวิจัย

**Use Case: ออกรายงานสรุป** เป็นกระบวนการที่ผู้ดูแลระบบจัดทำรายงานสรุปผลงานวิจัยเพื่อให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยฯ ใช้ข้อมูลในส่วนนี้ตามความต้องการของแต่ละหน่วยงาน และช่วยสนับสนุนผู้บริหารในการตัดสินใจปรับกระบวนการบริหารงานวิจัยในภาควิชา/คณะ/หน่วยงาน/มหาวิทยาลัยให้ดียิ่งขึ้น

#### ขั้นตอนการดำเนินงาน (Work flow)

1. **actor: ผู้ดูแลระบบ** กำหนดช่วงระยะเวลาในการกรอกข้อมูลงานวิจัยเข้าสู่ระบบฯ และส่งหนังสือเวียนให้ **actor: นักวิจัย** รับทราบ
2. **actor: นักวิจัย** กรอกข้อมูลงานวิจัยของตนเข้าสู่ระบบ
3. **actor: ผู้ทวนสอบ** จะทำการตรวจสอบและรับรองความถูกต้องของข้อมูลงานวิจัยที่นักวิจัยกรอกมาในระบบ และจัดเก็บข้อมูลเข้าสู่ระบบฯ
4. ระบบนำข้อมูลที่รับรองแล้วทำเป็นรายงานสรุปต่างๆ ผ่านทาง Web
5. **actor: นักวิจัย** และหน่วยงานอื่นๆ สามารถเรียกดูและนำรายงานสรุปต่างๆ ไปใช้ประโยชน์ เช่น การทำประกันคุณภาพ

#### การดำเนินงาน

ในส่วนนี้เป็นการแสดงหน้าตาของระบบสารสนเทศงานวิจัย เพื่อยืนยันว่าระบบฯ นี้ถูกนำมาใช้งานจริง โดยจะแสดงให้เห็นแนวคิดที่จะรวบรวมและนำข้อมูลออกนำเสนอในรูปแบบของรายงานเพื่อการตัดสินใจแบบต่างๆ โดยแบ่งเป็น

##### 1. ระบบรวบรวมข้อมูลงานวิจัย (research data collection)

ระบบฯ นี้ อยู่ภายใต้ชื่อ ระบบฐานข้อมูลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ จากเว็บไซต์ของสถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ [URL: www.rdi.ku.ac.th](http://www.rdi.ku.ac.th) หรือ <http://research.rdi.ku.ac.th/kur3/login.aspx>

เมื่อเข้าสู่ระบบฯ หน้าแรก เป็นหน้าจอแสดงสำหรับนักวิจัย มก. กรอกรหัสผ่านเพื่อเข้าไปกรอกข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวกับโครงการวิจัยทุนภายนอกฯ ผลงานวิจัยของตน และเป็นหน้าแสดงรายงานสรุปต่างๆ ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย อาทิ จำนวนเงินวิจัยทั้งทุนภายในและทุนภายนอกฯ จำนวนผลงานวิจัย จำนวนรางวัล รายงานสรุปผลงานตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ รายงานสรุปการนำไปใช้ประโยชน์ โดยแบ่งตามหน่วยงานที่ขอทุน หน่วยงานนักวิจัยที่สังกัด ในช่วงปีงบประมาณ เป็นต้น

เมื่อกรอกรหัสผ่านเข้าไปจะแสดงหน้าจอแรก คือ ค้นหาข้อมูล ชื่อ นามสกุล หรือ E-mail ของนักวิจัย ซึ่งการค้นหานั้น จะใส่ข้อมูลทั้งหมด หรืออย่างใดอย่างหนึ่งก็ได้

หลังการค้นหาข้อมูลนักวิจัย จะเข้าสู่หน้าแรกของการกรอกข้อมูลงานวิจัยของนักวิจัย คือ หน้ารายการโครงการวิจัยสำหรับทุนภายนอกฯ โดยจะแบ่งเป็นรายชื่อโครงการวิจัยที่นักวิจัยมีสภาพเป็น **หัวหน้าชุดโครงการ** เป็นผู้ป้อนข้อมูลและ **หัวหน้าชุดโครงการ ไม่สังกัด มก.** เป็น **หัวหน้าโครงการย่อย** เป็นผู้ร่วมโครงการ ในกรณีนี้นักวิจัยไม่มีโครงการวิจัยทุนภายนอกฯ แต่ถ้านักวิจัยมีโครงการวิจัยทุนภายนอกให้จัดทำรายการใหม่ สำหรับกรอกข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการวิจัยนั้นๆ ตามฟิลด์ที่ต้องการเก็บ และโครงการวิจัยทุนภายนอกฯ ต่อเนื่องก็เก็บข้อมูลในรูปแบบเดียวกัน โดยระบบจะขึ้นให้อัตโนมัติ เพราะเป็นโครงการของปีก่อนปีปัจจุบันทำวิจัยต่อเนื่องมาถึงปีปัจจุบัน



สำหรับผลงานวิจัยของนักวิจัย แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วน 1) ผลงานวิจัยที่เป็นผลผลิตที่ได้จากทำวิจัย (research output) คือ ผลงานตีพิมพ์ทางวิชาการ ผลงานนำเสนอในการประชุมวิชาการ ผลงานดำเนินการทรัพย์สินทางปัญญา ผลงานวิจัยอื่นๆ

ส่วน 2) ผลงานวิจัยที่เป็นผลลัพธ์จากนำผลผลิตงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ (research outcome) คือ การใช้ประโยชน์

เมื่อนักวิจัยคลิกเลือกรายการผลงานวิจัยในส่วน 1) จะขึ้นหน้าจอแสดงรายการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ 1. ข้อมูลเพิ่งเข้าสู่ระบบและรอการตรวจสอบจาก สวพ. 2. ข้อมูลที่เข้ากับข้อมูลที่มีอยู่แล้วในระบบ ให้อาจารย์/นักวิจัย ตรวจสอบข้อมูล แสดงว่าเป็นข้อมูลซ้ำ คือ นักวิจัยได้กรอกข้อมูลซ้ำกับที่มีอยู่แล้วในระบบ นั่นเอง 3. ข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบจาก สวพ. แต่ยังไม่ได้รับอนุมัติโครงการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ขอให้ระบุโครงการวิจัยที่เกี่ยวข้อง แสดงว่าเป็นข้อมูลที่นักวิจัยยังไม่ได้ทำให้ผลงานนี้เชื่อมกับโครงการวิจัย (ทุน มก. หรือ ทุนภายนอกฯ) เพื่อแสดงว่าผลงานวิจัยนี้มาจากโครงการวิจัยใดที่นักวิจัยได้ขอทุน และ 4. ข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบจาก สวพ. แต่ยังไม่ได้ตรวจหลักฐาน ซึ่งจะดำเนินการภายหลัง แสดงว่านักวิจัยได้กรอกข้อมูลตามความสัมพันธ์การเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยเรียบร้อยแล้ว และได้มีการทวนสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับรองข้อมูลจากฝ่ายสารสนเทศงานวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนาฯ ในเบื้องต้น เหลือเพียงรับรองว่าถูกต้องและเป็นความจริงจากหลักฐาน เท่านั้น สำหรับการกรอกข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานวิจัยนั้นๆ ซึ่งก่อนกรอกข้อมูลรายละเอียดผลงานวิจัยเหล่านี้ นักวิจัยต้องกรอกข้อมูลโครงการวิจัยทุนภายนอกฯ ก่อน

เมื่อนักวิจัยคลิกเลือกรายการผลงานวิจัยในส่วน 2) คือ การใช้ประโยชน์ ซึ่งจะแบ่งเป็น 4 เชิง คือ เชิงวิชาการ (การเรียนการสอน/ การฝึกอบรม/ ต่อยอดผลงานวิจัย) เชิงนโยบาย เชิงสาธารณะ และเชิงพาณิชย์ โดยระบบจะแสดงรายการผลงานวิจัยทั้งหมดของนักวิจัย เพื่อให้นักวิจัยเลือกเชิงการใช้ประโยชน์ทั้ง 4 ของแต่ละผลงานวิจัย และกรอกข้อมูลการใช้ประโยชน์ ในแต่ละ

เมื่อนักวิจัยคลิกที่พิมพ์รายงานของนักวิจัย จะแสดงรายการทั้งหมดของนักวิจัยในปีงบประมาณนั้น ออกมาในรูปของเอกสารบันทึกข้อความของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และพิมพ์รายงานประวัติของนักวิจัยทั้งหมด และสำหรับผู้แทนจะสามารถพิมพ์รายงานของนักวิจัยและพิมพ์รายงานภาควิชา ซึ่งจะแสดงรายการทั้งหมดของภาควิชาที่นักวิจัยสังกัดอยู่ในปีงบประมาณนั้น ซึ่งพิมพ์ออกมาในรูปของเอกสารบันทึกข้อความเช่นเดียวกัน

## 2. ระบบประเมินสมรรถนะงานวิจัย (research performance evaluation)

เป็นระบบสำหรับประเมินสมรรถนะงานวิจัยของนักวิจัย มก./ภาควิชา/คณะ/หน่วยงาน/มหาวิทยาลัยฯ โดยนำข้อมูลจากฐานข้อมูลงานวิจัยทั้งหมดมาประมวลผลในรูปแบบต่างๆ ตามที่ต้องการ รวมทั้งสามารถปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดต่างๆ ได้โดยง่ายจากสูตรในการคำนวณของการประเมินผล และสามารถเลือกรูปแบบการแสดงผลรายงานข้อมูลเป็นทั้งคำอธิบาย ตาราง และกราฟต่างๆ เช่น กราฟแท่ง กราฟวงกลม กราฟเส้น กราฟเรดาร์ กราฟพื้นที่ ได้อย่างรวดเร็ว โดยผู้ดูแลระบบจะสร้างรูปแบบของรายงาน (Template) และสร้างสูตรการคำนวณในการวัดผลประเมินที่มีผลลัพธ์เป็นค่าของตัวแปร (Data flow) พื้นฐานให้นักวิจัย มก. สามารถใช้งานได้ง่าย ในระบบฯ นี้ ผู้ดูแลระบบจะเป็นผู้จัดการกับแหล่งข้อมูลงานวิจัยต่างๆ สำหรับใช้ในการประเมินผล ซึ่งรายงานต่างๆ ที่เกิดจาก

ระบบประเมินสมรรถนะงานวิจัยนี้กระตุ้นให้นักวิจัย มก./ภาควิชา/คณะ/หน่วยงาน/มหาวิทยาลัย และผู้บริหารของมหาวิทยาลัยฯ เห็นถึงข้อเท็จจริงในการทำวิจัยของนักวิจัยของมหาวิทยาลัยฯ

ระบบฯ นี้ หรือ Evaluation System เป็นระบบที่ต่อยอดจากระบบรวบรวมข้อมูลงานวิจัยที่ใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลงานวิจัยทั้งหมด เพื่อช่วยประเมินสมรรถนะด้านงานวิจัยของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และออกรายงานที่ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจในการบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัยฯ ดังรูป 4-5



รูป 4 ตัวอย่างรายงาน -1



คณบดีวิศวกรรมศาสตร์ บางเขน ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์

นักวิจัย  
Punpiti Piamsa-nga

ปี  
2008

View Report

**PUNPITI  
PIAMSA-NGA**



**ASSOCIATE PROFESSOR**  
ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์  
คณบดีวิศวกรรมศาสตร์ บางเขน  
วิทยาเขตบางเขน

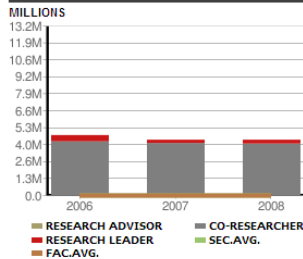
**D.SC. (COMPUTER ENGINEERING)  
2542**

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี  
รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา  
ระบบการพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์  
และ นักนำฝ่ายสารสนเทศงานวิจัย

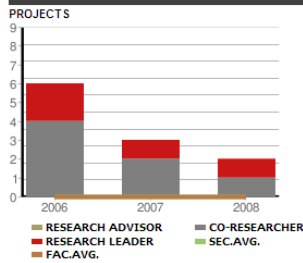
ALIGNMENT

**FEATURE SELECTION  
MAMMOGRAM.**  
CONSENSUS PRIMER DESIGN  
**PATH ANALYSIS**  
PCR  
**GRAPH ANALYSIS**

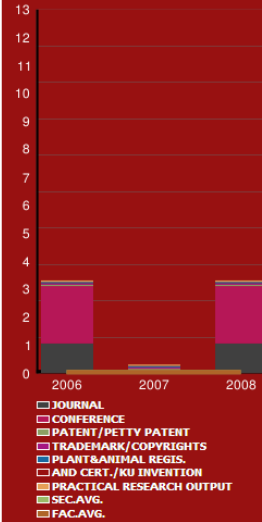
**GRANTS**



**PROJECT**

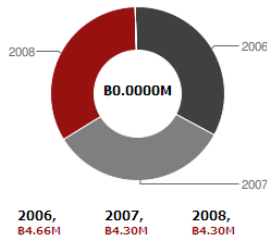


**RESEARCH OUTPUT**

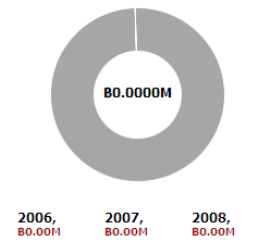


THE SUMMARY REPORT ON RESEARCH

**UNIV. GRANTS**



**EXT. GRANTS**



THE SUMMARY REPORT ON RESEARCH	2006	2007	2008	TOTAL
RESOURCES				
PROJECT				
UNIV. PROJECT	6	3	2	6
RESEARCH LEADER	2	1	1	2
CO-RESEARCHER	4	2	1	4
RESEARCH ADVISOR	0	0	0	0
EXT. PROJECT	0	0	0	0
RESEARCH LEADER	0	0	0	0
CO-RESEARCHER	0	0	0	0
RESEARCH ADVISOR	0	0	0	0
<b>TOTAL UNIV.EXT. PROJECT</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>
GRANTS				
UNIV. GRANTS	4,664	4,300	4,300	0,000
RESEARCH LEADER	0,490	0,250	0,300	0,000
CO-RESEARCHER	4,174	4,050	4,000	0,000
RESEARCH ADVISOR	0,000	0,000	0,000	0,000
EXT. GRANTS	0,000	0,000	0,000	0,000
RESEARCH LEADER	0,000	0,000	0,000	0,000
CO-RESEARCHER	0,000	0,000	0,000	0,000
RESEARCH ADVISOR	0,000	0,000	0,000	0,000
<b>TOTAL UNIV.EXT. GRANTS</b>	<b>4,664</b>	<b>4,300</b>	<b>4,300</b>	<b>0,000</b>
GRAD.				
PH.D.	-	-	-	-
MASTER.	-	-	-	-
<b>TOTAL GRAD.</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

THE SUMMARY REPORT ON RESEARCH	2006	2007	2008	TOTAL
OUTPUT				
JOURNAL				
INTERNATIONAL	0	0	1	0
NATIONAL	1	0	0	1
CONFERENCE				
INTERNATIONAL	1	0	1	1
NATIONAL	1	0	1	1
TRADEMARK/COPYRIGHTS				
INTERNATIONAL	0	0	0	0
NATIONAL	0	0	0	0
PLANT & ANIMAL REGIS. AND CERT./KU INVENTION				
INTERNATIONAL	0	0	0	0
NATIONAL	0	0	0	0
PRACTICAL RESEARCH OUTPUT				
INTERNATIONAL	0	0	0	0
NATIONAL	0	0	0	0
<b>TOTAL OUTPUT.</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

รูป 5 ตัวอย่างรายงาน -2

**ผลลัพธ์ของการดำเนินงาน (Outcome)**

ระบบการรวบรวมสารสนเทศงานวิจัย ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยทั้งหมดของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยระบบรวบรวมข้อมูลงานวิจัยเน้นที่ฐานข้อมูล โครงการวิจัยทุนภายนอกฯ และผลงานวิจัยของนักวิจัย มก. เป็นหลักขยายผลต่อไปยัง ระบบประเมินสมรรถนะงานวิจัย เพื่อประเมินสมรรถนะ

งานวิจัยของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในระดับบุคคล ภาควิชา คณะ หน่วยงาน และภาพรวมของมหาวิทยาลัยฯ อย่างไรก็ตาม ระบบประเมินสมรรถนะงานวิจัย ยังเป็นระบบปิดที่อยู่ในช่วงทดลองใช้และปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบฯ เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

ระบบรวบรวมข้อมูลงานวิจัย ได้ถูกใช้งานมาแล้วตั้งแต่ปี 2548 ถึงปัจจุบัน เป็นระยะเวลา 5 ปี ก่อให้เกิดคลังข้อมูลงานวิจัยขนาดใหญ่ที่ส่งผลให้สถาบันวิจัยและพัฒนาฯ เป็นแหล่งข้อมูลงานวิจัยเดียวที่น่าเชื่อถือที่สุดในมหาวิทยาลัยฯ และเป็นการกระตุ้นแรงจูงใจในการทำวิจัยของนักวิจัย มก. ซึ่งสถาบันวิจัยและพัฒนาฯ ได้นำข้อมูลงานวิจัยที่รวบรวมได้เหล่านี้มาประกอบการพิจารณาความคิดความชอบและรางวัลสำหรับนักวิจัยที่ขยันทำวิจัย

#### **การตั้งเป้าหมายการดำเนินงานในอนาคต**

จากแนวคิดในการนำระบบสารสนเทศ (Management Information System; MIS) และระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System; DSS) เข้ามาช่วยจัดการกับข้อมูลงานวิจัย เพื่อประโยชน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยให้อยู่ในแหล่งเดียวและกลายเป็นฐานข้อมูลกลางสำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยทั้งหมดของมหาวิทยาลัยฯ ได้ต่อยอดให้เกิดระบบประเมินสมรรถนะงานวิจัยที่ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจในการพัฒนาปรับปรุงนโยบาย กลยุทธ์ และกำหนดภารกิจต่อการทำงานวิจัยของหน่วยงาน คณะ ภาควิชา และบุคลากรในมหาวิทยาลัยฯ เพื่อกระตุ้นให้นักวิจัย มก. มีแรงจูงใจในการทำวิจัย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลมหาวิทยาลัยฯ มีความเข้มแข็งต่อการทำงานวิจัยมากยิ่งขึ้นและมีศักยภาพในการแข่งขันกับมหาวิทยาลัยแห่งการวิจัยชั้นนำในระดับโลกได้

## บริการ Video On Demand เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

### แนวปฏิบัติที่ดีของการบริการ Video On Demand เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง

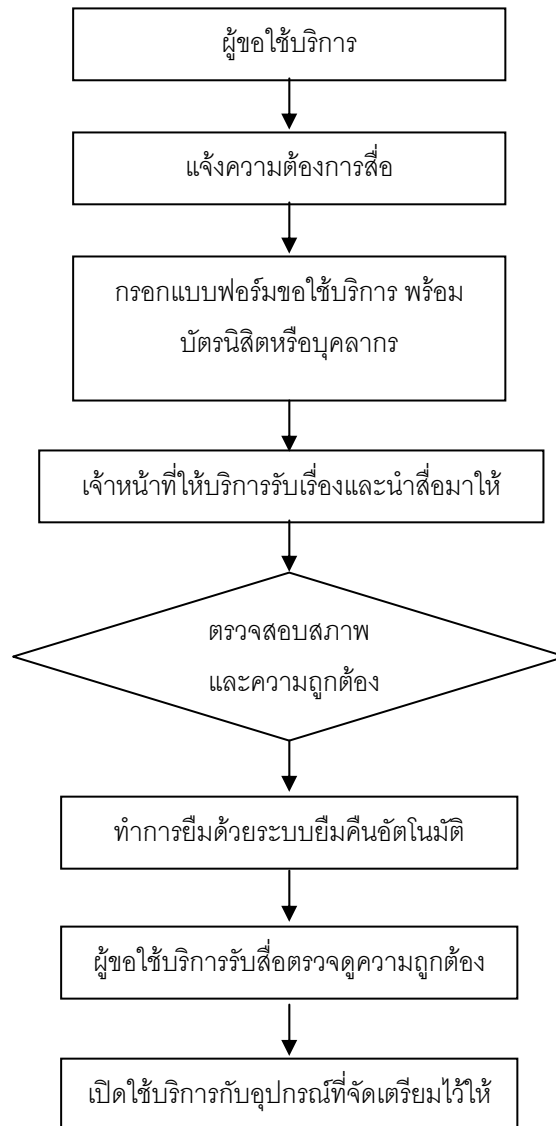
ฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษาเป็นฝ่ายหนึ่งในสำนักหอสมุด ที่มีหน้าที่จัดหาโสตทัศนูปกรณ์ ผลิตสื่อและจัดระบบบริการสื่อการศึกษาเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่นิสิตและบุคลากรของมหาวิทยาลัย ให้ได้รับทั้งความรู้ ข่าวสาร และความบันเทิง ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และการได้รับบริการที่ดี มีสื่อที่ทันสมัย เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ตลอดปีการศึกษา 2551 มีผู้ใช้บริการสื่อการศึกษาประมาณ 180,000 คน หรือผู้ใช้บริการเฉลี่ยประมาณเดือนละ 15,000 คน และมีจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น แต่การปฏิบัติงานที่ผ่านมาบุคลากรผู้ให้บริการมีจำนวนจำกัดและต้องรับผิดชอบภาระงานบริการที่หลากหลาย ดังนั้นเพื่อให้งานบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษาจึงมีความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนกระบวนการให้บริการให้มีรูปแบบใหม่ๆ เพื่อเป็นทางเลือกแก่ผู้ใช้บริการ โดยสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานซึ่งจะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ตลอดจนมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการให้บริการสื่อการศึกษา

#### ลักษณะการปฏิบัติงานเดิม

กระบวนการบริการสื่อที่ใช้ภายในสำนักหอสมุดแบบเดิม มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังโดยมีขั้นตอนงานปฏิบัติ ดังนี้

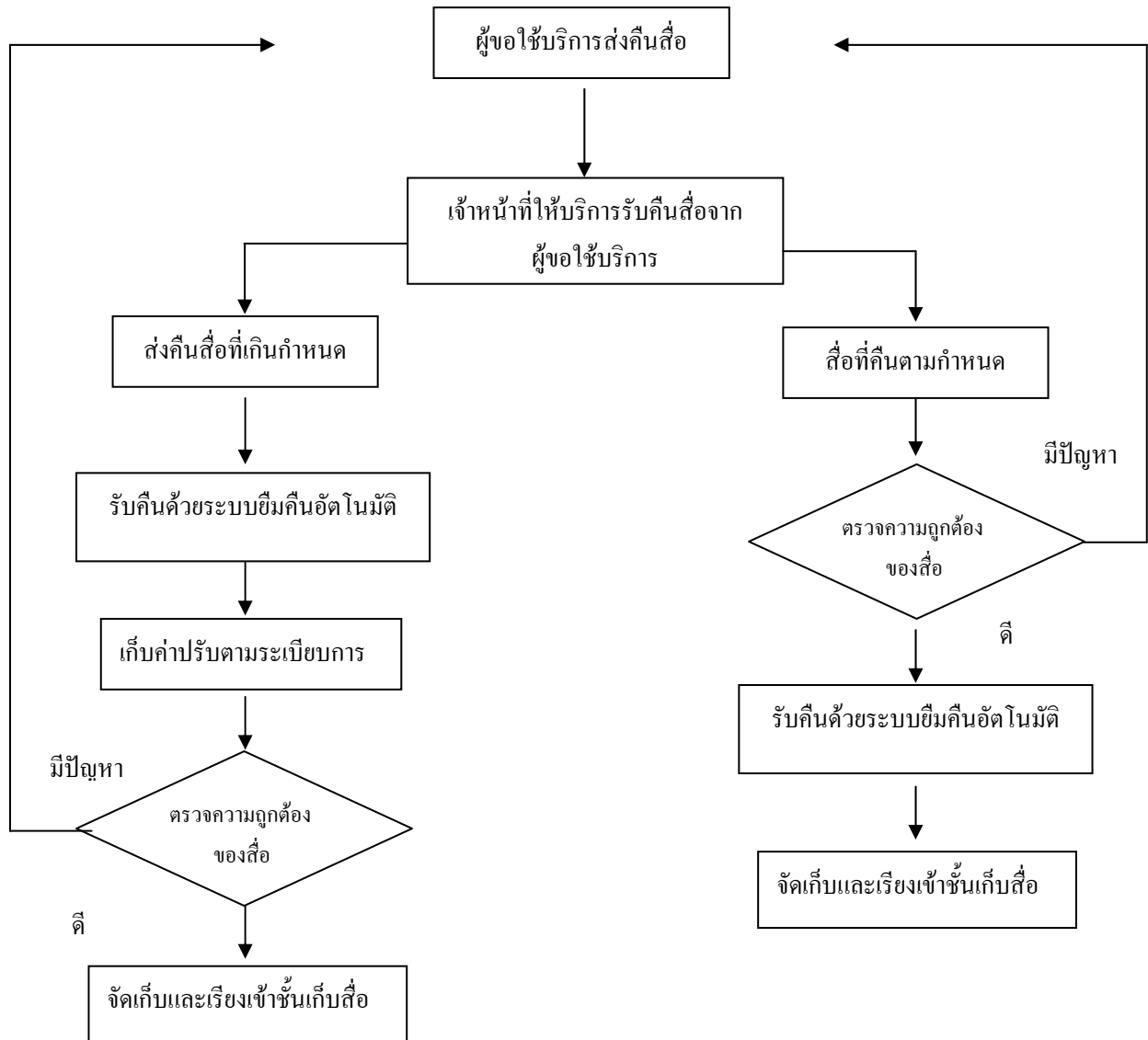
1. ผู้ขอใช้บริการติดต่อเจ้าหน้าที่และเขียนแบบฟอร์มขอใช้บริการสื่อที่ต้องการและยื่นแบบฟอร์มขอใช้บริการสื่อพร้อมบัตรประจำตัวนิสิต หรือบัตรประจำตัวบุคลากรให้แก่เจ้าหน้าที่
2. เจ้าหน้าที่รับคำขอใช้บริการสื่อและตรวจสอบ ค้นหาสื่อนำมาให้แก่ผู้ใช้บริการโดยตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของสื่อต่างๆ ด้วย
3. ทำการยืมสื่อให้แก่ผู้ใช้ด้วยระบบยืมคืนสื่ออัตโนมัติ
4. ผู้ขอใช้บริการตรวจสอบความถูกต้องของสื่อและนำไปเปิดดูกับอุปกรณ์ที่จัดเตรียมไว้
5. เมื่อเลิกใช้งานแล้ว ผู้ขอใช้บริการจะต้องนำสื่อที่ยืมไปส่งคืนให้แก่เจ้าหน้าที่ตามกำหนด
6. เจ้าหน้าที่รับสื่อคืนจากผู้ขอใช้บริการและต้องตรวจสอบความถูกต้องของสื่อ
7. ทำการรับคืนด้วยระบบยืมคืนอัตโนมัติ
8. เจ้าหน้าที่จัดเก็บและจัดเรียงสื่อเข้าชั้นเก็บสื่อ โดยเรียงตามลำดับเลขรหัสของสื่อต่างๆ
9. กรณีที่ผู้ใช้ส่งคืนสื่อเกินกำหนดหรือทำสื่อชำรุดจะต้องเสียค่าปรับตามระเบียบการของสำนักหอสมุด โดยเจ้าหน้าที่จะดำเนินการและออกใบเสร็จรับเงินให้แก่ผู้ใช้บริการ

### ขั้นตอนการให้บริการยืมสื่อการศึกษา



ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแล้วเสร็จ 5 นาที ต่อรายการ

## ขั้นตอนการรับคืนสื่อการศึกษา



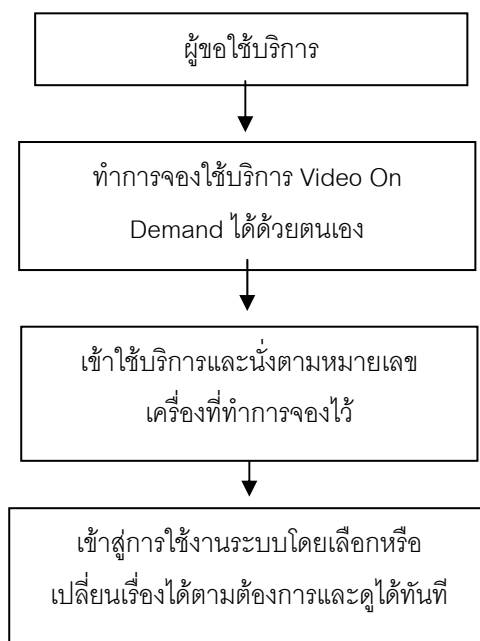
ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแล้วเสร็จ 3 นาที ต่อรายการ  
รวมทั้งหมดใช้เวลา 8 นาที  
แผนผังการปฏิบัติงานเดิม

### ลักษณะการปฏิบัติงานใหม่

ปัจจุบันการให้บริการสื่อการศึกษาได้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ทันสมัยยิ่งขึ้นในรูปของระบบดิจิทัล โดยฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษา สำนักหอสมุดได้ให้บริการสื่อในรูปแบบดิจิทัล คือ ระบบบริการ Video On Demand เพื่อลดขั้นตอนการบริการ เพิ่มความสะดวกให้แก่ ผู้ใช้บริการในการเข้าถึงสื่อจำนวนมากมายที่สนใจและเลือกชมได้ทันทีที่สำนักหอสมุดได้ให้บริการ Video On Demand เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองของนิสิต ทำให้มี

ผู้ใช้บริการเฉลี่ยวันละ 500 รายต่อวัน ซึ่งมีจำนวนมากกว่าการให้บริการในอดีตที่มีรูปแบบเดิมคือมีจำนวนผู้ใช้โดยเฉลี่ย 30 คนต่อวัน ดังนั้นการให้บริการในรูปแบบใหม่ ผู้ขอใช้บริการสามารถขอรับบริการสื่อได้ด้วยตนเองแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว โดยไม่ต้องติดต่อผ่านเจ้าหน้าที่

### ขั้นตอนการขอใช้บริการ Video On Demand



ผู้ขอใช้บริการ 1 คน ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแล้วเสร็จ 1 นาที ต่อรายการ

### แนวทางการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการจัดทำระบบ Video On Demand ในรูปแบบดิจิทัลเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ทำให้สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานได้มาก โดยมุ่งเน้นให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วและเข้าถึงสื่อได้ง่าย ไม่มีรายละเอียดขั้นตอนที่ยุ่งยาก ปัจจุบันสำนักหอสมุด ได้เพิ่มการให้บริการสื่อที่ทันสมัย โดยนำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการให้บริการ Video On Demand มีระบบฐานข้อมูลสื่อที่ผู้ใช้สามารถสืบค้น และเลือกชมสื่อเพื่อการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้บริการได้ด้วยตนเองไม่ต้องติดต่อผ่านเจ้าหน้าที่และสามารถดำเนินการด้วยตนเองแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

### แนวทางการทำงาน แผนงาน

มีการจัดทำแผนงาน เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น และมีการประเมินผลความก้าวหน้าของงาน รวมทั้งมีการจัดประชุมระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำเสนอปัญหาที่พบในการทำงานและการให้บริการ ตลอดจนหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อปรับปรุงงานให้บรรลุผลสำเร็จเป็นประจําอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังได้ติดตามผลการทํางานและให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อการทำงานที่ดี และมีความเข้าใจในระบบงานอันเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ รวมถึงการเปิดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ โดยไม่มีการพักเที่ยงและหยุดวันเสาร์-อาทิตย์ นอกจากนี้ยังมี



บริการพิเศษโดยจัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ และตอบคำถามเกี่ยวกับการใช้บริการสื่อการศึกษา สื่ออำนวยความสะดวกต่างๆให้แก่ผู้ขอใช้บริการ

#### วิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลา

1. ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานจากการให้บริการสื่อในรูปแบบเดิมที่มีกระบวนการหลายขั้นตอนมาให้บริการในรูปแบบใหม่คือการให้บริการ Video On Demand เสร็จสิ้นกระบวนการใช้เวลา 1 นาที
2. การติดต่อขอใช้บริการทำด้วยตนเองแบบเบ็ดเสร็จทุกขั้นตอนโดยผ่านระบบ Video On Demand
3. มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการข้อมูลสื่อ
4. ไม่ต้องใช้แบบฟอร์มการขอใช้บริการ Video On Demand โดยให้ผู้ใช้บริการเข้าระบบของการใช้บริการที่เครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถจัดเก็บสถิติการใช้บริการได้ในทันที
5. การประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งลดการใช้ทรัพยากรและสามารถรายงานผลการประเมินได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการ
6. ข้อมูลสื่อที่ให้บริการในรูปแบบดิจิทัลไม่เกิดความเสียหายหรือชำรุดง่ายเหมือนการให้บริการในรูปแบบยืมคืนตัวสื่อวัสดุ
7. ไม่มีข้อจำกัดสามารถให้บริการพร้อมกันหลายๆคนได้ และเลือกใช้บริการเรื่องที่สนใจศึกษาเรียนรู้เหมือนกันได้

#### แนวทางการดำเนินการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และการบริการ

การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ด้วยระบบประเมินผลออนไลน์ โดยรายงานผลให้ทราบได้ทันที เพื่อนำข้อมูลมาพิจารณาหาแนวทางปรับปรุงและแก้ไขการให้บริการให้มีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น โดยมีช่องทางหรือวิธีการ การรับฟัง ความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

1. มีฟอร์มแสดงความคิดเห็น ให้ผู้ใช้บริการกรอกส่งผ่านผู้รับความคิดเห็น
2. จัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะผ่านระบบออนไลน์
3. มีการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ Web site สำนักหอสมุด (<http://www.lib.ku.ac.th>) หรือผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

#### แนวทางการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ

1. จัดกิจกรรมให้ผู้ใช้มีส่วนร่วม ได้แก่ กิจกรรมส่งเสริมความรู้คู่บันเทิง
2. จัดกิจกรรมแข่งขันวิเคราะห์ภาพยนตร์
3. มีแบบประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการในรูปแบบออนไลน์
4. มีการส่งข้อความเพื่อสื่อสารและแสดงความขอบคุณแก่ผู้ใช้บริการ
5. มีการแนะนำการให้บริการสื่อการศึกษาแก่นิสิตโดยปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด
6. บุคลากรมีความเต็มใจและมีความสุข ยิ้มแย้มในการให้บริการ
7. มีระบบการติดตามผลการใช้บริการเพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ
8. มีผู้รับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

### แนวทางการดำเนินการอำนวยความสะดวก

การให้บริการ Video On Demand เปิดให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 08.30 – 20.00 น. และยังเปิดให้บริการในวันหยุดคือวันเสาร์และวันอาทิตย์ โดยไม่มีการพักเที่ยง มีสถานที่ให้บริการที่สะอาด กว้างขวาง บรรยากาศสบายๆ อุปกรณ์มีคุณภาพและทันสมัย พร้อมด้วยบริการที่ดี บุคลากรให้คำแนะนำช่วยเหลือในการขอใช้บริการสื่อการศึกษา พร้อมทั้งมีเอกสารแนะนำ การใช้บริการ Video On Demand โดยมีการกำหนดรูปแบบการอำนวยความสะดวก ดังนี้

1. มีระบบจองการใช้บริการ Video On Demand
2. มีระบบประเมินผลการใช้บริการและข้อเสนอแนะในรูปแบบออนไลน์
3. มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการที่มีคุณภาพและทันสมัย
4. จัดให้มีสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่ดี พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น มีป้ายบอกทางแผนผังแสดงจุดบริการ และ ที่นั่งรอบริการที่สะดวกสบาย
5. มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว
6. ลดหรือยกเลิกเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็นลง
7. มีการใช้งานง่ายและการเข้าถึงได้สะดวกรวดเร็วทันใจ
8. มีช่องทางการสื่อสาร เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต อีเมล การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เป็นต้น
9. จัดทำรายการสื่อที่ได้รับความนิยมของผู้ใช้บริการมากที่สุด 10 อันดับ (ในรูปแบบโปสเตอร์และรูปแบบดิจิทัล)
10. แนะนำสื่อใหม่และสื่อที่น่าสนใจ (ในรูปแบบโปสเตอร์และรูปแบบดิจิทัล)

### ผลที่ได้รับจากการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตลอดปีการศึกษา 2551 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.83
2. ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านบริการ
3. ผู้ใช้สามารถบริการด้วยตนเองแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว
4. ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการ
5. บริการผู้ใช้ได้จำนวนมากและเลือกชมสื่อพร้อมกันได้ทันที
6. ทราบผลการประเมินผู้ใช้ได้ทันที
7. มีการสื่อสารให้ผู้ใช้บริการทราบได้อย่างรวดเร็ว

### แนวทางการพัฒนาในอนาคต

พัฒนาระบบบริการ Video On Demand ให้ครอบคลุมและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดย

1. เพิ่มเนื้อหาของบทเรียน ผ่านการให้บริการ Video On Demand จะช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้การเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย ซึ่งนิสิตสามารถศึกษา ทบทวน และเรียนรู้บทเรียนได้ตามต้องการ ด้วยตนเอง ทั้งนี้ต้องสร้างความร่วมมือกับคณาจารย์คณะต่างๆที่มีการผลิตสื่อในรูปแบบดิจิทัล

2. พัฒนาปรับปรุงระบบการจูงใช้บริการ Video On Demand ให้มีการกำหนดสิทธิการเข้าใช้และระยะเวลาในการใช้บริการ ตลอดจนสามารถสรุปสถิติการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้บริหาร
3. เพิ่มระบบการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยให้มีความสะดวกรวดเร็วและใช้งานได้ง่าย เช่น WebBoard เพื่อแจ้งข่าวสาร และตอบปัญหา

## การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

### แนวปฏิบัติของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัยเป็นหน่วยงานกลางทำหน้าที่ในการให้บริการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา กำกับดูแล ตั้งแต่รับสมัครเข้าศึกษา ดำเนินการประกาศผลผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา รับรายงานตัว จัดการ ปริญญาบัตร ติดตามผลการศึกษา จนสำเร็จการศึกษา และควบคุมการศึกษาชั้นบัณฑิตให้มีมาตรฐานเท่าเทียมกัน เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ.2548 ของกระทรวงศึกษาธิการ และตาม ข้อบังคับว่าด้วยการศึกษาชั้นบัณฑิตศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ.2550 บัณฑิต วิทยาลัยจึงมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยมีการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรให้สามารถทำงานทดแทน กันได้อย่างมีคุณภาพโดยบุคลากรที่อยู่ในกลุ่มงานเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านมาตรฐานและบริการ การทำงาน ทดแทนกันช่วยให้การบริการสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องไม่ขึ้นอยู่กับตัวบุคลากรมากจนเกินไป บัณฑิต วิทยาลัยได้ดำเนินการในหลายๆ ส่วนในการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ โดยเน้นที่การพัฒนาบุคลากรและการ นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติการสำหรับการให้บริการ

#### ลักษณะการปฏิบัติงานเดิม

1. นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่ต้องการรับบริการของบัณฑิตวิทยาลัยในเรื่องต่างๆ จะต้องมายื่นและรับ เอกสารหรือผลการดำเนินการที่เคาท์เตอร์ชั้น 1 อาคารสารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย
2. การให้บริการเคาท์เตอร์ของบัณฑิตวิทยาลัยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ ยื่นคำร้อง ติดตามคำร้อง และการเงิน นิสิตที่ยื่นคำร้องจะต้องยื่นต่อคิวโดยการเข้าแถวตามลำดับในแต่ละประเภทของบริการ
3. การยื่นคำร้องประเภทต่างๆ นิสิตจะได้รับเอกสารอ้างอิงเพื่อนำมารับผลการดำเนินการตามคำร้องที่ ยื่นขอคืน โดยบัณฑิตวิทยาลัยได้กำหนดการดำเนินการต่างๆ ให้เสร็จภายใน 5 วันทำการ
4. การให้บริการเคาท์เตอร์ในบางช่วงเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วงการยื่นคำร้องเพื่อสอบ เพื่อขอสำเร็จ การศึกษานั้น มีนิสิตเป็นจำนวนมากที่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน จนทำให้การให้บริการไม่สามารถทำ ได้ดีเท่าที่ควรและหากการดำเนินการในส่วนของเคาท์เตอร์มีปัญหาบางประการเกี่ยวกับคำร้องก็อาจทำให้บริการ ในแถวนั้นๆ ชะงักและล่าช้า การให้บริการซึ่งทำให้นิสิตรู้สึกว่าได้รับบริการที่ไม่ประทับใจ นอกจากนี้ในแต่ละแถว มีจำนวนผู้รอแตกต่างกันตามประเภทของงาน เมื่อนิสิตบางคนเห็นเพื่อนนิสิตที่ยื่นคำร้องที่หลังในช่องบริการ ของงานที่แตกต่างจากตนเองสามารถดำเนินการได้เสร็จก่อน อาจทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจและอาจคิดว่าการ ดำเนินการนั้นไม่ยุติธรรม มีระบบเส้นสายเข้ามาเกี่ยวข้อง

#### ลักษณะการปฏิบัติงานใหม่

1. บัณฑิตวิทยาลัยได้กำหนดเวลาในการให้บริการแก่นิสิตบัณฑิตศึกษา ดังนี้  
วันทำการ เวลา 8.30 – 16.30 น.  
วันเสาร์ เวลา 8.00 – 11.00 น. และ 12.00 – 15.00 น. (เฉพาะวิทยาเขตบางเขน)

2. ในช่วงที่มีการติดต่อจากนิสิตมาก เช่นช่วงเวลาการยื่นขอสอบ ขอสำเร็จการศึกษา ก็จะมีการขยายเวลาทำการเป็นเวลา 8.30 – 17.30 น.

3. บัณฑิตวิทยาลัยได้มีการปรับสถานที่สำหรับติดต่อให้มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น มีระบบบัตรคิวที่อำนวยความสะดวกให้นิสิตที่ไม่จำเป็นต้องยื่นต่อแถวรอ บุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัยสามารถให้บริการคำร้องทดแทนกันระหว่างงานบริการประเภทต่างๆ ได้

4. นิสิตสามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินการที่ตนเองยื่นได้ผ่านระบบเว็บของบัณฑิตวิทยาลัยและสามารถรับเอกสารได้หากการดำเนินการนั้นเสร็จก่อนเวลาที่กำหนด

5. หากมีปัญหาใดๆที่นิสิตยื่นขอ เจ้าหน้าที่ของบัณฑิตวิทยาลัยจะติดต่อทันทีผ่านระบบ SMS และหากเป็นกรณีเร่งด่วนจะติดต่อผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยไม่คิดค่าบริการใดๆ

#### **วิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ**

บัณฑิตวิทยาลัยได้พัฒนาหลายแนวทางเพื่อให้การให้บริการมีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น แนวทางการพัฒนาของบัณฑิตวิทยาลัยประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้

1. การทำงานทดแทนกันในส่วนของเราเตอร์บริการในช่วงนิสิตใช้บริการมาก โดยมีการกำหนดงานหลักและงานสนับสนุนที่ชัดเจนของบุคลากรแต่ละคน

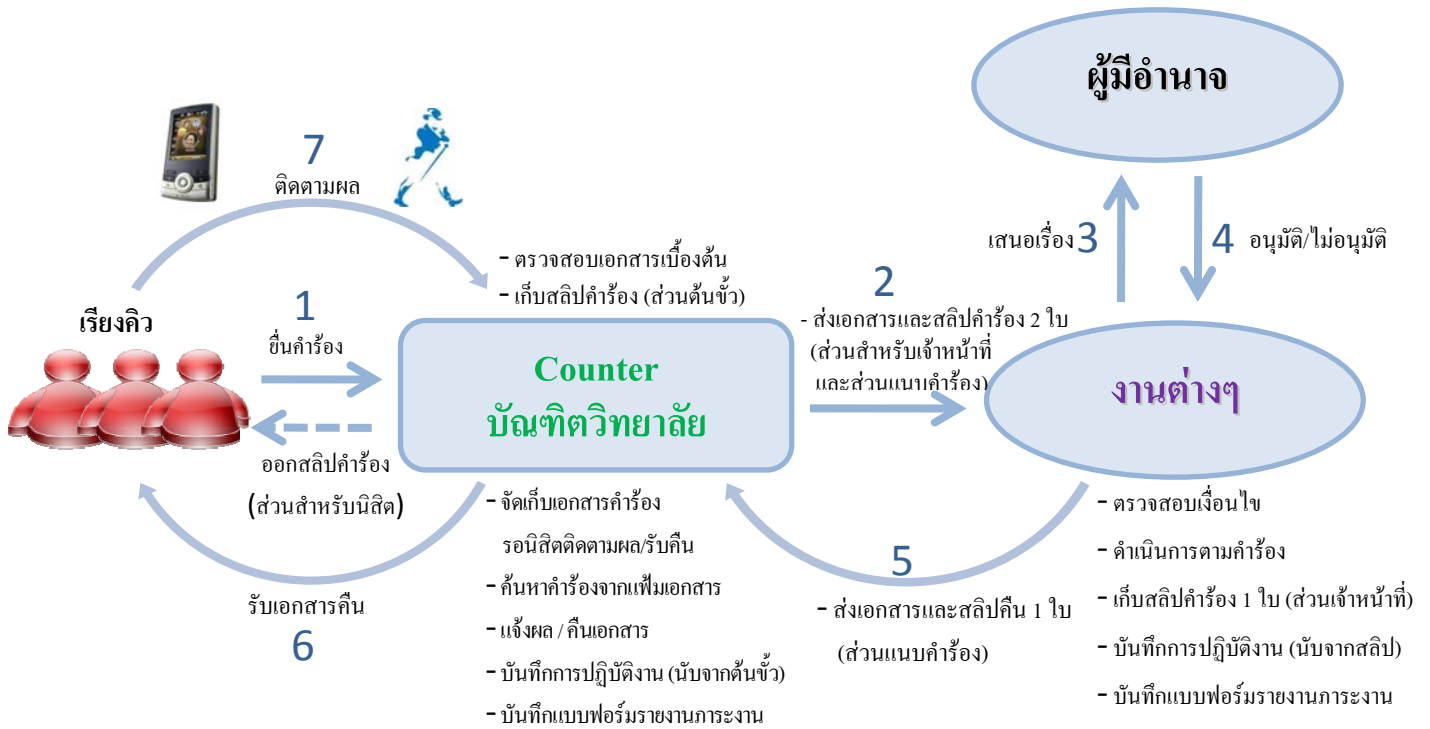
2. การใช้ระบบบัตรคิวเพื่ออำนวยความสะดวกในขั้นตอนการรับบริการ นิสิตสามารถนั่งรอเรียกเพื่อรับการให้บริการในกรณีที่มีนิสิตเข้ามาติดต่อจำนวนมาก

3. การพัฒนาระบบ “Work Report Tracking System (WRTS) เพื่อบันทึกงานและแจกจ่ายงานสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้องและการติดตามคำร้องของนิสิต ระบบ WRTS ยังช่วยให้หัวหน้างานในส่วนมาตรฐานและบริการของบัณฑิตวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับงานของคำร้องต่างๆ รู้ปริมาณงานและสามารถกระจายงานได้อย่างเหมาะสม

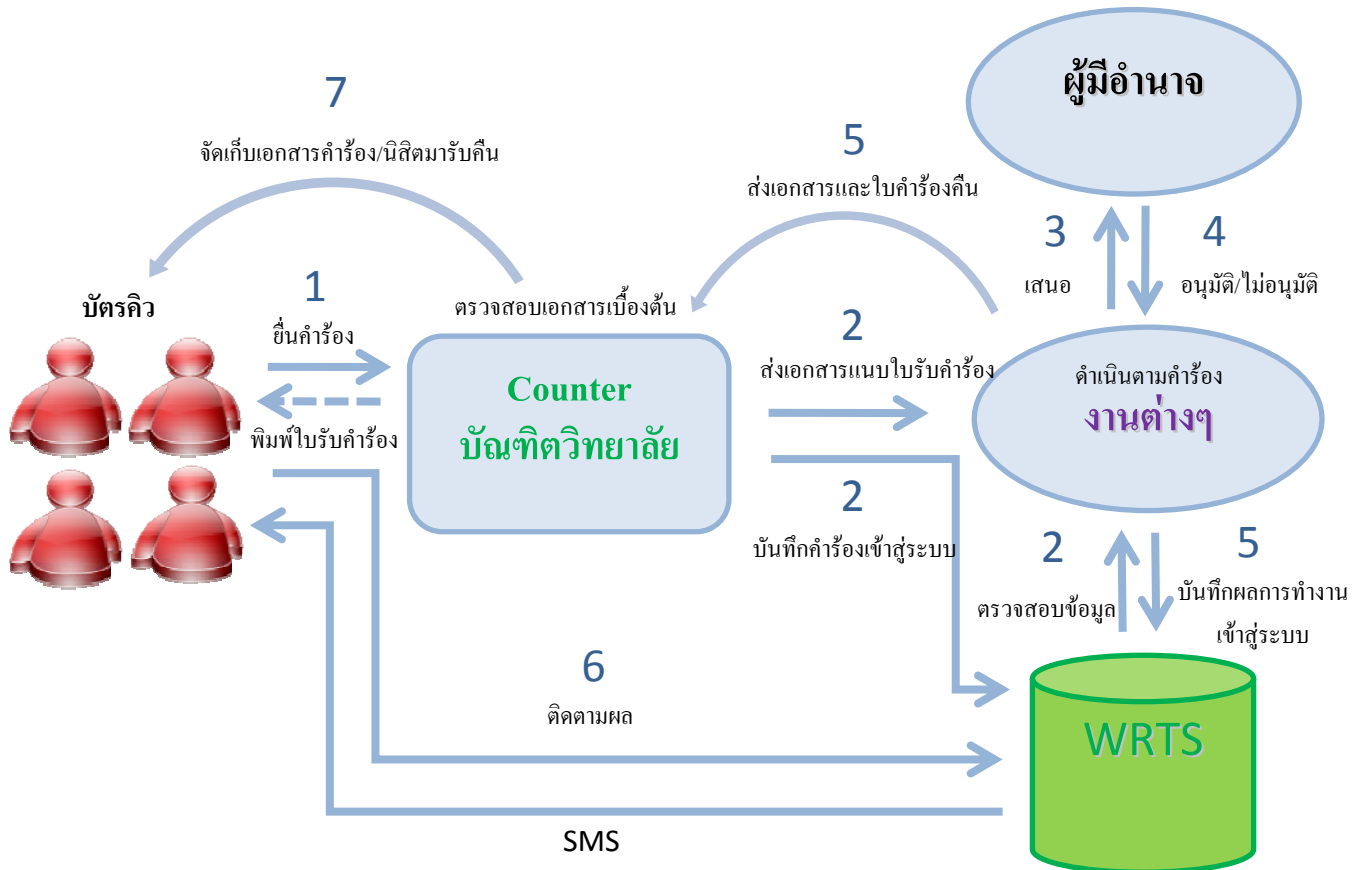
4. การแจ้งผลการดำเนินการและติดต่อนิสิตผ่านระบบ WRTS และระบบ SMS การดำเนินการเรื่องคำร้องรับประกันว่าสามารถดำเนินการได้ภายใน 5 วันทำการ อย่างไรก็ตามการดำเนินการส่วนใหญ่มักเสร็จก่อนกำหนด นิสิตสามารถตรวจสอบสถานะของคำร้องของตนเองได้ผ่านระบบ WRTS ที่เว็บของบัณฑิตวิทยาลัยและสามารถเข้ามารับเรื่องได้ หากการดำเนินการมีปัญหา จะได้รับการติดต่อผ่านระบบ SMS ทันที โดยไม่ต้องรอให้ครบ 5 วันทำการ

รูปการปรับกระบวนการโดยการนำระบบ WRTS มาช่วยสนับสนุนการทำงานและการให้บริการ

**Before**



**After**



### แนวทางการดำเนินการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และบริการ

บัณฑิตวิทยาลัยเห็นว่าคุณภาพของงานบริการขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้ให้บริการ ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัยจึงให้ความสำคัญการพัฒนาคณาจารย์และสร้างทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น การจัดฝึกอบรมด้าน Service Mind โดยวิทยากรชั้นนำ การสอนงานกันระหว่างรุ่นพี่กับรุ่นน้องให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ รวมทั้งมีการติดตามประเมินผลอย่างใกล้ชิด บัณฑิตวิทยาลัยมีช่องทางในการรับฟังความเห็นต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ หลายช่องทางอาทิเช่น

- สายตรงคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (Hotline to the Dean)
- เว็บไซต์ของบัณฑิตวิทยาลัย
- กล่องรับความคิดเห็น ณ จุดให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ชั้น 1
- การสำรวจประจำปี
- การสอบถามจากคณาจารย์และโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างไม่เป็นทางการ

ข้อมูลที่ได้จะมีการวิเคราะห์และพิจารณาโดยคำนึงถึงความเป็นจริง เหตุผล และต้องมีความเป็นธรรมทั้งในส่วนของผู้รับบริการและบุคลากรที่ให้บริการ ปัญหาและข้อเสนอจะช่วยให้คุณภาพของบริการดีขึ้นจะได้รับการแก้ไขหรือพัฒนาปรับปรุงและในประเด็นของปัญหาที่มีความสำคัญจะมีการนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัยด้วย

### แนวทางในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ

พัฒนาคุณภาพของบริการ ให้ดีขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่จากทุกฝ่าย เพื่อการให้บริการนิสิตเป็นไปในรูปแบบเดียวกันและมีคุณภาพของบริการที่ดีเป็นที่ยอมรับจากผู้ใช้บริการ

1. การให้บริการด้านการเตรียมความพร้อมในการสอบภาษาต่างประเทศโดยผู้เชี่ยวชาญภาษาของบัณฑิตวิทยาลัย
2. การจัดฝึกอบรมการเขียนบทความวิชาการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

### แนวทางการดำเนินการอำนวยความสะดวก

บัณฑิตวิทยาลัยมีความต้องการในการอำนวยความสะดวกในการดำเนินการของโครงการต่างๆ ตลอดจนการให้บริการคณาจารย์และนิสิต จนมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีการกำหนดรูปแบบการอำนวยความสะดวก ดังนี้

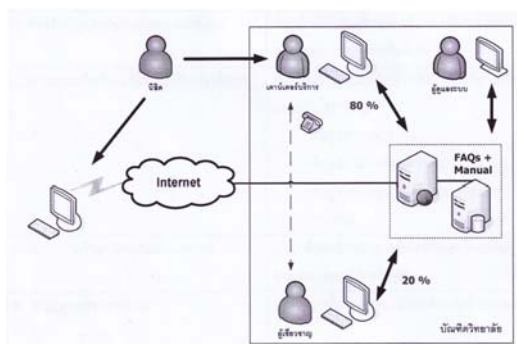
บัณฑิตวิทยาลัยได้พัฒนาปรับปรุงบริการต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกดังนี้ เช่น

1. ระบบตรวจสอบสถานะคำร้อง (WRTS) นิสิตสามารถตรวจสอบสถานะคำร้องของตนเองได้
2. การปรับภูมิทัศน์บริเวณโถงชั้นล่างและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ระบบ internet kiosk ตู้น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ 4 ฉบับ เป็นต้น
3. การรับประกันความพึงพอใจในบัตรนิสิต หากรูปถ่ายหรือสีของบัตรมีความผิดเพี้ยนไม่เป็นที่พอใจของนิสิตก็จะปรับเปลี่ยนให้ใหม่ทันทีในวันที่ทำบัตรประจำตัวนิสิต
4. การจัดทำบัตรนิสิตให้กับวิทยาเขตแบบบริการถึงที่ให้กับโครงการบัณฑิตศึกษาในวิทยาเขตต่างๆ

## แนวทางการดำเนินการส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริหารและการเรียนรู้

บัณฑิตวิทยาลัยพยายามดำเนินกิจกรรมในการส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น มีการพัฒนาปรับปรุงทั้งในส่วนของบุคลากรและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนในการดำเนินการ

1. มีการประชุม สัมมนา เพื่อให้บุคลากรได้นำเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาปรับปรุง
2. มีการสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างหน่วยงานเป็นประจำ
3. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพหน้าลิฟต์เพื่อนำเสนอข่าวสาร กิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรและบัณฑิตวิทยาลัย อีกทั้งยังเป็นการสร้างสัมพันธ์ที่ดี
4. พัฒนาระบบ FAQ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนรู้จากปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาที่ซ้ำเดิมอีก เพื่อลดการร้องเรียนจากผู้รับบริการทั้งในส่วนของโครงการ คณาจารย์และนิสิต



ระบบศูนย์กลางความรู้สำหรับให้บริการตอบคำถาม  
(FAQ)

## ผลการประเมินการดำเนินการ

1. งานบริการสำเร็จตามเวลาที่กำหนด 100%
2. ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัยอยู่ในระดับ ดีมาก (>87%) ตั้งแต่ปี 48-51
3. จำนวนปัญหาหรือร้องเรียนจากการให้บริการลดลง

## แนวทางการพัฒนาในอนาคต

การพัฒนากระบวนการและรูปแบบการทำงานเพื่อให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของบัณฑิตวิทยาลัยสามารถดำเนินการได้อย่างมีคุณภาพ โดยขึ้นกับความสามารถเฉพาะตัวลดน้อยลง การเตรียมความพร้อมในส่วนของบุคลากรในการนำมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลที่มีความเหมาะสมมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินกิจกรรมของบัณฑิตวิทยาลัยต่อไป



## การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ : การออกใบสำคัญทางการศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

### แนวปฏิบัติของการออกใบสำคัญทางการศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล

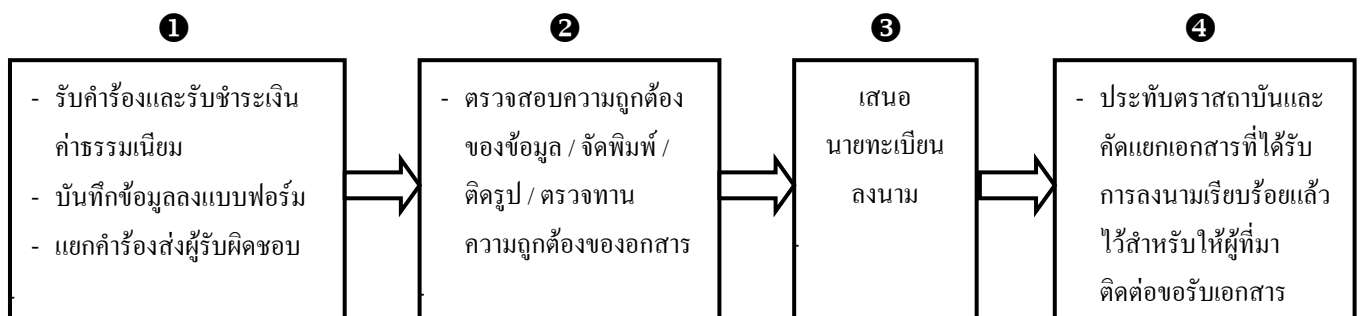
สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านการออกเอกสารสำคัญทางการศึกษาแก่นักศึกษา โดยมุ่งเน้นความถูกต้อง แม่นยำของข้อมูล และความรวดเร็วในการดำเนินการ การให้บริการออกเอกสารสำคัญทางการศึกษาแก่นักศึกษา เดิมนั้น ระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนยังไม่กระชับเท่าที่ควร และระบบฐานข้อมูลยังไม่สมบูรณ์ ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้นักศึกษาและผู้ให้บริการไม่ได้รับความสะดวก สำนักทะเบียนและประมวลผลจึงหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และหาแนวทางลดระยะเวลาการให้บริการ โดยร่วมกันสรุปปัญหา และแนวทางแก้ไข รวมทั้งดำเนินการประสานงานกับสำนักบริการคอมพิวเตอร์ในการปรับปรุงแก้ไขฐานข้อมูลให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อลดระยะเวลาในการตรวจสอบด้วยและการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากสถิติจำนวนนิติในระยะเวลา 5 ปี ที่ผ่านมา พบว่า จำนวนนิติมีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และสถิติการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาก็เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน ด้วยเหตุนี้สำนักทะเบียนและประมวลผล จึงมุ่งปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่นักศึกษาและผู้ให้บริการ สนองต่อนโยบายของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยการลดขั้นตอน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

#### ลักษณะการปฏิบัติงาน เดิม

ขั้นตอนการออกเอกสารสำคัญทางการศึกษา (Transcript สำหรับบัณฑิต และ ใบรับรองฐานะการศึกษา) เดิม มี 4 ขั้นตอน และระยะเวลาดำเนินการ 4 วันทำการ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่รับคำร้องและรับชำระเงินค่าธรรมเนียม บันทึกข้อมูลลงแบบฟอร์ม และแยกคำร้องส่งผู้รับผิดชอบ *ระยะเวลา 1 วันทำการ*
2. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล / จัดพิมพ์ / ดิจรูป / ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร *ระยะเวลา 1 วันทำการ*
3. เสนอนายทะเบียนลงนาม *ระยะเวลา 1 วันทำการ*
4. ประทับตราสถาบัน และคัดแยกเอกสารที่ได้รับการลงนามเรียบร้อยแล้วไว้สำหรับให้ผู้ที่มาติดต่อขอรับเอกสาร โดยคัดแยกตามคณะ สาขาวิชาเอก และชั้นปี *ระยะเวลา 1 วันทำการ*



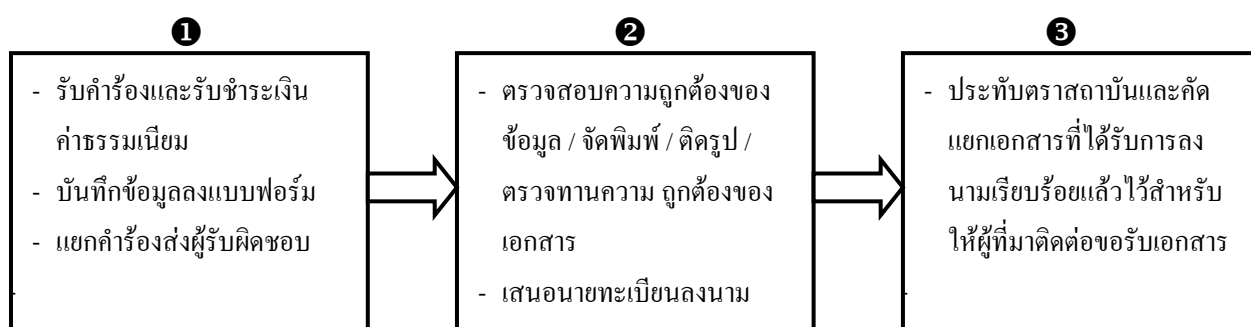
สรุป จำนวน 4 ขั้นตอน รวมระยะเวลา 4 วันทำการ

## ลักษณะการปฏิบัติงาน ปรับปรุงใหม่

ขั้นตอนการออกเอกสารสำคัญทางการศึกษา (Transcript สำหรับบัณฑิต และ ใบรับรองฐานะการศึกษา)

**ปรับปรุงใหม่** มี 3 ขั้นตอน และระยะเวลาดำเนินการ 2 วันทำการ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่รับคำร้องและรับชำระเงินค่าธรรมเนียม บันทึกข้อมูลลงแบบฟอร์ม และแยกคำร้องส่งผู้รับผิดชอบ *ระยะเวลา 1/2 วันทำการ*
2. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล / จัดพิมพ์ / ตีรูป / ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร / เสนอนายทะเบียนลงนาม *ระยะเวลา 1 วันทำการ*
3. ประทับตราสถาบัน และคัดแยกเอกสารที่ได้รับการลงนามเรียบร้อยแล้วไว้สำหรับให้ผู้ที่มาติดต่อขอรับเอกสาร โดยคัดแยกตามคณะ สาขาวิชาเอก และชั้นปี *ระยะเวลา 1/2 วันทำการ*



