



วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	
เลขรับ	3523
วันที่	31/10/2568
เวลา	14.15 น.

งานวิชาการและวิจัย	
เลขที่รับ	979
วันที่รับ	31 ตุลาคม 2568
เวลา	11.28 น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิชาการและวิจัย หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา โทรศัพท์ ๐ ๗๕๒๐ ๔๐๖๐

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraband.๑๔@rmutsv.ac.th

ที่ อว.๐๖๕๕.๑๔/ วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอส่งแบบบันทึกการจัดการความรู้ (KNOWLEDGE RECORD) กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ตามที่ หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา งานวิชาการและวิจัย วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ได้จัดกิจกรรม “การจัดการความรู้” ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๘ หัวข้อเรื่อง “แนวทางและหลักการเขียนรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ AUN-QA ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด” เพื่อสอดคล้องกับบริบทในการดำเนินงาน ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยอย่างต่อเนื่อง บรรลุเป้าหมายตามแผนงานปฏิทิน การดำเนินงานการจัดการความรู้และเป็นแนวทางในการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน นั้น

ในการนี้ หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา งานวิชาการและวิจัย จึงขอส่งแบบบันทึกการจัดการความรู้ (KNOWLEDGE RECORD) กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๘ รายละเอียดดังเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวแสงเดือน แก้วกลาง)
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัย
เพื่อโปรดทราบ

31 ตุลาคม 2568

เรียน ผอ.วิทยาลัย

เพื่อโปรดพิจารณา

- น.ส.แสงเดือน แก้วกลาง ขอส่งแบบบันทึกการจัดการความรู้ (KNOWLEDGE RECORD) กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้)

ประจำปีการศึกษา 2568

รวิวรรณ
31/10/2568

31.10.68

ทพ + มอวราณอิตาพร ต้า เสงี่ยม
31.10.68

**แบบบันทึกองค์ความรู้ (KNOWLEDGE RECORD)**

หน่วยงาน : วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
 ประจำปีการศึกษา ..๒๕๖๘.....

เป้าหมาย : การเขียนรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ aun-qa ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด.....

ขอบเขต : การจัดทำรายงานการประเมินตนเองให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด.....

ผู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ : ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภพิชญ์ บุญเกื้อ

๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาพร เจริญสุข

๓. ดร.ศิริวรรณ กิ่งรัตน์

๔. อาจารย์พิชญ์ดา เจือกโvain

หน่วยงาน : วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว.....

ผู้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	สาขา
๑.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชนาถ ทับครุฑ	ประธานหลักสูตรหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการและการบริหารธุรกิจ
๒.	อาจารย์กิตติมา เหมจินดา	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการและการบริหารธุรกิจ
๓.	อาจารย์กัลยาณี ยุทธการ	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการและการบริหารธุรกิจ
๓.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ระริน เครือวรพันธุ์	ประธานหลักสูตรบัญชีบัณฑิต
๔.	อาจารย์ฉมพร มีชนะ	อาจารย์ประจำหลักสูตรบัญชีบัณฑิต
๕.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จุติมา บุญมี	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการบริการ
๕.	นางสาวกาญจนา อุบล	นักวิชาการศึกษา ชำนาญการ
๖.	นางสาวกรวิษา ร่มรื่น	นักวิชาการศึกษา
๗.	นายพงษ์ศักดิ์ เพ็ชรเกิด	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ
๘.	นางสาวสุกานดา ฤทธิชัย	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
๙.	นางสาวแสงเดือน แก้วกลาง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป



ประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ :การจัดทำรายงานการประเมินตนเองให้เป็นไปตามเกณฑ์ AUN-OA ตามเป้าหมายที่กำหนดและการจัดเก็บข้อมูลรายการหลักฐานในแต่ละปีการศึกษา.....

กระบวนการดำเนินงาน :

หมวดที่ ๕ คุณภาพของบุคลากรสายวิชาการ (Academic Staff Quality)

ในการดำเนินการรวบรวมและปรับปรุงข้อมูลบุคลากรประจำปี หน่วยงานได้ใช้วิธีการสื่อสารแบบ ส่วนตัวกับบุคลากรแต่ละท่าน เพื่อขอรับข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลงานวิจัย ผลงานตีพิมพ์ และ ข้อมูลการศึกษาต่อ ตามแผนพัฒนาบุคลากรที่กำหนดไว้ โดยมีการอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ข้อมูลบางส่วนอาจยังอยู่ระหว่างดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด

ในการจัดทำรายงาน หน่วยงานได้นำเทคนิคการนำเสนอข้อมูลที่หลากหลายมาใช้ โดยยึดข้อมูล อ้างอิงจากประกาศและแนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก พร้อมอธิบายรายละเอียดในภาพรวม และจัดทำ ข้อมูลในรูปแบบตารางเพื่อให้เข้าใจง่ายและสะดวกต่อการตรวจสอบ เช่น ตารางแสดงรายชื่ออาจารย์ คุณวุฒิ การศึกษา และตำแหน่งทางวิชาการ ซึ่งช่วยให้การปรับปรุงข้อมูลในปีถัดไปสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ หน่วยงานได้จัดเก็บหลักฐานและข้อมูลทั้งหมดไว้ในรูปแบบ Shared Folder โดยแยก ตามองค์ประกอบของเกณฑ์การประเมิน เพื่อให้บุคลากรแต่ละท่านสามารถอัปเดต ปรับปรุง และบริหารจัดการ ข้อมูลของตนเองได้อย่างเป็นระบบ โปร่งใส และต่อเนื่อง อันเป็นแนวทางสำคัญในการส่งเสริมการ ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑. การวางแผนอัตรากำลังและการทดแทนบุคลากร

หลักสูตรมีการวางแผนอัตรากำลังบุคลากรสายวิชาการให้มีความเพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอน โดยพิจารณาจากจำนวนนักศึกษา อัตราร้อยของอาจารย์ต่อนักศึกษา (๑:๒๕) และภาระงานรวม (FTEs) ของ อาจารย์ในแต่ละภาคการศึกษา เพื่อให้มั่นใจว่าภาระงานไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนด และสามารถบริหารจัดการงาน ด้านการสอน งานวิจัย และงานบริการวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ หลักสูตรได้มีการวางแผนรองรับกรณีบุคลากรที่ใกล้เกษียณอายุ โดยจัดทำ ตารางแสดง ข้อมูลการเกษียณและแผนการทดแทนบุคลากร เพื่อใช้ในการบริหารกำลังคน เช่น การรับอาจารย์ใหม่เข้ามา เรียนรู้งานล่วงหน้า เพื่อเตรียมความพร้อมในการทดแทนตำแหน่งของผู้ที่จะเกษียณในอนาคต ตลอดจนการ วิเคราะห์ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของผู้เกษียณ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรใหม่ ให้สอดคล้องกับความต้องการของหลักสูตร



