ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม

THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 21st Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

ประเภทการสมัคร [✓] TQM-Best Practices (ต้องจัดทำ Abstract, Full Paper, Presentation Slide และการทดลองนำเสนอผลงาน)

[ ] TQM-Progressive Learners (ต้องจัดทำ Abstract, Presentation Slide และการทดลองนำเสนอผลงาน)

ประเภทองค์กร [ ] หน่วยงานธุรกิจเอกชน [ ] หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ [✓] หน่วยงานด้านการศึกษา

[ ] หน่วยงานราชการและองค์กรของรัฐ [ ] หน่วยงานทางด้านสาธารณสุข

ชื่อเรื่องนำเสนอ การบริหารจัดการ ดำเนินการสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เป็น "วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม" ของกระบวนการ ในหมวด (โปรดเลือก 1 หมวดเท่านั้น)

[ ] 1. การนำองค์กร [ ] 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดการนโยบาย

[ ] 3. การเอาใจใส่ลูกค้าและตลาด [ ] 4. การวัด การวิเคราะห์ และ การจัดการความรู้

[ ] 5. การเอาใจใส่ทรัพยากรบุคคล [✓] 6. การจัดการกระบวนการ

[ ] 7. การประยุกต์ระบบมาตรฐานต่างๆเข้ากับการบริหารจัดการ

ชื่อหน่วยงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ที่อยู่ ตำบลคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110

โทรศัพท์ 074 287826 โทรสาร 0-7428-7900 เว็บไซต์ www.fms.psu.ac.th

ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ) 1. นางสาวทิพวรรณ ปิ่นทองพันธ์ นักวิชาการอุดมศึกษา

2. นางสาวเพียงพิศ สุกแดง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

3. นายสุทธิพันธ์ กัณวเศรษฐ นักวิชาการคอมพิวเตอร์

ผู้ประสานงานหลัก นางสาวทิพวรรณ ปิ่นทองพันธ์

โทรศัพท์ 074-287826 โทรสาร 0-7428-7900 มือถือ 088 135 3080 อีเมล tippawan.p@psu.ac.th

สรุปจุดที่เป็น "วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม"

1) การนำปัญหาหน้างานที่เกิดขึ้นจริง นำมาสู่กระบวนการวิเคราะห์ปัญหา และหาวิธีการจัดการ ทั้งรูปแบบการดำเนินงานผ่านกระบวนการวิเคราะห์ตามหลักปฏิบัติ PDCA วิเคราะห์จัดการปัญหาในแต่ละภาคการศึกษา ปัจจุบัน กระบวนการดำเนินการจัดสอบจากจุดเริ่มต้นนับ 0 นำมาสู่การปรับปรุง พัฒนางาน เพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น ทำให้ลดระยะการปฏิบัติงาน เพิ่มความสะดวกให้แก่ ผู้ปฏิบัติงาน นักศึกษา และผู้บริหารระดับคณะ ได้อย่าง Real-Time

2) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน แก้ปัญหาความซ้ำซ้อน ลดขั้นตอนการทำงาน และมีสะดวก รวดเร็วสำหรับผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงาน นำไปสู่การจัดทำระบบรายงานผลการสอบ เพื่อป้องกันและติดตามนักศึกษาที่ไม่ผ่านการสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษ และการคุมสอบออนไลน์

ประสิทธิผล

1) มีการพัฒนาระบบรับสมัครสอบและรายงานผลสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษของ ระดับคณะ และเป็นคณะแรกในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่พัฒนาระบบ ทำให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการสะดวก นักศึกษามีการใช้งานง่าย
2) มีการบริหารจัดการ ดำเนินการสอบ ควบคุมการสอบ ที่เข็มงวด และสามารถตรวจสอบข้อมูลได้อย่างสะดวก ง่าย
3) มีกระบวนการ ระบบรายงานผล สรุปผลการสอบ สามารถติดตามนักศึกษาได้อย่างสะดวก ง่าย
4) ผู้บริหารสามารถดูผลการสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษภาพรวมคณะ ได้อย่างสะดวก ทันที
5) ผลการสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษ คณะวิทยาการจัดการ อยู่ในระดับที่ดี ทุกระดับชั้นปี