สรุป จำนวน 3 ขั้นตอน รวมระยะเวลา 2 วันทำการ

## แนวทางการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการออกเอกสารสำคัญทางการศึกษา

1. เพิ่มรอบเวลาในการรวบรวมคำร้องของนิสิตส่งให้กับเจ้าหน้าที่ทะเบียนแต่ละคณะ เพื่อดำเนินการ ซึ่งเดิมเจ้าหน้าที่รับคำร้องจะรวบรวมส่งให้เจ้าหน้าที่ในช่วงเวลาประมาณ 16:00 น. โดยเพิ่มเป็น 2 ช่วงเวลา ได้แก่ 12:00 น. และ 16:00 น. หรือในกรณีเร่งด่วน เจ้าหน้าที่รับคำร้องจะบันทึกข้อมูลลงแบบฟอร์ม และนำส่งเจ้าหน้าที่ทะเบียนทันที ทำให้สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการของนิสิตและผู้ใช้บริการ
2. ปรับปรุงและพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้มีความถูกต้อง สามารถใช้งานได้ครอบคลุม และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยประสานกับสำนักบริการคอมพิวเตอร์
3. ปรับปรุงการใช้ตราประทับชื่อ และตำแหน่งของนายทะเบียน รวมทั้งวันที่ที่ออกเอกสาร จากการประทับตราโดยใช้น้ำหมึก เป็นโปรแกรมอัตโนมัติ เพื่อลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน และทำให้เอกสารมีความสะอาดเรียบร้อยยิ่งขึ้น
4. นำระบบ 5 ส มาใช้ในการจัดเก็บ และคัดแยกเอกสาร ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการค้นหา สำนักทะเบียนและประมวลผล ใช้วิธีการอำนวยความสะดวกแก่นิสิตและผู้ใช้บริการที่รวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน ดังนี้
  1. จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการรับคำร้องขอเอกสาร ตลอดเวลาราชการ โดยไม่มีการพักเที่ยง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการยิ่งขึ้น

2. จัดทำ Flow Chart ขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ บริเวณเคาน์เตอร์รับบริการ เพื่อให้นิสิตและผู้ใช้บริการ ได้ทราบขั้นตอนเบื้องต้น และจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน
3. ฝ่ายอาคารสถานที่ จัดหาเก้าอี้ให้เพียงพอต่อนิสิตและผู้ใช้บริการ
4. เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่นิสิตและผู้ใช้บริการ สำนักทะเบียนจึงมีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และปลูกจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ (Service Mind) และมีการประชุมเพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ
5. ประเมินผลความพึงพอใจของนิสิตและผู้ใช้บริการ โดยใช้แบบสอบถาม รวมทั้งสำรวจความต้องการจากการสอบถามโดยตรง จากผู้รับความคิดเห็น และผ่านระบบเครือข่าย เพื่อนำผลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการให้บริการต่อไป

#### **ผลที่ได้รับจากการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ: การออกไปสำคัญทางการศึกษา**

จากการลดระยะเวลาการออกเอกสารสำคัญทางการศึกษา จากเดิมที่ใช้เวลา 4 วันทำการ เป็น 2 วันทำการ ทำให้นิสิตและผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.49 และทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน โดยหน่วยงานมีกระบวนการ มีการตั้งเป้าหมายในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในทุกส่วนงาน ทำให้ข้อมูลทางการศึกษามีความถูกต้องแม่นยำและมีความรวดเร็วในการออกเอกสารสำคัญทางการศึกษาของนิสิต รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของนิสิตและผู้ใช้บริการ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและสามารถตอบสนองพันธกิจของหน่วยงานได้ ดังคติพจน์ที่ว่า “ บริการดี รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้ และร่วมรับผิดชอบ ”

#### **เป้าหมายการดำเนินงานในอนาคต**

ผลจากการลดระยะเวลาการออกเอกสารสำคัญทางการศึกษา จาก 4 วันทำการ เป็น 2 วันทำการ ทำให้นิสิตและผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมากยิ่งขึ้น และทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการ และให้ความสำคัญต่อนิสิตและผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง สำนักทะเบียนฯ จึงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยการตั้งเป้าหมายการลดระยะเวลาการออกเอกสารฯ จาก 2 วันทำการ ให้เหลือเพียง 1 วันทำการ ในอนาคต รวมทั้งมีการตั้งเป้าหมายในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในทุกส่วนงาน ให้สามารถตอบสนองความต้องการของนิสิตและผู้ใช้บริการ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

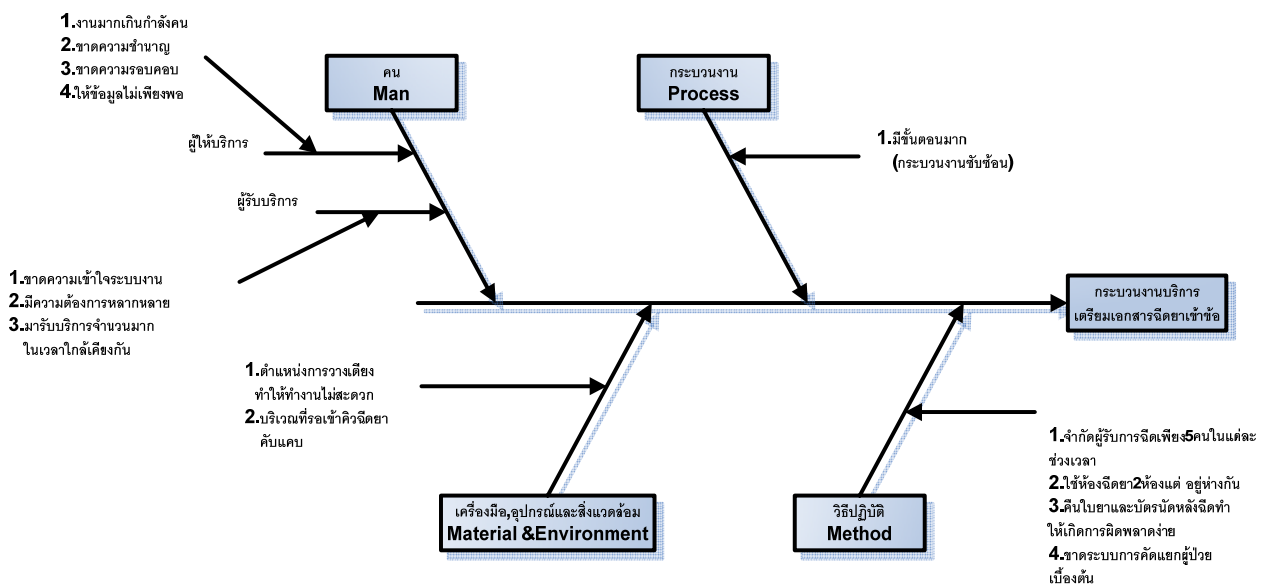
## ลดปัญหาทางบริการเตรียมเอกสารนัดยาเข้าข้อ สถานพยาบาล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

### แนวปฏิบัติของการลดปัญหาทางบริการเตรียมเอกสารนัดยาเข้าข้อ สถานพยาบาล

ในการปรับปรุงงานบริการวิชาชีพของฝ่ายการพยาบาล มีการพิจารณาถึงลักษณะของการวางแผน ปฏิบัติราชการของสถานพยาบาลประกอบด้วย ซึ่งใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 กลยุทธ์ที่ 3.3 เรื่องการวิเคราะห์ระบบงานหรือกระบวนการได้ถูกกำหนดเป็นแผนในระดับปฏิบัติการ (เป็นกิจกรรมรองรับดัชนี 3.6 ของระบบประกันคุณภาพ) ซึ่งในแต่ละฝ่ายต้องนำมาดำเนินการ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นการปรับปรุงการบริการคลินิกโรคกระดูกและข้อจึงถูกนำขึ้นมาพิจารณา ประกอบกับเป็นงานซึ่งให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความเจ็บป่วย ที่เกิดขึ้นต่อบุคลากร และผู้มารับบริการทั่วไปเป็นจำนวนมาก แต่เนื่องจากการบริการที่อยู่ในช่วงนอกเวลาราชการ ปริมาณบุคลากรที่ปฏิบัติงานมีจำนวนจำกัด ทั้งยังเป็นกระบวนการที่มีความซับซ้อนมาก ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาขึ้นอยู่ตลอดเวลา ถ้าการบริหารจัดการในระบบงานไม่ดีพอ ย่อมส่งผลทำให้เกิดความล่าช้า และภาระงานที่กระจายตัวอย่างไม่เหมาะสม ก็อาจส่งผลให้เกิดการสะดุดของงาน และสามารถเชื่อมโยงปัญหาต่างๆ ไปสู่ฝ่ายอื่นๆ ได้อีก

ดังนั้นเพื่อให้การบริการคลินิกโรคกระดูกและข้อ สามารถให้บริการที่มีคุณภาพและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ทางฝ่ายการพยาบาลจึงได้ดำเนินการค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุ และวางมาตรฐานแก้ไขปัญหาวិธีการทำงานต่อไป

### วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาทางบริการเตรียมเอกสารนัดยาเข้าข้อ



## ลักษณะการปฏิบัติงานเดิม

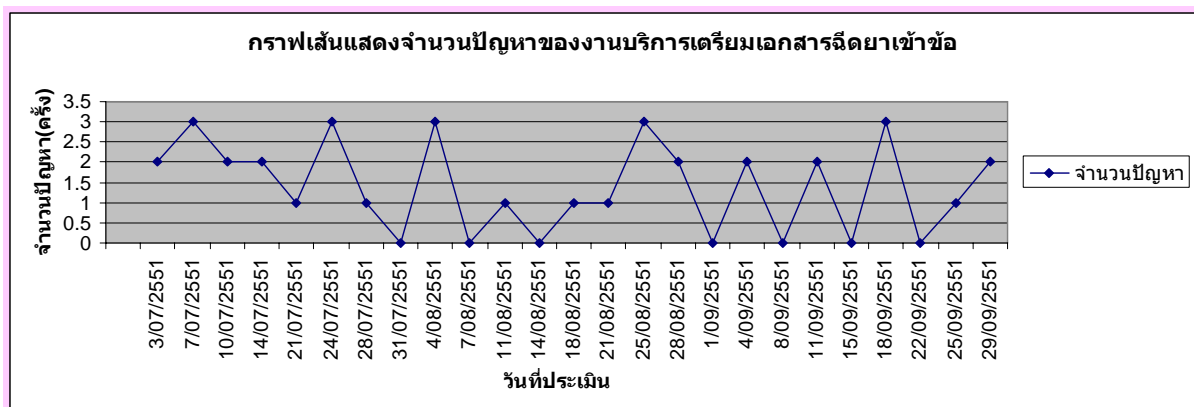
ผู้ป่วยที่มีนัดหมายให้เข้ารับการรักษาด้วยวิธีฉีดยาเข้าข้อ จะต้องเข้าระบบนัดคิวเข้าตรวจร่วมกับผู้ป่วยที่มาตรวจรักษาทุกคน ทำให้ต้องใช้เวลาในการรอคอยนาน ก่อนจะได้เข้าสู่ระบบการฉีดยาเข้าข้อซึ่งต้องผ่านขั้นตอนซับซ้อนถึง 21 ขั้นตอน

### สำรวจสภาพปัจจุบัน งานบริการเตรียมเอกสารฉีดยาเข้าข้อ (ก่อนการแก้ไข)

การปฏิบัติงานผู้ป่วยนอก ฝ่ายการพยาบาลเปิดให้บริการโรคกระดูกและข้อ ทุกวันจันทร์ และพฤหัสบดี เริ่มตั้งแต่เวลา 16.00 -20.00 น. การดำเนินงานให้บริการงานเตรียมเอกสารฉีดยาเข้าข้อ มีลักษณะ แสดงให้เห็นดังต่อไปนี้

ระบบการไหลของงาน (Flow Diagram)				กระบวนการงาน	รายละเอียดของกระบวนการงาน	ผู้ปฏิบัติงาน	ความหมาย
ทำงาน	ขนส่ง	ตรวจสอบ	รอคอย				
○	⇨	□	D	1.รับบัตรนัดฉีดยา และจ่ายบัตรคิว	1.1รับบัตรนัดฉีดยา 1.2จ่ายบัตรคิวรอฉีดยา	GN1	GN1=พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 1 คนประจำห้องนัดตรวจ
○	⇨	□	D	2.ค้นหา/จัดทำ,ส่งเอกสาร	2.1ค้นหา/จัดทำทะเบียนผู้ป่วย 2.2ส่งเอกสารห้องฉีดยา (กรณีผู้ป่วยชื้อยาไว้แล้ว) 2.3ส่งเอกสารหน้าห้องตรวจ (กรณีผู้ป่วยยังไม่ได้ชื้อยา)	จนท.	
○	⇨	□	D	3.ตรวจสอบ,จัดคิวผู้ป่วยเข้าห้องแพทย์	3.1จัดลำดับคิวผู้ชื้อยาฉีดเข้าพบแพทย์ 3.2ส่งเอกสารไปห้องนัดตรวจ	GN3/PN1	GN3/PN1=พยาบาล/ผู้ช่วยพยาบาล จำนวน 1 คนประจำหน้าห้องตรวจ
○	⇨	□	D	4.ผู้ป่วยรอ	4.1รอรับเอกสารจากห้องนัดตรวจ		
○	⇨	□	D	5.ตรวจสอบ,บันทึกค่าใช้จ่าย	5.1ตรวจสอบและบันทึกค่าใช้จ่ายลงในใบยา 5.2กรณีฉีดยาครั้งแรกต้องทำบัตรนัดฉีดยาครั้งต่อไป 5.3คืนใบยาให้ผู้ป่วยเพื่อส่งห้องยา	GN1	จนท.= เจ้าหน้าที่ประจำห้องทะเบียนผู้ป่วย
○	⇨	□	D	6.ผู้ป่วยรอ	6.1รอรับยาจากห้องยา 6.2ผู้ป่วยส่งใบยาและยาฉีดที่ห้องยา		
○	⇨	□	D	7.ตรวจสอบเอกสารและยาฉีด	7.1ตรวจสอบเอกสารและยาฉีด 7.2บันทึกค่าใช้จ่ายลงในใบยา(กรณีผู้ป่วยชื้อยาไว้แล้ว)	GN2	จนท.= เจ้าหน้าที่ประจำห้องทะเบียนผู้ป่วย
○	⇨	□	D	8.ผู้ป่วยรอ	8.1รอเรียกฉีดยา		
○	⇨	□	D	9.ส่งเอกสารพร้อมผู้ป่วยเข้ารับการรักษา	9.1จัดคิวเข้าฉีดยา 9.2ส่งเอกสารพร้อมผู้ป่วยเข้ารับการรักษา 9.3คืนใบยาและบัตรนัดหลังฉีดยาเสร็จแล้ว	GN2	จนท.= เจ้าหน้าที่ประจำห้องทะเบียนผู้ป่วย
○	⇨	□	D	10.ผู้ป่วยรอ	10.1รอรับใบยาและบัตรนัดหลังฉีดยาเสร็จแล้ว 10.2ผู้ป่วยส่งใบยาที่ห้องการเงิน		
รวม				10 กระบวนการงาน	21 ขั้นตอน		

### แผนผังการปฏิบัติงานเดิม



## ลักษณะการปฏิบัติงานใหม่

ผู้ป่วยที่มีการนัดหมายให้เข้ารับการรักษาด้วยวิธีฉีดยาเข้าข้อ ให้เข้าสู่ระบบการฉีดยาเข้าข้อได้เลย โดยไม่ต้องเข้าระบบจัดคิวเข้าตรวจร่วมกับผู้ป่วยที่มาตรวจรักษา ทำให้ขั้นตอนในการฉีดยาเข้าข้อลดลงเหลือ 14 ขั้นตอน

### มาตรฐานการปฏิบัติงาน การบริการงานเตรียมเอกสารฉีดยาเข้าข้อ

หลังจากมีการใช้มาตรการแก้ไขปัญหาและวางแนวทางการปฏิบัติงานในการให้บริการคลินิกกระดูกและข้อซึ่งผลของการปรับปรุงแก้ไขงานสามารถบรรลุได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นจึงได้มีการนำแนวทางการปฏิบัติงานที่ใช้ในการปรับปรุงงานมาจัดทำให้ระบบงานการบริการมีความเป็นมาตรฐานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ในการปฏิบัติงานต่อไปได้ ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2552 ตามรายละเอียดดังนี้

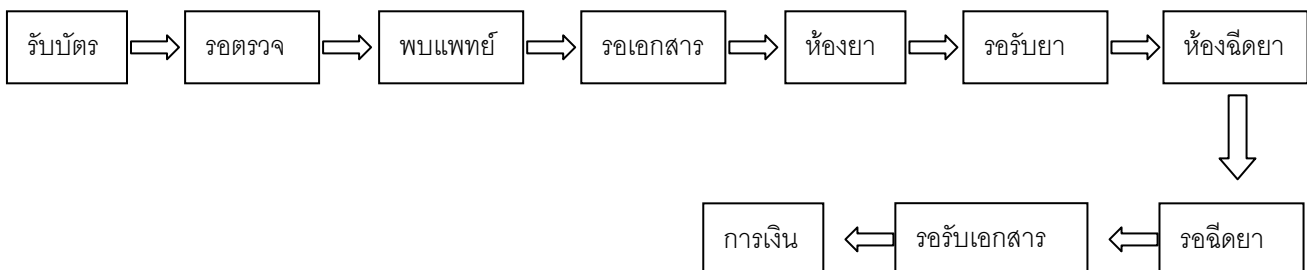
#### ระบบการให้บริการคลินิกโรคกระดูกและข้อหลังการปรับปรุงงานแล้ว

ระบบการไหลของงาน				กระบวนงาน	รายละเอียดของกระบวนงาน	ผู้ปฏิบัติงาน
ทำงาน	ขนส่ง	ตรวจสอบ	รอคอย			
○	⇨	□	D	1.รับบัตรนัดฉีดยา และจ่ายบัตรคิว	1.1รับบัตรนัดฉีดยา 1.2จ่ายบัตรคิวรอฉีดยา 1.3บันทึกค่าใช้จ่ายและคืนใบยาให้ผู้ป่วยเพื่อส่งห้องยา(กรณีผู้ป่วยซื้อยาไว้แล้ว)	GN2,จนท.
○	⇨	□	D	2.ค้นหา/จัดทำ,ส่งเอกสาร	2.1ค้นหา/จัดทำทะเบียนผู้ป่วย 2.2ส่งเอกสารห้องฉีดยา (กรณีผู้ป่วยซื้อยาไว้แล้ว) 2.3ส่งเอกสารหน้าห้องตรวจให้แพทย์สั่งยาฉีดได้ทันทีโดยไม่ต้องพบแพทย์ (กรณีผู้ป่วยยังไม่ได้ซื้อยา)และส่งห้องนัดหมายต่อไป	จนท.
○	⇨	□	D	3.ตรวจสอบ,บันทึกค่าใช้จ่ายที่ห้องนัดหมาย	3.1ตรวจสอบและบันทึกค่าใช้จ่ายลงในใบยา 3.2กรณีฉีดยาครั้งแรกต้องทำบัตรนัดฉีดยาครั้งต่อไป 3.3คืนใบยาให้ผู้ป่วยเพื่อส่งห้องยา	GN1
○	⇨	□	D	4.ผู้ป่วยรอ	4.1รอรับยาจากห้องยา 4.2ผู้ป่วยส่งใบยาและยาฉีดที่ห้องยา	
○	⇨	□	D	5.ตรวจสอบเอกสาร และยาฉีดที่ห้องฉีดยา	5.1ตรวจสอบเอกสารและยาฉีด 5.2จัดคิวเข้าฉีดยา	GN2
○	⇨	□	D	6.ผู้ป่วยรอ	6.1รอเรียกฉีดยา	
○	⇨	□	D	7.ส่งเอกสารพร้อมผู้ป่วยเข้ารับการฉีดยา	7.1ส่งเอกสารพร้อมผู้ป่วยเข้ารับการฉีดยาและคืนบัตรนัดฉีดยาทันที	GN2
รวม				7 กระบวนงาน	14ขั้นตอน	

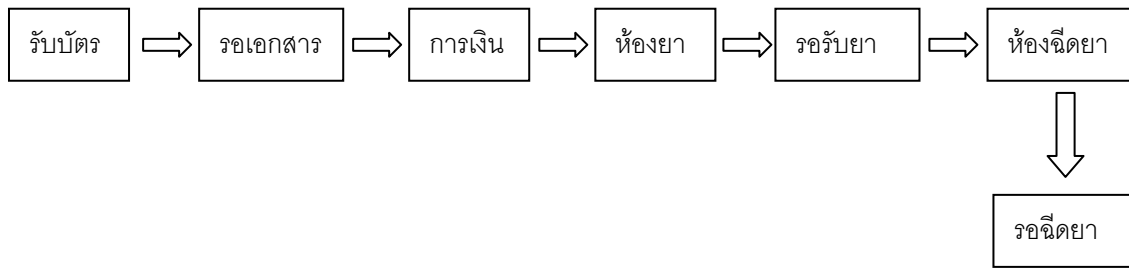
### แผนผังการปฏิบัติงานใหม่

### Concept การแก้ไขการย่นระยะเวลาการส่งมอบบริการ

#### ระบบการไหลของงานเดิม (10 กระบวนงาน 21 ขั้นตอน)



ระบบการไหลของงานเดิม (7 กระบวนการ 14 ขั้นตอน)



แนวปฏิบัติกรดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

ใช้หลักการ 5W1H และ ECRS ในการปรับปรุงงาน

What	Why	Where	When	How	Who
แก้ปัญหาอะไร	แก้ปัญหาทำไม	แก้ที่ไหน	แก้เมื่อไร	แก้ปัญหาอย่างไร	ใครแก้ไข

ECRS หมายถึง

E = Eliminate (ตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออก) C = Combine (จัดเรียงลำดับใหม่)

R = Rearrange (ทำให้ง่ายขึ้น)

S = Simplify (รวมขั้นตอนที่สามารถทำพร้อมกันได้)

แนวทางการทำงาน ดังนี้

1. ลดความซับซ้อนของระบบการทำงาน
2. ลดระยะเวลาในการเปลี่ยนจุดการทำงาน
3. เพิ่มการกระจายงาน

วิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลา

1. ลดความซับซ้อนของระบบการทำงาน โดยการปรับระบบการไหลของงานให้ลดลง
2. ลดเวลาการรอคอย และ ลดความสับสนในการรับบริการ
3. ลดระยะเวลาในการเปลี่ยนจุดการทำงาน ซึ่งเดิมต้องเคลื่อนย้ายไป-มา ระหว่างห้องฉีดยา 2 ห้อง

กำหนดให้ใช้เพียง 1 ห้อง และปรับการบริหารจัดการ การนำผู้รับบริการฉีดยาเข้าชื่อ ให้มีความต่อเนื่องในการจัดการ

4. เพิ่มการกระจายงาน โดยแบ่งงานให้ช่วยจัดเอกสารฉีดยาเข้าชื่อ ตามความเหมาะสมตามจุดบริการ

แนวทางการดำเนินการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และการบริการ

1. ยินดีรับฟังปัญหาจากผู้ป่วยทุกคน
2. จัดระบบการให้บริการที่เท่าเทียมกัน ทั้งบุคคลภายใน และภายนอก

โดยแนวทางการรับฟัง ความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะใช้วิธีการพูดคุยสอบถาม ความรู้สึกขณะให้บริการ และ ใช้แบบสอบถาม เช่นเดียวกันกับวิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ จะใช้ การพูดคุย ทักทาย สอบถามอาการ สอบถามปัญหาพร้อมที่จะช่วยเหลือ

**แนวทางการดำเนินการอำนวยความสะดวก**

จัดตั้งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ที่มีปัญหาในการเคลื่อนไหว หรือการเดินทางของผู้ป่วยโรคกระดูกและข้อ โดยการกำหนดรูปแบบการอำนวยความสะดวก ดังนี้

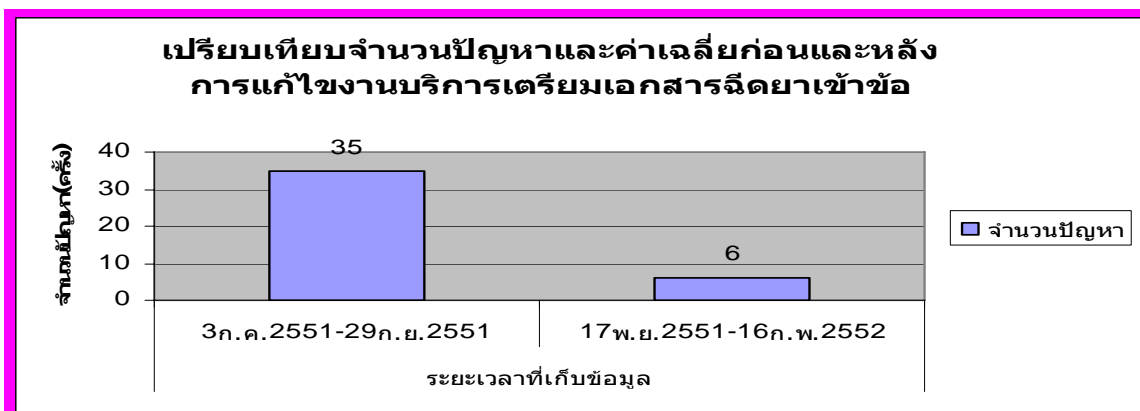
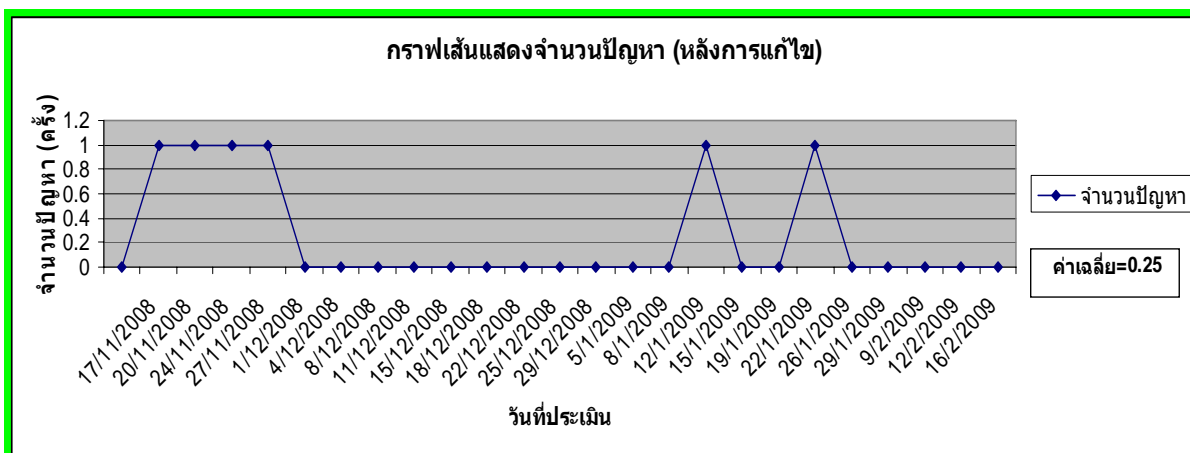
1. จัดหารถเข็นนั่ง
2. จัดให้ใช้ห้องน้ำภายในตัวอาคาร เพื่ออำนวยความสะดวก

**แนวทางการดำเนินการส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริหารและการเรียนรู้**

ผู้บริหารร่วมสำรวจปัญหา เข้าประชุมร่วมกัน และให้ข้อเสนอแนะ ในส่วนของการส่งเสริมการกระจาย ความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์จะเป็นการประชุมฝ่ายที่เกี่ยวข้องทรงมาถึงแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ของ คลินิกโรคกระดูกและข้อ

**ผลการดำเนินการลดปัญหางานบริการเตรียมเอกสารนัดยาเข้าข้อ**

1. การไหลของกระบวนการทำงานมีความต่อเนื่อง
2. สามารถลดระยะเวลาในการทำงาน รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน
3. ลดจำนวนการรอคอยในขั้นตอนต่างๆ





## การรับ-จ่ายเงินโครงการพัฒนาวิชาการผ่านสำนักงานบริการวิชาการ สำนักงานบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

### ความเป็นมา/หลักการและเหตุผลในการปฏิบัติที่ดี

การดำเนินงานโครงการพัฒนาวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในแต่ละปีมีจำนวนมาก ซึ่งจากการดำเนินงานที่ผ่านมาได้มีการวิเคราะห์ขั้นตอนการรับ - จ่ายเงิน โครงการพัฒนาวิชาการแบบเดิม พบว่ามีขั้นตอนการดำเนินงานล่าช้า และการอำนวยความสะดวกให้แก่หัวหน้าโครงการน้อย เนื่องจากมีขั้นตอนการดำเนินงานหลายขั้นตอน ประกอบกับมหาวิทยาลัยมีนโยบายลดขั้นตอนการดำเนินงาน และได้จัดสรรเงินรายได้มาใช้ในการทอรองจ่ายโครงการพัฒนาวิชาการ รวมทั้งกระจายอำนาจการเบิกจ่ายเงินตั้งแต่การตรวจสอบเอกสารจนถึงการอนุมัติจ่าย นำไปสู่การปรับปรุงขั้นตอนการบริการรับ-จ่ายเงินโครงการพัฒนาวิชาการผ่านสำนักงานบริการวิชาการในปัจจุบัน โดยมีมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ตามวัตถุประสงค์ และข้อตกลงการใช้บริการ ดังนี้




#### วัตถุประสงค์

- เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการเบิกจ่ายเงินให้กับหัวหน้าโครงการพัฒนาวิชาการ
- ปรับปรุงและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ให้เป็น one-stop service
- ลดระยะเวลาการเบิกจ่ายเงิน โครงการพัฒนาวิชาการ
- เพิ่มความครบถ้วนของข้อมูลในระบบฐานข้อมูลพัฒนาวิชาการ
- สามารถโอนเงินค่าอำนาจการส่วนกลางให้กับมหาวิทยาลัยได้เร็วขึ้น
- ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการปฏิบัติงาน

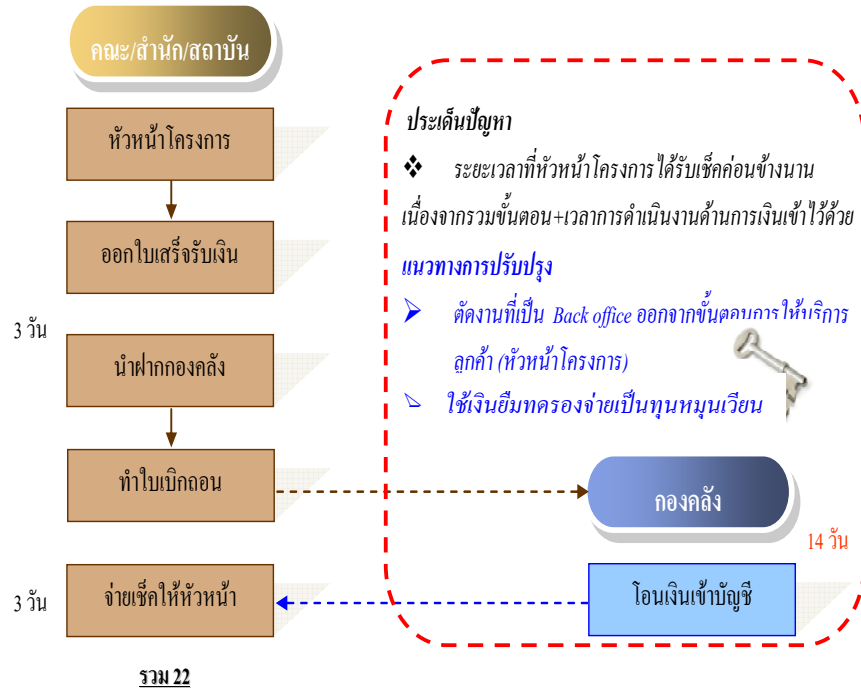
#### ข้อตกลงการใช้บริการ

- หัวหน้าโครงการต้องกรอกข้อมูลโครงการเรียบร้อยแล้วในระบบฐานข้อมูลพัฒนาวิชาการ
- ผ่ากเงินโครงการพัฒนาวิชาการที่บัญชี 214
- ใช้ใบเสร็จรับเงินที่ออกโดยสำนักงานบริการวิชาการ
- ทำเรื่องนำส่งเงิน, เบิกจ่ายเงิน และโอนจัดสรรเงินค่าอำนาจการ มก. ในคราวเดียวกัน