๒. การพัฒนาและความก้าวหน้าทางวิชาการ

หลักสูตรส่งเสริมให้บุคลากรวางแผนและดำเนินการขอตำแหน่งทางวิชาการตามช่วงเวลาที่เหมาะสม โดยมีการกำหนดแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) เพื่อให้แต่ละท่านสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย นอกจากนี้ยังมีการติดตามความก้าวหน้าในการทำวิจัยและการตีพิมพ์ผลงานทางวิชาการ โดยจัดทำ **ตารางแสดงปีที่มีการดำเนินงานวิจัยและปีที่มีการตีพิมพ์ผลงาน** เพื่อใช้ในการประเมินผลและวางแผนการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

๓. การบริหารจัดการภาระงานอาจารย์

หลักสูตรมีการตรวจสอบและคำนวณภาระงานของอาจารย์ในแต่ละภาคการศึกษาอย่างเป็นระบบ โดยพิจารณาทั้งภาระงานสอน งานวิจัย งานบริการวิชาการ และงานอื่น ๆ หากพบว่าภาระงานของอาจารย์รายใดเกินเกณฑ์ที่กำหนด จะมีการปรับสมดุลภาระงาน หรือกำหนดมาตรการสนับสนุนเพิ่มเติม เพื่อให้การบริหารงานบุคลากรเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

๔. การสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร

หลักสูตรให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจแก่บุคลากร เช่น การประชาสัมพันธ์ผลการประเมินการปฏิบัติงานของอาจารย์แต่ละท่าน โดยยกย่องผู้ที่ได้รับผลการประเมินในระดับดีเยี่ยม หรือดีเด่น รวมถึงแนวคิดในการมอบรางวัลเชิดชูเกียรติ เช่น “อาจารย์สอนดี” “อาจารย์ดีเด่น” หรือ “ศิษย์ในดวงใจ” ซึ่งอยู่ในข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน เพื่อพิจารณาดำเนินการในปีถัดไป

ในปีการศึกษาปัจจุบัน หลักสูตรบัญญัติมีอาจารย์ ๑ ท่านได้รับรางวัล **ผลงานตีพิมพ์ระดับนานาชาติ** และมีอาจารย์หลายท่านเข้าร่วมกิจกรรม **บริการวิชาการแก่สังคม** รวมถึงโครงการนวัตกรรมทางบัญชีที่มีการบูรณาการร่วมกับนักศึกษา โดยอาจารย์มีบทบาทเป็นที่ปรึกษาและผู้ให้คำแนะนำ

๕. แนวทางพัฒนาในอนาคต

หลักสูตรมีแผนดำเนินการเพิ่มเติมในปีการศึกษาถัดไป เพื่อพัฒนาคุณภาพของบุคลากรให้สอดคล้องกับเกณฑ์ AUN-QA โดยเน้นการดำเนินการในประเด็นต่อไปนี้

- การพัฒนาแผนทดแทนกำลังคนอย่างเป็นระบบ
- การจัดทำฐานข้อมูลอัปเดตอัตรากำลังและภาระงานอาจารย์แบบเรียลไทม์
- การพัฒนาระบบให้รางวัลและการยกย่องเชิดชูบุคลากรอย่างต่อเนื่อง



หมวดที่ ๖ : นักศึกษา (Student Quality and Support)

๑. การรับนักศึกษาใหม่

หลักสูตรดำเนินการรับนักศึกษาใหม่ตามระเบียบและขั้นตอนที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีการจัดทำเอกสารและตารางสรุปกระบวนการรับสมัคร เพื่อให้เห็นภาพรวมอย่างชัดเจน ครอบคลุมตั้งแต่การประกาศรับสมัคร การกำหนดคุณสมบัติผู้สมัคร การสอบคัดเลือก การประกาศผล และการรายงานตัวเป็นนักศึกษา ทั้งนี้ มีการระบุรายละเอียดด้านเกณฑ์การรับ เช่น **เกรดเฉลี่ยขั้นต่ำของผู้สมัคร กลุ่มเป้าหมาย ช่องทางการประชาสัมพันธ์ และ วิธีการติดต่อกับผู้สมัคร** เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้

๒. การจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา

หลักสูตรมีการจัดกิจกรรมสำหรับนักศึกษาครอบคลุมทุกชั้นปี โดยเฉพาะนักศึกษาชั้นปีที่ ๓ และปีที่ ๔ เพื่อให้สามารถรวบรวมข้อมูลและประเมินผลได้อย่างเป็นระบบในรอบปีเดียว กิจกรรมที่จัดขึ้นมีทั้งกิจกรรมในหลักสูตรและนอกหลักสูตร เช่น

- กิจกรรมพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ
- กิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม
- กิจกรรมบริการวิชาการและนวัตกรรมร่วมกับชุมชน
- กิจกรรมเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกงานและก่อนสำเร็จการศึกษา

การจัดกิจกรรมเหล่านี้มีการกำหนดแผนระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร และสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง

๓. การให้คำปรึกษาและทุนสนับสนุน

หลักสูตรมีระบบการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาดูแลอย่างใกล้ชิด ทั้งด้านการเรียน การใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย และการวางแผนอาชีพในอนาคต นอกจากนี้ ยังมีการประชาสัมพันธ์ทุนการศึกษาและทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย เพื่อช่วยเหลือนักศึกษาที่มีความประพฤติดีแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์

๔. การประเมินและติดตามผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

หลักสูตรมีการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาซึ่งได้ข้อมูลจากส่วนกลางของมหาวิทยาลัย เพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงคุณภาพการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง

สำหรับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มีการจัดระบบติดตามผลและประเมินสมรรถนะของนักศึกษาหลังการฝึกงาน รวมถึงจัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมก่อนออกฝึกงาน เพื่อให้นักศึกษามีความเข้าใจในมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานประกอบการอย่างถูกต้อง



