

บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

ชื่อผลงาน เทคนิคการติดตามและประเมินผลโครงการบริการวิชาการ

๑.เจ้าของผลงาน กลุ่มงานส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการสร้างทักษะเพื่ออนาคต

๒.สังกัด สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

๓.ชุมชนนักปฏิบัติ ด้านการผลิตบัณฑิต

ด้านการวิจัย

ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

๔.ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)

สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ได้จัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยการดำเนินงานมีการจัดประชุมและแผนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดความรู้ของหน่วยงานที่ต้องการใช้การจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์ในการขับเคลื่อนพันธกิจและงานโครงการบริการวิชาการ เพื่อสร้างความรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้ประสบการณ์ สร้างความเข้าใจทางด้านงานติดตามและประเมินโครงการบริการวิชาการด้วย CIPP Model และการตรวจเยี่ยมชมโครงการบริการวิชาการเพื่อกำลังคณะทำงานและชุมชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ พร้อมกับให้คำแนะนำเพิ่มเติม เสนอแนะเพื่อเป็นทางในการดำเนินงานโครงการต่อไป

๕.ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

การบริการวิชาการแก่สังคมเป็นส่วนหนึ่งในภารกิจหลักของสถาบันและมหาวิทยาลัย โดยต้องคำนึงถึงกระบวนการในการให้บริการวิชาการแก่สังคม ศึกษาความต้องการของกลุ่มเป้าหมายนำมาจัดทำแผนบริการวิชาการ เพื่อสร้างประโยชน์แก่ชุมชนหรือสังคมโดยการประเมินความสำเร็จของการบริการวิชาการ และนำมาจัดเป็นแผนการใช้ประโยชน์จนเกิดผลลัพธ์ที่สร้างความพึงพอใจต่อชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน ได้เล็งเห็นความสำคัญของการบริการวิชาการแก่สังคม โดยเฉพาะโครงการติดตามและประเมินโครงการบริการวิชาการ ซึ่งลักษณะของพันธกิจของหน่วยงานการให้ทุนหรืองบประมาณสนับสนุนการบริการวิชาการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยฯ และต้องติดตามและประเมินผลโครงการให้ไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการและสร้างประโยชน์แก่ชุมชนหรือสังคมโดยการประเมินความสำเร็จของการบริการวิชาการ และมีการบูรณาการเพื่อใช้ประโยชน์ทางด้านการจัดการเรียนการสอนและการวิจัยพัฒนาตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ สร้างเครือข่ายกับหน่วยงานต่าง ๆ เป็นแหล่งเรียนรู้ของนักศึกษา โดยพบว่าการนำกระบวนการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาคุณภาพและ ประสิทธิภาพ และพัฒนาฐานความรู้ภายในหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและบังเกิดผลต่อการปฏิบัติด้านพัฒนาองค์กร จึงได้จัดทำโครงการการจัดการความรู้ของสถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน เรื่องซึ่งได้มีการกำหนดประเด็น เรื่อง เทคนิคการติดตามและประเมินผลโครงการบริการวิชาการ ในครั้งนี้

๖.แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน ได้จัดกิจกรรมแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรงในการทำงาน (Tacit Knowledge) จากผู้เข้าอบรม เพื่อค้นหาแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี โดยมีกระบวนการจัดการความรู้ดังนี้

๖.๑. การบ่งชี้ความรู้

สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน มีการจัดประชุมหน่วยงานเมื่อวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ เพื่อจัดตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM)และกำหนดประเด็นองค์ความรู้ของหน่วยงาน ซึ่งในที่ประชุมมีการเสนอให้ทุกฝ่ายจัดแผนองค์ความรู้ของแต่ละฝ่าย ซึ่งในมติได้กำหนดกำหนดองค์ความรู้ เรื่อง เทคนิคการติดตามและประเมินผลโครงการบริการวิชาการ ประจำปี ๒๕๖๓ ของฝ่ายกลุ่มงานส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการสร้างทักษะเพื่ออนาคต(งานบริการวิชาการ) และคำสั่งสถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ที่ ๔/๒๕๖๓ เรื่องการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) ณ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