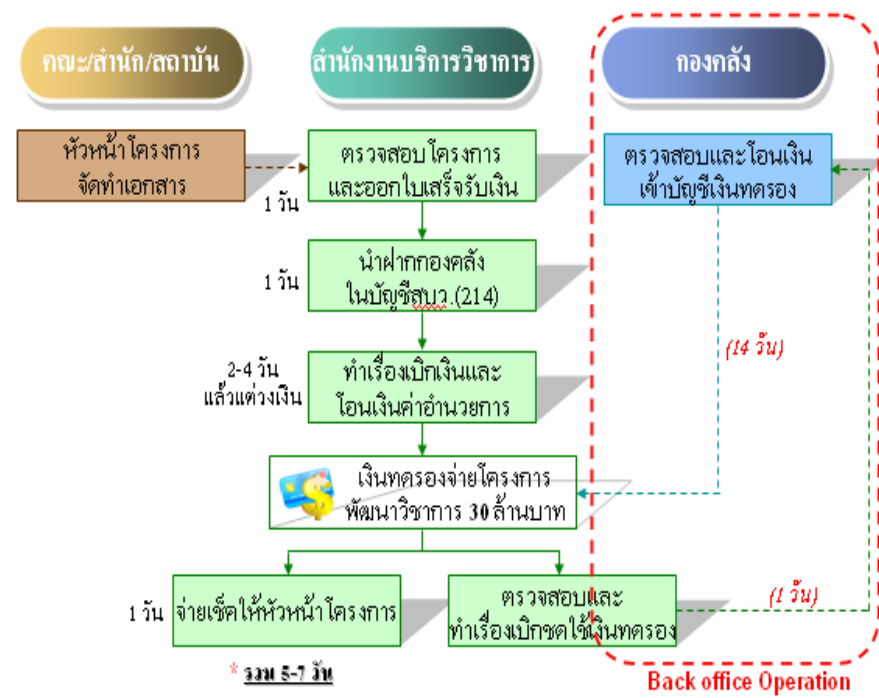
#### การจัดทำการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน

 ความเพียงพอของเงิน	 การบริหารงานบุคคล	 รายงานและงบทะขุดยอด
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; เบิกจ่ายเงินให้เมื่อโครงการนำเงินรายได้ ผ่ากเข้าบัญชีของมหาวิทยาลัยฯ แล้ว</li> <li>&gt; จัดทำทะเบียนคุมเงินทอรองจ่ายพัฒนาวิชาการ</li> <li>&gt; ติดตามสถานการณ์เบิกจ่ายและเงินคงเหลือประจำวัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; แยกเจ้าหน้าที่การเงินและเจ้าหน้าที่บัญชีเป็นคนละคนกัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; จัดทำงบการเงิน โดยบันทึกบัญชีแยกประเภทเจ้าหนี้ แยกเป็นรายโครงการ</li> <li>&gt; จัดทำงบกระทบยอดเงินทอรองจ่ายพัฒนาวิชาการ</li> </ul>

ขั้นตอนการดำเนินงานเดิมใช้เวลาการดำเนินงาน 22 วันทำการ



ขั้นตอนการดำเนินงานปรับปรุงใหม่ใช้เวลาการดำเนินงาน 5-7 วันทำการ



## แนวคิด/แนวทางการดำเนินงาน

1. ศึกษาแนวทางเดิมที่เคยปฏิบัติ เพื่อหาช่องทางในการลดขั้นตอน ซึ่งพบว่าต้องตัดขั้นตอนที่เป็น Back office Operation ออกไปจากขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งกระจายอำนาจการดำเนินงานบางส่วนของกองคลังมาไว้ที่สำนักงานบริการวิชาการ เช่น การตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่าย การอนุมัติจ่าย และการจ่ายเช็ค
2. จัดทำแผนผังการเดินของเอกสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ง่ายขึ้น
3. ออกแบบรูปแบบเอกสารที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน ซึ่งสามารถดาวน์โหลดได้จากเว็บไซต์ของสำนักงานบริการวิชาการ
4. วิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
5. เสนอท่านอธิการบดีเพื่อพิจารณาอนุมัติหลักการและขั้นตอนการดำเนินการ พร้อมทั้งวงเงินทรองจ่ายโครงการพัฒนาวิชาการ แล้วขออนุมัติยืมเงินทรองจ่ายจากกองคลัง
6. ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยทราบ ผ่านทางสื่อต่าง ๆ ทั้งการแจ้งเวียนและจัดฝึกอบรมชี้แจง รวมถึงการตอบปัญหาทางโทรศัพท์

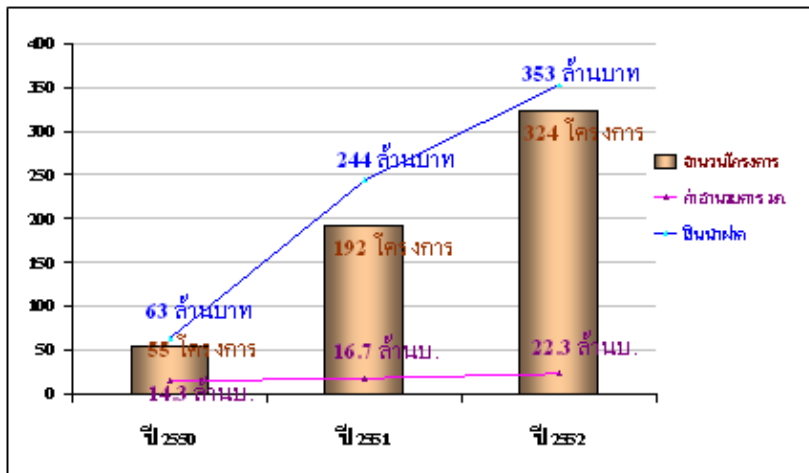
## ขั้นตอนการดำเนินงาน

จากการปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน สามารถลดระยะเวลาการให้บริการรับจ่ายเงิน จากเดิมเฉลี่ย 22 วัน เหลือ 5-7 วัน ขึ้นอยู่กับวงเงินที่ขออนุมัติเบิกจ่าย ซึ่งหากวงเงินไม่เกิน 2 ล้านบาท อยู่ในอำนาจของท่านรองอธิการบดีฝ่ายบริการวิชาการ แต่ถ้าเกินกว่า 2 ล้านบาท อยู่ในอำนาจของท่านอธิการบดี เป็นผู้อนุมัติ

1. หัวหน้าโครงการขอรับใบเสร็จรับเงินที่สำนักงานบริการวิชาการ
2. หัวหน้าโครงการทำเรื่องขออนำส่งเงินโครงการ ขอเบิกจ่ายเงิน และขอโอนจัดสรรเงินค่าอำนาจการ มาที่สำนักงานบริการวิชาการ พร้อมกันทั้ง 3 ฉบับ
3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารตามระเบียบว่าด้วยการพัฒนาวิชาการและความครบถ้วนของข้อมูลโครงการในระบบฐานข้อมูลบริการวิชาการ <http://kuservice.ku.ac.th/kuservice/webapp/home/index.php>
4. เจ้าหน้าที่การเงินสำนักงานบริการวิชาการ ดำเนินการดังนี้
  - 4.1 นำฝากเงินโครงการไปยังกองคลังในบัญชี 214 พร้อมบันทึกข้อมูลในระบบบัญชีสามมิติ
  - 4.2 ดำเนินการขออนุมัติใบสำคัญจ่ายส่วนค่าใช้จ่ายโครงการ และจัดเตรียมเช็คเสนอผู้มีอำนาจลงนามสั่งจ่าย
  - 4.3 ดำเนินการขออนุมัติจัดสรรเงินค่าอำนาจการ แล้วส่งไปยังกองคลัง
  - 4.4 เมื่อผู้มีอำนาจอนุมัติจ่ายแล้ว ดำเนินการจ่ายเช็คหรือโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากตามที่แจ้งไว้ในเรื่องขอเบิกจ่ายเงิน พร้อมทั้งอีเมลล์แจ้งหัวหน้าโครงการด้วยทุกครั้ง
  - 4.5 ลงรายการจ่ายเงินในทะเบียนคุมเงินทรองจ่ายพัฒนาวิชาการ
  - 4.6 ควบคุมใบเสร็จรับเงินและทะเบียนคุมใบเสร็จรับเงิน
  - 4.7 Scan เอกสารทั้งหมดเก็บเข้าไฟล์เพิ่มเจ้าหน้าที่เป็นรายโครงการ
  - 4.8 ส่งเอกสารทั้งหมดต่อไปให้เจ้าหน้าที่บัญชี

5. เจ้าหน้าที่บัญชีสำนักงานบริการวิชาการ ดำเนินการดังนี้
  - 5.1 บันทึบบัญชีรายการรับเงิน/เบิกจ่าย/โอนจัดสรรเงิน แยกเป็นรายโครงการ
  - 5.2 ดำเนินการเบิกจ่ายเงินจากกองคลัง โดยรวบรวมใบสำคัญจ่ายที่จ่ายให้หัวหน้าโครงการแต่ละโครงการแล้วทำสรุปเป็นบันทึกข้อความขอให้โอนเงินคืนเข้าบัญชีเงินตรงจ่ายโครงการพัฒนาวิชาการ
  - 5.3 ติดตามยอดคงเหลือในทะเบียนคุมเงินตรงจ่ายพัฒนาวิชาการให้มีเพียงพอแก่ประมาณการเบิกจ่าย
  - 5.4 สรุปยอดเงินค่าอำนวยความสะดวกบริการที่ได้รับจัดสรรจากโครงการพัฒนาวิชาการ (10%) ประจำเดือน พร้อมทั้งทำเรื่องขอนำส่งเงินให้กับมหาวิทยาลัย
  - 5.5 ทุกสิ้นเดือน จัดทำงบการเงิน งบกระทบยอดเงินฝากธนาคารบัญชีเงินตรงจ่ายพัฒนาวิชาการ และรายงานกระทบยอดบัญชีไปยังกองคลัง

### ผลลัพธ์ของการดำเนินงาน



	อัตราการเติบโต	
	ปี 2551	ปี 2552
จำนวนโครงการ	249%↑	69%↑
เงินนำฝาก	287%↑	45%↑
ค่าอำนาจการ มก.	17%↑	34%↑

ปี 2550 สำนักงานบริการวิชาการ ได้ให้บริการรับฝากและเบิกจ่ายเงิน โดยมีกองคลังเป็นผู้จ่ายเช็คให้หัวหน้าโครงการ ปรากฏว่าไม่มีผู้มาใช้บริการมากนัก เนื่องจากยังไม่เป็น one-stop service รวมทั้งมีระยะเวลาการให้บริการประมาณ 18 วัน ซึ่งไม่อยู่ในระดับที่น่าพอใจ

ปี 2551 เริ่มใช้เงินตรงจ่ายโครงการพัฒนาวิชาการ จำนวน 20 ล้านบาท โดยสำนักงานเป็นผู้ตรวจสอบและจ่ายเช็ค จึงสามารถลดระยะเวลาการให้บริการเหลือ 3 - 5 วัน ซึ่งเร็วกว่ามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดไว้ 5 - 7 วัน และเป็น one-stop service ปรากฏว่ามีจำนวนโครงการมาใช้บริการมากขึ้น 249% จากปีก่อน โดยมีจำนวนเงินนำฝากผ่านสำนักงานเพิ่มขึ้น 287% และมีเงินค่าอำนวยความสะดวกที่นำส่งทั้งหมดเพิ่มขึ้นอีก 17%

ปี 2552 เพิ่มเงินยืมสำหรับเงินตรงจ่ายโครงการพัฒนาวิชาการเป็น 30 ล้านบาท เพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งเมื่อเทียบกับปี 2551 ในปีนี้มีจำนวนโครงการมาใช้บริการมากขึ้น 69% จำนวนเงินนำฝากผ่านสำนักงานเพิ่มขึ้น 45% และมีเงินค่าอำนวยความสะดวกที่นำส่งทั้งหมดเพิ่มขึ้นอีก 34% สำหรับหน่วยงานที่มีโครงการมาใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ คณะเศรษฐศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์

## แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการอำนวยความสะดวก

- สร้างจุดติดต่อเดียวระหว่างสำนักงานบริการวิชาการกับหัวหน้าโครงการ คือที่เจ้าหน้าที่การเงิน
- แจ้งหัวหน้าโครงการทุกครั้งทันที เมื่อมีการจ่ายเช็คหรือโอนเงินเข้าบัญชี
- ใช้เว็บไซต์ของสำนักงานเป็นศูนย์กลางในการเข้าถึงข้อมูล เช่น ข้อตกลงการใช้บริการ ขั้นตอนทำงาน ผลการดำเนินงาน และเป็นแหล่งดาวน์โหลดเอกสารแบบฟอร์มต่างๆ
- มีรูปแบบการให้บริการที่ยืดหยุ่น สามารถปรับให้เข้ากับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

เช่น

- การให้บริการ โอนเงินเข้าบัญชีธนาคารทุกแห่งที่มีสาขาอยู่ในมหาวิทยาลัยฯ
- การขยายงานที่เป็น Back Office กรณีที่จำนวนเงินที่เบิกจ่ายเกินกว่ายอดเงินที่ยืมมาเป็นเงินทรอง ซึ่งจะต้องประสานงานให้กองคลังเป็นผู้ออกเช็คให้กับหัวหน้าโครงการแทน

## รูปแบบการประเมินผลและความพึงพอใจการดำเนินงาน

- แบบสำรวจความพึงพอใจและความต้องการเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการ
- การรับฟังการเสนอความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการทางโทรศัพท์
- ระบบสารสนเทศของสำนักงานบริการวิชาการ เช่น ส่งเมลล์แจ้งข้อมูลและการตอบกลับ กระดานสนทนา (Web board)

## การถ่ายทอดการดำเนินงานสู่แนวทางปฏิบัติ

- มีการจัดการความรู้ภายในองค์กร(KM) เพื่อให้มีผู้สามารถปฏิบัติงานแทนกรณีเจ้าหน้าที่ไม่อยู่หรือลา งาน เนื่องจากเป็นงานที่มีระยะเวลาจำกัด ได้แก่ โครงการฝักงานระหว่างกัน (Buddy) และการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
- กำหนดไว้เป็นโครงการหนึ่งในแผนการปฏิบัติงานประจำปี ที่ระบุเป้าหมายและตัวชี้วัดที่ชัดเจน

## เป้าหมายการดำเนินงานในอนาคต

เพิ่มรูปแบบการให้บริการ เพื่อให้การดำเนินงานของหัวหน้าโครงการมีความสะดวกและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น และถูกต้องเป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการพัฒนาวิชาการ รวมถึงกฎระเบียบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- บริการจัดทำเอกสารด้านการเงินและบัญชีโครงการพัฒนาวิชาการ
- บริการรายงานสถานะยอดเงินคงเหลือของแต่ละโครงการ

## โครงการตั้งศักยภาพบุคลากรในด้านต่างๆ ภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

### ความเป็นมา/หลักการและเหตุผลในการปฏิบัติที่ดี

จากการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพภายในของภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล คณะวิศวกรรมศาสตร์ ใน **องค์ประกอบที่ 2** การเรียนการสอน และ **องค์ประกอบที่ 4** การวิจัย ซึ่งจุดอ่อนของทั้งสององค์ประกอบนั้นมาจาก จำนวนผลงานวิจัยยังอยู่ในระดับต่ำ เพราะเมื่อไม่มีผลงานวิจัยตีพิมพ์ออกมา ก็ไม่สามารถนำไปขอตำแหน่งทางวิชาการได้ ซึ่งภาควิชาฯ จะต้องริบดำเนินการพัฒนาอย่างเร่งด่วนเพื่อเป็นการพัฒนาภาควิชาฯ ตามภารกิจหลักของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ดังนั้นในการกำจัดจุดอ่อนและการทำให้ภาควิชาฯ เป็นภาควิชาฯ ระดับชั้นนำของประเทศใน สาขาวิศวกรรมเครื่องกลได้นั้น ดังนั้นทางภาควิชาฯ จึงได้วางแนวทางการส่งเสริมและกระตุ้นเพื่อพัฒนาใน องค์ประกอบดังกล่าว นั่นคือ โครงการตั้งศักยภาพบุคลากรในด้านต่างๆของภาควิชาฯ โดยเฉพาะด้านวิจัย ซึ่ง โครงการนี้ ภาควิชาฯ ได้ดำเนินการมาก่อนที่ทางมหาวิทยาลัยจะประกาศเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ ดังนั้น ผลสัมฤทธิ์ของโครงการนี้จะส่งผลให้การดำเนินโครงการนี้ได้ประโยชน์ทั้งในระดับภาควิชา ระดับคณะ และ ระดับมหาวิทยาลัย โดยที่ทางมหาวิทยาลัยอาจนำไปเสนอแนะเป็นแนวทางแก่ภาควิชา และคณะ อื่นๆ ได้

องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน	องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย
<b>จุดแข็ง</b>	
1. คณาจารย์ของภาควิชาฯ มีจำนวนมากเพียงพอที่จะ สนับสนุนการเรียนการสอนของคณะฯ และภาควิชาฯ อย่างมีประสิทธิภาพ 2. ระดับคะแนนการประเมินการสอน โดยนิสิตต่อ คณาจารย์ในภาควิชาฯ อยู่ในระดับสูงซึ่งชี้ให้เห็นถึง ศักยภาพในการสอนของคณาจารย์ของภาควิชาฯ	1. ภาควิชาฯ มีโครงการเชิงรุกในการสร้างความร่วมมือ กับภาคเอกชน ในงานด้านวิชาการและงานวิจัย 2. เงินสนับสนุนงานวิจัยของภาควิชาฯ อยู่ในระดับสูงซึ่ง แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของคณาจารย์เป็นที่ยอมรับ อย่างสูงในด้านการทำงานวิจัย 3. ภาควิชาฯ มีการจัดทำ best practice ในด้านงานวิจัยเพื่อ ส่งเสริมการสร้างสรรค์งานวิจัยให้มากยิ่งขึ้น
<b>จุดอ่อน</b>	
1. สัดส่วนของอาจารย์ที่มีตำแหน่งวิชาการยังน้อย 2. การนำเอาวิทยานิพนธ์ของนิสิตมานำเสนอเป็น บทความวิชาการ มีสัดส่วนประมาณ 1 คนต่อ 1 บทความเท่านั้น	- ผลงานวิจัยในระดับนานาชาติยังอยู่ในระดับต่ำ

## หลักการแก้ไขผลการดำเนินงาน

- การกำจัดจุดอ่อนและการทำให้ภาควิชาฯเป็นภาควิชาระดับชั้นนำของประเทศในสาขาวิศวกรรมเครื่องกลได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการนำจุดแข็งของภาควิชาฯมากำจัดจุดอ่อน และส่งเสริมการตีพิมพ์ผลงานวิจัย และนำผลงานวิจัยไปขอตำแหน่งทางวิชาการ

## เป้าหมายของหน่วยงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของคณะ/มหาวิทยาลัย

เป้าหมายของโครงการคือการดึงศักยภาพของบุคลากรในภาควิชาฯ ออกมาสนับสนุนการดำเนินงานของภาควิชาฯและเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการตื่นตัวในการทำงาน ทั้งนี้คาดว่าจะกระตุ้นผลงานวิจัยของภาควิชาฯให้มากขึ้นเพื่อสอดคล้องกับการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เป้าหมายทางการประกันคุณภาพของภาควิชาฯ คือ ผลการดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพคณะวิศวกรรมศาสตร์ที่สูงขึ้น โดยเฉพาะดัชนีที่ ก.2.2 ในองค์ประกอบที่ 2 ด้านการเรียนการสอน และดัชนีที่ ก.4.6 ในองค์ประกอบที่ 4 ด้านการวิจัย

## วิธีการดำเนินงาน

การวิเคราะห์หาสาเหตุการดำเนินงานของบุคลากรไม่เต็มศักยภาพ เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนา

วิเคราะห์ปัญหาหาสาเหตุโดยมีการประชุม และสอบถามจากบุคลากรสายสนับสนุน เมื่อทราบสาเหตุแล้วจึงจะสามารถดำเนินการกำหนดแผนและวางแนวทางในการดึงศักยภาพของบุคลากรออกมาใช้ให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด โดยมีการจำแนก บุคลากรเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุการดำเนินงานของบุคลากรไม่เต็มศักยภาพ ดังนี้

### ➤ บุคลากรสายวิชาการ

#### 1.1 บุคลากรที่มีศักยภาพด้านการวิจัย

- ภาระงานสอนมาก ทำให้ไม่มีเวลาทำวิจัย เนื่องจากภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกลเป็นภาควิชาที่ต้องสอนวิชาพื้นฐานทางวิศวกรรมหลายวิชา ต้องสอนนิสิตทุกคนในคณะฯ เช่น วิชาเขียนแบบทางวิศวกรรม

- ไม่รู้ว่าจะเริ่มวิจัยที่ตรงไหน บางเรื่องไม่มีความรู้กว้างพอที่จะทำได้

#### แนวทางการปฏิบัติที่ดี เป็นดังนี้

- ลดภาระงานสอนของอาจารย์แต่ละท่านโดยจัดหาผู้ช่วยสอน เนื่องจากนิสิตที่สังกัดภาควิชาทั้งในระดับปริญญาตรี โท และ เอก มีเป็นจำนวนมาก ดังนั้นทางภาควิชาจึงดำเนินโครงการดึงศักยภาพที่มีอยู่ในตัวนิสิตที่มีความรู้ความสามารถในแต่ละวิชามาเป็นผู้ช่วยสอน

- มีการนำจุดแข็งของภาควิชาฯมาใช้โดยจัดกลุ่มงานวิจัยซึ่งมีอาจารย์อาวุโสและมีประสบการณ์ทางการวิจัยสูงมาเป็นพี่เลี้ยงคอยช่วยเหลือ มีการทำวิจัยแบบบูรณาการ โดยในหนึ่งงานวิจัยจะมีอาจารย์จากหลากหลายสาขาเข้ามาร่วมทำวิจัย ตัวอย่างเช่น งานวิจัยออกแบบและพัฒนารถยนต์พลังงานแสงอาทิตย์ ซึ่งได้มีการดึงอาจารย์รุ่นใหม่ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาที่แตกต่างกันไปจำนวน 7 ท่านมาช่วยกัน และมีอาจารย์อาวุโสที่มีประสบการณ์เป็นอาจารย์พี่เลี้ยง

- มีการกำหนดภาระงานวิจัยขั้นต่ำ โดยถือเอาเกณฑ์ของ สำนักงานการอุดมศึกษา (สกอ.) เป็นหลักแล้วเสริมด้วยเกณฑ์ของภาควิชาฯ เพื่อให้องค์ประกอบทางด้านงานวิจัยของภาคมีผลสัมฤทธิ์ที่สูงขึ้น ภาควิชาฯจึงได้

ดำเนินการวางแผนการพัฒนาในเชิงบังคับผนวกกับการส่งเสริม โดยตั้งเกณฑ์ผลงานวิจัยขั้นต่ำของภาควิชาเสริมเข้าไปกับเกณฑ์ขั้นต่ำของ สกอ. ที่อาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการต้องทำอยู่แล้ว

### ตารางภาระขั้นต่ำในการตีพิมพ์ผลงานทางวิชาการของภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล

คุณวุฒิการศึกษา	ปริญญาโท			ปริญญาเอก			
	ผศ.	รศ.	ศ.	อ.	ผศ.	รศ.	ศ.
ตำแหน่งวิชาการ							
จำนวนบทความขั้นต่ำต่อปี	1	2	3	1	2	3	4

#### 1.2 บุคลากรที่มีศักยภาพด้านการสอน

สำหรับบุคลากรกลุ่มนี้ไม่มีความถนัดทางด้านวิจัย แต่มีความถนัดทางการสอน อย่างไรก็ตามยังไม่มีแรงจูงใจในการสอน เนื่องจากในระดับคณะ หรือ มหาวิทยาลัยยังไม่ได้มีการนำผลการประเมินการสอนมาใช้ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม มีเพียงแต่การเก็บข้อมูลการประเมินโดยนิตินิให้อาจารย์ทราบเท่านั้น ถึงจะสอนดีอย่างไร ก็ไม่ได้รับการยกย่องหรือเชิดชูแต่ประการใด มีเพียงอาจารย์ผู้สอน, หัวหน้าภาค และคณบดีเท่านั้นที่ทราบผลการประเมิน

##### แนวทางการปฏิบัติที่ดี ดังนี้

1. จัดหาผู้ช่วยสอนเพื่อช่วยอาจารย์ในการทำสื่อการสอน ตรวจงาน หรือช่วยทำวิจัยสถาบัน เป็นต้น
2. สร้างแรงจูงใจและส่งเสริมศักยภาพทางด้านการเรียนการสอน โดยนำผลประเมินการสอนมาเป็นเกณฑ์ สำหรับบุคลากรที่มีผลประเมินการสอนอยู่ในระดับคะแนนตั้งแต่ 4.5 ขึ้นไปในรายวิชาที่สอนที่มีนิตินิ

ในหมู่เรียนตั้งแต่ 50 คนขึ้นไป จะได้รับมอบรางวัลและใบประกาศเกียรติคุณอาจารย์สอนดีเด่น ในแต่ละภาคการศึกษา สำหรับอาจารย์ที่สอนดีเด่นเหล่านี้ ภาควิชาจะจัดให้สอนนิตินิในหมู่ที่มีผลการเรียนต่ำ เช่นจัดให้สอนนิตินิหลักสูตรนานาชาติ หรือ หลักสูตรภาคพิเศษ มากกว่าที่จะจัดให้สอนนิตินิที่มีผลการเรียนดี เช่นนิตินิภาคปกติ เพื่อช่วยปรับคุณภาพของนิตินิให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. ขอความร่วมมือในการถ่ายทอดเทคนิคการสอนแก่อาจารย์ท่านอื่นๆ

##### ➤ บุคลากรสายสนับสนุน

สำหรับบุคลากรกลุ่มนี้มีหน้าที่ช่วยสนับสนุนการเรียนการสอนและการดำเนินงานของภาควิชา

##### แนวทางการปฏิบัติที่ดี เป็นดังนี้

1. มีการส่งเสริมให้ผู้ที่มีความสามารถทางด้านงานช่างเข้าไปมีส่วนร่วมในการเป็นผู้ช่วยวิจัยให้กับอาจารย์ ซึ่งก็จะได้อาจารย์พิเศษสำหรับโครงการนั้นๆ หรือผู้ที่มีความสามารถในงานทางด้านเอกสารหรือการจัดการ ก็เข้าไปมีส่วนร่วมในงานเอกสารและการจัดการสำหรับงานวิจัยหรือ โครงการบริการวิชาการที่บริษัทหรือหน่วยงานจากภายนอกมาว่าจ้างให้วิจัยหรือศึกษาทดสอบ

2. มีการมอบรางวัลและใบประกาศเกียรติคุณแก่บุคลากรที่ดีเด่นในด้านต่างๆ อาทิเช่น บุคลากรทุ่มเทเพื่อภาควิชาดีเด่น บุคลากรปฏิบัติงานดีเด่น เป็นต้น เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมบุคลากรสายสนับสนุนในการที่จะใช้ศักยภาพและความสามารถที่ตัวเองถนัดให้เกิดประโยชน์มากที่สุด



### ผลลัพธ์การดำเนินงาน (Output)

1. ผลงานวิจัยในระดับชาติและนานาชาติเพิ่มมากขึ้น
2. สัดส่วนของอาจารย์ที่มีตำแหน่งวิชาการเพิ่มมากขึ้น
3. การเพิ่มขึ้นของความพึงพอใจในการสอนของนิสิตต่ออาจารย์
4. การทำงานที่ทุ่มเทของบุคลากรให้กับภาควิชาที่มากขึ้น บุคลากรของภาควิชามีความทุ่มเทให้กับภาควิชามากขึ้น ดังจะเห็นได้จากการได้รับรางวัลของบุคลากรสายสนับสนุน เช่น คุณ สถิตย์ สุนทรวิภาต ได้รับรางวัลบุคลากรดีเด่นประจำปี 2551 และได้รับรางวัล Best Improvement Awards ของคณะวิศวกรรมศาสตร์

### ผลลัพธ์ของการดำเนินงาน (Outcome)

1. ความยอมรับในคุณภาพของคณาจารย์จากการดำรงตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น
2. คุณภาพงานวิจัย และ จำนวนบทความทางวิชาการระดับนานาชาติที่เพิ่มขึ้น ที่จะส่งผลกระทบต่อวงกว้างทั้งในระดับภาควิชา ระดับมหาวิทยาลัยซึ่งได้ประกาศนโยบายมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ และความมีชื่อเสียงในเวทีโลกของประเทศไทย
3. คุณภาพการทำงานของบุคลากรทุกส่วนงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลต่องานการให้บริการนิสิต, งานติดต่อประสานงานกับภาควิชาอื่น คณะ และมหาวิทยาลัย รวมถึงบริษัทเอกชนหรือหน่วยงานภายนอกที่ติดต่อ
4. ประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากร การลงทุนโดยใช้รางวัลนั้นที่จริงมีมูลค่าไม่ได้มากมายนัก แต่ในแง่ของการกระตุ้นด้านจิตใจที่จะทำให้เกิดการกระตือรือร้นในการทำงานมีมากขึ้น เพราะคนที่ทำงานอย่างเต็มที่ที่จะได้รับการยกย่องและยังได้เป็นแบบอย่างให้คนอื่นอีกด้วย ซึ่งจากผลการดำเนินการพบว่าได้รับผลที่ดีมาก ในขณะที่ใช้ต้นทุนต่ำ แสดงว่าการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

### การติดตามประเมินผล และการนำผลการประเมินมาใช้เพื่อการพัฒนาปรับปรุงในอนาคต

การประเมินผลคุณภาพภายในของภาควิชาฯ ที่มีของผลการดำเนินการ เพิ่มขึ้นในทุกองค์ประกอบ เมื่อเทียบกับผลการดำเนินงานปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์ประกอบด้านงานวิจัยของภาควิชาฯ และสัดส่วนอาจารย์ที่ขอตำแหน่งทางวิชาการ ซึ่งผลการประเมินฯ นี้จะได้นำมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางส่งเสริมให้เกิดผลสัมฤทธิ์เพิ่มมากขึ้นอีกในอนาคต

### ประเด็นสำคัญที่บ่งชี้ความเป็น Good Practice

การนำเอาเกณฑ์และบุคคลที่ดีเด่นในแต่ละด้านมาแจ้งและมอบรางวัลให้ นั้นจะเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรในหน่วยงานมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานเพราะรู้สึกทำงานไปแล้วมีคนเห็นมิใช่ทำงานไปแล้วไม่มีใครรับทราบรับรู้ ซึ่งจะทำให้เกิดการทำงานไปวันๆไม่ได้พัฒนาทั้งตัวเองและภาควิชาฯ นอกจากนี้หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการตีพิมพ์ผลงานวิจัยและการสนับสนุน ยกย่องบุคลากรที่ได้นำเสนอนี้ไม่ได้มีความซับซ้อนแต่ประการใด ภาควิชาอื่น หรือคณะอื่นก็สามารถนำไปใช้ได้ ซึ่งหากคณะอื่นสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลได้ก็จะทำให้นโยบายการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ประสบความสำเร็จ

## ค่ายพัฒนาซอฟต์แวร์ในสภาพการทำงานร่วมแบบเปิดกว้าง (ค่ายทะลุฟ้า) ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

### ความเป็นมา/หลักการและเหตุผลในการปฏิบัติที่ดี

ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ มีปณิธานหนึ่งที่มีความมุ่งมั่นที่จะผลิตบัณฑิตที่มีความรู้และความสามารถที่ลึกซึ้งด้านวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ วิศวกรรมซอฟต์แวร์และทฤษฎี และเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระดับบัณฑิต มหาบัณฑิต และดุษฎีบัณฑิต โดยภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ จะเป็นผู้นำในการส่งเสริมและพัฒนานิสิต รวมทั้งบุคลากรให้มีคุณภาพเพื่อการพัฒนาประเทศโดยการใช้ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีที่เหมาะสม โดยเน้นภารกิจหลัก 4E (Excellence in Teaching, Excellence in Research and Development, Excellence in Community Services และ Excellent Environment)