นอกจากนี้ ยังมีการประเมินสมรรถนะหลังสำเร็จการศึกษา เช่น การสอบวัดสมรรถนะภาษาอังกฤษ และการประเมินความรู้ทางวิชาชีพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด โดยมีการกำหนดองค์ประกอบการประเมินไว้อย่างชัดเจน เช่น นักศึกษาหนึ่งคนต้องผ่านการประเมินครบ ๕ ด้าน ได้แก่

๑. สมรรถนะด้านวิชาชีพ
๒. สมรรถนะด้านภาษาและการสื่อสาร
๓. สมรรถนะด้านการคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหา
๔. สมรรถนะด้านคุณธรรม จริยธรรม และความเป็นผู้นำ
๕. สมรรถนะด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ก่อนการสอบประเมินสมรรถนะ มีการประชาสัมพันธ์และชี้แจงกระบวนการให้แก่ศึกษาอย่างชัดเจน เพื่อให้ นักศึกษา มีความเข้าใจในขั้นตอนและมาตรฐานการประเมินที่ใช้

ขั้นตอนการจัดเก็บรายการหลักฐาน

ข้อมูลที่น่ามาใช้ในการจัดทำรายงาน ได้มาจากการรวบรวมผ่านเว็บไซต์ของวิทยาลัย ซึ่งมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและโครงการต่าง ๆ บนหน้าเพจของวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังมีการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) โดยเฉพาะโปรแกรม ChatGPT เพื่อช่วยในการค้นหา วิเคราะห์ และจัดเรียงข้อมูลให้เป็นระบบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถนำมาใช้ประกอบการจัดทำรายงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หมวดที่ ๗: สาธารณูปโภคและระบบสนับสนุน

๑. สถานภาพการดำเนินงานสาธารณูปโภค

- หมวดที่ ๗ มีข้อประเมินทั้งหมด ๙ ข้อ
- ดำเนินการครบถ้วน ๔ ข้อ
- อีก ๕ ข้อยังต้องปรับปรุง ส่วนอีก ๔ ข้ออยู่ในระดับ ๓
- ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากข้อจำกัดด้านระเบียบและข้อปฏิบัติ เช่น การซ่อมหนีไฟในหอพักนักศึกษา และอาคารเรียน

๒. สิ่งสนับสนุนและบริการ

- หลักสูตรบัญชีบัณฑิตใช้ข้อมูลจากส่วนกลางเป็นหลักฐานประกอบการประเมิน
- ควรระบุสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอก เช่น หาดปากเมง ร้านอาหารซื้อ หรือบริการอื่น ๆ ที่สนับสนุนการเรียนการสอน



๓. การประเมินและการบริหารจัดการ

- การประเมินเชื่อมโยงกับการบริหารจัดการของวิทยาลัย เช่น การดูแลสวนสาธารณะ การบริหารจัดการสถานที่ และการสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐาน
- รวมถึงการดูแลบุคลากรเพื่อให้สอดคล้องกับภาพรวมสาธิตภูมิภาคและระบบสนับสนุน

๔. ระบบสนับสนุนตามนโยบายมหาวิทยาลัย

- ระบบสนับสนุนครอบคลุมระดับมหาวิทยาลัย วิทยาเขต วิทยาลัย และสาขาวิชา
- ตัวอย่างระบบทางกายภาพ: ห้องปฏิบัติการ ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องสมุด และระบบสารสนเทศสำหรับการเรียนการสอน
- ระบบสนับสนุนออนไลน์: LMS และ MOOC

๕. การประเมินความพึงพอใจและการปรับปรุง

- พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับดี
- หลังปรับใช้ระบบสนับสนุน มีการปรับปรุงต่อเนื่องทั้งด้านการเรียนการสอนและการบริหารสาธิตภูมิภาค

หลักฐานสำหรับการประเมินตนเองของวิทยาลัย ประกอบด้วย ๓ ส่วนหลัก ดังนี้

๑. หลักฐานจากส่วนกลาง

- ข้อมูลและหลักฐานส่วนใหญ่จัดเก็บโดยส่วนกลาง
- วิทยาลัยประสานงานกับวิทยาเขตเพื่อจัดเก็บและตรวจสอบข้อมูลให้ครบถ้วน

๒. หลักฐานจากวิทยาเขตและหลักสูตร

- ในกรณีที่วิทยาเขตไม่มีข้อมูลหรือหลักฐานบางส่วน หลักสูตรจะเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมเอง
- รวมถึงการติดตามและจัดเก็บข้อมูลจากแบบประเมินต่าง ๆ ที่จัดทำโดยฝ่ายบริหาร

๓. หลักฐานจากสื่อหรือข่าวประชาสัมพันธ์

- ข่าวสารหรือประกาศที่เผยแพร่ สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบในการเขียนบรรยาย
- ใช้เพื่อสนับสนุนการจัดทำรายงานการประเมินตนเองประจำปีการศึกษา

การจัดเก็บและใช้หลักฐานในลักษณะนี้ ช่วยให้รายงานการประเมินตนเองมีความครบถ้วน ถูกต้อง และสะท้อนการดำเนินงานของวิทยาลัย วิทยาเขต และหลักสูตรอย่างชัดเจน



ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข :

หัวข้อ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
การจัดเก็บข้อมูลในส่วนกลาง	ข้อมูลรายการหลักฐานบางส่วนใน ส่วนกลางมีไม่ครบถ้วน	ข้อมูลบางส่วนอาจไม่ครบถ้วน ทางหลักสูตรดำเนินการจัดหา ข้อมูลเอง เช่น ภาพถ่ายจากระบบ พิสูจน์
		การติดตามและจัดเก็บข้อมูลจาก แบบประเมินที่จัดทำโดยฝ่าย บริหาร

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ : สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้สำหรับการเขียนรายงานการประเมินตนเองในปี การศึกษาต่อไป เพื่อให้ผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และมีแนวทางในการจัดทำเอกสาร รายการหลักฐานในระบบให้มีความชัดเจนมากขึ้น.....

(.....)

ผู้บันทึก

...๑๔... / ...ตุลาคม ... / ๒๕๖๘..



วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
เลขรับ 4175
วันที่ 25/12/2568
เวลา 15.44 น.