การกำหนดประเด็นองค์ความรู้ “เทคนิคการติดตามและประเมินโครงการบริการวิชาการ” เป็นประเด็นองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานและเป็นประเด็นเกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงาน ตัวชี้วัดของหน่วยงานองค์ประกอบที่ ๓ การบริการวิชาการแก่สังคม การบริการวิชาการแก่สังคมเป็นส่วนหนึ่งในภารกิจหลักของสถาบันและมหาวิทยาลัย โดยต้องคำนึงถึงกระบวนการในการให้บริการวิชาการแก่สังคม ศึกษาความต้องการของกลุ่มเป้าหมายนำมาจัดทำแผนบริการวิชาการ ม เพื่อสร้างประโยชน์แก่ชุมชนหรือสังคมโดยการประเมินความสำเร็จของการบริการวิชาการ และนำมาจัดเป็นแผนการใช้ประโยชน์จนเกิดผลลัพธ์ที่สร้างความพึงพอใจต่อชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน และเพื่อการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ของอาจารย์ อันจะนำมาสู่การพัฒนาหลักสูตร มีการบูรณาการเพื่อใช้ประโยชน์ทางด้านการจัดการเรียนการสอนและการวิจัยพัฒนาตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ สร้างเครือข่ายกับหน่วยงานต่าง ๆ เป็นแหล่งเรียนรู้ของนักศึกษา และเป็นการสร้างรายได้ของสถาบันจากการให้บริการทางวิชาการอีกด้วย

๖.๒. การสร้างและแสวงหาความรู้

จากมติที่ประชุมได้ตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ของหน่วยงานแล้วนั้น ทางคณะกรรมการได้ดำเนินการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และจัดประชุมทำแผนการจัดการความรู้ และกำหนดองค์ความรู้ เรื่อง เทคนิคการติดตามและประเมินผลโครงการบริการวิชาการ ในวันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๓ และหาแนวทางการปฏิบัติงาน ในประเด็นองค์ความรู้ “เทคนิคการติดตามและประเมินโครงการบริการวิชาการ” ซึ่งทางผู้ประสานให้กลุ่มหัวหน้างานและหัวหน้าโครงการบริการวิชาการของหน่วยงาน โดยกำหนดบุคลากรแสดงความคิดเห็น ใช้เทคนิคการเล่าเรื่องประสบการณ์ (Story Telling) ในการติดตามและประเมินโครงการบริการวิชาการและจัดทำรายละเอียดบันทึกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรายงานการประชุมกลุ่มย่อยในการแต่ละครั้ง

๖.๓. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ

การประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) ครั้งที่ ๔ วันที่ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๓ ได้สรุปประเด็นความรู้ ประสบการณ์การทำงาน (Tacit Knowledge) และข้อเสนอแนะ เพื่อจัดทำรูปแบบการเผยแพร่กระบวนการงานบริการวิชาการ และจัดทำร่างคู่มือการติดตามและประเมินผลโครงการบริการวิชาการ เพื่อนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มา ปรับปรุงทบทวนให้เป็นองค์ความรู้ โดยเนื้อหาเป็นทางการปฏิบัติงานการติดตามและประเมินผลโครงการในรูปแบบรูปแบบ CIPP MODEL (Stufflebeam and Shinkfield, 2007) เพื่อให้แบบการประเมินผลเป็นไปตามหลักวิชาการ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการนำเสนอผลงานวิชาการรับใช้สังคม และการประเมินผลงานประกันคุณภาพศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา(สกอ.) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประกันคุณภาพของการศึกษา (สมศ.) ดังนี้