จากปณิธานดังกล่าว ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ จึงมีแนวความคิดจะให้นิสิตในภาควิชา เป็นผู้ที่มีความรู้จริงในสาขาวิชาชีพทางคอมพิวเตอร์ โดยมีความสามารถถึงขั้นในระดับเป็นผู้ประกอบการได้ด้วยตนเอง ทักษะที่สำคัญในการประกอบวิชาชีพทางด้านนี้คือ ทักษะการโปรแกรม ซึ่งได้ทำการวิเคราะห์หาเหตุและผล ของปัญหาจากการดำเนินงานปัจจุบัน แนวทางแก้ไข และผลการดำเนินงาน ที่ทำให้บรรลุแนวคิดได้ดังนี้

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไข	การดำเนินงาน
<ul style="list-style-type: none"> <li>- นิสิตไม่มีการรวมกลุ่มระหว่างหลักสูตร</li> <li>- นิสิตไม่มีกิจกรรมระหว่างชั้นปี</li> <li>- ทักษะทางการโปรแกรมไม่มากพอที่จะเรียนวิชาในภาควิชาฯได้</li> <li>- นิสิตไม่รู้จักตนเอง ความถนัดของตนเอง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างกิจกรรมที่ละลายพฤติกรรม</li> <li>- สร้างกิจกรรมที่เพิ่มทักษะทางการโปรแกรม</li> <li>- สร้างกิจกรรมที่ทำให้ นิสิตรู้จักตนเอง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ความสามัคคี</b> (สร้างความสามัคคีโดยการเคารพซึ่งกันและกัน)</li> <li>● <b>ทักษะ</b> (สร้างทักษะโดยการปฏิบัติจริง)</li> <li>● <b>โครงข่ายการเรียนรู้</b> (พี่สอนน้องโดยมีอาจารย์เป็นที่ปรึกษา)</li> <li>● <b>เน้นเชิงลึก</b> (เข้าใจถึงปรัชญาและวิชาชีพในอนาคต)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- จินตนาการ</li> <li>- การแก้ปัญหา</li> <li>- ประสบการณ์</li> <li>- ทักษะคิด</li> </ul> </li> </ul>

ภาควิชาฯ จัดโครงการที่มีชื่อว่า “ค่ายพัฒนาซอฟต์แวร์ในสภาพการทำงานร่วมแบบเปิดกว้าง (ค่ายทะลุฟ้า)” eXtensively Collaborative Environment for softwarE Development Camp (eXceed Camp) โดยเป้าหมายหลักของภาควิชาฯ คือ การได้นำพื้นฐานของการเรียนรู้ซึ่งหมายถึง ทักษะการโปรแกรม มาเป็นแกนในการที่ผู้เรียนจะได้สร้างเครือข่ายความรู้ระหว่างกันเพื่อเป็นประโยชน์ต่อตัวผู้เรียนเอง และการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาอื่นๆ ที่ต้องใช้การโปรแกรมเป็นพื้นฐานต่อไป ตลอดจนเสริมสร้างให้นิสิตในภาควิชาฯ ได้มีศักยภาพสูงขึ้นในด้านการเรียนรู้ และเป็นต้นแบบการศึกษาทางวิศวกรรม โดยมีนิสิตเป็นศูนย์กลางรวม โดยเป็นกิจกรรมนอกหลักสูตร

สำหรับนิสิตชั้นปีอื่นๆ ในการเป็นพี่เลี้ยงค่าย นอกจากนี้กิจกรรมดังกล่าว ยังได้ดำเนินการเพื่อร่วมสนับสนุนกิจกรรมวิศกรยุคใหม่ของคณะฯ และ โครงการบัณฑิตยุคใหม่ของมหาวิทยาลัยฯ อีกด้วย

### เป้าหมายของหน่วยงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของคณะ/มหาวิทยาลัย

#### สอดคล้อง เป้าประสงค์ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ดังนี้

- ข้อที่ 1.2 เพิ่มประสิทธิภาพในการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ และเพื่อเพิ่มอัตราสัมฤทธิ์ผลของนิสิต
- ข้อที่ 1.3 ประยุกต์ใช้ ICT เพื่อสนับสนุนการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบอย่างเต็มรูปแบบ
- ข้อที่ 1.4 สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ข้อที่ 2.1 พัฒนาและเพิ่มหลักสูตรให้มีความทันสมัยและหลากหลาย ตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและสังคม
- ข้อที่ 2.2 ส่งเสริมการเรียนการสอนที่เน้นการนำไปใช้ประโยชน์ และพึ่งพาตนเองได้

### วิธีการกำหนดแผน/แนวทางดำเนินงาน

การดำเนินงานของกิจกรรมค่ายโครงการที่เรียกกันสั้นๆ ว่า “ค่ายทะเลฟ้า” ได้ดำเนินงานร่วมกันระหว่างนิสิตชั้นปีที่ 2 ซึ่งเป็นผู้เรียน นิสิตชั้นปีที่ 3 เป็นพี่เลี้ยงค่าย และคณาจารย์ของภาควิชา ซึ่งเป็นผู้ดูแลและให้คำปรึกษา ซึ่งการดำเนินงาน ภาควิชาฯ ได้นำดัชนี (วศ.) ที่ ภ.2.1 คือ มีกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ซึ่งเป็นการจัดการศึกษาที่ยึดหลักที่ว่า ผู้เรียนทุกคนมีความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ โดยจัดให้มีชั่วโมงเรียนในภาคปฏิบัติ และมีการประเมินผลการเข้าค่ายกิจกรรม ตลอดจนได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียน โดยมีวิธีการดำเนินงานดังนี้

1. เป็นการจัดกิจกรรมในหลักสูตร โดยเป็นวิชา 219211 ค่ายฝึกพัฒนาซอฟต์แวร์ โดยเป็นวิชาบังคับหลักสูตรวิศวกรรมซอฟต์แวร์และความรู้และหลักสูตรวิศวกรรมคอมพิวเตอร์
2. นิสิตกลุ่มเป้าหมายคือ นิสิตชั้นปีที่ 2 สาขาวิศวกรรมซอฟต์แวร์และความรู้ และสาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ โดยมีนิสิตชั้นปีที่ 3 เป็นพี่เลี้ยงค่าย โดยมีคณาจารย์ของภาควิชา เป็นผู้ดูแลและให้คำปรึกษา
3. กิจกรรมแยกเบื้องต้นเป็น 3 ช่วง คือ เข้า บ่าย และค่ำ ช่วงละ 3 ชั่วโมง โดยเป็นกิจกรรมวิชาการ 60% กิจกรรมอื่นๆ 40%
4. กิจกรรมของนิสิต เน้นในลักษณะ **ทีมละสองหรือสามคน** โดยมีทั้งการจัดกลุ่มเองและจัดกลุ่มให้กิจกรรมละลายพฤติกรรม ดำเนินการโดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ
5. กิจกรรมไม่เน้นสอน แต่เน้น**ทำให้เป็น** ส่งเสริมการทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยมีทั้งการให้นิสิตเลือกจัดกลุ่มเองและใช้วิธีสุ่มเลือก โดยอาจารย์เป็นผู้ควบคุมดูแล
6. กิจกรรมในค่ายต้องเน้นที่ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้และแก้ปัญหา
7. ดำเนินกิจกรรมที่ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้และแก้ปัญหา โดยเป็นกิจกรรมที่ไม่ยากจนเกินไปแต่ท้าทายและกระตุ้นความสนใจของนิสิต
8. กิจกรรมเน้นที่จะให้มีการดำเนินการที่ยั่งยืน
9. ประเมินผลลัพธ์การดำเนินกิจกรรมของค่ายเพื่อพัฒนาปรับปรุงในปีต่อไป

## การมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน

เพื่อให้ประสบผลสำเร็จ การดำเนินงาน โครงการ จึงได้มีการจัดประชุมต่างๆ ร่วมกันเพื่อเตรียมความพร้อมและชี้แจงรูปแบบการเข้าค่ายกิจกรรมวิชาการ โดยได้กระทำดังนี้

1. จัดประชุมระหว่างนิสิตผู้เรียนและพี่เลี้ยงนิสิต
2. จัดประชุมพี่เลี้ยงนิสิตกับเจ้าหน้าที่ภาควิชาฯ เพื่อแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ
3. อาจารย์ที่รับผิดชอบการดำเนินงาน โครงการ จัดประชุมพี่เลี้ยงนิสิตเพื่อมอบหมายงานและให้คำปรึกษาการดำเนินงานของนิสิต
4. มอบหมายงานเจ้าหน้าที่ประจำภาควิชาฯ ดำเนินการ โดยได้มีส่วนร่วมดำเนินการต่างๆ

## ผลการดำเนินงาน (Output)

จากการดำเนินงานกิจกรรมวิชาการ ซึ่งได้จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี โดยเฉพาะอย่างยิ่งได้ทำให้องค์ประกอบที่ 3 การพัฒนานิสิต ดัชนี (วศ.) ก.3.1 จำนวนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมพัฒนาการนิสิตระดับปริญญาตรี เพิ่มขึ้น โดยภาควิชาฯ ได้รับผลการดำเนินงาน ดังนี้

1. ภาควิชาฯ ได้นิสิตที่มีทักษะทางด้านวิเคราะห์และการเขียน โปรแกรมเพิ่มขึ้น รวมทั้งการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ของนิสิต ซึ่งตรงกับดัชนี (วศ.) ก.2.1 คือ เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
2. ผลงานนิสิตภาควิชาฯ ที่ได้รับรางวัลจากการแข่งขันต่างๆ ทั้งระดับภูมิภาค ระดับชาติ และระดับนานาชาติ ส่วนหนึ่งเป็นผลงานที่มาจาก การได้เข้าร่วมกิจกรรมวิชาการในโครงการ
3. นิสิตทุกคนจะได้รับการพัฒนาทักษะการ โปรแกรมของนิสิต ซึ่งเป็นการเสริมสร้างศักยภาพสูงขึ้นที่ได้มีการเรียนรู้ ควบคู่กับความสนุกสนานในลักษณะที่สอนน้อง ทำให้นิสิตทั้งสองหลักสูตรคุ้นเคยและรู้จักกันมากขึ้น การรวมพลังของนิสิตเหล่านี้เป็นกลไกสำคัญส่วนหนึ่งที่ขับเคลื่อนภาควิชาฯ ให้อยู่ในแนวหน้าตรงกับองค์ประกอบที่ 3 การพัฒนานิสิต คือ มีกิจกรรมวิชาการต่างๆ เพื่อพัฒนาทักษะทางวิชาการ และกิจกรรมนันทนาการที่มุ่งเน้นการพัฒนามนุษยสัมพันธ์ พฤติกรรมกล้าแสดงออก การสื่อข้อความ กาลเทศะ ทักษะสังคม และพัฒนาภาวะผู้นำ
4. สร้างแรงจูงใจและเป้าหมายในการเรียน ได้ให้ออกาสนิสิตทั้งสองหลักสูตร ได้รู้จักและยอมรับซึ่งกันและกัน และมีการรู้จักกันมากขึ้น
5. นิสิตได้รับประสบการณ์ทางด้านซอฟต์แวร์จากการปฏิบัติจริง
6. พัฒนานิสิตรุ่นน้องให้เตรียมพร้อมที่จะเป็นรุ่นพี่ในการจัดงานปีต่อไป
7. เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคณาจารย์และนิสิตทั้ง 2 หลักสูตร ของภาควิชาฯ โดยยึดหลักการมีปฏิสัมพันธ์ทางวิชาการระหว่างนิสิตกับอาจารย์และระหว่างนิสิตกับนิสิตทั้งในและนอกห้องเรียนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ อย่างกระตือรือร้น ตามดัชนี ก.2.1
8. นิสิตรู้จักตนเองและการประกอบวิชาชีพทางด้านวิศวกรรมคอมพิวเตอร์และวิศวกรรมซอฟต์แวร์และความรู้ อย่างชัดเจน

### ผลลัพธ์ของการดำเนินงาน (Outcome)

1. นิสิตมีความชำนาญในการเขียนและวิเคราะห์โปรแกรม สามารถทำให้การเรียนรู้ในวิชาภายในภาควิชา (วิชาเฉพาะทาง) กระทำได้ดีขึ้น
2. ทำให้ นิสิตรู้จักตนเองและสามารถตัดสินใจที่จะเลือกเรียนรายวิชาต่อไปหรือขอย้ายภาควิชา
3. นิสิตร่วมกันจัดกลุ่มเพื่อดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่างๆ เช่น กิจกรรม Bar Camp โครงการค่ายเทคโนโลยีแห่งอนาคตเพื่อเยาวชน
4. นิสิตมีความคุ้นเคยกับอาจารย์ ทำให้สามารถทำโครงการวิศวกรรมชั้นปีที่ 4 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้รางวัลมากมายจากการแข่งขันในระดับภูมิภาค ระดับชาติ และระดับนานาชาติ เช่น NSC TESA เป็นต้น
5. สร้างคุณค่าของมนุษย์ทางด้านคุณธรรม ศีลธรรม จริยธรรมและความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา
6. สร้างสังคมร่วมกันของนิสิต 2 หลักสูตร
7. ทักษะการเรียนรู้และความชำนาญของนิสิตทางการโปรแกรม
8. การรู้จักและเข้าใจความต้องการของตนเอง
9. เพิ่มวุฒิภาวะให้กับนิสิต
10. นิสิตตระหนักว่า การเรียนรู้ไม่จำเป็นต้องอยู่เฉพาะในห้องเรียน แต่อยู่รอบ ๆ ตัวนิสิตเอง

### การประเมินผล และการนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงในอนาคต

ภายหลังการเสร็จสิ้นการเข้าค่ายกิจกรรม ในวันสุดท้าย คณะดำเนินงาน โครงการค่ายฯ จะประเมินผลผล เพื่อได้รับทราบความคิดเห็นของนิสิตที่เข้าค่ายฯ และนำข้อคิดเห็นต่างๆ มาสรุปรวบรวมและประมวลผลความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อโครงการฯ ซึ่งการประเมินผลที่โครงการฯ ได้รับทราบ จะนำมาพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขปัญหานิสิต รวมทั้งได้รับทราบความต้องการของนิสิต ในอันที่จะภาควิชาฯ ดำเนินงาน โครงการและพัฒนาภาควิชาฯ ในครั้งต่อไปในอนาคต ตรงกับดัชนี(วศ.)ภ.1.1 ได้มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและสามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของภาควิชาฯ ต่อไป

### สรุปประเด็นสำคัญที่บ่งชี้ความเป็น Good Practice

การจัดกิจกรรมค่ายวิชาการของภาควิชาฯ ซึ่งได้จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี ก่อนเปิดภาคการศึกษา 1 สัปดาห์ เป็นการเตรียมความพร้อมทางด้านวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ ที่ได้รับการฝึกฝนตนเองจากนิสิตรุ่นพี่ และจากคณาจารย์ที่ให้การดูแลและให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด สิ่งชี้ชี้ความเป็น Good Practice ในการดำเนินกิจกรรมผลงานที่ได้รับรางวัลของนิสิตจำนวนมาก การตอบสนองพันธกิจ และวิสัยทัศน์ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย

# โครงการเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของนิสิตชั้นปีที่ 1 ภาควิชาวิศวกรรมทรัพยากรน้ำ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

## ความเป็นมา/หลักการและเหตุผลในการปฏิบัติที่ดี

การที่นิสิตเปลี่ยนระบบการเรียนจากมัธยมศึกษาเป็นระดับอุดมศึกษา ทำให้นิสิตประสบปัญหาในการปรับตัวทั้งในด้านการใช้ชีวิต และการเรียน ประกอบกับในปัจจุบันนิสิตที่สอบผ่านการคัดเลือกโดยสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) เพื่อเข้าคณะวิศวกรรมศาสตร์ อาจไม่ได้เป็นเพราะวิชาทางคณิตศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ จึงส่งผลให้นิสิตมักประสบปัญหาในการเรียนวิชาพื้นฐานในช่วงชั้นปีที่ 1 ทำให้บางส่วนถูกคัดชื่อออก หรือต้องเรียนวิชาพื้นฐานซ้ำหลายครั้ง เป็นเหตุให้ไม่สามารถจบการศึกษาได้ภายในระยะเวลา 4 ปี จึงส่งผลให้อัตราสัมฤทธิ์ผลทางการศึกษาของนิสิตภาควิชาวิศวกรรมทรัพยากรน้ำค่อนข้างต่ำ

ประกอบกับคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีเป้าประสงค์ในการ “เพิ่มประสิทธิภาพในการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ และเพื่อเพิ่มอัตราสัมฤทธิ์ผลของนิสิต” ทำให้ภาควิชาวิศวกรรมทรัพยากรน้ำได้เร่งแก้ไขปัญหานี้อย่างจริงจังตั้งแต่ปีการศึกษา 2549 แต่พบว่ายังไม่ประสบความสำเร็จนัก จึงได้ดำเนินการอีกครั้งหนึ่งในภาคฤดูร้อน ปี 2552 ซึ่งได้ดำเนินการในแนวทางใหม่ โดยมีความหวังในเบื้องต้นเพียงว่านิสิตจะสัมฤทธิ์ผลตามความตั้งใจของภาควิชาฯ

จากข้อมูลข้างต้นภาควิชาวิศวกรรมทรัพยากรน้ำทำการวิเคราะห์และมีแนวคิดที่จะทำการสอนเฉพาะวิชาที่นิสิตประสบปัญหามากที่สุดก่อน และจะทำการสอนให้กับนิสิตที่ประสบปัญหามาแล้ว ซึ่งส่วนใหญ่จะมีผลการเรียนตั้งแต่ C ลงไป และมี F อยู่เป็นจำนวนมาก ตั้งแต่ปีการศึกษา 2549 ถึง 2551 ดังนั้นจึงได้จัดทำโครงการเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของนิสิตภาควิชาวิศวกรรมทรัพยากรน้ำขึ้นอีก ในภาคฤดูร้อน ปี 2552 โดยเริ่มจากวิชาคณิตศาสตร์วิศวกรรม I และ II ซึ่งเป็นวิชาพื้นฐานที่สำคัญของการเรียนในระดับที่สูงขึ้นไป

## แนวทางแก้ไขปัญหามาและผลที่ได้รับ

ในปีการศึกษา 2548 ภาควิชาวิศวกรรมทรัพยากรน้ำได้ทำการสำรวจถึงปัญหาการเรียนของนิสิตของภาควิชาฯ พบว่า นิสิตประสบปัญหาการเรียนตั้งแต่ภาคต้นของปีการศึกษาแรก โดยวิชาที่มีผลสัมฤทธิ์ต่ำมาก ได้แก่ คณิตศาสตร์ ฟิสิกส์ และเคมี จึงสรุปได้ว่ารายวิชาเหล่านี้ ควรที่จะมีการสอนเพิ่มเติม เพื่อให้นิสิตมีความเข้าใจยิ่งขึ้น

ดังนั้น ภาควิชาฯ จึงจัดทำโครงการเพิ่มผลสัมฤทธิ์ด้านการศึกษานิสิตชั้นปีที่ 1 ขึ้น ในภาคต้น ปีการศึกษา 2549 ซึ่งเกิดจากแนวความคิดที่ว่า “ควรดำเนินการก่อนที่จะเกิดปัญหา” จึงได้จัดการสอนเพิ่มในวิชาคณิตศาสตร์ ฟิสิกส์ และเขียนแบบทางวิศวกรรม ให้แก่นิสิตในชั้นปีที่ 1 ซึ่งทางภาควิชาฯ ได้จัดอาจารย์ผู้สอนและเตรียมเอกสารการสอนให้ทั้งหมด โดยได้เริ่มตั้งแต่ก่อนเปิดภาคการศึกษา 2549 ในช่วงเดือนพฤษภาคม ส่วนในระหว่างภาคการศึกษาจะทำการสอนในวันเสาร์ และช่วงเย็นของวันอังคารในบางสัปดาห์ แต่พบวานิสิตเข้าร่วมกิจกรรมนี้ค่อนข้างน้อย ส่งผลให้คะแนนในภาคต้น ปีการศึกษา 2549 ยังเป็นเช่นเดิม เช่น วิชาคณิตศาสตร์วิศวกรรม I มีนิสิตงดเรียนถึง 43 คน จากนิสิตที่ลงทะเบียนทั้งหมด 53 คน หรือคิดเป็น 87 เปอร์เซ็นต์ ส่วนคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.79 ซึ่งจำนวนนิสิตที่ได้คะแนนต่ำโดยจะเห็นว่า ยังมีนิสิตที่สอบไม่ผ่าน (F) อยู่หลายคน ดังนั้น

ภาควิชาฯ จึงได้จัดกิจกรรมนี้ไปในปีการศึกษา 2550 เพื่อทำการวิเคราะห์หาสาเหตุ ตลอดจนหาแนวทางใหม่เพื่อให้กิจกรรมบรรลุตามวัตถุประสงค์

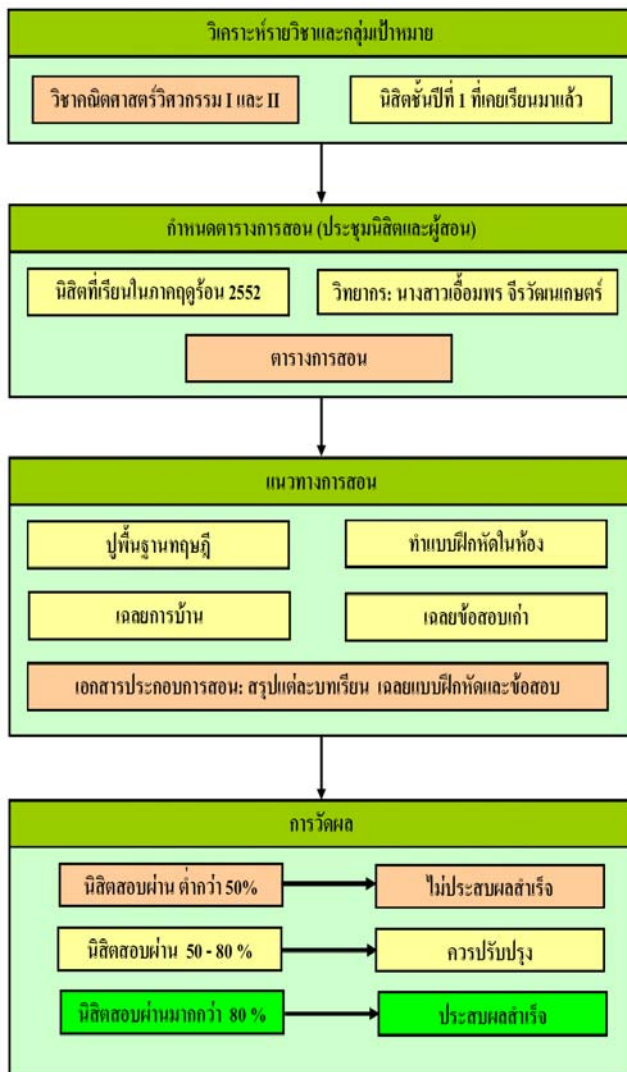
**เป้าหมายการดำเนินงาน**

เนื่องจากวัตถุประสงค์หลักของโครงการ คือ ต้องการให้นิสิตสอบผ่าน ดังนั้นเป้าหมายจึงมีดัชนีชี้วัดที่ตัวนิสิตเอง โดยพิจารณาถึงผลการเรียนของนิสิตในภาคฤดูร้อนปี 2552 ของวิชาคณิตศาสตร์วิศวกรรม I และ II โดยมีดัชนีชี้วัดดังนี้

นิสิตสอบผ่าน ต่ำกว่า 50%	ไม่ประสบผลสำเร็จ
นิสิตสอบผ่าน ระหว่าง 50% ถึง 80%	ควรปรับปรุง
นิสิตสอบผ่าน 80% ขึ้นไป	ประสบผลสำเร็จ

**แนวทางดำเนินงานที่ปรับปรุง**

ในการดำเนินงานมีขั้นตอนการดำเนินงาน เริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์ถึงกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งก็คือ นิสิตชั้นปีที่ 1



ของภาควิชาวิศวกรรมทรัพยากรน้ำ ตลอดจนรายวิชาที่จะทำการสอนเสริม จากนั้นภาควิชาจึงแต่งตั้งอาจารย์ประจำของภาควิชา เพื่อเป็นผู้ดูแลและประสานงานโครงการ โดยมีหัวหน้าภาควิชาเป็นที่ปรึกษา ซึ่งภาควิชาฯ จะทำการจัดหาวิทยากรและทำการประชุมร่วมระหว่างอาจารย์ผู้ดูแลโครงการ วิทยากรและนิสิต เพื่อให้ได้ข้อสรุปของตารางเรียน และแนวการสอนที่ต้องการ โดยขั้นตอนการดำเนินงาน (work flow) ดังนี้

1. วิเคราะห์เพื่อหากกลุ่มเป้าหมาย
2. มีการประชุมร่วมกันระหว่างอาจารย์ วิทยากร และนิสิต เพื่อกำหนดตารางเรียนและ แนวทางการเรียนการสอน ประกอบด้วย ปูพื้นฐานทฤษฎี ทำแบบฝึกหัดในห้อง เฉลยการบ้าน และเฉลยข้อสอบเก่า ทั้งนี้เอกสารประกอบการสอน ได้แก่ สรุปบทเรียน เฉลยแบบฝึกหัดและข้อสอบเก่า
3. อาจารย์ของภาควิชาฯ เข้าแนะนำแนวทางการเรียน การปรับตัว ตลอดจนชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการเรียนวิชาพื้นฐานและการนำไปใช้



4. วิทยากรให้ความรู้เสริมในวิชาคณิตศาสตร์วิศวกรรม I และ II โดยมีระยะเวลาดำเนินการตามตารางเรียนที่ได้  
มติดีที่ประชุม

#### ผลการดำเนินงาน (Output)

ในการดำเนินงานโครงการจะแยกผลลัพธ์ออกเป็น 2 ประเด็น คือ

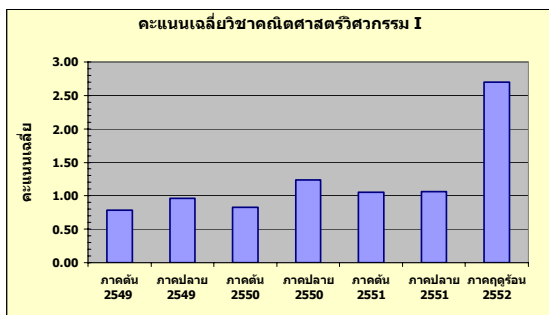
1. จำนวนนิสิตชั้นปีที่ 1 ของภาควิชาวิศวกรรมทรัพยากรน้ำที่ลงทะเบียนเรียนภาคฤดูร้อนและเข้าร่วมโครงการมากขึ้น (ร้อยละ 90)
2. นิสิตเข้าเรียนสม่ำเสมอ
3. อัตราสัมฤทธิ์ผลการเรียนเพิ่มขึ้น งดเรียนน้อยลง(ร้อยละ 21)

#### การประเมินผล และการนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงในอนาคต

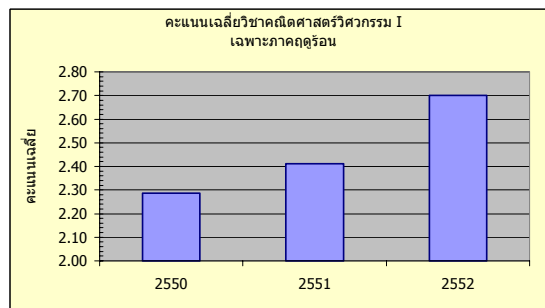
โครงการเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของนิสิตชั้นปีที่ 1 สำหรับภาคฤดูร้อน 2552 แม้ว่าประสบความสำเร็จอย่างยิ่ง แต่ยังคงพบว่ามีปัจจัยที่สำคัญ คือ นิสิตที่ยังเข้าร่วมโครงการไม่ครบทุกคน ดังนั้นการทำให้โครงการประสบความสำเร็จอย่างแท้จริง คือ จะต้องมินิกิตเข้าร่วมโครงการครบทุกคน และผ่านรายวิชาครบทุกคน เช่นกัน ตั้งแต่ในภาคต้น ของชั้นปีที่ 1 ซึ่งถ้าทำได้เช่นนี้ย่อมส่งผลดีต่อตัวนิสิตเอง และต่อภาพรวมของภาควิชาวิศวกรรมทรัพยากรน้ำ หรือคณะวิศวกรรมศาสตร์อีกด้วย

#### สรุปประเด็นสำคัญที่บ่งชี้ความเป็น Good Practice

ภาควิชาวิศวกรรมทรัพยากรน้ำได้จัดทำโครงการเพื่อเพิ่มอัตราสัมฤทธิ์ผลของนิสิตของภาควิชาฯ มาแล้ว แต่ก็ยังไม่ประสบความสำเร็จ ดังนั้น จึงได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนให้มากยิ่งขึ้น คือ ผู้ที่ประสบปัญหาในวิชาคณิตศาสตร์วิศวกรรมมาก่อน และมีการประชุมร่วมกันทั้งอาจารย์ วิทยากรและนิสิต เพื่อกำหนดตารางเรียน แนวทางการเรียนการสอน ให้เป็นไปได้และเกิดความพอใจในทุกฝ่าย ทำให้ผู้ร่วมโครงการเข้าร่วมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ส่งผลให้นิสิตผู้เข้าร่วมโครงการประสบความสำเร็จตามที่ภาควิชาฯ ได้ตั้งใจไว้ ดังจะเห็นจากผลของคะแนนเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นเป็น 2.70 เมื่อเทียบกับภาคการศึกษาที่ผ่านมาที่คะแนนเฉลี่ยประมาณ 2 หรือน้อยกว่า 2 ดังแสดงในรูปที่ 1 แต่อย่างไรก็ตามเมื่อทำการเปรียบเทียบระหว่างภาคฤดูร้อนด้วยกันเอง ดังรูปที่ 2 ยังพบว่า ภาคฤดูร้อน ปี 2552 ยังมีคะแนนเฉลี่ยในวิชาคณิตศาสตร์วิศวกรรม I สูงกว่าภาคฤดูร้อนที่ผ่านมา



รูปที่ 1 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยวิชาคณิตศาสตร์วิศวกรรม I ของภาคฤดูร้อน 2552 กับภาคการศึกษาที่ผ่านมา



รูปที่ 2 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยวิชาคณิตศาสตร์วิศวกรรม I ของภาคฤดูร้อน 2552 กับภาคการศึกษาที่ผ่านมา



## โครงการยกระดับคุณภาพนิสิตแรกเข้าระดับปริญญาตรี ภาควิชาวิศวกรรมเคมี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

### หลักการและเหตุผลในการปฏิบัติที่ดี

จากผลการประเมินตนเอง ของภาควิชาวิศวกรรมเคมี คณะวิศวกรรมศาสตร์ ในปีการศึกษา 2550 พบว่า จุดอ่อนที่สำคัญของภาควิชาฯ ต่อเนื่องเรื่อยมา คือ ผลสัมฤทธิ์การสำเร็จการศึกษาภายใน 4 ปีของนิสิตปริญญาตรี (ภาคพิเศษ) มีอัตราต่ำมาก คือ 26 % เปรียบเทียบกับนิสิตภาคปกติที่สามารถสำเร็จการศึกษาภายใน 4 ปี ได้ถึง 90 % นับว่าแตกต่างกันมาก ส่งผลกระทบต่อเนื่องในการดำเนินการของภาควิชาฯ โดยเฉพาะการจัดการเรียนการสอน จากการที่มีนิสิตจำนวนมากไม่สามารถลงทะเบียนและสอบผ่านตามโปรแกรมการศึกษาที่ภาควิชาจัดไว้ได้ ทำให้ต้องเปิดสอนวิชาพื้นฐานทุกเทอมและต้องเพิ่มหมู่เรียนเพื่อเปิดโอกาสให้นิสิตที่สอบไม่ผ่านลงเรียนแก้ตัว สร้างปัญหาเรื่องการจัดการตารางเรียน การจัดหาห้องเรียนเพิ่ม การเพิ่มภาระงานสอนของอาจารย์ทำให้มีเวลาทำงานส่วนอื่น โดยเฉพาะงานวิจัยได้น้อยลง มีเวลาเขียนบทความวิจัยตีพิมพ์ได้น้อยลง เป็นต้น เมื่อวิเคราะห์ที่มาของปัญหาภายใต้สมมุติฐานที่ว่า การเรียนการสอนของหลักสูตรปริญญาตรีทั้ง 2 กลุ่มดำเนินการอยู่ภายใต้สภาวะเดียวกัน ยกเว้นคุณภาพของนิสิตที่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ต่างกัน ดังนั้น เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว จึงพุ่งเป้าไปที่การยกระดับคุณภาพของนิสิตแรกเข้าของ โปรแกรมภาคพิเศษให้สูงขึ้น และเพิ่มแรงจูงใจในการเรียนของนิสิตภาคพิเศษให้มากขึ้น