งานวิชาการและวิจัย
เลขที่รับ 1233
วันที่รับ 25 ธันวาคม 2568
เวลา 14.30 น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิชาการและวิจัย หน่วยฝึกงานและสหกิจศึกษา โทรศัพท์ ๐ ๗๕๒๐ ๔๐๖๐

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban.๑๔@rmutsv.ac.th

ที่ อว.๐๖๕๕.๑๔/ วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอส่งแบบบันทึกองค์ความรู้ (KNOWLEDGE CONCLUDE) กิจกรรมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (KM) หัวข้อ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการนิเทศ CWIE อย่างมีคุณภาพ

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ตามที่ หน่วยฝึกงานและสหกิจศึกษา งานวิชาการและวิจัย วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ดำเนินการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (KM) หัวข้อ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการนิเทศ CWIE อย่างมีคุณภาพ ในวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๘ วัตถุประสงค์เพื่อให้คณาจารย์ผ่านการอบรมหลักสูตรคณาจารย์นิเทศ CWIE ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ส่งเสริมการทักษะการนิเทศของคณาจารย์ให้มีความเหมาะสมกับบริบทของนักศึกษาและแหล่งฝึกงาน นั้น

ในการนี้ หน่วยฝึกงานและสหกิจศึกษา จึงขอส่งแบบบันทึกองค์ความรู้ (KNOWLEDGE CONCLUDE) กิจกรรมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (KM) หัวข้อ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการนิเทศ CWIE อย่างมีคุณภาพ รายละเอียดดังเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวกัญญา อุบล)

หัวหน้าหน่วยฝึกงานและสหกิจศึกษา

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว เพื่อโปรดพิจารณา

อภิธรรม
(ผศ.ศุภพิชญาน์ บุญเกื้อ)

รองผอ.ฝ่ายวิชาการและวิจัย

25/12/68

เรียน ผอ.วิทยาลัย

เพื่อโปรดพิจารณา

- น.ส.กัญญา อุบล หัวหน้าหน่วยฝึกงานและสหกิจศึกษา ขอส่งแบบ

บันทึกองค์ความรู้ (KNOWLEDGE CONCLUDE) กิจกรรมแลกเปลี่ยน

องค์ความรู้ (KM) หัวข้อแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการนิเทศ CWIE อย่างมีคุณภาพ

รวิวรรณ
25/12/2568

อ.อภิธรรม + อ.จิววิมล
น.ส.กัญญา
26 ธ.ค. 68



แบบบันทึกองค์ความรู้ (KNOWLEDGE RECORD)

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ประจำปีการศึกษา 2568 (วันที่ 24 ธันวาคม 2568.)

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

เป้าหมาย : เปิดเวทีให้ อาจารย์ผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรคณาจารย์นิเทศ CWIE ได้ร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ แนวปฏิบัติที่ดี ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการนิเทศ CWIE ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนสร้างความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติหน้าที่นิเทศ ให้สอดคล้องกับบริบทของหลักสูตร สถานประกอบการ และการเปลี่ยนแปลงของโลกการทำงานในปัจจุบัน

ขอบเขต : ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย

อาจารย์นิเทศ CWIE อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงาน CWIE

ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

บทบาทและหน้าที่ของอาจารย์นิเทศ CWIE

กระบวนการนิเทศ การติดตาม และการให้คำปรึกษานักศึกษา

เครื่องมือ วิธีการ และเกณฑ์การประเมินผลนักศึกษา CWIE

การจัดการปัญหา อุปสรรค และกรณีศึกษาในการนิเทศ CWIE

ขอบเขตด้านรูปแบบกิจกรรม

เป็นการจัดกิจกรรมในรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- ผู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้:**
1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ระริน เครือวรพันธุ์
 2. ดร.ฉมพร มีชนะ
 3. ดร.สุญาพร ส้อตระกูล
 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชนาถ ทับครุฑ
 5. อาจารย์จันทิวรรณ สมานธิ
 6. อาจารย์อมรรัตน์ สุทธิธรรมานนท์

หน่วยงาน: วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

ผู้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ :

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	หน่วยงาน
1.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภพิชญณ์ บุญเกื้อ	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัย
2.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาพร เจริญสุข	สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล
3.	อาจารย์พิชญุดา เจือกโvain	สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนานาชาติ
4.	อาจารย์กิตติมา เหมจินดา	สาขาวิชาการจัดการและการพัฒนาธุรกิจ
5.	อาจารย์กัลยาณี ยุทธการ	สาขาวิชาการจัดการและการพัฒนาธุรกิจ
6.	อาจารย์หทัยปกรณ์ ปานมา	สาขาวิชาการจัดการและการพัฒนาธุรกิจ
7.	อาจารย์วันวิสา พลอย อินสว่าง	สาขาวิชาการท่องเที่ยวและบริการ
8.	อาจารย์สุธิรา ปานแก้ว	สาขาวิชาการท่องเที่ยวและบริการ
9.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์กรรณิกา บัวทองเรือง	หลักสูตรบัญชีบัณฑิต
10.	นางสาวกรวิษา รมรัตน์	งานวิชาการและวิจัย
11.	นางสาวกาญจนา อุบล	งานวิชาการและวิจัย
12.	นางสาวแสงเดือน แก้วกลาง	งานวิชาการและวิจัย
13.	นางสาวปิยะนุช นาพอ	งานพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์
14.	นางสาวปิรดา มณีนิทย์	งานพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์
15.	นางสาวแก่นจันทร์ ชุมดี	งานบริหารและวางแผน
16.	นายพงษ์ศักดิ์ เพ็ชรเกิด	งานบริหารและวางแผน
17.	นางรวีวรรณ คงแก้ว	งานบริหารและวางแผน
18.	ว่าที่ร้อยตรีหญิงเสาวลักษณ์ สังข์ขาว	งานบริหารและวางแผน

ประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้: 1. บทบาทและหน้าที่ในการนิเทศ CWIE

2. รูปแบบการนิเทศ CWIE ที่ใช้เป็นอย่างไ (ออนไลน์/ออนไซต์/ผสมผสาน)

3. บทบาทของสถานประกอบการกับนักศึกษา CWIE

4. เกณฑ์การประเมินระหว่าง สหกิจศึกษา กับ CWIE ต่างกันหรือไม่

บทบาทและหน้าที่ในการนิเทศ CWIE

1. บทบาทและหน้าที่ของอาจารย์นิเทศ CWIE

- 1.1 วางแผนการนิเทศให้สอดคล้องกับหลักสูตร
- 1.2 ให้คำปรึกษา แนะนำ และติดตามความก้าวหน้าของนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง
- 1.3 ประสานงานกับสถานประกอบการ/พี่เลี้ยง
- 1.4 ประเมินผลการปฏิบัติงานและพัฒนาการของนักศึกษา ตามเกณฑ์ CWIE
- 1.5 ส่งเสริมการสะท้อนคิด (Reflection) และการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง
- 1.6 รายงานผลการนิเทศและเสนอแนวทางปรับปรุงพัฒนาการจัด CWIE