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม "Best-Practices" ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[✓] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวีดีโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[✓] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การบริหารจัดการ ดำเนินการสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ก่อตั้งในปี พ.ศ. 2517 มุ่งเน้นการขับเคลื่อนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพและความเชี่ยวชาญด้านการจัดการในสาขาวิชาบริหารธุรกิจ การบัญชี และรัฐประศาสนศาสตร์ โดยยึดถือประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง ภายใต้หลักสูตรที่ทันสมัยมุ่งสู่ความเป็นสากล ด้วยบุคลากรที่มีศักยภาพและหลากหลายสาขาวิชา ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายความร่วมมือองค์กรวิชาชีพ และการแก้ปัญหาของสังคมและชุมชน ด้วยทำเลที่ตั้งในศูนย์กลางเศรษฐกิจภาคใต้ **มีวิสัยทัศน์** สถาบันการศึกษาชั้นนำระดับประเทศด้านการจัดการ **และพันธกิจ** สร้างบัณฑิต นักบริหาร และผู้ประกอบการที่มีภาวะผู้นำ มีสมรรถนะดิจิทัล มีความคิดสร้างสรรค์ เพื่อประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์ ด้วยหลักสูตรที่ได้รับรองมาตรฐานสากล ตลอดจนสร้างงานวิจัย พัฒนานวัตกรรมด้านการจัดการ และบริการวิชาการ ในการขับเคลื่อนชุมชนและสังคมสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน **โดยมีค่านิยม PRIDE** **P** = Professionalism **R** = Research **I** = Integrity **D** = Diversity **E** = Excellence

ด้วยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานและแนวปฏิบัติการสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษ เพื่อสำเร็จการศึกษา หลักสูตรระดับปริญญาตรี โดยเริ่มใช้กับนักศึกษา ที่เข้าศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2559 เป็นต้นไป ซึ่งนักศึกษาจะต้องผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่มหาวิทยาลัยฯ กำหนด ซึ่งปัจจุบันงานบริการการศึกษาได้ดำเนินการส่งเสริมให้นักศึกษาใช้โปรแกรม Tell Me More ซึ่งเป็นเกณฑ์หนึ่งตามเกณฑ์มาตรฐานภาษาอังกฤษฯ ที่สามารถใช้ได้โดยมีการจัดสอบ ทั้ง Placement Test ,Progress Test และ Achievement test และ PSU ENGLISH TEST ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนนักศึกษาเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปีการศึกษา

ขั้นตอนที่สำคัญและวิธีปฏิบัติในขั้นตอนที่สำคัญ

1) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้กำหนดให้มีการสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษ เพื่อสำเร็จการศึกษาโดยเริ่มจากนักศึกษาปีการศึกษา 2559 เป็นต้นไป การดำเนินงานการจัดสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษ เป็นภาระงานใหม่ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน เริ่มต้นจากนักศึกษารหัส 59 รุ่นแรก เมื่อมีจำนวนนักศึกษาเพิ่มขึ้นแต่ละปีการศึกษา ตั้งแต่รหัส 60 เป็นต้นมา ทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน ข้อมูล เกิดความไม่สะดวก ทั้งตัวนักศึกษา ผู้ปฏิบัติงาน และการติดตามผลของอาจารย์ที่ปรึกษา ประธานหลักสูตร รวมทั้งระดับผู้บริหาร เช่น 1) การสมัครสอบ ข้อมูลมีความซ้ำซ้อน ไม่สามารถจำกัดจำนวนการสมัครได้ การใช้ Google Form การเปิด-ปิด การสมัครจะต้องด้วยการกำหนดของผู้ปฏิบัติงาน 2) จำนวนนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการมีจำนวนมาก 1 ใน 3 คณะ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทั้ง 5 วิทยาเขต 3) การเก็บข้อมูลผลการสอบด้วย Excel หรือ Google Sheet 4) การค้นหานักศึกษาที่สอบไม่ผ่าน ไม่สะดวก 5) จำนวนนักศึกษาจะเพิ่มขึ้นทุก ๆ ปีการศึกษาที่มีนักศึกษาใหม่ในแต่ละรุ่น 6) นักศึกษาที่สอบไม่ผ่าน ปีที่ผ่านๆมาสมทบกับนักศึกษาใหม่ 7) การติดตาม รายงาผล มีความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน ใช้ระยะเวลาในการจัดทำข้อมูลสรุปรายงานผลภาพรวม จากผลการสอบภาพรวมของคณะวิทยาการจัดการ % การสอบผ่าน ความตระหนัก ในการสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษ มี % ที่ดีทุกระดับชั้นปี เนื่องจากมีการบริหารจัดการ กระบวนการที่เป็นระบบ สามารถติดตาม ประเมินผล และดำเนินการได้อย่างสะดวก