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการยกระดับคุณภาพของนิสิตแรกเข้าของ โปรแกรมภาคพิเศษ ภาควิชาวิศวกรรมเคมี ได้ใช้วิธีระดมความคิดร่วมกันจากการประชุมภาควิชา และศึกษาข้อมูลจากระดับคะแนน Admission ของปีที่ผ่านมา เปรียบเทียบระหว่างระดับคะแนนของสาขาวิศวกรรมเคมีของมหาวิทยาลัยที่แยกรับตรง จะเห็นว่า คะแนนต่ำสุดของสาขาวิศวกรรมเคมีของมหาวิทยาลัยที่แยกรับตรง มีคะแนนสูงกว่า โครงการภาคพิเศษของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มก. (บางเขน) โดยเฉพาะวิศวกรรมเคมี สจล. และ มจร. มีคะแนนสูงสุด สูงกว่าคะแนนต่ำสุดของวิศวกรรมศาสตร์ทั่วไป (ภาคปกติ) ของ มก. ค่อนข้างมาก แสดงว่าสาขาวิศวกรรมเคมีเป็นสาขาวิชาที่ได้รับความนิยมสูง การแยกรับตรงตั้งแต่ปีที่ 1 ถือว่าเป็นกลยุทธ์ที่ดี ดังแสดงในตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ผลการสอบ Admission สาขาวิศวกรรมเคมี ปีการศึกษา 2551

สาขา	คะแนนสูงสุด	คะแนนต่ำสุด
วิศวกรรมศาสตร์ทั่วไป ภาคพิเศษ มก. บางเขน	6,711.7	5,103.0
วิศวกรรมศาสตร์ทั่วไป ภาคปกติ มก. บางเขน	7,704.5	6,361.2
วิศวกรรมเคมี สจล.	7,098.2	6,420.7
วิศวกรรมเคมี มจร.	7,082.0	6,288.5
วิศวกรรมเคมี ม.มหิดล	6,490.2	6,113.5
วิศวกรรมเคมี สจพ.	6,343.5	5,801.5
วิศวกรรมเคมี ม.ศิลปากร	6,353.5	5,722.7

## ผลสำเร็จของโครงการฯ

จากผลของการดำเนินงานโครงการฯ พบว่า นิสิตชั้นปีที่ 1 ที่เข้าโปรแกรมภาคพิเศษ มีคะแนน Admission ต่ำสุดสูงกว่าคะแนนต่ำสุดของนิสิตในโครงการภาคพิเศษ ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มก. (บางเขน) ซึ่งจากผล Admission ปีการศึกษา 2552 พบว่า คะแนนต่ำสุดของวิศวกรรมเคมี ภาคพิเศษ มก. (นักเรียน 55 คน) สูงกว่าคะแนนต่ำสุดของโครงการภาคพิเศษ ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มก. (บางเขน) **541.5** คะแนน คะแนนสูงสุดสูงกว่า **588.6** คะแนน ดังแสดงในตารางที่ 2 แต่คะแนนทั้งสูง-ต่ำยังต่ำกว่าของ สจล. มจร. และมหิดลอยู่มาก ซึ่งต้องนำมาวิเคราะห์ปรับปรุงแผนงานต่อไป เมื่อดูการกระจายตัวของคะแนน พบว่า มีคะแนนเฉลี่ย **5,841.5** คะแนน มีนักเรียนได้คะแนนในช่วง 5,500-6,000 จำนวน 43 คน (คิดเป็น 78 %) ที่เหลืออีก 12 คน (22 %) ได้คะแนนเกิน 6,000 คะแนน (คะแนนสูงสุด 6,801.3 คะแนน) ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 2 ผลการสอบ Admission สาขาวิศวกรรมเคมี ปีการศึกษา 2552

สาขา	คะแนนสูงสุด	คะแนนต่ำสุด
วิศวกรรมเคมี ภาคพิเศษ มก. บางเขน	6,801.3	5,539.3
วิศวกรรมศาสตร์ทั่วไป ภาคพิเศษ มก. บางเขน	6,212.7	4,997.8
วิศวกรรมเคมี สจล.	7,058.3	6,369.2
วิศวกรรมเคมี มจร.	7,114.3	6,291.0
วิศวกรรมเคมี ม.มหิดล	6,567.8	6,138.0
วิศวกรรมเคมี สจพ.	6,323.8	5,861.8
วิศวกรรมเคมี ม.ศิลปากร	6,390.2	5,829.3

ตารางที่ 3 การกระจายตัวของคะแนนต่ำสุดของนักเรียนที่เข้าสอบสัมภาษณ์โปรแกรมวิศวกรรมเคมี ภาคพิเศษ มก. ปี 52

ช่วงคะแนน	จำนวน (คน)	จำนวน (%)
5500-6000	43	78
6,001-6,500	11	20
6,501-7,000	1	2

## ผลการดำเนินงานที่สะท้อนแนวปฏิบัติที่ดี

1. ภาควิชาวิศวกรรมเคมี ได้กำหนดรูปแบบการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน
2. ภาควิชาวิศวกรรมเคมี ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์การให้ทุนการศึกษา

## กระบวนการที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี

ภาควิชาวิศวกรรมเคมีได้มีการกำหนดรูปแบบการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน โดยที่บุคลากรทุกคนในภาควิชาฯ มีส่วนร่วมในโครงการนี้ เริ่มจากการระดมสมองในการประชุมภาควิชา เพื่อร่วมกันวางแนวทางการดำเนินงาน จากนั้นตั้งคณะทำงานกลุ่มย่อย เพื่อรับผิดชอบงานแต่ละด้าน เช่น

1. จัดส่งแผ่นพับ/โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ไปยัง โรงเรียนมัธยมขนาดใหญ่ทั่วประเทศ รวม 300 แห่ง รวมทั้งสิ้น 5,000 ชุด
2. จัดทำ Website โปรแกรมภาคพิเศษ แสดงข้อมูลที่สำคัญของภาควิชาฯ เพื่อให้นักเรียนและผู้ปกครองได้รับทราบก่อนตัดสินใจเลือกอันดับในการสอบ Admission เริ่มตั้งแต่ตุลาคม 2551 รวมทั้งประชาสัมพันธ์ผ่าน Website ของคณะฯ และมหาวิทยาลัย
3. จัดทำวีดิทัศน์ แนะนำภาควิชาฯ เน้นหลักสูตรปริญญาตรี (ร่วมกับฝ่ายวิชาการของคณะฯ) นำไปแสดงไว้ใน Website ที่จัดทำขึ้น
4. จัดงานค่าย Chem Eng ช่วง ตุลาคม 2551 เน้นนักเรียน ม.5 จากโรงเรียนประจำจังหวัดทั่วประเทศ รวม 200 คน ให้นักเรียนได้รู้จักวิศวกรรมเคมีมากขึ้น อยากมาเรียนที่นี้มากขึ้น และช่วยเป็นผู้กระจายข่าวต่อที่โรงเรียน
5. จัดงาน Open House 8-9 ม.ค. 255
6. งานปฐมนิเทศนิสิตปีที่ 1 (เฉพาะภาคพิเศษ) งานวิศวกรรมยุคใหม่ (ปีที่ 2 รวมกันทั้งภาคปกติและพิเศษ)
7. กิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนิสิต 2 โปรแกรม เพื่อลดการแปลกแยก สร้างความภาคภูมิใจในตัวเองมากขึ้น

ภาควิชาวิศวกรรมเคมี ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์การให้ทุนการศึกษา เพื่อแก้จุดอ่อนเรื่องค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าภาคปกติ โดยใช้วิธีการให้ทุนการศึกษาที่สูงมากพอที่จะจูงใจนักเรียนที่มีคะแนนสูงๆ ตัดสินใจเลือกมาเรียนที่นี้ โดยมีทุนการศึกษา 3 ประเภท รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ทุนการศึกษาสำหรับนิสิตโปรแกรมภาคพิเศษ

ประเภททุน	จำนวนเงิน (บาท/ภาคการศึกษา <sup>1</sup> )	เกณฑ์การพิจารณา
1	30,000	เฉพาะนิสิตปีที่ 1 (ภาคพิเศษ) ทุกคนที่มีคะแนนสอบเข้า 7,000 ขึ้นไป
2	20,000	เฉพาะนิสิตปีที่ 1 (ภาคพิเศษ) ทุกคนที่มีคะแนนสอบเข้า 6,500 ขึ้นไป
3	20,000	สำหรับนิสิตชั้นปีที่ 2, 3, 4 (ภาคพิเศษ) ทุกคนที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม (GPA) 3.00 ขึ้นไป <sup>2</sup>

<sup>1</sup> ไม่รวมภาคฤดูร้อน

<sup>2</sup> ลงทะเบียนเรียนตามโปรแกรมที่กำหนดในหลักสูตรฯ มีสิทธิ์ได้รับทุนจนถึงภาคการศึกษาที่ 8 นับจากแรกเข้า

สำหรับทุนการศึกษาที่ภาควิชาวิศวกรรมเคมีจัดสรรให้กับนิสิตนั้น ได้มาจากงบประมาณที่ได้จากค่าธรรมเนียมพิเศษคณะวิศวกรรมศาสตร์ ซึ่งได้รับการจัดสรรจากคณะฯ ตามจำนวนนิสิตภาคพิเศษของภาควิชาฯ การใช้จ่ายที่ได้มาจากงบประมาณนั้นให้ไปที่ตัวนิสิตโดยตรงในรูปแบบทุนการศึกษา เชื่อว่าจากงบประมาณที่จ่ายไปจะได้ผลคุ้มค่ากับคุณภาพการเรียนการสอนที่เพิ่มมากขึ้น ตั้งแต่ได้วัตถุดิบ (นิสิต) ที่ดีขึ้น กระบวนการสอนที่จัดการได้ง่ายขึ้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น และได้ผลสัมฤทธิ์ปลายทางที่สูงขึ้นทั้งในด้านอัตราการจบการศึกษา อัตราการได้งานของบัณฑิต สุดท้ายจะสะท้อนกลับมาที่ชื่อเสียงของภาควิชาฯ ที่ดีขึ้น

### ผลลัพธ์ของการดำเนินงาน

1. ผลสัมฤทธิ์ของการจบการศึกษาใน 4 ปี ของภาคพิเศษสูงกว่าเดิม
2. ภาควิชาวิศวกรรมเคมี ได้รูปแบบการทำงานของภาควิชาฯ ที่ต่างไปจากเดิมมาก (Major Change) และคาดว่าจะสามารถแก้ปัญหาที่เป็นจุดอ่อนของภาควิชาฯ ได้ตรงจุด ที่จะสะท้อนผลกระทบที่เกิดขึ้น (ถ้าทำได้) จะส่งผลเชิงบวกต่องานด้านอื่นๆ ของภาควิชาฯ โดยเฉพาะ ด้านการเรียนการสอน และการวิจัยซึ่งเป็นภารกิจหลักของภาควิชาฯ

### การตั้งเป้าหมายการดำเนินงานในอนาคต

โครงการนี้ต้องใช้ระยะเวลาอย่างน้อย 4 ปี จึงจะประเมินผลสัมฤทธิ์ในดัชนีต่างๆ ได้ครบถ้วน ในระหว่างดำเนินการต้องมีการประเมินตัวชี้วัดรายย่อยอย่างสม่ำเสมอและใกล้ชิด เพื่อใช้ประกอบการปรับแผน โดยเฉพาะ การให้ทุนการศึกษาที่ต้องใช้งบประมาณค่อนข้างมาก ถ้าไม่สามารถนำไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ อาจมีการปรับเปลี่ยนเป็นรูปแบบอื่น โดยเฉพาะวิธีการรับนิสิต อาจแบ่งบางส่วนรับผ่านการให้โควตาตรงไปที่โรงเรียนมัธยมฯ ขนาดใหญ่ที่มีคุณภาพการศึกษาสูง

## กระบวนการส่งเสริมคุณภาพบัณฑิต คณะเศรษฐ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

### หลักการและเหตุผลของแนวปฏิบัติที่ดี

การเกษตรเป็นศาสตร์ของแผ่นดิน เป็นรากฐานการประกอบอาชีพของคนไทยและประเทศไทยที่มีมาแต่โบราณ แต่มักถูกมองจากสังคมว่าเป็นอาชีพที่ทำงานหนัก และต้องใช้แรงงาน ผู้ที่ทำการเกษตรส่วนใหญ่มักมีฐานะไม่ดีและเป็นหนี้ ดังนั้นการศึกษาทางการเกษตรจึงถูกมองว่าเป็นการศึกษาของผู้ที่ด้อยโอกาสด้วย นักเรียนมัธยมมักเลือกเรียนทางด้านเกษตรเป็นลำดับท้ายๆ ถึงแม้ว่าบางส่วนอาจมีใจรักที่จะเรียน หรือมีพื้นฐานจากครอบครัวที่ทำการเกษตรอยู่แล้ว ซึ่งนักเรียนมัธยมที่เข้ามาเรียนทางการเกษตรนี้ จึงไม่ได้เลือกเรียนด้วยความชอบ หรือความรักในอาชีพ เพียงแต่เลือกเพื่อให้ได้เรียนในมหาวิทยาลัยของรัฐ

ผลจากการทำวิจัยสถาบันของคณะเศรษฐ ในปี 2551 พบว่า ปัญหาคุณภาพของนิสิต โดยเป็นมุมมองที่สะท้อนมาจากผู้ประกอบการ พบว่า ขาดความรู้เฉพาะด้าน ขาดทักษะการประยุกต์ทางวิชาการ มีความสนใจทางการเกษตรน้อย กรณีที่ทำงานกับหน่วยราชการ พบว่า ถ้ามีงานอื่นที่ดีกว่า ก็จะลาออกไปทำงานอื่น บัณฑิตที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยของรัฐ มักเป็นคนใจน้อยถูกตำหนิไม่ได้ (ขาดความอดทน) มีลักษณะไม่ยึดติดกับองค์กร

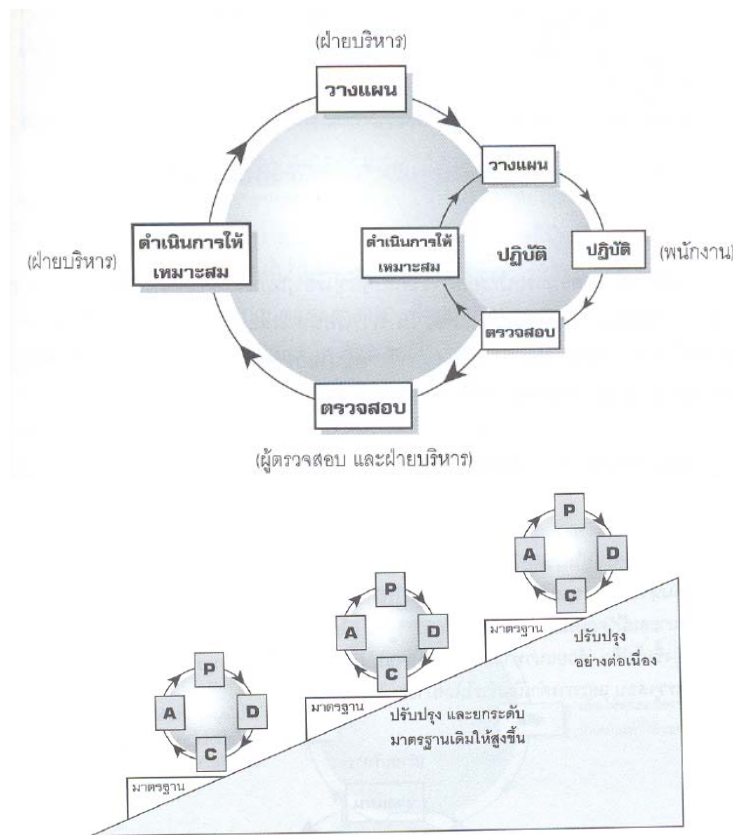
จากปัญหาที่กล่าวมาแล้วข้างต้น คณะเศรษฐ นำผลจากการดำเนินโครงการวิจัยสถาบันเพื่อวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไข อันจะเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตในระดับปริญญาตรี ทั้ง 5 หลักสูตร คือ หลักสูตรการจัดการศัตรูพืช หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต หลักสูตรเคมีเกษตร หลักสูตรเกษตรเขตร้อน และหลักสูตรวิทยาศาสตร์เกษตร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดลักษณะของบัณฑิตในความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตในแต่ละสาขาวิชา ด้วยความคิดเห็นต่างๆ ที่ได้รับ คณะเศรษฐ ได้มีแนวทางในการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต โดยมีแผนงานและการดำเนินงาน โครงการที่เชื่อมโยงตั้งแต่การเพิ่มจำนวนผู้สนใจเข้าศึกษา การเปลี่ยนแปลงเจตคติ การเรียนรู้กันระหว่างผู้ประกอบการ นิสิต อาจารย์ที่ปรึกษาและคณาจารย์ ซึ่งเป็นกลยุทธ์หรือกลไกสำคัญที่ช่วยผลักดันให้ได้บัณฑิตและผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ และมีกลไกในการพัฒนาอาจารย์รุ่นใหม่ โดยมีอาจารย์อาวุโสเป็นอาจารย์ที่เลี้ยงในการดูแล พัฒนา และถ่ายทอดองค์ความรู้ให้ดำรงอยู่กับองค์กรต่อไป

### ผลสำเร็จของโครงการฯ

1. การเพิ่มจำนวนผู้สนใจเข้าศึกษา และปรับเปลี่ยนเจตคติ
2. การพัฒนาคุณภาพนิสิต ได้แก่ การได้งานทำ เงินเดือนเริ่มต้น ระดับความพึงพอใจของนายจ้างผู้ประกอบการ
3. ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา และกลไกการพัฒนาอาจารย์รุ่นใหม่

### ผลการดำเนินงานที่สะท้อนแนวปฏิบัติที่ดี

คณะเศรษฐ ดำเนินการกระบวนการส่งเสริมคุณภาพบัณฑิต คณะเศรษฐ ที่สะท้อนแนวปฏิบัติที่ดี โดยใช้วงจร PDCA กับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง



### วิจัยสถาบัน

ปัญหาคุณภาพของนิสิต โดยเป็นมุมมองที่สะท้อนมาจากผู้ประกอบการ พบว่า

- ขาดความรู้เฉพาะด้าน ขาดทักษะการประยุกต์ทางวิชาการ
- อ่อนวิชาพื้นฐาน
- เชื่อฟังรุ่นพี่
- มีความสนใจทางด้านเกษตรน้อย
- กรณีที่ทำงานราชการ พบว่า ถ้ามีงานอื่นที่ดีกว่าก็จะลาออก
- บัณฑิตที่จบการศึกษาจากม.ร.ว. มักเป็นคนขี้ใจน้อยออกค้าหาไม่ได้ (ขาดความอดทน) มีลักษณะไม่ยึดติดกับองค์กร

### PLAN

➔

### แผน/แนวทาง

1. การเพิ่มจำนวนผู้สนใจเข้าศึกษา และปรับเปลี่ยนเจตคติ
2. การพัฒนาคุณภาพนิสิต
3. ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา และกลไกการพัฒนาอาจารย์รุ่นใหม่

↓ DO

นักเรียนมัธยม (input)	นิสิตชั้นปีที่ 1 – 4 (process)	บัณฑิต คณะเกษตร (Output)
1. ประชาสัมพันธ์หลักสูต	1. พัฒนาจิตความสามารถด้านารู้คิด	<p style="text-align: center; font-weight: bold; color: red;">CHECK</p>
2. นิสิตไทยหัวใจเกษตร	2. ปรุงรรมเทศ : สาขาไฮโปกรอง/คณาจารย์	
	3. พัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษา	
	4. ผู้บริหารพบนิสิต 4 ชั้นปี	
	5. เพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ	
	6. ศึกษาผลงานด้านการเกษตร	
	7. ฝึกงานเบื้องต้น	
	8. พัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพ	
	9. ปัจฉิมนิเทศ	

ทุกโครงการ ใช้กระบวนการ PDCA

ACT

➔

ผู้บริหาร/  
คณะกรรมการประจำคณะเกษตร

➔

1. เพิ่มโครงการใหม่
2. ปรับเป้าหมายโครงการ
3. ยกเลิกโครงการ

## กระบวนการที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี

1. การเพิ่มจำนวนผู้สนใจเข้าศึกษา และปรับเปลี่ยนทัศนคติ การเรียนรู้กันระหว่างผู้ปกครอง นิสิต อาจารย์ที่ปรึกษา

### 1.1 โครงการประชาสัมพันธ์หลักสูตร

#### การประชาสัมพันธ์หลักสูตร

1. แผ่นพับ CD ประชาสัมพันธ์คณะฯ โครงการ 1 นาทีกับวิทยุ มก. ป้ายประชาสัมพันธ์ เพื่อเผยแพร่หลักสูตรให้สาธารณชนได้รับทราบ (มีเครือข่ายโรงเรียนที่จัดส่งเอกสาร ไม่น้อยกว่า 400 โรงเรียนทั่วประเทศ)

2. ให้นิสิตรุ่นพี่แนะนำนักเรียนรุ่นน้องจากโรงเรียนเก่า เข้ามาศึกษาต่อในคณะเกษตร โดยอาศัยความสัมพันธ์และความผูกพันที่มีต่อโรงเรียนเก่า และความประทับใจในคณะเกษตรในการชักชวนรุ่นน้อง โดยคณะเกษตรให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้กับรุ่นพี่

3. โดยเป็นการประชาสัมพันธ์หลักสูตรทั้งภายในและนอกสถานที่ เพื่อประชาสัมพันธ์หลักสูตรกระจายไปตามโรงเรียนต่างๆ เช่น จังหวัดสุพรรณบุรี ชัยนาท จันทบุรี นครราชสีมา

#### การประชาสัมพันธ์หลักสูตรเชิงรุกกับครูแนะแนว

โดยความร่วมมือกับคณะวนศาสตร์ คณะประมงและคณะเกษตร และจัดโดยคณะเกษตร โดยความร่วมมือกับคณะวนศาสตร์และคณะประมง เพื่อให้ครูแนะแนวมีเจตคติที่ดีต่อการเรียนทางด้านเกษตร และได้ทำความเข้าใจหลักสูตร การเรียนการสอน แนวทางประกอบอาชีพ และได้ถ่ายทอดความเข้าใจนั้นๆ ให้แก่นักเรียนทั่วทุกภูมิภาคได้รับทราบ อีกทั้งคณะฯ ยังมุ่งเน้นผู้ที่สนใจศึกษาทางด้านเกษตรและมีผลการเรียนอยู่ในระดับดีให้เข้าสอบโครงการนิสิตไทยหัวใจเกษตร

#### Agri - Bio Science Camp

เพื่อให้เยาวชนระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 4 และ 5 จากทั่วประเทศ ที่มีความสนใจกิจกรรมทางด้านเกษตร และมีความมุ่งมั่นที่จะศึกษาต่อ เพื่อพัฒนางานทางด้านวิทยาศาสตร์เกษตรในอนาคต สามารถประยุกต์ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ชีว เคมี ฟิสิกส์) ร่วมกับองค์ความรู้ทางการเกษตร อีกทั้ง คณะเกษตรยังมีความมุ่งหวังในการคัดเลือกนักเรียนที่สนใจศึกษา และมีศักยภาพในการพัฒนางานทางด้านวิทยาศาสตร์เกษตร

### 1.2 โควตารับตรง นิสิตไทยหัวใจเกษตร

เพื่อเปิดโอกาสให้นักเรียนมัธยมสอบตรง เพื่อให้ได้นักเรียนมัธยมที่มีความสนใจ มีศักยภาพ และมีความมุ่งมั่นที่จะเรียนในคณะเกษตร

### 1.3 การพัฒนาขีดความสามารถด้วยความรู้คิด

เพื่อให้นิสิตได้มีการคิดอย่างมีหลักการและเหตุผล (คิดเป็น) มีการวางแผนการเรียนในคณะเกษตรตั้งเป้าหมายของตนเอง และเตรียมความพร้อมก่อนการเรียนและการทำกิจกรรมในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ รวมทั้งการพัฒนาบุคลิกภาพของนิสิตในการเป็นผู้นำ คุณภาพด้านวิชาการและวุฒิภาวะทางสังคม นอกจากนี้แล้วยังเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างนิสิต และอาจารย์ที่ปรึกษาด้วย

#### 1.4 ปฐมนิเทศนิสิต: สานสายใยผู้ปกครองและคณาจารย์

เพื่อให้ นิสิตและผู้ปกครองทราบและเข้าใจข้อมูลเกี่ยวกับสถานศึกษา ระบบการศึกษา กฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อพึงปฏิบัติในการศึกษาและการดำเนินชีวิตตั้งแต่เข้าศึกษา อีกทั้งการสานสัมพันธ์อันดีระหว่างนิสิต ผู้ปกครอง กับคณาจารย์

#### 1.5 ผู้บริหารพบนิสิต 4 ชั้น ปี

เพื่อผู้บริหารคณะเกษตรได้มีโอกาสพบปะนิสิต ซึ่งแจ้งสถานภาพปัจจุบันของนิสิตแต่ละชั้นปี ข้อมูลที่จำเป็นต่อการศึกษานิสิต สร้างความเข้าใจในระบบการศึกษา วิธีการศึกษาในระดับอุดมศึกษา และให้นิสิตได้ตระหนักถึงคุณค่า และประโยชน์ของการศึกษา กระตุ้นให้นิสิตเกิดการไขว่หาความรู้และใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง เพื่อให้สามารถพัฒนาเป็นบุคคลที่มีคุณภาพต่อไปในอนาคต อีกทั้งการจัดโครงการจะช่วยสร้างความใกล้ชิดระหว่างผู้บริหารคณะเกษตรกับนิสิต

### 2. การพัฒนาคุณภาพนิสิต

#### 2.1 การเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ

เพื่อให้ นิสิตมีผลการเรียนที่ดีขึ้น โดยมีการจัดตัวให้กับนิสิตในรายวิชาเคมี คณิตศาสตร์ นอกจากนี้แล้วยังมีการเพิ่มพูนความรู้ทักษะการใช้งาน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้วย

#### 2.2 การศึกษาดูงานทางด้านการเกษตร

เพื่อให้ นิสิตได้มีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพทางด้านการเกษตรเพื่อนำความรู้ที่ได้มาเสริมทักษะในการเรียนรู้ในชั้นเรียนและนำความรู้ที่ได้ไปเป็นแนวทางในการประกอบการตัดสินใจประกอบอาชีพของนิสิตในอนาคต เปิดโลกทัศน์ของนิสิตให้กว้างขึ้น

#### 2.3 ฝึกงานเบื้องต้นนิสิตคณะเกษตร

เพื่อให้ นิสิตมีความรู้พื้นฐานทั่วไป เกี่ยวกับการเกษตรที่จะทำให้นิสิตมีความเข้าใจปัญหาทางด้านการเกษตร และเรียนรู้วิธีการแก้ปัญหาได้ ทำให้นิสิตได้มีโอกาสสัมผัสกับการปฏิบัติงานจริงในภาคสนาม โดยใช้ ศูนย์วิจัยข้าวโพดและข้าวฟ่างแห่งชาติ สถานีวิจัยปากช่อง สถานีวิจัยทับทวง องค์การส่งเสริมกิจกรรมโคนมแห่งประเทศไทย เป็นแหล่งให้ความรู้

#### 2.4 พัฒนาทักษะเพื่อเป็นผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร (Skill Development For Future Agropreneur)

เพื่อให้ นิสิตได้รับประสบการณ์ตรงจากสถานประกอบการ เพื่อเป็นผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร โดยความร่วมมือ ระหว่าง สมาคมนิสิตเก่าคณะเกษตร กับ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตรกรรม 18 องค์การ

#### 2.5 เตรียมความพร้อมสำหรับบัณฑิต

เพื่อเตรียมความพร้อมในการสมัครงานให้นิสิตก่อนจบการศึกษา และสร้างวิสัยทัศน์ในการทำงาน การอยู่ร่วมในสังคมและมุมมองต่างๆให้กับนิสิตกับคณาจารย์ และความภาคภูมิใจในสถาบัน



### 3. ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาและกลไกการพัฒนาอาจารย์รุ่นใหม่

การเตรียมความพร้อมสู่การเป็นอาจารย์ที่ปรึกษามืออาชีพ เพื่อให้ความรู้ หลักการ แนวทาง และเทคนิคในการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาที่ดี และให้ข้อมูลที่ควรทราบอาจารย์ที่ปรึกษา และกระตุ้นให้อาจารย์คณะเกษตรได้ตระหนักถึงบทบาทและความสำคัญของอาจารย์ที่ปรึกษา และเพิ่มประสิทธิภาพของอาจารย์ที่ปรึกษา

#### ผลลัพธ์ของการดำเนินงาน

เนื่องจากการดำเนินการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต ยังไม่จบกระบวนการ สิ่งที่น่าคาดหวังจากการเปลี่ยนแปลงจากการดำเนินโครงการ ที่เกิดขึ้น คือ ใต้นักเรียนมัธยมที่มีศักยภาพในการเรียน มีความมุ่งมั่น และความตั้งใจที่จะเข้าศึกษาต่อในคณะเกษตร เมื่อนักเรียนเหล่านั้นได้เป็นนิสิตคณะเกษตร จึงมีความรักในการเรียน และเรียนได้เกรดเฉลี่ยดีกว่านิสิตในปีที่ผ่านมา ทำให้นิสิตจบตรงเวลาภายใน 4 ปี เมื่อนิสิตออกไปสู่ชีวิตการทำงาน ก็จะเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต

#### การตั้งเป้าหมายการดำเนินงานในอนาคต

ฝ่ายประกันคุณภาพ คณะเกษตร จะนำผลการประเมินจากโครงการต่างๆ มาปรับปรุงการจัดทำแผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ เพื่อกำหนดโครงการ/กิจกรรม และแนวทางปฏิบัติที่ดีในปีถัดไป เพื่อให้ได้มาซึ่งบัณฑิตที่มีคุณภาพ

## การเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในวิชาหลักการตลาดเกษตร : โครงการประกวดแผนการตลาดสินค้าเกษตรและอาหาร คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

### หลักการและเหตุผลของแนวปฏิบัติที่ดี

วิชาหลักการตลาดเกษตร เป็นวิชาบังคับในหมวดการตลาดของหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์เกษตร) ภาควิชาเศรษฐศาสตร์เกษตรและทรัพยากร คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เปิดสอนให้กับนิสิตสาขาเศรษฐศาสตร์เกษตรชั้นปีที่ 3 ในภาคต้นของทุกปีการศึกษา เนื้อหาของวิชากล่าวถึง หลักการตลาดทั่วไปและการตลาดเกษตร ลักษณะสินค้าเกษตร ลักษณะของผู้ผลิตและผู้บริโภคสินค้าเกษตร สถาบันการตลาด ระบบและหน้าที่การตลาด วิธีการตลาด ตลาดอนาคต การตั้งราคา ต้นทุน ส่วนเหลือและปัญหา การตลาด วัตถุประสงค์ของวิชา เพื่อให้ผู้เรียนทราบความหมายและคำศัพท์ทางการตลาด มองเห็นสภาพการประยุกต์ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์เข้ากับการตลาดทั้งสินค้าเกษตรที่เป็นวัตถุดิบและสินค้าเกษตรที่แปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์อาหาร ทราบประเภทของสถาบันและลักษณะของตลาดสินค้าเกษตรที่เป็นวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์อาหารของไทย ทราบปัญหาและแนวทางแก้ไขทั้งในอดีตและอนาคต ดังนั้นในการจัดการเรียนการสอนจึงได้กำหนดให้นิสิตทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลและจัดทำเป็นรายงาน โดยมีสัดส่วนของคะแนนคิดเป็นร้อยละ 20 ของคะแนนในการวัดผลทั้งหมด เพื่อให้นิสิตได้มีความรู้ความเข้าใจในทฤษฎีและสามารถนำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจด้านการตลาดของสินค้าเกษตรต่างๆตามวัตถุประสงค์ของวิชา ซึ่งในปีการศึกษาที่ผ่านมาได้มีการศึกษาค้นคว้าในหลายรูปแบบ เช่น การจัดทำแบบสอบถามออกไปสัมภาษณ์ผู้ค้าปลีกสินค้าเกษตรชนิดต่างๆเพื่อทราบถึงการทำหน้าที่การตลาดต่างๆในการนำสินค้ามาจำหน่ายให้กับผู้บริโภคคนสุดท้าย เป็นต้น จากการศึกษาปฏิบัติดังกล่าวสามารถทำให้นิสิตเข้าใจในเนื้อหาและการทำธุรกิจจริงได้มากขึ้นรวมทั้งรับทราบปัญหาและให้ข้อเสนอแนะด้านการตลาดที่เกิดขึ้น