2. บทบาทและหน้าที่ของสถานประกอบการ/พี่เลี้ยง

- 2.1 จัดสภาพแวดล้อมและมอบหมายงานที่สอดคล้องกับสาขาวิชา
- 2.2 ให้คำแนะนำ ดูแล และติดตามการปฏิบัติงานของนักศึกษา
- 2.3 ประเมินสมรรถนะ ทักษะวิชาชีพ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์
- 2.4 ให้ข้อมูลสะท้อนกลับ (Feedback) แก่อาจารย์นิเทศและสถาบัน
- 2.5 สนับสนุนการเรียนรู้เชิงปฏิบัติและจริยธรรมวิชาชีพ
- 2.6 สะท้อนผลการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

3. ประสบการณ์ (Experiences)

- 3.1 ประสบการณ์นิเทศนักศึกษาในสถานการณ์จริง (On-site / Online / Hybrid)
- 3.2 กรณีศึกษา (Case Study) ความสำเร็จและอุปสรรคของ CWIE
- 3.3 การจัดการปัญหานักศึกษา เช่น การปรับตัว วินัย การสื่อสารในที่ทำงาน
- 3.4 การทำงานร่วมกับสถานประกอบการที่มีบริบทต่างกัน
- 3.5 ประสบการณ์พัฒนานักศึกษาจาก “ผู้ปฏิบัติงาน” สู่ “ผู้เรียนรู้เชิงสะท้อนคิด”

4. รูปแบบการนิเทศ CWIE

1. การนิเทศแบบพบพื้นที่จริง (On-site Supervision) เป็นลักษณะอาจารย์นิเทศลงพื้นที่ สถานประกอบการพบปะนักศึกษาและพี่เลี้ยงโดยตรง เพื่อให้เห็นการทำงานจริงและบริบทการทำงาน สร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นระหว่างทุกฝ่าย

2. การนิเทศแบบออนไลน์ (Online Supervision) ใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ ซึ่งเป็นการประหยัดเวลาและงบประมาณ ติดตามได้ต่อเนื่องและยืดหยุ่น สถานประกอบการอยู่ต่างพื้นที่

3. การนิเทศแบบผสมผสาน (Hybrid Supervision) ลักษณะ ผสมผสาน On-site และ Online กำหนดช่วงเวลานิเทศที่เหมาะสม

4. การนิเทศแบบมีส่วนร่วม (Participatory Supervision) ลักษณะอาจารย์นิเทศ-พี่เลี้ยง-นักศึกษา ร่วมกันติดตามและประเมิน แลกเปลี่ยนข้อมูลและข้อเสนอแนะร่วมกัน

5. เกณฑ์การประเมินระหว่าง สหกิจศึกษา กับ CWIE

เกณฑ์การประเมินสหกิจศึกษา	รายละเอียด
1. การปฏิบัติงานในสถานประกอบการ	ความรับผิดชอบ วินัย การตรงต่อเวลา คุณภาพและประสิทธิภาพของงานที่ได้รับมอบหมาย
2. สมรรถนะวิชาชีพ	พี่เลี้ยงเป็นผู้ประเมินหลัก ใช้แบบประเมินมาตรฐานสหกิจศึกษา
3. การประเมินจากสถานประกอบการ	พี่เลี้ยงเป็นผู้ประเมินหลัก ใช้แบบประเมินมาตรฐานสหกิจศึกษา
4. รายงานสหกิจศึกษา / โครงการงาน	ความถูกต้องครบถ้วนตามรูปแบบ การเชื่อมโยงทฤษฎีกับการปฏิบัติ
5. การนิเทศของอาจารย์	การติดตามและให้ข้อเสนอแนะ การประเมินผลปลายภาค

เกณฑ์การประเมิน CWIE	รายละเอียด
1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes)	สมรรถนะวิชาชีพ ทักษะอ่อน (Soft Skills) และคุณลักษณะอันพึงประสงค์
2. การบูรณาการเรียน-ทำงาน	ความสามารถในการเชื่อมโยงความรู้กับการทำงานจริง การประยุกต์ใช้ทฤษฎีในบริบทจริง
3. หลักฐานการเรียนรู้ (Evidence-based Assessment)	ชิ้นงาน / ผลงานจริง e-Portfolio / Logbook / Reflection
4. การประเมินหลายฝ่าย (Multiple Assessors)	อาจารย์นิเทศ สถานประกอบการ การประเมินตนเองของนักศึกษา
5. กระบวนการเรียนรู้และการพัฒนา	การสะท้อนคิด (Reflective Learning) พัฒนาการของผู้เรียนระหว่างกระบวนการ

สรุปความแตกต่างเชิงเกณฑ์ (เปรียบเทียบชัดเจน)

ด้านการประเมิน	สหกิจศึกษา	CWIE
ผู้ประเมินหลัก	สถานประกอบการ + อาจารย์	หลายฝ่าย (360 องศา)
สิ่งที่เน้น	การทำงานได้จริง	สมรรถนะและการเรียนรู้
เครื่องมือ	แบบประเมิน + รายงาน	Portfolio, Reflection, ชิ้นงาน
ช่วงประเมิน	ปลายภาคเป็นหลัก	ระหว่างเรียนและต่อเนื่อง
ความยืดหยุ่น	ต่ำกว่า	สูงกว่า

แนวปฏิบัติที่ดี : บทบาทและหน้าที่ในการนิเทศ CWIE

ทักษะวิชาชีพด้านการนิเทศ

1. การวางแผนและออกแบบการนิเทศเชิงผลลัพธ์ (Outcome-based CWIE)
2. การประเมินสมรรถนะสถานประกอบการ

ทักษะการสื่อสารและการประสานงาน

1. การสื่อสารเชิงสร้างความร่วมมือกับสถานประกอบการ
2. การจัดการความคาดหวังของนักศึกษา-พี่เลี้ยง-อาจารย์
3. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเป็นระบบ