๖.๓.๑. ใช้รูปแบบการประเมิน CIPP เมื่อสิ้นสุดโครงการ การใช้รูปแบบการประเมิน CIPP กรณีนี้ผู้ใช้นำรูปแบบการประเมิน CIPP ที่แบ่งมิติ การประเมินออกเป็น 4 ด้าน คือ บริบท (Context) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Product) มาประเมินโครงการ แผนงาน หรือหลักสูตรที่สิ้นสุดระยะเวลาดำเนินการใช้เพื่อที่จะสรุปภาพรวมผลการประเมินโครงการ แผนงานดังกล่าวเป็นรายมิติที่ทำการประเมินซึ่งมีลักษณะเป็นการประเมินย้อนหลัง และไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับการตัดสินใจดำเนินงานจากผลการประเมินแต่ละด้านและเครื่องมือฉบับเดียวสำหรับการประเมินทุกมิติการประเมินโครงการ แผนงาน หรือหลักสูตร ที่ผู้ประเมินแบ่งมิติการประเมินออกเป็น 4 ด้านตามที่กล่าวนั้นมักใช้แบบสอบถามชนิดแบ่งเป็นระดับความคิดเห็น (อาจเป็น 3, 4 หรือ 5 ระดับ) แล้วสร้างข้อคำถามในแต่ละด้านเท่า ๆ กันหรืออาจไม่เท่ากัน โดยส่วนใหญ่จะมีข้อคำถามในแต่ละด้าน 5-10

ข้อ เพื่อให้ผู้ตอบใส่เครื่องหมาย ตามระดับความคิดเห็นระดับใด ๆ ในข้อคำถามนั้น ๆ แล้วนำคำตอบที่ได้มาตรวจให้คะแนนเป็นตัวเลขเพื่อนำมาวิเคราะห์ต่อไปทั้ง ๆ ที่จริงแล้วการประเมินในแต่ละมิติหรือแต่ละด้านต้องใช้เครื่องมือ เทคนิควิธีการที่หลากหลายในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตัดสินผลการประเมินไม่ใช่ใช้เครื่องมือฉบับเดียวเก็บข้อมูลทุกด้าน

๖.๓.๒. รูปแบบการประเมิน CIPP และการนำไปใช้รูปแบบการประเมิน CIPP เป็นการนำตัวอักษรตัวแรกของมิติการประเมิน ๔ ด้านมาประกอบกันได้แก่ การประเมินบริบท (Context) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Product)

๑.) การประเมินบริบท : Context Evaluation หมายถึง การประเมินเกี่ยวกับความต้องการจำเป็น (Need) ปัญหา (Problem) คุณสมบัติที่มีค่า (Assets) และโอกาส (Opportunities) ที่จะเกิดขึ้นภายใต้เงื่อนไขแวดล้อมหนึ่งที่กำหนด การประเมินบริบท ๔ ส่วนนี้มีความสำคัญที่จะนำไปสู่การออกแบบโครงการ แผนงาน และการให้บริการที่มีความเหมาะสมเป็นไปได้ ทั้งนี้การประเมินบริบทมีวัตถุประสงค์

๒.) การประเมินปัจจัยนำเข้า : Input Evaluation จุดมุ่งเน้นหลักของการประเมินปัจจัยนำเข้าก็เพื่อช่วยจัดลำดับโครงการที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความต้องการจำเป็น โดยการศึกษา และตรวจสอบอย่างถี่ถ้วนเกี่ยวกับแนวทางต่าง ๆ ที่มีศักยภาพหรือมีความเป็นไปได้มากที่สุด ในอันที่จะ

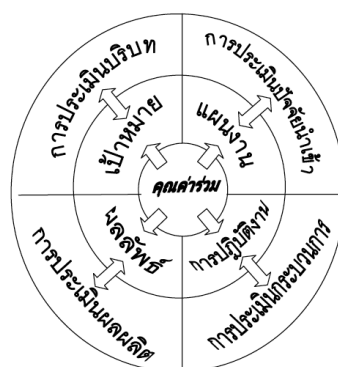
ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว การประเมินปัจจัยนำเข้าจะเป็นตัวบ่งบอกล่วงหน้าถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวหรือประสิทธิผลของความพยายามเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่โครงการหรือสิ่งแทรกแซงนั้น ๆ ต้องการให้เกิด จุดมุ่งเน้นประการที่สองของการประเมินปัจจัยนำเข้า ก็เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับแนวทางที่เป็นทางเลือกต่าง ๆ