### ผลสำเร็จของโครงการฯ

การจัดนำเสนอผลงานทั้ง 2 ครั้ง (เมื่อ 10/09/08 และ 09/09/09) ที่ผ่านมา พบว่า นิสิตได้มีการเรียนรู้และมีประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดเตรียมงานได้ด้วยตนเอง และสร้างสรรค์ผลงานในด้านการตลาดสินค้าเกษตรและอาหารหลากหลายชนิด เพื่อให้มีเอกลักษณ์ของสินค้าที่สร้างความแตกต่างและสามารถนำไปปฏิบัติเป็นธุรกิจได้จริง บางชนิดเป็นสูตรอาหารที่ยังไม่มีการจำหน่ายในตลาด บางชนิดดัดแปลงจากสินค้าที่มีในตลาดแล้วนำมาเพิ่มกลยุทธ์การตลาดเพื่อเพิ่มยอดขาย ซึ่งสินค้าที่นำเสนอจะเน้นสินค้าเกษตรที่ผลิตได้ในประเทศไทยเป็นหลัก ดังมีรายชื่อสินค้า จำแนกตามผลงานในแต่ละปีการศึกษา ดังนี้

ผลงานประจำปีการศึกษา 2551 ประกอบด้วย

ชื่อสินค้า	ประเภท	รายละเอียดของสินค้า
กลุ่มที่ 1. “Fruit Choc”	อาหารว่าง	ผลไม้สดชุบช็อกโกแลตแต่งลวดลาย
กลุ่มที่ 2. “คุกกี้ อะบีโอะ”	อาหารว่าง	คุกกี้ผสมพืชที่เหมาะสมกับสุขภาพตามกลุ่มเลือด
กลุ่มที่ 3. “Sweet-Pack-Bakery”	อาหารว่าง	Jelly fruit Cakeบรรจุในเปลือกผลไม้ตามฤดูกาล
กลุ่มที่ 4. “Fruity Crystal”	อาหารว่าง	คล้ายขนมรวมมิตรผลิตจากผลไม้จำแนกตามกลุ่มธาตุ
กลุ่มที่ 5. “ผัก Hydroponic”	อาหาร	จำหน่ายภายในบรรจุภัณฑ์ที่ทำขึ้นจากวัสดุกล่องสุรา
กลุ่มที่ 6. “ยิ้มเสน่ห์”	อาหารว่าง	ขนมพื้นบ้านจัดจำหน่ายในบรรจุภัณฑ์ใหม่ที่สวยงาม
กลุ่มที่ 7. “Fruity Berry”	อาหารว่าง	ขนมคล้ายลูกชุบในวุ้นหลากสี
กลุ่มที่ 8. “บราวนี่พริกขี้หนู”	อาหารว่าง	บราวนี่ผสมพริกขี้หนู เมล็ดทานตะวันและเมล็ดฟักทอง
กลุ่มที่ 9. “ตะไคร้หอมไต้ยุง”	ของใช้	ผลิตภัณฑ์ตะไคร้หอมบรรจุในเครื่องจักสานรูปต่างๆ
กลุ่มที่ 10. “Soft Cookies”	อาหารว่าง	คุกกี้ผลิตจากข้าวหอมมะลิ

ผลงานด้านวิชาการที่ได้รับรางวัลชนะเลิศและรางวัล Popular Vote เป็นกลุ่มเดียวกันคือกลุ่มที่ 3 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความดีเด่นของผลงาน ผลการตัดสินด้านวิชาการจากอาจารย์จำนวน 20 คน ส่วนผล Popular Vote ได้จากผู้เข้าร่วมชมงานจำนวน 361 คน ทั้งนี้จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด 499 คน ประกอบด้วยคณาจารย์ 20 คน นิสิตชั้นปีที่ 3 จำนวน 108 คน นิสิตชั้นปีอื่นๆจำนวน 339 คน นิสิตปริญญาโทและบุคคลทั่วไปจำนวน 22 คน

ผลงานประจำปีการศึกษา 2552 ประกอบด้วย

ชื่อสินค้า	ประเภท	ลักษณะเด่นของสินค้า
กลุ่มที่ 1. “Eat to Go”	อาหารว่าง	แป้งห่อไส้ส้มตำ ไส้ผลไม้สดและไส้ชีฟู้ดเพื่อชวนให้นึกถึงท้องเที่ยว
กลุ่มที่ 2. “คำไท”	อาหารว่าง	ข้าวผัดและข้าวหน้าต่างๆแบบไทยบรรจุในกระถางขนาดพอคำ
กลุ่มที่ 3. “Baan Pie”	อาหารว่าง	ชีสพายโฮมเมดหลากหลายรสจากผลไม้มีนานาชนิด
กลุ่มที่ 4. “อ้อมรุ่ง”	อาหารว่าง	ข้าวเหนียวหมูเป็งรสพะโล้ รสพริกไทยดำสำหรับมือเช้าและอื่นๆ
กลุ่มที่ 5. “Snack Rice”	อาหารว่าง	ข้าวแต๋นเคลือบช็อกโกแลตแต่งหน้าหลากหลายสไตล์
กลุ่มที่ 6. “Wander Grains”	อาหารว่าง	วุ้นเพื่อสุขภาพจากสมุนไพรและธัญพืช
กลุ่มที่ 7. “สี่นางลงแก้ว”	อาหารว่าง	ขนมพาย-มูส-วุ้นผสมผลไม้รสบรรจุในถ้วยแก้ว
กลุ่มที่ 8. “เป่ายิงชุบ”	อาหารว่าง	ซาลาเปาไส้แปลกแหวกแนวทั้งของคาวและของหวาน
กลุ่มที่ 9. “ซัน...(กลีบ)ลำควน”	อาหารว่าง	ขนมกลีบลำควนผสมงาดำ คอนเฟลค กล้วยตาก มะม่วงหิมพานต์
กลุ่มที่ 10. “Lady’s Pie”	อาหารว่าง	ขนมพายหน้าแยมผลไม้ต่างๆที่เหมาะสมสำหรับสุขภาพสตรี
กลุ่มที่ 11. “Ice Bang”	อาหารว่าง	ไอศกรีมรสผลไม้เพื่อสุขภาพเช่นน้อยหน่า มังคุด เป็นต้น
กลุ่มที่ 12. “ฮานะ(HANA)”	อาหารว่าง	ข้าวทอดหลากหลายรสเช่นไส้ต้มยำกุ้ง แกงเขียวหวาน ลาบไก่ ฯลฯ
กลุ่มที่ 13. “Peang-Podd”	อาหารว่าง	แป้งทอดหรือแพนเค้กสอดไส้ผลไม้สด แยมผลไม้และน้ำสมุนไพรจากไบอินทิน

ในปีนี้นิสิตมีเวลาเตรียมงานมากขึ้น และได้เห็นแนวคิดในการนำเสนอจากปีที่แล้วประกอบกับได้รับเงินสนับสนุนบางส่วนจากภาควิชา ทำให้การจัดบอร์ดนำเสนอแต่ละกลุ่มมีรูปแบบสวยงามและใกล้เคียงกัน อีกทั้งนิสิตสามารถทำการประชาสัมพันธ์ได้อย่างกว้างขวางทำให้จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มขึ้นเป็น 966 คน ประกอบด้วยคณาจารย์ 22 คน นิสิตชั้นปีที่ 3 จำนวน 124 คน นิสิตชั้นปีอื่นๆ คณะเศรษฐศาสตร์จำนวน 483 คน นิสิตจากคณะอื่นๆ จำนวน 274 คน นิสิตปริญญาโทและบุคคลทั่วไปจำนวน 63 คน สำหรับผลงานด้านวิชาการที่ได้รับรางวัลชนะเลิศและรางวัล Popular Vote ในปีนี้ก็เช่นกันอีกคือกลุ่มที่ 2 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความดีเด่นของผลงาน ทั้งด้านแนวคิดทางวิชาการและรูปแบบการนำเสนอที่สามารถถ่ายทอดความคิดให้ผู้อื่นเข้าใจได้เป็นอย่างดี ผลการตัดสินด้านวิชาการมาจากอาจารย์จำนวน 15 คน ส่วนผล Popular Vote ได้จากผู้เข้าร่วมชมงานจำนวน 806 คน

### ผลการดำเนินงานที่สะท้อนแนวปฏิบัติที่ดี

โครงการประกวดแผนการตลาดสินค้าเกษตรและอาหาร อาจกล่าวได้ว่าเป็นโครงการที่เข้าข่ายเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เนื่องจาก

1. เป็นกิจกรรมทางวิชาการในรายวิชาที่มีผู้เรียนเข้าร่วมกิจกรรมมากที่สุดของหลักสูตรสาขาเศรษฐศาสตร์เกษตร คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เนื่องจากเป็นวิชาบังคับของนิสิตชั้นปีที่ 3 และเป็นวิชาที่ผู้สอนทุกหมู่ใช้ Course Syllabus เดียวกัน ข้อสอบชุดเดียวกันและใช้กิจกรรมเสริมร่วมกัน
2. เป็นกิจกรรมที่คณาจารย์ให้ความสนใจไม่เพียงแต่อาจารย์ในภาควิชาฯ ยังรวมถึงอาจารย์ต่างภาควิชาซึ่งมาร่วมเป็นกรรมการตัดสินผลงาน ทำให้เกิดความหลากหลายมุมมอง โปร่งใสและยุติธรรม
3. เป็นกิจกรรมที่มีนิสิตชั้นปีอื่น ทั้งในสาขา ต่างสาขาและต่างคณะให้ความสนใจเข้าร่วมชมงานเป็นจำนวนมาก
4. เป็นกิจกรรมที่นิสิตเป็นผู้สร้างสรรค์ผลงานและดำเนินการจัดรูปแบบของการนำเสนอด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ได้อย่างดีที่สุดใน
5. เป็นกิจกรรมที่หัวหน้าภาควิชาฯ กล่าวชมในที่ประชุมภาควิชาฯ หลายครั้งและเสนอให้เป็นแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับกิจกรรมกลุ่มที่ควรดำเนินการในระดับชั้นปีอื่นๆ ของภาควิชาฯ

### กระบวนการที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี

#### วิธีการกำหนดแผน/แนวทาง/โครงการ

รูปแบบของโครงการ โดยการทดลองให้นิสิตแบ่งกลุ่มและเลือกทำแผนการตลาดสินค้าเกษตรและอาหารขึ้นมา 1 ชนิด โดยให้เลือกตลาดและกำหนดกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมาย รวมทั้งกลยุทธ์การตลาดในด้านต่างๆ ประมาณการรายรับ-รายจ่ายให้เห็นผลประกอบการว่าคุ้มค่าต่อการลงทุนหรือไม่ สำหรับรูปแบบการนำเสนอ นั้น กำหนดให้จัดแสดงแผนงานในรูปแบบโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ให้นิสิตอื่นๆ มาชมงานและให้คะแนนผลงานเพื่อเป็นคะแนน Popular Vote สำหรับเนื้อหาด้านวิชาการนั้นจะให้คะแนนโดยคณาจารย์ของภาควิชาฯ (รายละเอียดเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การตัดสินแสดงในรายงานวิจัยในชั้นเรียน) ดังนั้น โครงการประกวดในครั้งนี้นี้จึงประกอบด้วย การประกวดใน 2 รางวัล คือ รางวัลชนะเลิศด้านแผนการตลาดสินค้าเกษตรและอาหาร (Top Agricultural Marketing

Plan) และรางวัลชนะเลิศด้านขวัญใจมหาชน (Popular Vote) อย่างไรก็ตามรูปแบบการศึกษาครั้งนี้ต้องอาศัยความร่วมมือของทั้งนิสิตและอาจารย์ผู้สอนรวมทั้งอาจารย์ในภาควิชาด้วยจึงจะเกิดผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ในปี 2551 มีวิธีการดำเนินงานดังนี้ คือในแต่ละหมู่เรียนจะชี้แจงรูปแบบของโครงการฯ ระบุรายละเอียดของเนื้อหาวิชาการที่ต้องจัดทำ พร้อมแบ่งนิสิตทั้ง 2 หมู่ออกเป็น 10 กลุ่มๆละ 10-11 คน แต่ละกลุ่มเลือกผู้แทนกลุ่มมาประชุมร่วมกัน ในส่วนการนำเสนอผลงานได้จัดทำเป็น “โครงการประกวดแผนการตลาดสินค้าเกษตรและอาหาร ประจำปีการศึกษา 2551” หรือชื่องานที่ตัวแทนนิสิตได้ร่วมกันตั้งชื่อว่า “Ag-Marketing Creative Fair 2008” จัดขึ้นเมื่อวันที่ 10-12 กันยายน 2551 เวลาตั้งแต่ 8.30 -17.00 น. ณ ห้องโถงชั้น 2 อาคารปฏิบัติการคณะเศรษฐศาสตร์ ซึ่งนิสิตเป็นผู้ดำเนินงานในการจัดงานทั้งหมดโดยมีอาจารย์ผู้สอนเป็นที่ปรึกษา

สำหรับวิธีการดำเนินงานในปี 2552 มีวิธีการเช่นเดียวกัน แต่มีจำนวนนิสิตเพิ่มขึ้นเป็น 13 กลุ่มในส่วนการนำเสนอผลงานได้จัดทำเป็น “โครงการประกวดแผนการตลาดสินค้าเกษตรและอาหาร ประจำปีการศึกษา 2552” หรือชื่องานว่า “Ag-Marketing Creative Fair 2009” จัดขึ้นเมื่อวันที่ 9-11 กันยายน 2552 เวลาตั้งแต่ 8.30 -17.00 น. ณ ห้องโถงชั้น 2 อาคารปฏิบัติการคณะเศรษฐศาสตร์

### รูปแบบการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน

การดำเนินโครงการทั้ง 2 ครั้งมีการรายงานให้ที่ประชุมภาควิชาทราบเป็นระยะๆ เพื่อประชาสัมพันธ์และเรียนเชิญให้อาจารย์ร่วมเป็นกรรมการตัดสินผลงานของนิสิต ซึ่งอาจารย์ในภาควิชาได้ให้ความสนใจและร่วมมือเป็นอย่างดี ในส่วนของนิสิต การดำเนินงานได้มีการประชุมนิสิตทั้งหมดและตัวแทนกลุ่มหลายครั้ง มีการพิจารณากำหนดรายละเอียดของงาน ที่เป็นงานส่วนกลางโดยแต่ละกลุ่มแบ่งความรับผิดชอบกัน และมีการประชุมเพื่อติดตามงานเป็นระยะจนถึงวันจัดงาน

### ขั้นตอนการดำเนินงาน (work flow)

1. ขออนุมัติหลักการโครงการประกวดแผนการตลาดสินค้าเกษตรและอาหาร ประจำปีการศึกษา 2551
2. ขออนุมัติใช้พื้นที่ห้องโถง อาคารปฏิบัติการคณะเศรษฐศาสตร์ เพื่อเป็นสถานที่จัดงาน
3. ประชุมตัวแทนกลุ่มของนิสิตเพื่อพิจารณารายละเอียดของงานและแบ่งความรับผิดชอบ ได้แก่
  - 3.1 งานประชาสัมพันธ์ ผู้รับผิดชอบคือ กลุ่ม 1
  - 3.2 ทำบัตรเชิญคณาจารย์ ผู้รับผิดชอบคือ กลุ่ม 10
  - 3.3 การขออิมบอร์ต - รัมบอร์ต ผู้รับผิดชอบคือ กลุ่ม 3
  - คีนบอร์ต ผู้รับผิดชอบคือ กลุ่ม 6
  - 3.4 การจัดเตรียมเอกสารและรับลงทะเบียน ผู้รับผิดชอบคือ กลุ่ม 9
  - เตรียมบัตรลงคะแนน-แจกบัตร
  - 3.5 การจัดทำแบบประเมินผลและรวบรวม ผู้รับผิดชอบคือ กลุ่ม 4
  - 3.6 พิธีกรและเตรียมคำกล่าวรายงาน ผู้รับผิดชอบคือ กลุ่ม 7
  - 3.7 จัดสถานที่ ตกแต่งสถานที่ ผู้รับผิดชอบคือ กลุ่ม 2,5,8

4. ประชุมติดตามงาน 2-3 ครั้ง
5. นำเสนอผลงาน /ตัดสินผลงาน
6. ประเมินผลผู้เข้าชมนงาน ประเมินความพึงพอใจของผู้เรียน (นิสิตชั้นปีที่ 3)
7. สรุปผลรายงานภาควิชาและจัดทำผลการวิจัยในชั้นเรียน

สำหรับขั้นตอนการดำเนินงานในปีการศึกษา 2552 เป็นเช่นเดียวกับปีการศึกษา 2551 แต่มีการปรับปรุงตามผลการวิจัยในชั้นเรียน โดยการประชุมแต่ละครั้งเปลี่ยนเป็นการประชุมนิสิตทั้งหมดแทนการประชุมเฉพาะตัวแทนกลุ่มเพื่อให้ทุกคนได้รับทราบข้อมูลเหมือนกัน

#### ผลลัพธ์ของการดำเนินงาน

ภาพรวมของการจัดโครงการประกวดแผนการตลาดสินค้าเกษตรและอาหารเป็นที่พอใจมาก โดยเฉพาะในปีแรก (2551) พบว่า นิสิตต่างทุ่มเทในการจัดงาน แม้ว่าจะต้องลงทุนในการพัฒนาสินค้าด้วยทุนของตนเอง ซึ่งบางกลุ่มใช้เวลาในการลองผิดลองถูกมากพอสมควร แต่นิสิตต่างก็เห็นว่า โครงการดังกล่าวเป็นโครงการที่ดีได้ใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ที่อิสระ รวมทั้งให้ความสนุกสนาน โครงการนี้จึงสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์เป็นอย่างดีมาก ดังจะเห็นได้จาก

1. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้รับความรู้และการแบ่งปันความคิดเห็นซึ่งกันและกัน
2. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้รับประสบการณ์ที่ดีในการทำกิจกรรมร่วมกัน
3. นิสิตผู้นำเสนอผลงานได้มีการจัดการองค์ความรู้ มีการพัฒนาทักษะต่างๆ ได้รับการเรียนรู้ที่จะแบ่งปัน เรียนรู้การทำงานเป็นทีม ความสามัคคีในหมู่คณะ และเพื่อเป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพของนิสิตต่อไปในอนาคต
4. ผู้สอนสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการทำวิจัยในชั้นเรียนมาปรับปรุงรูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
5. นิสิตสามารถนำส่งผลงานเข้าประกวดนวัตกรรมมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประเภทนิสิต ในสาขาเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

สำหรับผลในข้อ 5 นั้น หลังจากผลการประกวดของโครงการในปีแรก (2551) พบว่านิสิตที่อยู่ในกลุ่มที่ได้รับรางวัลชนะเลิศ ได้นำโครงการมาพัฒนาและนำเสนอเข้าประกวดนวัตกรรมมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประเภทนิสิต ในสาขาเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ภายใต้การให้คำปรึกษาของอาจารย์ณิธิชา ธรรมธานกุล ผลการประกวดนิสิตได้รับรางวัลชมเชยของสาขาฯ ซึ่งมีเพียงรางวัลเดียวและได้รับรางวัล Popular Vote จากการประกวดผลงานของนิสิตประมาณ 40 โครงการ ซึ่งนับได้ว่าเป็นความสำเร็จของโครงการ ได้อีกประการหนึ่ง ที่สามารถต่อยอดไปยังเป้าหมายระดับมหาวิทยาลัยได้

#### การตั้งเป้าหมายการดำเนินงานในอนาคต

การค้นคว้าข้อมูลการตลาดสินค้าเกษตรที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ประกอบการเรียนวิชาหลักการตลาดเกษตรในรูปแบบของการประกวดแผนการตลาดสินค้าเกษตรและอาหาร เป็นที่ยอมรับของผู้เรียนและผู้เรียน(ปี 2551)ร้อยละ 98.77 เห็นว่ารูปแบบนี้ควรดำเนินการต่อไป ซึ่งได้ดำเนินการต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 สำหรับผลการประเมินในปี 2552 ผู้เรียนร้อยละ มีความเห็นว่าควรดำเนินการต่อไป ดังนั้นอาจารย์ผู้สอนจึงมีเป้าหมายจะ

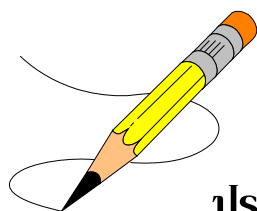
ดำเนินการรูปแบบนี้ต่อไปอีกประมาณ 3 ปี โดยในแต่ละปีจะนำผลการวิจัยในชั้นเรียนที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงจุดอ่อนหรือจุดบกพร่องที่เกิดขึ้นในแต่ละปี ทั้งนี้เมื่อครบระยะเวลา 5 ปี (2551-2555) จะทำการวิเคราะห์ภาพรวมของโครงการเพื่อพิจารณาเลือกรูปแบบในการค้นคว้าข้อมูลการตลาดสินค้าเกษตรประกอบการเรียนวิชาหลักการตลาดเกษตรใหม่อีกครั้งเพื่อให้การเรียนการสอนในวิชานี้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ของวิชาต่อไป

*E-mail : [ga@ku.ac.th](mailto:ga@ku.ac.th)*



*[www.ga.ku.ac.th](http://www.ga.ku.ac.th)*





ประเภท  
รางวัลคุณภาพการให้บริการ/แนวปฏิบัติที่ดี  
(รางวัลดีมาก)

โครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
ครั้งที่ 3

[www.qa.ku.ac.th](http://www.qa.ku.ac.th)

## เสริมสร้างระบบทำงาน PDCA สำหรับกิจกรรมพัฒนานิสิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

### หลักการและเหตุผลของแนวปฏิบัติที่ดี

โครงการ/กิจกรรมพัฒนานิสิตที่ดำเนินการโดยคณะกรรมการสโมสรมนิต ร่วมกับคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีการใช้กระบวนการทำงานเชิงระบบ PDCA (Plan Do Check Action) ในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน โครงการ/กิจกรรมพัฒนานิสิตอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้คณะกรรมการสโมสรมนิตมีการทำงานอย่างเป็นระบบ และมีความเข้มแข็งระหว่างรุ่นพี่และรุ่นน้อง ในการคิดและริเริ่มจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานิสิตซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียจากการดำเนินโครงการต่างๆ ในรูปแบบกิจกรรมเสริมหลักสูตร และบูรณาการกิจกรรมนอกห้องเรียนและชีวิตจริงในด้านการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถทางวิชาการ ด้านการพัฒนานุคลิกภาพและภาวะผู้นำ ด้านการส่งเสริมสุขภาพและนันทนาการ ตลอดจนด้านการปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรม มุ่งให้นิสิตเห็นความสำคัญของการพัฒนาตนเอง ส่งเสริมการกล้าแสดงออก ตัดสินใจ และการคิดสร้างสรรค์ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมพัฒนานิสิตที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

โครงการต่างๆ ที่คณะกรรมการสโมสรมนิตได้วางแผนที่จะดำเนินการนั้น จะถูกกำหนดลงในแผนงานพัฒนานิสิตในแต่ละปีการศึกษา ซึ่งโครงการเหล่านี้จะเสนอขอรับเงินงบประมาณสนับสนุนจากกองทุนสนับสนุนการศึกษาประเภทกิจกรรมพัฒนานิสิต ซึ่งเป็นทุนที่ให้แก่โครงการที่ดำเนินการผ่านคณะกรรมการดำเนินงานสโมสรมนิตคณะศึกษาศาสตร์ และจะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการฝ่ายพัฒนานิสิต คณะศึกษาศาสตร์

ซึ่งบทบาทอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการฝ่ายพัฒนานิสิต ประกอบด้วย 1) พิจารณาและเสนอความเห็นการให้ทุนสนับสนุนการศึกษาประเภทกิจกรรมพัฒนานิสิต รวมถึงให้คำปรึกษาทั้งในด้านการวางแผนจัดทำโครงการ/กิจกรรม การบริหารโครงการ/กิจกรรม ตลอดจนการติดตามสรุปและประเมินผลการดำเนินโครงการต่างๆ ตามดัชนีชี้วัดความสำเร็จที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละโครงการ/กิจกรรม 2) สนับสนุนและส่งเสริมนิสิตให้ทำกิจกรรมโดยเป็นกิจกรรมที่พัฒนาทักษะ 4 ด้าน 3) พิจารณาตัดสินเลือกนิสิตดีเด่นและนิสิตที่เสนอขอรับทุนการศึกษาจากองค์กรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และ 4) ตลอดจนควบคุมดูแลความประพฤติของนิสิตให้อยู่ในระเบียบวินัยของมหาวิทยาลัย

### ผลสำเร็จของโครงการฯ

จากผลของการดำเนินงานโครงการฯ พบว่า โครงการพัฒนานิสิตที่ดำเนินการโดยคณะกรรมการสโมสรมนิต คณะศึกษาศาสตร์ และทำงานร่วมกับคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ นั้น มีเป้าหมายที่จะพัฒนานิสิต ของคณะศึกษาศาสตร์ คือ

1. เพื่อให้นิสิตเห็นคุณค่าในตนเอง พัฒนาตนเอง และใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้ เป็นอย่างดีและมีความสุข

2. เพื่อพัฒนานิสิตให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ ความคิด เจตคติ และการปฏิบัติงาน รวมถึงการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม การมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างศิษย์กับอาจารย์ และการร่วมมือที่ดีระหว่าง รุ่นพี่-รุ่นน้อง

3. นิสิตในคณะศึกษาศาสตร์ มีส่วนช่วยให้เกิดกระบวนการที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ เพื่อนำไปสู่กระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ

#### **ผลการดำเนินงานที่สะท้อนแนวปฏิบัติที่ดี**

1. คณะกรรมการสโมสรมนิตทำงานร่วมกับคณะศึกษาศาสตร์ ใช้กระบวนการ PDCA
2. รูปแบบกิจกรรมเสริมหลักสูตร และบูรณาการกิจกรรมนอกห้องเรียนและชีวิตจริง
3. พัฒนาทักษะความรู้ความสามารถทางวิชาการ พัฒนาบุคลิกภาพและภาวะผู้นำ การส่งเสริมสุขภาพและนันทนาการ และการปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรม
4. โครงการพัฒนานิสิตจะถูกกำหนดในแผนงานพัฒนานิสิตในแต่ละปีการศึกษา
5. โครงการต่างๆ ของนิสิตจะเสนอขอรับเงินสนับสนุนการศึกษาประเภทกิจกรรมพัฒนานิสิต
6. โครงการจะดำเนินการผ่านคณะกรรมการดำเนินงานสโมสรมนิต คณะศึกษาศาสตร์ และต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการฝ่ายพัฒนานิสิต คณะศึกษาศาสตร์

#### **กระบวนการที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี**

##### **นโยบาย แนวทางการทำงาน แผนงาน**

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เล็งเห็นว่า การทำงานร่วมกันเชิงระบบเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้นิสิตรู้จักการวางแผนการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน และมีการวางแผนการทำงานร่วมกันทั้งในลักษณะแผนงาน การพัฒนานิสิตทั้งในรูปแบบแผนระยะสั้น (1 ปี) และแผนระยะยาว (3-5 ปี) ซึ่งกิจกรรมพัฒนานิสิตจะดำเนินการโดยคณะกรรมการดำเนินงานสโมสรมนิตที่ประกอบด้วยนิสิตสาขาวิชาต่างๆ ซึ่งมีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินงานจัดทำกิจกรรมและโครงการต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ในแผนการดำเนินงานกิจกรรมพัฒนานิสิต ประจำปีการศึกษา ซึ่งการจัดโครงการพัฒนานิสิตนั้นคณะกรรมการดำเนินงานสโมสรมนิตมีการติดตามแผนงานพัฒนากิจกรรมที่วางไว้โดยมีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานทุกโครงการทั้งในรูปแบบรายงานฉบับย่อ (ไม่เกิน 3 หน้า) และฉบับสมบูรณ์ (เล่มใหญ่) ที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นในแต่ละปีการศึกษา โดยนิสิตจะได้รับการนำผลการประเมินโครงการมาสรุป หรือระหว่างคณะกรรมการสโมสรมนิต กับคณะกรรมการฝ่ายพัฒนานิสิต คณะศึกษาศาสตร์ เพื่อหาแนวทางร่วมกันในการปรับปรุงและพัฒนากิจกรรม/โครงการในปีการศึกษาถัดไป

##### **วิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลา**

##### **การทำงานเชิงระบบของคณะกรรมการสโมสรมนิต**

กระบวนการบริหารจัดการและดำเนินโครงการพัฒนานิสิตทั้งที่เป็นโครงการระดับมหาวิทยาลัย ระดับคณะ ระดับภาควิชา รวมถึงระดับสาขาวิชาต่างๆ ในคณะศึกษาศาสตร์นั้น นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีโอกาสได้ทำงานในรูปแบบของคณะกรรมการสโมสรมนิต ที่มีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในด้านต่างๆ เช่น ด้านการบริหาร ด้านวิชาการ ด้านการพัฒนากิจกรรมนิสิต ด้านนิสิตสัมพันธ์ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านการเงินและจัดซื้อ เป็นต้น ซึ่งคณะกรรมการสโมสรมนิตชุดนี้ จะทำหน้าที่

กำหนดนโยบายวางแผน และบริหารจัดการดำเนินการ โครงการพัฒนานิสิต และ โครงการพัฒนาศักยภาพนิสิตในแต่ละสาขาวิชา ที่นิสิตคิดว่าจะช่วยพัฒนาและเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของนิสิต ผู้เข้าร่วมโครงการใน 4 ด้าน คือ 1) กิจกรรมด้านพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรม จิตอาสา จิตสาธารณะและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 2) กิจกรรมด้านพัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถ 3) กิจกรรมด้านพัฒนาบุคลิกภาพ และ 4) กิจกรรมด้านพัฒนาสุขภาพและนันทนาการ

ซึ่งกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้ มีรูปแบบในการบริหารจัดการใน 2 ลักษณะ คือ โครงการที่คิดริเริ่มและดำเนินการโดยคณะกรรมการสโมสรนิสิต และโครงการที่นิสิตในแต่ละสาขาวิชาในระดับปริญญาตรี เป็นผู้คิดริเริ่มเพื่อพัฒนาศักยภาพทางวิชาการและวิชาชีพของแต่ละสาขาวิชา สำหรับการดำเนินโครงการดังกล่าว นั้น นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในทุกสาขาวิชาในระดับปริญญาตรี ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 5 ได้มีโอกาสเข้าร่วมและจัดทำโครงการต่างๆ ในรอบปีการศึกษา ที่ผ่านมา ซึ่งเป็นโครงการที่มุ่งส่งเสริมและพัฒนาทักษะทั้ง 4 ด้าน ข้างต้นให้แก่ นิสิต

#### **ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างศิษย์กับอาจารย์**

คณะกรรมการดำเนินงานสโมสรนิสิต ได้ทำงานร่วมกับคณะกรรมการฝ่ายพัฒนานิสิต คณะศึกษาศาสตร์ ซึ่งทำหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำและสนับสนุนการดำเนินการด้านพัฒนากิจกรรมนิสิต ซึ่งคณะกรรมการดำเนินงานสโมสรนิสิตมีโอกาสดูวางแผนการทำงาน กำหนดกรอบและทิศทางในการดำเนินงาน กำหนดนโยบาย และกำหนดกิจกรรม และบริหารจัดการการดำเนินงาน โครงการกิจกรรมพัฒนานิสิต ร่วมกับคณะกรรมการฝ่ายพัฒนานิสิตที่มาจากคณาจารย์ในภาควิชาและสาขาวิชา รวมถึงข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการและงบประมาณ ซึ่งประกอบด้วย หัวหน้างานคลังและพัสดุ เจ้าหน้าที่ และบุคลากรงานบริการการศึกษา บุคลากรทางการศึกษาในงานกิจกรรมนิสิต ซึ่งนับว่าเป็นคณะกรรมการที่มีผู้แทนมาจากประชาคมคณะศึกษาศาสตร์ที่มีส่วนได้เสียจากการดำเนินโครงการต่างๆของนิสิตอย่างครบถ้วนทั่วถึง