ทักษะดิจิทัล

1. การใช้แพลตฟอร์มติดตาม CWIE / e-Portfolio
2. การเก็บข้อมูลและใช้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงการนิเทศ

แนวปฏิบัติที่ดี : รูปแบบการนิเทศ CWIE

นิเทศแบบผสมผสาน (Hybrid Supervision)

1. กำหนดช่วงนิเทศ On-site อย่างน้อย 1 ครั้ง ควบคู่กับ Online ต่อเนื่อง
2. ใช้ Online เพื่อติดตามความก้าวหน้าและแก้ปัญหาเชิงรุก
3. กำหนดสมรรถนะเป้าหมายก่อนเริ่ม CWIE
4. อาจารย์นิเทศให้ข้อเสนอแนะจาก Reflection อย่างต่อเนื่อง
5. ประชุมร่วม อาจารย์-พี่เลี้ยง-นักศึกษา
6. แลกเปลี่ยนข้อมูลและประเมินร่วมกัน
7. ยืดหยุ่น – ร่วมมือ – เน้นสมรรถนะ – ใช้ข้อมูลจริง – พัฒนาอย่างต่อเนื่อง คือหัวใจของรูปแบบการนิเทศ CWIE ที่มีคุณภาพ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ :

1. กำหนดเป้าหมายและกรอบการนิเทศที่ชัดเจน ให้เชื่อมโยงการนิเทศกับผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตร กำหนดบทบาท หน้าที่ และความคาดหวังของอาจารย์นิเทศ-สถานประกอบการ-นักศึกษาใช้เกณฑ์การนิเทศที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบ CWIE
2. ออกแบบการนิเทศบนฐานสมรรถนะ (Competency-based Supervision) เน้นการพัฒนาทักษะวิชาชีพ ทักษะอ่อน และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ประเมินจากการปฏิบัติงานจริง (Authentic Assessment) และใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ เช่น ชิ้นงาน รายงาน Reflection และ e-Portfolio
3. ปรับบทบาทอาจารย์นิเทศและพี่เลี้ยง ใช้การตั้งคำถามเชิงสะท้อนคิด สนับสนุนให้นักศึกษาเรียนรู้จากปัญหาและประสบการณ์จริง
4. สร้างความร่วมมือกับสถานประกอบการอย่างเป็นระบบ สื่อสารเป้าหมายการเรียนรู้ CWIE ให้สถานประกอบการเข้าใจ ทำงานร่วมกับพี่เลี้ยงในการติดตามและประเมินนักศึกษา และเปิดรับข้อเสนอแนะจากสถานประกอบการเพื่อนำมาพัฒนาการนิเทศ
5. ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีสนับสนุนการนิเทศ ระบบติดตามการนิเทศ CWIE / แบบรายงานออนไลน์ e-Portfolio และสมุดบันทึกการเรียนรู้ (Reflection Log) ฐานข้อมูลสำหรับติดตามพัฒนาการนักศึกษาแบบต่อเนื่อง
6. จัดการปัญหาเชิงรุกและยืดหยุ่นตามบริบทจริง ติดตามนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ไม่รอให้เกิดปัญหา ปรับวิธีนิเทศให้เหมาะกับบริบทสถานประกอบการและตัวนักศึกษา ใช้ข้อมูลจริงประกอบการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา
7. ประเมินผลและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) สรุปผลการนิเทศและถอดบทเรียนทุกภาคการศึกษา นำผลสะท้อนจากนักศึกษาและสถานประกอบการมาปรับปรุงแนวทาง พัฒนาศักยภาพอาจารย์นิเทศและเครือข่าย CWIE อย่างต่อเนื่อง

ผลลัพธ์ที่คาดหวังจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แนวทางนิเทศ CWIE ที่สอดคล้องกันทั้งระบบ อาจารย์นิเทศมีทักษะและความมั่นใจมากขึ้น นักศึกษาได้รับการดูแลและพัฒนาอย่างมีคุณภาพ เกิดเครือข่ายการเรียนรู้ CWIE อย่างยั่งยืน



(นางสาวกาญจนา อุบล)

ผู้บันทึกการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ CoP

24 / ธันวาคม / 2568

ภาพภาพบรรยากาศกิจกรรมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (KM)

“แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการนิเทศ CWIE อย่างมีคุณภาพ”

ในวันที่ 24 ธันวาคม 2568

ณ ห้องประชุมห้วยทะเล สำนักงานผู้อำนวยการวิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว







แบบบันทึกองค์ความรู้ (KNOWLEDGE RECORD)
วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
ประจำปีการศึกษา 2568

เป้าหมาย : เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และจิตสำนึกด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ให้แก่บุคลากรขององค์กร เพื่อให้สามารถป้องกันและรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สที่มีคุณภาพและความน่าเชื่อถือมาใช้ทดแทนซอฟต์แวร์เชิงพาณิชย์ อันจะนำไปสู่การลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มความมั่นคงทางเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร

ขอบเขต :

1. จัดทำกิจกรรมให้ความรู้และอบรมบุคลากรเกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์และแนวทางป้องกันที่เหมาะสม
2. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์หรือคู่มือแนวทางการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างปลอดภัยภายในองค์กร
3. สำรวจและคัดเลือกซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สที่มีคุณภาพและความปลอดภัย เพื่อนำมาทดลองใช้ทดแทนซอฟต์แวร์เชิงพาณิชย์
4. ดำเนินการทดสอบ ประเมินผลการใช้งาน และจัดทำรายงานเสนอแนวทางการนำซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สมาใช้ในระยะยาว
5. ติดตามและประเมินผลหลังสิ้นสุดโครงการ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการดำเนินงานด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

ผู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ : บุคลากรวิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว และบุคลากรภายในหน่วยงานวิทยาเขตตรัง และผู้ที่สนใจ

หน่วยงาน : วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ :

1. Smart Software Safe Organization องค์กรปลอดภัย ใช้ซอฟต์แวร์ถูกลิขสิทธิ์

แนวคิดที่มุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้ตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ซอฟต์แวร์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านกฎหมายและภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่อาจเกิดกับองค์กร

ความสำคัญของการใช้ซอฟต์แวร์ถูกลิขสิทธิ์

- ลดความเสี่ยงเรื่องความปลอดภัยไซเบอร์ ซอฟต์แวร์ผิดกฎหมายมักแฝงมัลแวร์หรือช่องโหว่
- สร้างความมั่นใจในการสนับสนุน การอัปเดต และการรับประกันคุณภาพจากผู้ผลิต
- ปฏิบัติตามกฎหมายลิขสิทธิ์ ป้องกันความเสียหายทางกฎหมายและชื่อเสียงองค์กร

