

แนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice)
จากการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๙

หน่วยงาน ฝ่ายกิจการนิสิตวิทยาเขตสงขลา

๑. ประเด็น : กระบวนการรับฟังเสียงของผู้เรียน

๒. ด้าน : ด้านการจัดการศึกษา

๓. ที่มาและวัตถุประสงค์ในการพัฒนา

๑) นโยบายมหาวิทยาลัย ซึ่งในปีการศึกษา ๒๕๕๙ มหาวิทยาลัยได้ปรับปรุงแบบการดำเนินงานการจัดการความรู้โดยกำหนดให้มีการดำเนินงานการจัดการความรู้ในภาพรวม โดยกำหนดให้ส่วนงานอื่นและส่วนงานงานบริหารค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีด้าน การพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องตามพันธกิจของหน่วยงานตามแนวทาง EdPEX ฝ่ายกิจการนิสิตรับผิดชอบการดำเนินงานในหัวข้อที่ ๑ ระบบด้านการจัดการศึกษา (กระบวนการรับฟังเสียงของผู้เรียน)

๒) พันธกิจของฝ่ายกิจการนิสิต

๔. เป้าหมายหรือผลที่คาดว่าจะได้รับ : มีวิธีการรับฟังเสียงของผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

๕. ตัวชี้วัด : มีช่องทางในการรับฟังเสียงของผู้เรียนไม่น้อยกว่า ๒ ช่องทาง

๖. กระบวนการ/ขั้นตอนค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี

๑) รับนโยบายจากมหาวิทยาลัย

๒) จัดทำแผนการจัดการความรู้

๒.๑ กำหนดประเด็นการจัดการความรู้

๒.๒ การสร้างและแสวงหาความรู้ โดย -ศึกษาจากมหาวิทยาลัย/หน่วยงานต่างๆเพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับการรับฟังเสียงของผู้เรียน/ลูกค้า -การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

๒.๓ การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- แลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงาน ครั้งที่ ๑ ลปรร. ภายในหน่วยงาน เมื่อวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๐ (ได้รู้วิธีการที่แต่ละภารกิจใช้เพื่อรับฟังเสียงของนิสิต วิธีประเมินความพึงพอใจ ช่องทางการสื่อสาร วิธีสร้างความผูกพันกับผู้เรียน) เพื่อนำข้อมูลไปลปรร. ร่วมกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง

- แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากบุคลากรภายนอกหน่วยงาน เมื่อวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๐ เพื่อหาแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นไปในลักษณะเดียวกันและมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน

ภาพรวมของมหาวิทยาลัยได้แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย
ทุกชั้น

- แลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงานครั้งที่ ๒ วันที่ ๑๔ ก.ค. ๖๐ เป็นการนำผลจาก
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับมหาวิทยาลัยมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงานมาปรับและออกแบบวิธีการ
รับฟังเสียงและการสร้างความผูกพันของผู้เรียนให้เป็นแนวปฏิบัติที่ดีสอดคล้องกับการดำเนินงานของหน่วยงาน

๗. แนวปฏิบัติที่ดี (เทียบกับงานเดิม กรณีปรับปรุง)

ในการดำเนินงานการจัดการความรู้ในปีการศึกษา ๒๕๕๙ ยังไม่สามารถทำกระบวนการรับฟังเสียงให้เป็น
แนวปฏิบัติที่ดีได้ เนื่องจากยังอยู่ในกระบวนการปรับปรุงแบบฟอร์มแบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจให้
สอดคล้องกับภารกิจการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยบุคลากรจะดำเนินการปรับหัวข้อความถามในแบบประเมินของ
มหาวิทยาลัยในหัวข้อการจัดกิจกรรม การบริการ ให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของแต่ละภารกิจเพื่อให้ได้ข้อมูล
เชิงลึกที่เจาะจงสำหรับแต่ละภารกิจ โดยให้แล้วเสร็จภายใน สิ้นเดือนกันยายน ๒๕๖๐ พร้อมทั้งจัดทำแบบ
ประเมินในรูปแบบออนไลน์ให้แล้วเสร็จภายในสิ้นเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ และจะให้นิสิตประเมินในภาคเรียนที่ ๒
ของปีการศึกษา ๒๕๖๐

๘. การจัดเก็บองค์ความรู้และการเผยแพร่ จัดเก็บองค์ความรู้ในรูปของเอกสาร

๙. การนำองค์ความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริงและเห็นผลในเชิงประจักษ์

- หน่วยงานใช้ผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจจากการที่มหาวิทยาลัยนำแบบประเมินที่ได้
จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาสำรวจ

- ปรับปรุงแบบฟอร์มแบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจให้สอดคล้องกับภารกิจการดำเนินงาน
ของหน่วยงาน โดยบุคลากรจะดำเนินการปรับหัวข้อความถามในแบบประเมินของมหาวิทยาลัยในหัวข้อการจัด
กิจกรรม การบริการ ให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของแต่ละภารกิจเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่เจาะจงสำหรับแต่ละ
ภารกิจ โดยให้แล้วเสร็จภายใน สิ้นเดือนกันยายน ๒๕๖๐ พร้อมทั้งจัดทำแบบประเมินในรูปแบบออนไลน์ให้แล้ว
เสร็จภายในสิ้นเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ และจะให้นิสิตประเมินในภาคเรียนที่ ๒ ของปีการศึกษา

๑๐. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

- ๑) ผู้บริหารให้ความสำคัญ
- ๒) มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
- ๓) มีแผนและดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
- ๔) ประสิทธิภาพของเครื่องมือในการรับฟังเสียงของผู้เรียน