

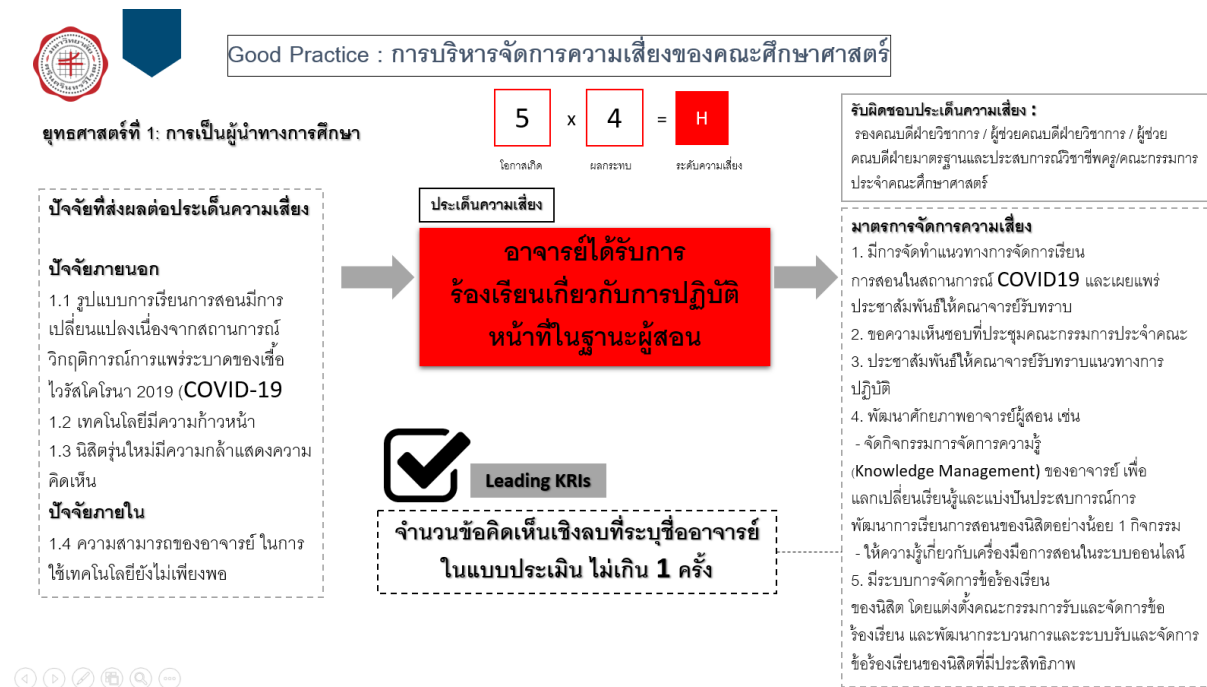
<b>สรุปแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice)</b> <b>หัวข้อ อาจารย์ได้รับการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้สอน</b>	
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 1 :</b> การเป็นผู้นำทางการศึกษา (Educational Leader)	<b>ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566</b>
<b>วิธีการดำเนินกิจกรรม :</b> แลกเปลี่ยนประสบการณ์แนวปฏิบัติผ่านระบบ Zoom Meeting Online	<b>วันเวลา สถานที่ :</b> วันที่ 26 มกราคม 2566
ผู้นำเสนอ อาจารย์ ดร.นฤมล ศิริวงษ์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	
<p><b>ประเด็นปัญหาที่พบเจอ</b></p> <p>คณะศึกษาศาสตร์ เลือกลงประเด็นความเสี่ยง เรื่อง “อาจารย์ได้รับการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้สอน” ตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยที่เน้นทางการศึกษา(การเป็นผู้นำทางการศึกษา) การประพฤติปฏิบัติตนของผู้สอนจึงเป็นสิ่งที่สำคัญและเป็นแบบอย่างในการสอนต่อนิสิต ส่วนงานได้วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประเด็นความเสี่ยงในช่วงสองปีที่ผ่านมาดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 รูปแบบการเรียนการสอนจึงมีการปรับเปลี่ยนจากเดิมที่เป็น On-site ก็ปรับมาเป็นผสมผสานทั้งหมด</li> <li>➢ เทคโนโลยีมีความก้าวหน้าขึ้นเป็นอย่างมาก ในการจัดการเรียนการสอน มีการนำ Application (แอปพลิเคชัน) ต่างๆ มาใช้ในการเรียนการสอน</li> <li>➢ อาจารย์บางส่วนเป็นคนรุ่นเก่า และนิสิตปัจจุบันมีความกล้าแสดงความคิดเห็นมากขึ้น ส่วนงานเราจึงมองว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประเด็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้น รวมทั้งความสามารถของอาจารย์เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีของอาจารย์ที่ไม่เพียงพอ อาจส่งผลทำให้อาจารย์จะได้รับประเด็นการร้องเรียนเกี่ยวกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ รวมถึงข้อคิดเห็นที่มีต่ออาจารย์ในเชิงลบ ซึ่งผู้ที่รับผิดชอบประเด็นความเสี่ยงจะเป็นรองวิชาการ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ รวมถึงผู้ช่วยฝ่ายฝึกประสบการณ์วิชาชีพ</li> </ul> <p><b>กลยุทธ์/มาตรการการป้องกัน/วิธีการแก้ปัญหาที่ทำให้เกิดความสำเร็จ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดทำประกาศแนวทางการจัดการเรียนการสอน ในสถานการณ์โควิดที่ชัดเจนให้คณาจารย์ได้รับทราบ โดยแนวทางคือขอความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะศึกษาศาสตร์ด้วย</li> <li>2. ประชาสัมพันธ์ให้อาจารย์รับทราบว่าส่วนงานมีแนวทางสำคัญในการดำเนินการอย่างไร เพื่อรักษามาตรฐานของการจัดเรียนการสอนและป้องกันการร้องเรียน</li> <li>3. จัดโครงการพัฒนาศักยภาพอาจารย์ผู้สอน เช่น จัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ KM ในเรื่องอาจารย์ที่จะแบ่งปันประสบการณ์พัฒนาการจัดการเรียนการสอน ซึ่งในส่วนงานมีอาจารย์ที่มีความสามารถทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา มีอาจารย์ที่ได้รับการประเมิน UKPSF เพื่อมาแบ่งปันประสบการณ์ในการเรียนการสอน รวมทั้งให้ความรู้เครื่องมือจัดการเรียนการสอนออนไลน์ และมีระบบในการจัดการข้อร้องเรียน โดยการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อรับข้อร้องเรียนในการเผยแพร่ นิสิตสามารถแจ้งข้อร้องเรียน</li> </ol>	