2. Microsoft Defender ถือเป็นโซลูชันด้านความปลอดภัยที่สำคัญสำหรับองค์กร โดยให้การป้องกันภัยคุกคามแบบครบวงจรทั้งจากมัลแวร์ แรนซัมแวร์ ฟิชชิ่ง และภัยไซเบอร์รูปแบบใหม่ ๆ ด้วยเทคโนโลยี AI และฐานข้อมูลบนคลาวด์ที่อัปเดตตลอดเวลา

ความสำคัญของ Microsoft Defender

- ป้องกันและตรวจจับไวรัส มัลแวร์ แรนซัมแวร์ และฟิชชิ่งแบบเรียลไทม์ ลดความเสี่ยงต่อข้อมูลสำคัญและระบบปฏิบัติการ
- ใช้ AI วิเคราะห์ภัยคุกคามและเรียนรู้พฤติกรรม ล้ำหน้ากว่าการป้องกันแบบดั้งเดิมและตอบสนองต่อภัยใหม่ ๆ ได้รวดเร็ว
- มีระบบไฟร์วอลล์และพีเจอร์เพื่อความปลอดภัยเครือข่าย ช่วยป้องกันการเข้าถึงที่ไม่ได้รับอนุญาต
- ผสานการทำงานกับ Microsoft 365 และบริการคลาวด์ เชื่อมต่อการป้องกันจากอีเมล ไฟล์ แชร์ข้อมูล ได้อย่างต่อเนื่อง
- ฟรีและติดตั้งพร้อม Windows ลดต้นทุนสำหรับองค์กร

กระบวนการดำเนินงาน :

1. Smart Software Safe Organization องค์กรปลอดภัย ใช้ซอฟต์แวร์ถูกลิขสิทธิ์
 - ของบประมาณจัดซื้อซอฟต์แวร์จากตัวแทนหรือผู้จำหน่ายที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น และเก็บเอกสารสิทธิ์การใช้งานไว้เป็นหลักฐาน
 - ตรวจสอบและสำรวจซอฟต์แวร์ที่ใช้งานในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าไม่มีซอฟต์แวร์ผิดกฎหมายถูกติดตั้งใช้งาน
 - อบรมให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับความสำคัญและความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้ซอฟต์แวร์ละเมิดลิขสิทธิ์
 - จัดทำนโยบายภายในองค์กรเกี่ยวกับการใช้ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ และกำหนดข้อกำหนดการติดตั้งเพื่อควบคุมความถูกต้อง
 - สนับสนุนการใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สที่มีคุณภาพ เพื่อเป็นทางเลือกที่ถูกต้องตามกฎหมายและปลอดภัยสำหรับองค์กร
 - หากพบว่ามีการใช้งานซอฟต์แวร์ที่ไม่ถูกลิขสิทธิ์ ควรแก้ไขโดยทันที เช่น ถอดถอนซอฟต์แวร์ดังกล่าว หรือจัดหาซอฟต์แวร์ที่ถูกต้องมาใช้แทน

2. Microsoft Defender

- เปิดใช้งาน Real-Time Protection และ Cloud-Delivered Protection เพื่อให้ระบบสามารถตรวจจับภัยคุกคามล่าสุดได้อย่างต่อเนื่อง

- ตั้งค่า Microsoft Defender Firewall สำหรับเครือข่ายทุกประเภท รวมถึงกำหนดกฎไฟร์วอลล์ให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของแอปพลิเคชันและงาน

- เปิดใช้งาน Controlled Folder Access เพื่อป้องกันแรนซัมแวร์ไม่ให้เปลี่ยนแปลงไฟล์สำคัญ
- กำหนดรอบการสแกนระบบอย่างสม่ำเสมอ ทั้งแบบ Quick Scan และ Full System Scan
- อัปเดต Windows และ Microsoft Defender อยู่เสมอ เพื่อให้ฐานข้อมูลภัยคุกคามใหม่ล่าสุด
- ใช้งานพีเจอร์ SmartScreen ป้องกันลิงก์อันตรายและการดาวน์โหลดไฟล์ที่มีความเสี่ยง
- เผยแพร่แนวทางให้บุคลากรรับรู้วิธีการตอบสนองและรายงานภัยคุกคามเมื่อพบการแจ้งเตือนหรือพฤติกรรมผิดปกติ.

-

วิธีตั้งค่า Microsoft Defender ให้สอดคล้องนโยบายองค์กร การตั้งค่า Microsoft Defender ให้สอดคล้องกับนโยบายองค์กรควรครอบคลุมด้านความปลอดภัย การควบคุมสิทธิ์ การกำหนดกฎเกณฑ์การเข้าถึงระบบ และการจัดการการแจ้งเตือน โดยองค์กรสามารถกำหนดค่าผ่านกลุ่มนโยบาย (Group Policy), Intune, หรือ Microsoft Defender Portal เพื่อให้ตรงตามมาตรฐานของแต่ละองค์กร

ขั้นตอนและแนวทางหลักในการตั้งค่า

- สร้างและปรับแต่ง Policy สำหรับอุปกรณ์ ชุด Policy จะรวมถึงการกำหนดค่าการป้องกันไวรัส, Firewall, การลดพื้นผิวการโจมตี (ASR - Attack Surface Reduction) และการตั้งค่าการแจ้งเตือน.

- เปิดใช้งาน Real-Time Protection บังคับให้อุปกรณ์ทุกเครื่องเปิดการป้องกันแบบเรียลไทม์อย่างต่อเนื่อง.

- กำหนด ASR Rules เช่นบล็อก Credential Stealing และควบคุมการใช้งานแอปพลิเคชันที่เสี่ยง เพื่อป้องกันภัยจากมัลแวร์และ Ransomware.

- เปิดใช้งาน Controlled Folder Access เพื่อป้องกันการเข้าถึงหรือแก้ไขไฟล์สำคัญโดยไม่ได้รับอนุญาต.

- ตั้งค่า Firewall ตาม Policy องค์กร เช่น กำหนดให้บล็อกการเชื่อมต่อจากเครือข่ายไม่ปลอดภัย หรืออนุญาตเฉพาะทรัพยากรภายใน.