2) การพัฒนาระบบรับสมัครสอบ การรายงานผลการสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษ และ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานลดขั้นตอนการทำงาน นักศึกษาทำให้มีความสะดวก รวดเร็วในการสมัครสอบ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่าง Real-Time ระบบสามารถแสดงรายงานผลการสอบเพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ ประเมิน ติดตาม เป็นประโยชน์ทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่ นักศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานหลักสูตร และผู้บริหาร

3) การพัฒนากระบวนการดำเนินการจัดสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษของคณะ การปรับเปลี่ยน กระบวนการดำเนินการจัดสอบ การคุมสอบ จากปัญหาที่พบตั้งแต่เริ่มมีการจัดสอบในปีการศึกษา 2559 เป็นต้นมาที่มีการแก้ไข ปรับปรุงมาเรื่อย ณ ปัจจุบันปีการศึกษา 2562 ได้มีกระบวนการที่ชัดเจน

วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยมที่สอดคล้องกับค่าประสิทธิผล

จากปี 2559 ที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้มีการสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษ เพื่อสำเร็จการศึกษาโดยเริ่มจากนักศึกษาปีการศึกษา 2559 เป็นต้นไป กระบวนการดำเนินการงานการจัดสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษ มีความยุ่งยาก ซับซ้อนเพิ่มขึ้นในทุก ๆภาคการศึกษา การใช้กระบวนการ PDCA วิเคราะห์ปัญหา นำไปสู่กระบวนการจัดการแก้ไข พัฒนา ปรับปรุง วิธีการ โดยการนำเทคโนโลยีและนำปัญหาที่เจอในแต่ละภาคการศึกษา มาแก้ปัญหาและหาวิธีป้องกัน ทำให้ผลการดำเนินงาน จากปีการศึกษา 2559 ทำให้ผลการติดตามการสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษดีขึ้น จากระบบเดิม และปัญหาที่เกิดขึ้น นำไปสู่การพัฒนาระบบเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การใช้บริการของนักศึกษา การรายงานผลแก่ประธานหลักสูตร คณะกรรมการประจำคณะ เป็นต้น