#### **ความร่วมมือที่ดีระหว่างพี่-น้อง**

โครงการพัฒนานิสิตที่ดำเนินการโดยคณะกรรมการสโมสรนิสิต ร่วมกับคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้พยายามสร้างสรรค์ สืบสาน และพัฒนากิจกรรมจากรุ่นสู่รุ่น ทั้งโครงการที่คิดหรือสร้างขึ้นใหม่ และโครงการที่สืบทอดจากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง เพื่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ตัวนิสิต ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต และเสริมความรู้ จากประสบการณ์จริงที่นิสิตได้รับจากนอกห้องเรียนในรูปแบบกิจกรรมเสริมหลักสูตร หรือกิจกรรมนอกหลักสูตร เพื่อให้ นิสิตสามารถพัฒนาตนเอง และใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้เป็นอย่างดี

#### **กรอบขั้นตอนหลักในการดำเนินโครงการพัฒนานิสิต**

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้กำหนดกรอบขั้นตอนหลักในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมพัฒนานิสิต คือ

1. งบประมาณที่ขอรับการสนับสนุนในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมพัฒนานิสิตนั้นจะต้องมีการพิจารณาถ่วงรอบอย่างรอบคอบและเหมาะสม โดยคำนึงถึงจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการตามความเป็นจริง ค่าใช้จ่ายในเรื่องต่างๆ ขอให้พิจารณาระเบียบที่สามารถเบิกจ่ายได้ และการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า และการบริหารงบประมาณของฝ่ายพัฒนานิสิตให้เพียงพอ

2. นิสิตจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการอย่างชัดเจน โดยคำนึงถึงการพัฒนา นิสิตทั้งในด้านการพัฒนาวิชาการ การพัฒนาวิชาชีพ การพัฒนาบุคลิกภาพ การพัฒนาจิตอาสา จิตสาธารณะเพื่อมวลชนหรือประโยชน์สังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและจริยธรรม ทั้งนี้โดยทุกโครงการต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่แต่ละโครงการกำหนดไว้

3. การดำเนินโครงการทุกโครงการมีการจัดทำสรุปลงและประเมินผลการดำเนินงาน/โครงการ โดยใช้กระบวนการทำงานเชิงระบบแบบ PDCA (Plan Do Check Action) เพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้แบบมีระบบและเกิดประสิทธิภาพต่อการทำงานสูงสุด เพื่อใช้สนับสนุนการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเพื่อเป็นหลักฐานในการประกันคุณภาพการให้บริการต่อไป

4. นิสิตผู้รับผิดชอบในแต่ละโครงการต้องส่งสรุปรายงานฉบับย่อ (ไม่เกิน 3 หน้า) ของแต่ละโครงการ ภายใน 2 สัปดาห์ หลังดำเนินงานเสร็จสิ้นโครงการ และส่งผลการดำเนินงานโครงการฉบับสมบูรณ์ (ฉบับเต็มเล่มใหญ่) ภายใน 4 สัปดาห์หลังจากเสร็จสิ้นโครงการ และในทุกเดือนที่มีการประชุมคณะกรรมการฝ่ายพัฒนานิสิต คณะศึกษาศาสตร์นั้น ให้คณะกรรมการดำเนินการสโมสร นิสิตจัดทำสรุปลงโครงการแบบแผ่นเดียว (บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) สำหรับโครงการที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วนำเข้าไปประชุมด้วย

#### **แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และการบริการ**

คณะกรรมการดำเนินงานสโมสร นิสิต และคณะกรรมการฝ่ายพัฒนานิสิต คณะศึกษาศาสตร์ มีการดำเนินงานร่วมกันในการจัดทำเอกสารประเมินความต้องการที่แท้จริง (Need Assessment) ของนิสิตชั้นปีที่ 1 ที่เข้ามาใหม่ของแต่ละปีการศึกษา เพื่อศึกษาความต้องการที่แท้จริงของนิสิตในชั้นปีที่ 1 ในเรื่องของกิจกรรมเสริมหลักสูตรนอกห้องเพื่อค้นหาตามความสนใจที่แท้จริงของนิสิต นอกจากนั้นแล้วนิสิตจะมีการประเมินความพึงพอใจของนิสิตผู้รับบริการเมื่อสิ้นสุดการทำงานในแต่ละโครงการ/กิจกรรมพัฒนานิสิต ทางคณะผู้จัดทำโครงการมีการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ เพื่อเป็นการยืนยันว่าโครงการ/กิจกรรมพัฒนานิสิตที่ได้ดำเนินการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของนิสิตได้อย่างตรงตามความต้องการ รวมถึงเพื่อการนำผลการประเมินที่ได้รับมาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานในปีการศึกษาถัดไป เพื่อการเพิ่มระดับความพึงพอใจของนิสิตให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้นด้วย

#### **ช่องทาง หรือวิธีการ การรับฟัง ความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

คณะกรรมการสโมสร นิสิต คณะศึกษาศาสตร์ จะมีการจัดประชุมเดือนละ 1 ครั้ง (ก่อนการประชุมคณะกรรมการฝ่ายพัฒนานิสิต คณะศึกษาศาสตร์ ประมาณ 1-2 สัปดาห์) เพื่อการกำหนดนโยบาย วางแผน และพิจารณารายละเอียดในด้านต่างๆ ของการจัดโครงการ/กิจกรรมพัฒนานิสิตที่เสนอโดย สาขาวิชา หรือ สโมสร นิสิต เพื่อจะนำเข้าสู่เสนอให้คณะกรรมการฝ่ายพัฒนานิสิต คณะศึกษาศาสตร์ พิจารณาและให้ความเห็นชอบในหลักการ ตลอดจนจัดสรรงบประมาณในการดำเนินโครงการพัฒนานิสิตต่อไป

นอกจากนั้นคณะกรรมการสโมสร นิสิต คณะศึกษาศาสตร์ ได้ริเริ่มและจัดทำ Web board ของกิจกรรม นิสิต ผ่านทาง website ของคณะศึกษาศาสตร์ เพื่อเปิดโอกาสให้นิสิตทุกชั้นปี ได้มีเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการเรียนรู้ รวมถึงสามารถให้ข้อเสนอแนะ หรือให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ตลอดจนพูดคุยซักถามเกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมพัฒนานิสิตต่างๆของคณะศึกษาศาสตร์ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของนิสิตในทุกชั้นปี

แม้ว่าโครงการต่างๆ นั้น จะดำเนินการ โดย รุ่นพี่ ปี 4 (ในรูปแบบคณะกรรมการสโมสรนิสิต) ขณะเดียวกันน้องๆ ชั้นปี อื่นๆ สามารถจะแลกเปลี่ยนประสบการณ์และการเรียนรู้ที่ได้จากการทำงาน เพื่อการเตรียมรุ่นน้องให้เข้าใจกระบวนการในการทำงานร่วมกันได้

### **วิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีจากรุ่นสู่รุ่น**

การใช้ความสัมพันธ์ระบบพี่น้อง เพื่อการสร้างความร่วมมือในการทำงาน โดยรุ่นพี่และรุ่นน้อง जुงมือกันทำงาน คือรุ่นพี่ที่มีความรู้และประสบการณ์มากกว่าจะเป็นผู้คิดและวางแผนและให้รุ่นน้องเข้ามาร่วมจัดทำและดำเนินงานในโครงการสำคัญต่างๆ ของคณะศึกษาศาสตร์ อาทิ วันไหว้ครู วันมุทิตาจิตเกษียณอายุราชการ วันสงกรานต์รดน้ำดำหัวผู้ใหญ่ เป็นต้น ซึ่งลักษณะการทำงานในหมู่มากระหว่างนิสิตรุ่นพี่และรุ่นน้องจะมีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยมีรุ่นพี่เป็นผู้นำที่ดี ในเรื่องการคิด การวางแผน และการบริหารจัดการ และมีรุ่นน้องเป็นผู้ตามที่ดีในการรักษาระเบียบวินัยของการทำงาน กิจกรรมต่างๆ ไม่ละเลยที่จะส่งเสริมให้นิสิตรุ่นพี่และรุ่นน้องเห็นคุณค่าของการดำรงรักษาขนบธรรมเนียมประเพณีไทยที่ได้ยึดถือปฏิบัติสืบเนื่องกันมา คุณงามความดีของธรรมเนียมประเพณีเหล่านี้ได้มีการหล่อหลอมต่อเนื่องมาจากรุ่นก่อนๆ รุ่นน้อง เพื่อความเป็นหนึ่งเดียวกันระหว่างรุ่นพี่และรุ่นน้อง และกล้าคิด กล้าทำในสิ่งที่ถูกต้อง และจะเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม

### **โครงการวิจัยประเมินการให้บริการคณะศึกษาศาสตร์**

คณะกรรมการฝ่ายพัฒนานิสิต คณะศึกษาศาสตร์ เห็นความสำคัญของการติดตามประเมินผลการให้บริการของคณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อความพึงพอใจของนิสิตทุกชั้นปี ดังนั้นทางคณะกรรมการฝ่ายพัฒนานิสิต จึงได้ดำเนินการจัดทำโครงการวิจัยประเมินการให้บริการคณะศึกษาศาสตร์ต่อความพึงพอใจของนิสิตใน 5 ด้าน ตามคำแนะนำคณะกรรมการประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2552ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้อของนิสิต 2) ด้านบริการด้านกายภาพที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต 3) ด้านการบริการให้คำปรึกษาแก่นิสิต 4) ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนิสิตและศิษย์เก่า และ 5) ด้านการจัด โครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์วิชาชีพแก่นิสิตและศิษย์เก่า เพื่อการนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาการจัดบริการให้กับนิสิตต่อไป สำหรับในทางปฏิบัติแล้วในแต่ละด้านของการให้บริการนั้น ทางคณะศึกษาศาสตร์ได้มีการติดตามและประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ แต่เพื่อความครบถ้วนสมบูรณ์ในกระบวนการประกันคุณภาพตามดัชนีชี้วัดของระบบการประกันคุณภาพการให้บริการ คณะศึกษาศาสตร์ก็ได้จัดทำให้อยู่ในรูปแบบหลักฐานแหล่งเดียวกัน เพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการประกันคุณภาพการให้บริการของคณะศึกษาศาสตร์ ต่อไป

### **แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการอำนวยความสะดวก**

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เห็นความสำคัญของการพัฒนาการเรียนรู้อของนิสิตที่ควรได้รับการส่งเสริมอย่างถูกต้องและเป็นระบบ ดังนั้นทางคณะศึกษาศาสตร์จึงคำนึงถึงการดำเนินการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้เอื้อต่อการเรียนรู้อของนิสิตให้เกิดการเรียนรู้ได้อย่างยั่งยืน เช่นการจัดตั้งศูนย์การศึกษาเชิงธรรมชาติที่ยึดหลักให้นิสิตเรียนรู้ด้วยตนเอง ภายใต้อบรมของบรรยากาศของความสนุกสนานเพลิดเพลิน มุ่งเน้นให้นิสิตมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ มีบุคลิกภาพที่ดี สามารถแสวงหาคำตอบได้ด้วยกระบวนการวิจัย โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ CAI อันจะนำไปสู่การพัฒนาคนเป็นครูในอนาคต ซึ่งโครงการ/กิจกรรมพัฒนานิสิตหลายๆโครงการ ทาง

คณะกรรมการสโมสรมโนทัศน์ได้มีการใช้ประโยชน์จากทรัพยากร หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในคณะศึกษาศาสตร์ ในการสนับสนุนและส่งเสริมกระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพในระยะยาวด้วย

#### **แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริหารและการเรียนรู้**

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้เรียนรู้จากการทำงานร่วมกันกับคณะกรรมการสโมสรมโนทัศน์ว่า นิสิตทุกคนควรได้รับโอกาสที่จะพัฒนา หรือสร้างโอกาสในการเพิ่มคุณค่าให้กับตัวนิสิตเอง เพื่อส่งเสริมให้นิสิตเห็นคุณค่าในตนเองและยอมรับในตัวผู้อื่น อันที่จะนำความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่นิสิตมี และนำมาเพื่อสืบทอดปณิธาน และเจตนารมณ์ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้ต่อไป

#### **การส่งเสริมการกระจายความรู้และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์**

คณะศึกษาศาสตร์ได้สร้างแหล่งเรียนรู้ และเผยแพร่แนวทางในการจัดกระบวนการเรียนรู้ให้กับนิสิตทั้งในสถาบัน และนอกสถาบัน เช่น คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เริ่มต้นในการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างคณะศึกษาศาสตร์ ร่วมมือกับอีก 2 มหาวิทยาลัย คือ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อการร่วมดำเนินการจัดกิจกรรมพัฒนานิสิตศึกษาศาสตร์โดยใช้การเสริมสร้างกระบวนการทำงานแบบ PDCA เข้ามาส่งเสริมหรือพัฒนากระบวนการเรียนรู้ในการทำงานเพื่อการแลกเปลี่ยนและกระจายความรู้ ความคิด เจตคติ และการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นกลุ่ม กระบวนการเสริมแรงเป็นทีม และการมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนิสิตต่างสถาบันนำมาสู่การพัฒนาให้นิสิตให้เป็นนิสิตที่มีความรู้ ความเข้าใจในชีวิต สามารถสร้างภูมิคุ้มกันให้กับตนเองเพื่อให้ตนเองใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข

#### **ผลลัพธ์ของการดำเนินงาน**

1. พิจารณาและเสนอความเห็นการให้ทุนสนับสนุนการศึกษาประเภทกิจกรรมพัฒนานิสิต รวมถึงให้คำปรึกษาทั้งในด้านการวางแผนโครงการ การบริหารโครงการ ตลอดจนการติดตามสรุปและประเมินผลการดำเนินโครงการต่างๆ ตามดัชนีชี้วัดความสำเร็จ
2. พิจารณาและเสนอความเห็นการให้ทุนสนับสนุนการศึกษาประเภทกิจกรรมพัฒนานิสิต รวมถึงให้คำปรึกษาทั้งในด้านการวางแผนโครงการ การบริหารโครงการ ตลอดจนการติดตามสรุปและประเมินผลการดำเนินโครงการต่างๆ ตามดัชนีชี้วัดความสำเร็จ
3. ควบคุมดูแลความประพฤติของนิสิตให้อยู่ในระเบียบวินัยของมหาวิทยาลัย
4. พิจารณาตัดสินใจเลือกนิสิตดีเด่น และประสานงานกับมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับข้อมูลทางการตลาดแรงงาน และแหล่งทุนสนับสนุนการศึกษาสำหรับนิสิตจากองค์กรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

#### **การตั้งเป้าหมายการดำเนินงานในอนาคต**

1. เตรียมความพร้อมของนิสิตสู่การเป็นผู้นำนิสิตให้กับรุ่นน้อง ผ่านกระบวนการถ่ายทอดและการจัดการความรู้
2. การสร้างเครือข่ายและการขยายผลของการเตรียมความพร้อมของนิสิตให้กับคณะ/สถาบันอื่นๆ
3. เสริมสร้างแนวทางการมีส่วนร่วมระหว่าง ศิษย์-อาจารย์ หรือ จากพี่สู่น้อง พี่ร่วม...น้องสร้าง หรือ น้องสร้าง...พี่ร่วม



## บริการจองห้องประชุมในรูปแบบออนไลน์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

### แนวปฏิบัติของการบริการจองห้องประชุมในรูปแบบออนไลน์ สำนักหอสมุด

สำนักหอสมุดมีห้องประชุมและห้องอบรมเพื่อให้บริการแก่บุคลากรของสำนักและหน่วยงานอื่นของมหาวิทยาลัย โดยฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบในการทำหน้าที่ดูแลติดตั้งและควบคุมการใช้โสตทัศนอุปกรณ์ภายในห้องประชุมตลอดจนการรับเรื่องการจองใช้ห้องประชุมต่างๆเพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วและสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ในปัจจุบันฝ่ายมีภาระหน้าที่ที่หลากหลายและ บุคลากรมีจำนวนจำกัด จึงทำให้บุคลากรแต่ละคนจะต้องทำหน้าที่หลายด้านด้วยเช่นกัน สำหรับการขอใช้บริการห้องประชุมต่างๆจะมีกระบวนการหลายขั้นตอนและมีความถี่ในการใช้ห้องประชุมหรือห้องอบรมโดยเฉลี่ยปีละประมาณ 300 ครั้งต่อ 7863 คน

ฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษาจึงมีความจำเป็นจะต้องปรับเปลี่ยนระบบการบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการและบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการ โดยจัดทำระบบการจองห้องประชุมออนไลน์เพื่อประหยัดเวลาและลดทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน ทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ปัจจุบันได้พัฒนากระบวนการโดยจัดทำเป็นระบบจองห้องประชุมออนไลน์ ที่มีลักษณะการใช้งานง่าย การสืบค้นข้อมูลทำได้สะดวกรวดเร็วและมีการจัดเก็บข้อมูลที่สามารถตรวจสอบและรายงานผลทางด้านสถิติการใช้บริการห้องประชุมได้ทันที

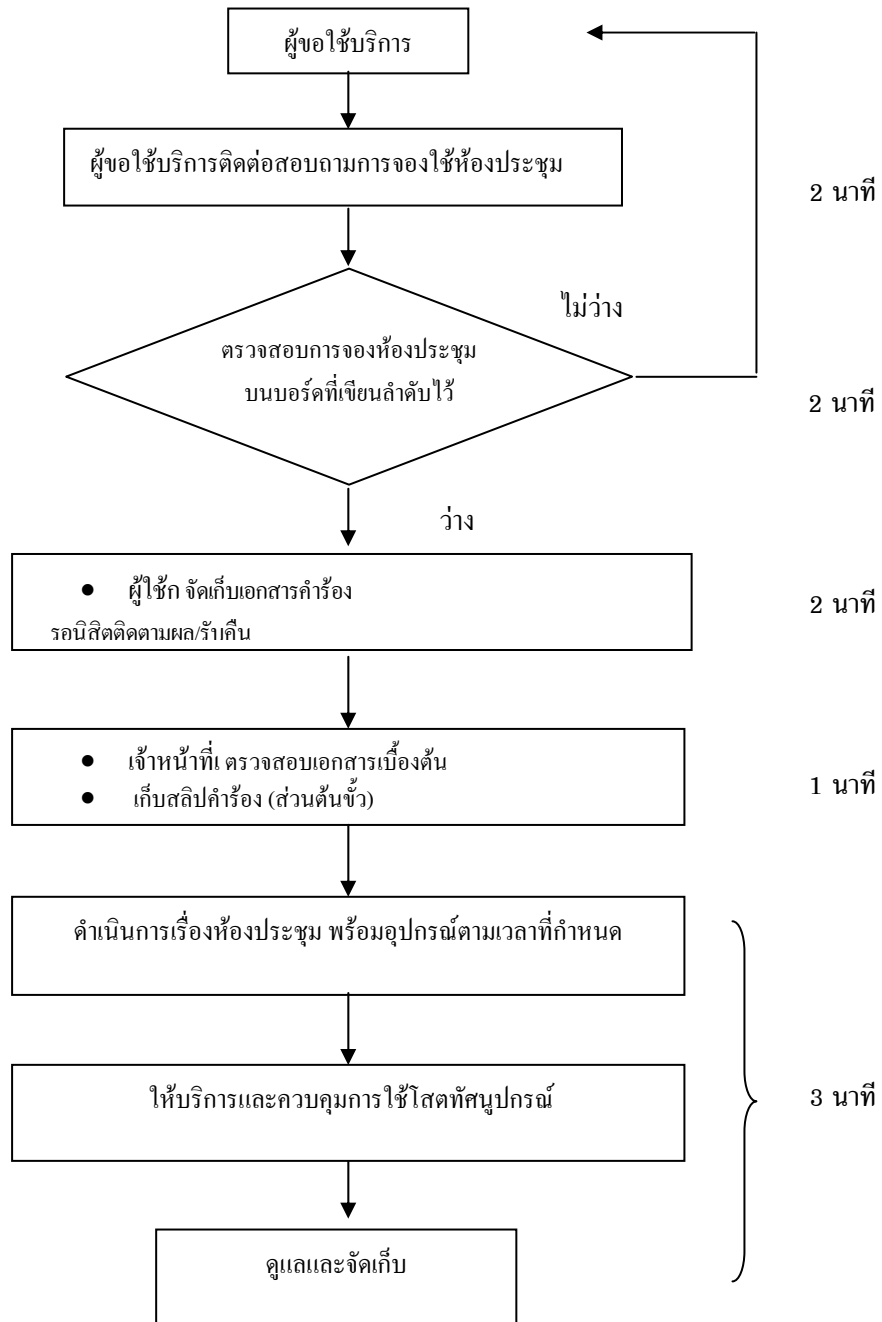
### ลักษณะการปฏิบัติงานเดิม

กระบวนการให้บริการห้องประชุมพร้อมโสตทัศนอุปกรณ์ ในรูปแบบเดิม มีลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ผู้ขอใช้บริการแจ้งความต้องการและติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการใช้ห้องประชุม/อบรม
2. ตรวจสอบตารางเวลาการใช้งานของห้องประชุม
3. กรอกแบบฟอร์มการขอใช้ห้องประชุม
4. เจ้าหน้าที่จะเขียนรายการและวันเวลาการขอใช้ห้องประชุมที่บอร์ด
5. เจ้าหน้าที่จัดเตรียมห้องประชุมพร้อมติดตั้งโสตทัศนอุปกรณ์ตามคำขอของผู้ใช้บริการ
6. มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการใช้งาน
7. ดูแลและจัดเก็บโสตทัศนอุปกรณ์



### แผนผังการปฏิบัติงานเดิม



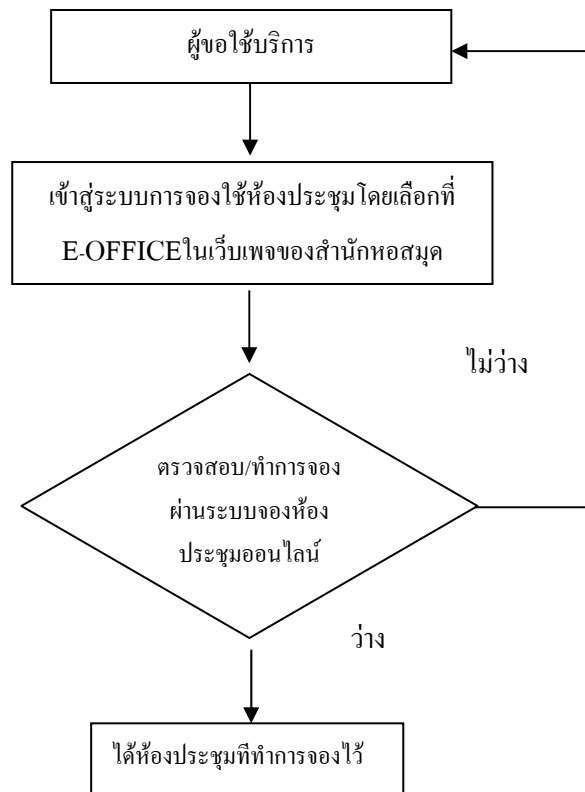
ใช้ระยะเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จ 10 นาที/ 1 ครั้ง

### ลักษณะการปฏิบัติงานใหม่

ในปัจจุบันได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดบริการห้องประชุมเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว โดยผ่านการจองระบบออนไลน์ดังนี้  
ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบการจองใช้ห้องประชุมมีดังนี้

1. เปิด Web Page ของสำนักหอสมุด เลือก E-OFFICE
2. ทำการ log in เข้าสู่ระบบจองห้องประชุมออนไลน์เพื่อตรวจสอบตารางการจองห้อง
3. ทำการจองห้องประชุมโดยกรอกรายละเอียดให้ครบถ้วน
4. จะปรากฏรายการที่ทำการจองไว้เป็นการเสร็จขั้นตอนของการขอรับบริการการใช้ห้องประชุม

### แผนผังการปฏิบัติงานใหม่



ผู้ขอใช้บริการดำเนินการด้วยตนเองแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว  
ระยะเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จ 2 นาที / 1 ครั้ง

### แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการเรื่องการจองห้องประชุม โดยจัดทำระบบการจองห้องประชุมออนไลน์เพื่อประหยัดเวลาและลดทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน ทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ปัจจุบันได้พัฒนากระบวนการโดยจัดทำเป็นระบบจองห้องประชุมออนไลน์ ที่มีลักษณะการใช้งานง่าย การสืบค้นข้อมูลทำได้สะดวกรวดเร็วและมีการจัดเก็บข้อมูลที่สามารถตรวจสอบและรายงานผลทางด้านสถิติการใช้บริการห้องประชุมได้ทันที

### แนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ มีดังนี้

1. มีการประชุมปรึกษาและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหากันระหว่างผู้ปฏิบัติงานภายในฝ่ายอย่างสม่ำเสมอ
2. มีการจัดทำ Knowledge Management (KM) แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ร่วมกันภายในฝ่ายและระหว่างฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น การให้บริการของห้องประชุมในรูปแบบออนไลน์ มีการประชุมปรึกษาหารือร่วมกัน ประมาณ 3 ครั้ง ( กรกฎาคม และ สิงหาคม 2552 )
3. จัดทำแผนการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้มีบริการที่คិតันสมัยและมีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

### วิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลา

1. ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานจากการขอใช้บริการของห้องในรูปแบบเดิมที่มีกระบวนการหลายขั้นตอน ใช้เวลาในการดำเนินการ 10 นาที ต่อการให้บริการ 1 ครั้งเมื่อปรับมาใช้บริการในรูปแบบใหม่คือการให้บริการ ระบบของห้องประชุมออนไลน์ ทำให้มีกระบวนการที่เสร็จสิ้นใช้เวลา 2 นาที
2. การติดต่อขอใช้บริการทำด้วยตนเองแบบเบ็ดเสร็จทุกขั้นตอน โดยผ่านระบบของห้องประชุมออนไลน์
3. มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการข้อมูลการขอใช้บริการห้องประชุม
4. ยกเลิกแบบฟอร์มการให้บริการห้องประชุม โดยผู้ใช้งานสามารถใช้บริการได้ด้วยการจองใช้ห้องประชุมผ่านคอมพิวเตอร์ในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งสามารถตรวจสอบการใช้ห้องและทราบผลได้ในทันที
5. มีการลดระยะเวลาและขั้นตอน เช่น ลดการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์หรือการมาติดต่อด้วยตนเองทั้งผู้ขอใช้บริการและผู้ให้บริการ และมีการลดขั้นตอนการตรวจสอบและเขียนรายการจองใช้ห้องประชุม
6. มีการสรุปและรายงานผลการให้บริการเพื่อใช้ในการจัดทำสถิติได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

### วิธีการ การรับฟัง ความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. มีแบบสอบถามความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อระบบจองใช้ห้องประชุมออนไลน์ เพื่อนำข้อมูลมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น
  2. มีการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ ระบบ E-NEWS (สโมสรร่วมชาวหอสมุด)
  3. รับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะผ่านทาง E-mail หรือทางโทรศัพท์
- สำนักหอสมุดยังเห็นความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้
1. มีการประชาสัมพันธ์และแนะนำการใช้ระบบจองห้องประชุมออนไลน์โดยทางโทรศัพท์ E-mail และการพูดคุยกัน
  2. มีนักวิชาการ ทัศนศึกษาให้บริการด้านทัศนูปกรณ์และอำนวยความสะดวกในการใช้ห้องประชุม
  3. มีการให้บริการอย่างเป็นกันเอง สุภาพ ยิ้มแย้ม
- นอกจากนี้การให้บริการในรูปแบบใหม่ ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการและตรวจสอบการใช้ห้องประชุมได้อย่างรวดเร็วด้วยตนเอง โดยมีการกำหนดรูปแบบการอำนวยความสะดวก ดังนี้
1. มีการปรับกระบวนการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอใช้บริการ

2. มีระบบการจองห้องประชุมในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์
3. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบและมีคณะทำงานในการติดตามการดำเนินงาน
4. ลดระยะเวลาและประหยัดทรัพยากร เช่น ลดหรือยกเลิกเอกสารแบบฟอร์มต่างๆ
5. มีสถานที่และโสตทัศนูปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกต่อการใช้งาน
6. มีการรับฟังความคิดเห็นผ่านระบบ E-OFFICE , E-MAIL

#### **แนวทางการดำเนินการส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริหารและการเรียนรู้**

มีการส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรให้มีส่วนร่วมในการประชุม อบรม และ สัมมนาทางด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้กับงานบริการให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น โดยการส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เช่น

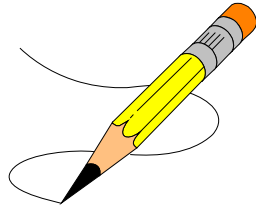
1. มีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างฝ่ายที่มีภาระงานที่เกี่ยวข้อง เช่น
  - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาการใช้บริการห้องประชุม
  - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องระบบการจองใช้ห้องประชุมในรูปแบบออนไลน์
2. จัดให้มีการประชุมร่วมกันภายในฝ่ายเพื่อหาแนวคิด วิธีการในการปรับปรุงระบบบริการการจองห้องประชุมให้มีคุณภาพที่ดีและสมบูรณ์มากขึ้น (16 กรกฎาคม 2552)
3. มีการส่งเสริมบุคลากรเข้าร่วมประชุม อบรม ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### **ผลของการบริการจองห้องประชุมในรูปแบบออนไลน์**

1. ผู้ใช้บริการตรวจสอบสถานะห้องจากระบบจองห้องประชุมออนไลน์ได้ด้วยตนเอง
2. การติดต่อขอใช้บริการทำได้ด้วยตนเองแบบเบ็ดเสร็จทุกขั้นตอน โดยผ่านระบบจองห้องประชุมออนไลน์
3. ผู้ให้บริการตรวจสอบ สถานะการขอใช้ของห้องประชุมสะดวกขึ้น
4. การจองซ้ำซ้อนกันไม่เกิดขึ้นเพราะมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการข้อมูลการขอใช้บริการห้องประชุม
5. มีการสรุปและรายงานผลการใช้บริการเพื่อใช้ในการจัดเก็บสถิติได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

#### **แนวทางการพัฒนาในอนาคต**

ในปัจจุบันได้มีการพัฒนาระบบการจองห้องประชุมออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการดำเนินงานของบุคลากรภายในสำนักหอสมุดเท่านั้น ซึ่งแนวทางในอนาคตจะพัฒนาให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการให้บริการห้องประชุมสำหรับบุคลากรในหน่วยงานอื่นของมหาวิทยาลัยและจัดทำข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ที่สามารถรายงานผลการใช้และข้อเสนอแนะให้ทราบได้ทันทีตามความต้องการ



ภาคผนวก

**Plan → Do → Check → Act**

ภาคผนวกที่ 1  
ภาพกิจกรรมโครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 3





ภาพกิจกรรม (ต่อ)



<b>เอกสารวิชาการ ที่ปรึกษา</b>	1/2553 สำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ รศ.กมลพรรณ นามวงศ์พรหม รองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ นางสาววิไลรัตน์ วิริยะวิบูลย์กิจ ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพ
<b>คณะกรรมการ</b>	นางมุกดา เกตุแก้ว ฝ่ายตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน นายชเนศ ดาวรุ่งโรจน์ ฝ่ายตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน นายสุทธิศักดิ์ ทองคำดี ฝ่ายตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน นางสาวอรอุมา แก้วมณีโชติ ฝ่ายตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน
<b>ออกแบบปก พิมพ์ครั้งที่ 1</b>	นางสาวเพชรรัตน์ โชครุ่ง ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ
<b>พิมพ์ที่</b>	มกราคม 2553 จำนวน 800 เล่ม
<b>โทร 0 2539 5008</b>	บริษัท ไบรท์ แอนด์ พริน จำกัด
	โทรสาร 0 2931 7020