- บังคับการ Update ฐานข้อมูลไวรัสและ Windows Defender ให้เป็นเวอร์ชันล่าสุดอยู่เสมอเพื่อป้องกันภัยใหม่ ๆ

- กำหนดสิทธิ์และบทบาทในการเข้าถึงและปรับแต่ง Policy ของ Defender ให้จำกัดเฉพาะผู้ดูแลระบบหรือฝ่าย IT Security โดยใช้คุณสมบัติ Role-based Access Control ใน Intune หรือ Defender Portal.

- ตรวจสอบและจัดการแจ้งเตือนจาก Defender โดยกำหนดประเภทและวิธีการรับการแจ้งเตือนให้เหมาะสมกับระดับความรุนแรงและหน้าที่แต่ละฝ่ายในองค์กร.

- การกำหนด Policy ต่าง ๆ สามารถใช้ Template หรือค่า Default ที่ Microsoft แนะนำก่อนนำไปปรับให้ตรงกับความต้องการองค์กร.

- ควรทดสอบการตั้งค่านโยบายบนอุปกรณ์ตัวอย่างก่อน Deploy ไปยังทุกเครื่องในองค์กร ด้วยวิธีดังกล่าว องค์กรจะได้ระบบป้องกันที่มีประสิทธิภาพสูงสุดและยังคงความสอดคล้องกับมาตรฐานหรือข้อกำหนดภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ

- การจัดการข้อยกเว้นและการอนุญาตแอปใน Defender การจัดการข้อยกเว้น (Exclusion) และการอนุญาตแอปใน Microsoft Defender เป็นแนวทางสำคัญในการลดผลกระทบกับการทำงานของแอปพลิเคชันที่จำเป็น และช่วยป้องกันผลบวกปลอม หรือ False Positive

วิธีจัดการข้อยกเว้นใน Microsoft Defender

- เข้าสู่ Windows Security → Virus & threat protection → Manage settings → Add or remove exclusions

- เพิ่มข้อยกเว้นได้หลายแบบ ได้แก่

- แฟ้ม (File) : ระบุไฟล์ที่ต้องการยกเว้น

- โฟลเดอร์ (Folder) : ระบุโฟลเดอร์ (และไฟล์ในโฟลเดอร์นั้น) ที่ต้องการยกเว้น

- ชนิดไฟล์ (File Type) : ระบุชนิดไฟล์ที่ต้องการยกเว้น เช่น .exe, .docx

- กระบวนการ (Process) : ระบุ Process เช่นโปรแกรมหรือบริการ เพื่อไม่ให้ถูกสแกนแบบเรียลไทม์

- ข้อยกเว้นดังกล่าวจะใช้เฉพาะกับการสแกนแบบเรียลไทม์และตามกำหนดการของ Defender เท่านั้น
แนวทางปฏิบัติที่แนะนำ

- ลดข้อยกเว้นให้น้อยที่สุด ใช้เฉพาะกรณีที่เป็นจริง ๆ และต้องแน่ใจว่าไฟล์/โปรแกรมปลอดภัย เพื่อไม่เปิดช่องโหว่ให้มัลแวร์หรือภัยคุกคาม

- ทบทวนข้อยกเว้นเป็นประจำ ตรวจสอบเหตุผลการเพิ่มข้อยกเว้น และลบรายการที่ไม่จำเป็น เพื่อลดความเสี่ยงด้านความปลอดภัย.

- บันทึกและรู้ที่มาของการเพิ่มข้อยกเว้น เก็บหลักฐานหรือบันทึกการตัดสินใจ เพิ่มกระบวนการตรวจสอบโดยฝ่าย IT Security

- ใช้ Group Policy, Intune หรือ Microsoft Endpoint Manager สำหรับองค์กร เพื่อสร้างข้อยกเว้นในหลายเครื่องพร้อมกันและติดตามการเปลี่ยนแปลงได้

ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข :

หัวข้อ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
ความปลอดภัยไซเบอร์	<ul style="list-style-type: none">- ขาดความตระหนักในพนักงาน- ระบบและข้อมูลสำคัญถูกโจมตีหรือรั่วไหล- สำรองข้อมูลไม่ต่อเนื่อง- ผู้บริหารไม่สนับสนุนงบประมาณ	<ul style="list-style-type: none">- อบรมพนักงานด้านไซเบอร์- ทำแผน Incident Response และสำรองข้อมูลสม่ำเสมอ- กำหนดนโยบายและมาตรการ

		ชัดเจน - ใช้ Zero Trust Model
โอเพนซอร์ส	- ขาดการสนับสนุนจากองค์กร/ชุมชน - บุคลากรไม่ชำนาญ - ความเสี่ยงโค้ดไม่ปลอดภัยหรือขาดการบำรุงรักษา - ขาดเอกสารคู่มือและผู้ดูแล	- เลือกโอเพนซอร์สที่มีชุมชนแข็งแกร่งและตรวจสอบคุณภาพได้ - ฝึกอบรมและสร้างทีมผู้ดูแล - สนับสนุนเวิร์กช็อป/ประชาสัมพันธ์ในองค์กร - มีนโยบายและแหล่งข้อมูลที่ตรวจสอบได้
Microsoft Defender	- Software security conflict เช่นมีโปรแกรมป้องกันไวรัสอื่น - ข้อจำกัดการตั้งค่าโดยการจัดการขององค์กร - ไม่เข้าใจฟีเจอร์หรือปรับแต่งไม่เหมาะสม	- กำหนดค่า Defender ผ่าน Group Policy หรือ Intune ให้ตรงตามนโยบายองค์กร - ใช้งานฟีเจอร์เช่น Real-Time Protection, ASR, Controlled Folder Access - ถอนโปรแกรมที่ขัดแย้ง/อัปเดตระบบให้ล่าสุด - เผยแพร่คู่มือและอบรมการใช้เครื่องมือป้องกัน

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ :

1. บุคลากรขององค์กรมีความเกี่ยวข้องกับการใช้ซอฟต์แวร์ที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือซอฟต์แวร์ที่ละเมิดลิขสิทธิ์
2. บุคลากรขององค์กรมีความตระหนักรู้และเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและแนวทางการใช้งานซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สเพิ่มมากขึ้น
3. บุคลากรขององค์กรให้ความสำคัญต่อการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการปฏิบัติตามมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศภายในองค์กร



(นายนิวัฒน์ นุ่นชูผล)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

ผู้บันทึก

30 / ตุลาคม / 2568