3) **เปรียบเทียบวิธีปฏิบัติงาน ก่อน-หลัง**

ลำดับ	ปัญหา	ก่อน	หลัง
1	การรับสมัครนักศึกษาในการสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษ	ใช้Google Form -ไม่สามารถจัดกัดจำนวนได้ -ไม่สามารถเปิด-ปิดระบบได้ -นักศึกษากรอกข้อมูลหลายส่วน ไม่สะดวก และทำให้เกิดความผิดพลาดข้อมูล	**พัฒนาระบบ** -จำกัดจำนวนสมัครได้ -สร้าง รอบ กลุ่ม การสอบได้ -จำกัด วันเปิด-ปิด ระบบรับสมัครได้ -นักศึกษาใช้ Account ส่วนตัว นศ. Login และเลือกกลุ่มที่ต้องการสมัครสอบ ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว
2	การนำข้อมูลการสอบไปใช้งาน	Export ข้อมูลการสมัคร จาก Google form แยกรหัส แยกรุ่นการสอบ ข้อมูลส่วนตัวนักศึกษาผิดพลาด เนื่องจากเป็นการกรอกข้อมูล	Export รายชื่อนักศึกษาสมัครสอบ สามารถเลือก กลุ่ม รอบที่ต้องการได้ ข้อมูลนักศึกษามีความถูกต้อง เนื่องจากดึงจากระบบส่วนกลาง
3	การจัดทำสรุปรายงานผลการสอบความรู้ภาษาอังกฤษ	สรุปข้อมูลโดยใช้Excel มีแยก ชื่อแต่ละปีการศึกษา แต่ละสาขา และจัดข้อมูลรายงานภาพรวม วิเคราะห์สรุปจำนวน การสอบสอบไม่ผ่าน แยกตามสาขา แยกตามชั้นปี โดยใช้สูตรใน Excel	ระบบทำการดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลกลาง รายงานผลการสอบสามารถค้นหา แยกตามรุ่นปีการศึกษา สาขา ได้ และมีรายงานสรุปภาพรวม อัตโนมัติ เมื่อผลการสอบถูกบันทึกในระบบ
4	รายงานสรุป ผลการสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษ เสนอผู้บริหาร	สรุปข้อมูลผ่าน Excel แชร์ผ่าน Google Drive ไม่สามารถค้นหาตามข้อมูลที่ต้องการได้	ระบบแสดงผล สรุปผลการสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษสามารถรายงานผลแบบ Real Time ให้กับผู้บริหารทราบทันที ค้นหาได้ตาม รุ่นปีการศึกษา สาขา สอบผ่าน ไม่ผ่าน ทำให้สามารถติดตามนักศึกษา กลุ่มสอบไม่ผ่านได้อย่างสะดวก ผ่านการติดตามของอาจารย์ที่ปรึกษา ประธานหลักสูตร เป็นต้น
5	แนวทางดำเนินการจัดสอบ การควบคุมสอบการสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษ (ข้อสอบออนไลน์)	ปี 2559-2560 เจ้าหน้าที่ควบคุม จำนวน 2 ท่าน ต่อหนึ่งห้อง ปัญหาที่พบ เช่น - นศ.ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ และจำไม่ได้สอบผ่านแล้วหรือไม่ จึงดำเนินการสอบซ้ำ - ความผิดพลาดของข้อมูล การกรอกข้อมูลสมัครสอบผิด ทำให้ชื่อไม่ตรงกับฐานข้อมูล เสียเวลาในการแก้ไข	ปี 2561 เป็นต้นมา - เจ้าหน้าที่คุมสอบ 2 คน - มีเครื่องมือเทคโนโลยี โปรแกรม ควบคุมการสอบออนไลน์ในการ Monitor หน้าจอ - ตรวจสอบรายชื่อนักศึกษาก่อนเข้าห้องสอบ ตรงกับรายชื่อที่สมัครสอบ - ไม่อนุญาตพกเครื่องมือ อุปกรณ์สื่อสาร และอื่น ๆ เข้าห้องสอบ - มีการตรวจสอบผลการสอบจากระบบAccount ตรงกับข้อมูลรายชื่อนักศึกษาเข้าสอบหรือไม่ - นักศึกษาสามารถตรวจสอบผลการสอบของนักศึกษาผ่านระบบ
6	แนวทางการติดตามนักศึกษา ในการสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษ	ปี 2559-2560 การสรุปรายงานมีความยุ่งยากผ่าน Excel นักศึกษา ไม่สะดวกในการค้นหาข้อมูลตัวเอง และการติดตามของอาจารย์ที่ปรึกษา ประธานหลักสูตร ทำให้ข้อมูลมีล้าช้า	ปี 2561 เป็นต้นมา ระบบสามารถตรวจสอบได้ง่าย สามารถติดตามนักศึกษา ที่สอบไม่ผ่านภาษาอังกฤษ ให้เร่งดำเนินการในการเข้าสอบแต่ละรอบที่คณะจัด ทำให้นักศึกษามีความกระตือรือร้น มากขึ้น ส่งผลให้คณะ สามารถติดตามนักศึกษารุ่นแรกรหัส 59 สามารถสอบผ่านวัดความรู้ภาษาอังกฤษผ่าน 100% ในภาคการศึกษาที่ 1/2562 เป็นคณะที่มีนักศึกษาจำนวนมาก แต่อยู่ระดับ 1 ใน 5 ของคณะที่สามารถดำเนินการได้ 100 % ของรุ่นแรก และรุ่นๆต่อ ๆมากกว่า 60 % ที่สอบสอบผ่าน

ผลลัพธ์การการปฏิบัติเมื่อนำระบบเข้ามาใช้

รุ่นรหัส	จำนวน นักศึกษากำลังศึกษา	จำนวน ที่สอบผ่าน	จำนวน นักศึกษาสอบไม่ผ่าน	ร้อยละ นักศึกษาที่สอบผ่าน
59	724	724	0	**100.00**
60	738	682	56	**92.41**
61	609	500	109	**82.10**
62	666	466	200	**69.97**