๓.) การประเมินกระบวนการ : Process Evaluation เป็นการตรวจสอบการนำแผนงานหรือโครงการไปใช้หรือตรวจสอบการดำเนินงานการใช้แผนงาน โครงการ วัตถุประสงค์ที่สำคัญ ประการหนึ่งของการประเมินกระบวนการก็คือ การให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้หัวหน้าโครงการและผู้ปฏิบัติงานในโครงการนั้น ๆ เกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของโครงการว่าเป็นไปตามตารางเวลาที่กำหนดหรือไม่ การใช้งบประมาณและประสิทธิภาพเป็นอย่างไร สำหรับวัตถุประสงค์อีกประการหนึ่งก็เพื่อชี้แนะแนวทางให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในการปรับปรุงการใช้งบประมาณและแนวทางการดำเนินงานของโครงการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

๔.) การประเมินผลผลิต : Product Evaluation วัตถุประสงค์หลักของการประเมินผลผลิตก็เพื่อสอบวัด ความสำเร็จ และตัดสินผลสัมฤทธิ์ของโครงการ แผนงานหรือปัญหาและอุปสรรคในการทำงานว่าตอบสนองบรรลุความต้องการจำเป็นของกลุ่มเป้าหมายหรือไม่ นอกจากนั้นการประเมินผลผลิตก็ยังต้องประเมินผลลัพธ์(Outcomes) ทั้งที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจ ทั้งที่เป็นไปในทางบวกและทางลบอีกด้วย

๖.๔. การประมวลและกลั่นกรองความรู้

คณะกรรมการการจัดการความรู้ ได้ทำการเรียบเรียง ตัดต่อ และ ปรับปรุงเนื้อหาให้มีคุณภาพดี รวมทั้งสรุป ประเด็นและกลั่นกรองความรู้จากการ แลกเปลี่ยนรู้ให้เป็นรูปแบบเอกสาร มาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงานและกลั่นกรองความรู้และปรับปรุงเนื้อหาประเด็นความรู้ เพื่อจัดทำรูปแบบการเผยแพร่กระบวนการงานบริการวิชาการ พร้อมทั้งแนวปฏิบัติการดำเนินงาน หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข การทำงานบริการวิชาการต่อไป



รูปภาพที่ ๑ องค์ประกอบหลักของรูปแบบประเมินและติดตามผลแบบ CIPP Model

จากภาพที่ ๑ แสดงให้เห็นวงกลมสำคัญ ๓ วง วงในสุดเป็นส่วนที่แสดงถึงคุณค่าร่วมกันของการประเมินในการนำไปใช้กำหนดส่วนต่าง ๆ ในวงกลมที่สองซึ่งเป็นส่วนประกอบของโครงการ ได้แก่ เป้าหมาย แผนงานหรือแผนการปฏิบัติงาน การปฏิบัติหรือการกระทำตามแผนงานและผลลัพธ์ ที่ได้ ใน ๔ ส่วนประกอบ

ของโครงการก็จะสัมพันธ์กับมิติการประเมินทั้ง ๔ ด้าน ของรูปแบบการประเมิน CIPP ซึ่งเป็นวงกลมนอกสุด นั้น คือ การประเมินเพื่อนำมาใช้กำหนดเป้าหมายของโครงการก็คือ การประเมินบริบท การประเมินปัจจัยนำเข้า ก็ใช้สำหรับจัดทำแผนปฏิบัติงาน แต่การปฏิบัติงานหรือการกระทำตามแผนก็ต้องอาศัยการประเมิน กระบวนการและท้ายที่สุดหากจะประเมินผลลัพธ์ทั้งหมดของโครงการก็ต้องทำการประเมินผลผลิต ตามแบบฟอร์มประเมินผลโครงการบริการวิชาการ

๖.๕. การเข้าถึงความรู้

กลุ่มงานส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการสร้างทักษะเพื่ออนาคต (งานบริการวิชาการ) ได้นำเสนอองค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์เรียบร้อยแล้ว แก่ผู้บริหาร ในการเข้าถึงองค์ความรู้ และได้เผยแพร่ KM Blog ของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่แล้ว หรือผู้ที่สนใจจะนำความรู้ประเด็นใดไปใช้ปฏิบัติ จะสามารถเลือกนำไปใช้ได้

๖.๖. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ได้นำประเด็นความรู้ที่ได้ เผยแพร่ผ่านสารสนเทศ KM Blog ของหน่วยงานและทาง Line งานบริการวิชาการของกลุ่มงาน เพื่อให้มีส่วนเกี่ยวข้องแสดงความคิดเห็น เพื่อแก้ไขปรับปรุง

๖.๗. การเรียนรู้

กลุ่มงานส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการสร้างทักษะเพื่ออนาคต (งานบริการวิชาการ) ของสถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน มทร.ล้านนา ได้นำความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานในการประเมินผลและติดตามโครงการบริการวิชาการ ได้แก่ โครงการยกระดับคุณภาพชีวิตของหมู่บ้าน ชุมชน แบบมีส่วนร่วม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ และได้จัดทำ(ร่าง)คู่มือ การติดตามและประเมินโครงการบริการวิชาการและทางคณะกรรมการจัดการความรู้ได้เสนอองค์ความรู้/แนวปฏิบัติที่ดี ที่ได้จากการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อประกาศให้บุคลากรที่สนใจนำไปใช้ประโยชน์ ทำให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ ซึ่งไปเพิ่มพูนความรู้เดิมที่มีอยู่แล้วให้เกิดประโยชน์ได้มากขึ้น

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

- ๑.) มีองค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของหน่วยงาน จำนวน 1 องค์ความรู้
- ๒.) ได้แนวปฏิบัติที่ดีประเด็นองค์ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนอง ยุทธศาสตร์และพันธกิจมหาวิทยาลัย เรื่อง เทคนิคการติดตามและประเมินผลโครงการบริการวิชาการ
- ๓.) ได้คู่มือติดตามและประเมินผลโครงการบริการวิชาการ หรือ คู่มือการตรวจเยี่ยมชมโครงการ จำนวน 1 เล่ม เพื่อแนวทางการปฏิบัติงานในการติดตามและประเมินโครงการบริการวิชาการของหน่วยงาน

๘. ปัจจัยความสำเร็จ

ผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ เข้าร่วมโครงการให้ความร่วมมือ และสนับสนุนการเข้าโครงการ บุคลากรในองค์กรมีเจตคติที่ดีในการสร้างความรู้ใหม่ การแบ่งปันที่ดี ตลอดจนได้ตระหนักถึงเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สนับสนุนวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และการสอดคล้องกับสมรรถนะหลักของหน่วยงาน นอกจากนี้ บุคลากรของกลุ่มงานยังได้รับความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แนวทางการปฏิบัติงาน จากผู้ทรงคุณวุฒิและประสบการณ์ตรงมาปรับใช้ในการปฏิบัติจริงได้

๙. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

- ๑.) เนื่องด้วยปัญหาโรคระบาดโควิด ๒๐๑๙ ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กระทบต่อระยะเวลาการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และรูปแบบในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ
- ๒.) ควรเพิ่มการสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- ๓.) สร้างแรงกระตุ้นกลุ่มงานอื่น ๆ เห็นถึงความสำคัญในกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้มากขึ้น
- ๔.) ต้องศึกษาเทคโนโลยีในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานเพิ่มขึ้น