ได้โดยมีช่องทางการร้องเรียน มีสายตรงคอมพิวเตอร์ทางเว็บไซต์ รวมทั้งการประเมินการจัดการเรียนการสอน ซึ่งถือได้ว่าเป็นการพัฒนาทางระบบ การจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ และหากมีการระบุชื่ออาจารย์แสดงว่าเป็นข้อร้องเรียนเชิงลบก็จะดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

### ผลลัพธ์หรือความสำเร็จที่เกิดขึ้น

ผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า จำนวนข้อคิดเห็นเชิงลบที่ระบุชื่ออาจารย์ ในแบบประเมิน ไม่เกิน 1 ครั้ง

### สรุปองค์ความรู้



### ข้อคิดเห็น/เสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

แนวปฏิบัติที่ดีด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงระดับส่วนงาน (Good Practice) หัวข้อ “อาจารย์ได้รับการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้สอน” ผู้เชี่ยวชาญมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. การกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยง เป็นความเสี่ยงในเชิงพัฒนาควรดำเนินการ ดังนี้
  - นำกลุ่มเป้าหมาย (อาจารย์) มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ว่าการเปลี่ยนแปลงหรือไม่
  - หามาตรการเพิ่มแรงผลักดัน (Approach) ให้อาจารย์อยากพัฒนา
  - อาจกำหนดให้มีผู้ช่วยอาจารย์ (Teacher Assistant :TA) เพื่อช่วยเหลือด้านสื่อการเรียนการสอน ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มศักยภาพและพัฒนาผู้สอน โดยเฉพาะกลุ่มที่ยังขาดความสามารถในการใช้เทคโนโลยี
  - ประชาสัมพันธ์โดย อาจสรุปเป็นสารสนเทศแบบ Work Flow , Flow Chart หรือ อินโฟกราฟิกส์ (Infographics) เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และการนำไปใช้ (How to)
2. หลังจากที่ได้ดำเนินการบริหารความเสี่ยงแล้วส่วนงาน ควรมีการสรุปเปรียบเทียบข้อมูล ก่อน-หลัง การดำเนินงาน เพื่อแสดงว่ามาตรการใดเป็นมาตรการที่สำคัญในการบริหารความเสี่ยงได้ดี

### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมและผลักดันด้านความกล้าที่จะเผชิญกับประเด็นความเสี่ยงที่ท้าทายหรือเรื่องใหม่ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยในการก้าวสู่ความเป็นผู้นำทางการศึกษาและการสร้างนวัตกรรมใหม่ของมหาวิทยาลัยได้
2. มหาวิทยาลัยอาจกำหนดแผนงานหรือโครงการ (Project) เพื่อการพัฒนาและการสร้างนวัตกรรมในรูปแบบใหม่โดยอาจกำหนด Sandbox เพื่อที่จะก้าวสู่นวัตกรรมขั้นเลิศและนำไปสู่ผู้นำทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย