คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดทำโครงการจิตอาสาของนักศึกษา
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

นางสาวรอกีเย๊าะ ดาแม
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดทำโครงการจิตอาสาของนักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

นางสาวรอกีเย๊าะ ดาแม
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

สำนักงานอธิการบดี กองพัฒนานักศึกษา
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

บทที่ 1
บทนำ

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ในฐานะสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้รับการสถาปนาขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ พุทธศักราช 2548 โดยมีพันธกิจหลักในการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์, 2548) ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยได้มุ่งมั่นในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ ควบคู่กับการปลูกฝังจิตสำนึกสาธารณะ ความรับผิดชอบต่อสังคม และการเป็นพลเมืองที่มีคุณค่าของประเทศ ตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พุทธศักราช 2565 ซึ่งกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ครอบคลุม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านจริยธรรม และด้านลักษณะบุคคล (ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา, 2565) โดยส่งเสริมให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมผ่านกิจกรรมจิตอาสา ซึ่งเป็นกระบวนการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริงอันนำไปสู่การพัฒนาตนเอง ชุมชน และสังคมยั่งยืน สอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้จากประสบการณ์ของ Kolb (1984) ที่อธิบายว่ากระบวนการเรียนรู้ของมนุษย์เกิดจากการบูรณาการประสบการณ์ตรงการสะท้อนคิด การสร้างมโนทัศน์ และการทดลองปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

เพื่อให้การดำเนินงานจิตอาสาของนักศึกษาเป็นไปอย่างมีระบบ มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย กองพัฒนานักศึกษา งานกิจกรรมนักศึกษา จึงจัดทำ **“คู่มือการปฏิบัติงานการจัดทำโครงการจิตอาสาของนักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์”** ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านกิจกรรมจิตอาสาของนักศึกษาให้เป็นไปอย่างมีระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผน การดำเนินกิจกรรม การติดตามประเมินผล และการสรุปรายงานผลการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

การดำเนินงานกิจกรรมจิตอาสาเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสาธารณะ และมีความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งสอดคล้องกับภารกิจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ที่มุ่งส่งเสริมและพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์ทั้งด้านวิชาการและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ อีกทั้งยังตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ โดยเฉพาะเป้าหมายที่ 4 การศึกษาที่มีคุณภาพ เป้าหมายที่ 11 เมืองและชุมชนที่ยั่งยืน เป้าหมายที่ 16 สังคมสงบ

สุข ยุติธรรม และไม่แบ่งแยก และเป้าหมายที่ 17 ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (United Nations, 2015) ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาคุณภาพชีวิตในพื้นที่ชายแดนภาคใต้

ดังนั้น คู่มือฉบับนี้จึงเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน คณะกรรมการโครงการ และนักศึกษาที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินโครงการจิตอาสาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ และสามารถนำผลการดำเนินงานไปพัฒนากิจกรรมในอนาคตได้อย่างต่อเนื่อง ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อนักศึกษา ชุมชน และสังคม สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย **"สร้างคนดี มีความรู้ สู้งาน เพื่อพัฒนาสังคมชายแดนใต้"**

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

(เดิมใช้ชื่อหัวข้อว่า *"ความจำเป็นและเหตุผลความจำเป็น" ปรับเป็น "ความเป็นมาและความสำคัญ" เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำคำและสอดคล้องกับมาตรฐานการเขียนคู่มือปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษา)*

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีบทบาทสำคัญในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพทั้งด้านวิชาการและคุณธรรม ตามที่ปรากฏในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ระยะ 5 ปี (พุทธศักราช 2566-2570) ซึ่งกำหนดวิสัยทัศน์ **"มหาวิทยาลัยชั้นนำในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อพัฒนาสังคมชายแดนใต้"** และมีพันธกิจประการหนึ่งในการ "ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ มีคุณธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม" (มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์, 2566) โดยเฉพาะการปลูกฝังจิตสำนึกสาธารณะผ่านกิจกรรมจิตอาสา ซึ่งช่วยพัฒนานักศึกษาให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมมีทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสาร และการแก้ปัญหา ตลอดจนสร้างความร่วมมือกับชุมชน ทักษะดังกล่าวเป็นทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 (21st Century Skills) ซึ่งครอบคลุมทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะชีวิตและอาชีพ และทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี (Partnership for 21st Century Learning, 2019) และสนับสนุนนโยบายภาครัฐในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของเยาวชน ตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พุทธศักราช 2561-2580) โดยเฉพาะยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ และยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561) ทั้งนี้ กิจกรรมดังกล่าวยังมีความสำคัญอย่างยิ่งในบริบทของพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ต้องอาศัยความร่วมมือเพื่อสร้างสันติสุขและการพัฒนาที่ยั่งยืน ภายใต้นโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ พุทธศักราช 2565-2570 ของศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต., 2565) (มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์, 2568)

ในเชิงวิชาการ กิจกรรมจิตอาสาในสถาบันอุดมศึกษาตั้งอยู่บนฐานแนวคิด "การเรียนรู้เชิงบริการ" (Service-Learning) ซึ่ง Jacoby (2015) นิยามว่าเป็นกระบวนการศึกษาที่บูรณาการระหว่างการบริการชุมชนที่มีความหมายกับการเรียนการสอนและการสะท้อนคิดอย่างเป็นระบบเพื่อยกระดับประสบการณ์การเรียนรู้ของผู้เรียน เสริมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม และสร้างประโยชน์ที่จับต้อง

ได้ให้แก่ชุมชน นอกจากนี้ยังเชื่อมโยงกับแนวคิด “การมีส่วนร่วมของพลเมือง” (Civic Engagement) ซึ่ง Ehrlich (2000) อธิบายว่าเป็นการที่บุคคลสามารถสร้างความแตกต่างที่ดีต่อชีวิตของผู้อื่นและชุมชน ผ่านกระบวนการเรียนรู้ทักษะ คุณค่า และความรู้ที่จำเป็นต่อการเป็นพลเมืองที่กระตือรือร้น แนวคิดทั้งสองนี้ได้รับการยอมรับและประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลายในสถาบันอุดมศึกษาทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย ในฐานะกลไกสำคัญของการพัฒนาบัณฑิตให้เป็น “พลเมืองโลก” (Global Citizen) ที่มีสำนึกรับผิดชอบต่อท้องถิ่น (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2561)

อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานด้านจิตอาสาของกองพัฒนานักศึกษา งานกิจกรรมนักศึกษา ที่ผ่านมายังประสบปัญหาหลายประการ จากการถอดบทเรียนการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณที่ผ่านมา (พุทธศักราช 2566-2568) พบประเด็นปัญหาที่สำคัญ 7 ประการ ดังนี้ ประการที่ 1 การขาดคู่มือและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนในเรื่อง การดำเนินงานกิจกรรมจิตอาสาของนักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ส่งผลให้การดำเนินงานยังขาดความเป็นเอกภาพและความต่อเนื่อง โดยที่ผ่านมาการดำเนินงานต้องอาศัยประสบการณ์เฉพาะตัวของบุคลากรเป็นหลัก เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรหรือมอบหมายงานให้บุคคลใหม่ ทำให้ขาดการสืบทอดองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ ประการที่ 2 บุคลากรและนักศึกษายังขาดความเข้าใจในกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะนักศึกษารุ่นใหม่ที่เข้ามามีบทบาทในการจัดโครงการ มักเริ่มต้นจากการลองผิดลองถูก ส่งผลให้เกิดความล่าช้าและข้อผิดพลาดในการเสนอโครงการ ประการที่ 3 ปัญหาการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนและใช้ทรัพยากรไม่เหมาะสม เช่น การจัดกิจกรรมในพื้นที่เดียวกันโดยหลายหน่วยงานในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน หรือการเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์ที่ซ้ำซ้อน ประการที่ 4 ขาดระบบติดตามและประเมินผลที่ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถวัดผลสำเร็จหรือพัฒนางานได้อย่างต่อเนื่องขาดการกำหนดตัวชี้วัด (Key Performance Indicators: KPIs) ที่ชัดเจนทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ประการที่ 5 ในด้านความปลอดภัย การดำเนินกิจกรรมในบางพื้นที่ยังมีความเสี่ยง และยังขาดแนวทางบริหารความเสี่ยงที่เป็นระบบ โดยเฉพาะกิจกรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ซึ่งมีบริบทพิเศษ ที่ต้องการการประเมินสถานการณ์อย่างรอบคอบและการประสานงานกับหน่วยงานความมั่นคงในพื้นที่ ประการที่ 6 การจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณยังขาดมาตรฐานที่ชัดเจน ทำให้บางโครงการได้รับการสนับสนุนเกินความจำเป็น ขณะที่บางโครงการขาดแคลนทรัพยากรในการดำเนินงาน และประการที่ 7 นักศึกษาบางส่วนยังขาดแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรม และหลายโครงการยังเป็นเพียงระยะสั้น ขาดการวางแผนเพื่อสร้างผลกระทบระยะยาวและความยั่งยืน ส่งผลให้กิจกรรมจิตอาสากลายเป็นเพียง “กิจกรรมเชิงสัญลักษณ์” มากกว่าการสร้างการเปลี่ยนแปลงที่แท้จริงในชุมชน ด้วยเหตุนี้ จึงมีความจำเป็นในการจัดทำคู่มือการดำเนินงานกิจกรรมจิตอาสา เพื่อใช้เป็นแนวทางและมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงาน ช่วยสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง ลดความซ้ำซ้อน เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร และสนับสนุนการถ่ายทอดองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ รวมถึงพัฒนาระบบติดตามประเมินผล ส่งเสริมความปลอดภัย และสร้างความยั่งยืนในการดำเนินงาน (มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์, 2567)

นอกจากนี้ บริบทเฉพาะของพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ซึ่งเป็นพื้นที่พหุวัฒนธรรม มีความหลากหลายทางศาสนา ภาษา และวิถีชีวิต ยังเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานจิตอาสาต้องคำนึงถึงความละเอียดอ่อนทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity) เป็นพิเศษ การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงต้องผนวกหลักการเคารพความหลากหลาย การมีส่วนร่วมของชุมชน และการสร้างความไว้วางใจระหว่างมหาวิทยาลัยกับชุมชนท้องถิ่น เพื่อให้กิจกรรมจิตอาสาเป็นเครื่องมือสำคัญในการเสริมสร้างสันติสุขและการอยู่ร่วมกันอย่างกลมกลืนในพื้นที่

คู่มือฉบับนี้จึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้กองพัฒนานักศึกษา งานกิจกรรมนักศึกษา สามารถขับเคลื่อนงานด้านจิตอาสาอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลสูงสุด และสามารถพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพและมีจิตสำนึกในการทำประโยชน์เพื่อสังคมอย่างแท้จริง สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ตลอดจนเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนและการสร้างพลเมืองที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในระยะยาว (มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์, 2566)

1.2 วัตถุประสงค์

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดทำโครงการจิตอาสาของนักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน มีแนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการดำเนินงานกิจกรรมจิตอาสาของนักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ บุคลากรกองพัฒนานักศึกษา งานกิจกรรมนักศึกษา และนักศึกษามีความเข้าใจขั้นตอนการดำเนินงานอย่างชัดเจน สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ และลดการพึ่งพาประสบการณ์เฉพาะบุคคล

3. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน มีคู่มือและแนวทางปฏิบัติสำหรับบุคลากร นักศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวางแผน จัดการ และประเมินผลกิจกรรมจิตอาสาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

4. เพื่อส่งเสริมการพัฒนานักศึกษาให้มีจิตสำนึกสาธารณะ ความรับผิดชอบต่อสังคม และทักษะการทำงานร่วมกับชุมชน ตลอดจนสร้างความเข้มแข็งให้กับเครือข่ายความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

5. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยง ส่งเสริมความปลอดภัย และเสริมสร้างความน่าเชื่อถือของการดำเนินกิจกรรมจิตอาสา โดยเฉพาะในบริบทพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

6. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดองค์ความรู้และประสบการณ์ในการดำเนินงานจิตอาสา จากบุคลากรที่มีประสบการณ์สู่บุคลากรใหม่ และเป็นแหล่งอ้างอิงสำหรับการพัฒนางานวิจัยจากงานประจำ (Routine to Research: R2R) ในอนาคต

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เมื่อนำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ไปใช้อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง คาดว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ในระดับและมิติต่าง ๆ ดังนี้

ระดับผู้ปฏิบัติงาน

1. ผู้ปฏิบัติงานด้านกิจกรรมจิตอาสา สามารถดำเนินงานโครงการจิตอาสาของนักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อน และลดข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน

2. ผู้ปฏิบัติงานด้านกิจกรรมจิตอาสา มีความเข้าใจบทบาทหน้าที่และสามารถประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. บุคลากรใหม่หรือบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านกิจกรรมจิตอาสา สามารถเรียนรู้และปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ลดระยะเวลาการปรับตัว และลดภาระในการสอนงานของผู้บังคับบัญชา

ระดับนักศึกษา

4. นักศึกษา ได้รับการพัฒนาทักษะชีวิต ความรับผิดชอบต่อสังคม และมีจิตสำนึกสาธารณะเพิ่มขึ้น รวมถึงทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 ได้แก่ ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะการสื่อสาร ทักษะการทำงานเป็นทีม และทักษะภาวะผู้นำ

5. นักศึกษามีโอกาสเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริง (Experiential Learning) ผ่านการบริการชุมชน ซึ่งช่วยเชื่อมโยงความรู้ทางวิชาการกับการประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง อันเป็นรากฐานสำคัญของการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning)

ระดับองค์กรและสังคม

6. ส่งผลให้เกิดความเข้มแข็งของเครือข่ายความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับชุมชนอย่างยั่งยืน เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างมหาวิทยาลัยกับชุมชน และยกระดับสถานะของมหาวิทยาลัยให้เป็น “มหาวิทยาลัยเพื่อชุมชน” (University for Community) อย่างแท้จริง

7. ชุมชนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้รับประโยชน์จากกิจกรรมจิตอาสาของนักศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม สามารถใช้เป็นกลไกในการเสริมสร้างสันติสุข และการพัฒนาคุณภาพชีวิตในพื้นที่ ตลอดจนสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ในระดับท้องถิ่น

8. มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีระบบการบริหารจัดการกิจกรรมจิตอาสาที่มาตรฐาน สามารถใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์ AUN-QA และเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) โดยเฉพาะในหมวดที่เกี่ยวกับการบริการวิชาการแก่สังคมและการพัฒนานักศึกษา

1.4 ขอบเขตของคู่มือการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การใช้คู่มือฉบับนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามวัตถุประสงค์ คู่มือฉบับนี้กำหนดขอบเขตการดำเนินงานครอบคลุม 5 มิติ ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

คู่มือการดำเนินงานกิจกรรมจิตอาสาของนักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงานจิตอาสาอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การวางแผนจนถึงการติดตามและประเมินผล ประกอบด้วย แนวคิดและหลักการของงานจิตอาสา นโยบายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง การวางแผนและออกแบบกิจกรรม การจัดทำโครงการ การเตรียมความพร้อมและบริหารทรัพยากร การประสานงาน การดำเนินงานในพื้นที่ การบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัย การติดตาม ประเมินผล และรายงานผล ตลอดจนแนวทางสร้างความยั่งยืน ตัวอย่างกิจกรรม และแบบฟอร์มที่จำเป็นในการดำเนินงาน

1.4.2 ขอบเขตด้านประเภทกิจกรรม

คู่มือนี้ครอบคลุมกิจกรรมจิตอาสาทุกประเภท ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสาธารณสุข ด้านสังคมและชุมชน การบรรเทาสาธารณภัย และกิจกรรมเพื่อสาธารณะอื่น ๆ ที่ดำเนินการโดยนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ทั้งกิจกรรมในระดับชั้นเรียน ระดับสาขาวิชา ระดับคณะ ระดับมหาวิทยาลัย และความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก โดยสามารถปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละกิจกรรม

1.4.3 ขอบเขตด้านผู้ใช้คู่มือ

คู่มือนี้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานสำหรับบุคลากรกองพัฒนานักศึกษา งานกิจกรรมนักศึกษา นักศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมผู้ใช้งาน 5 กลุ่มหลัก ได้แก่ (1) ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา (2) บุคลากรกองพัฒนานักศึกษาและงานกิจกรรมนักศึกษา (3) อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการและคณาจารย์ผู้สอน (4) นักศึกษาผู้รับผิดชอบโครงการ ผู้นำองค์การนักศึกษา และผู้นำสภานักศึกษา และ (5) นักศึกษาผู้เข้าร่วมโครงการ

1.4.4 ขอบเขตด้านพื้นที่ดำเนินงาน

คู่มือฉบับนี้ครอบคลุมการดำเนินกิจกรรมจิตอาสาในพื้นที่ ดังนี้ (1) ภายในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ทั้งวิทยาเขตหลักและวิทยาเขตอื่น ๆ (2) ชุมชนรอบมหาวิทยาลัยและในเขตจังหวัดนราธิวาส (3) พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดยะลา ปัตตานี และสตูล (4) พื้นที่อื่น ๆ ทั่วประเทศ ในกรณีกิจกรรมระดับชาติหรือกิจกรรมความร่วมมือกับเครือข่ายมหาวิทยาลัย และ (5) พื้นที่ระหว่างประเทศ ในกรณีโครงการแลกเปลี่ยนหรือความร่วมมือระหว่างประเทศ

1.4.5 ขอบเขตด้านระยะเวลาการบังคับใช้

คู่มือนี้มีผลใช้บังคับจนกว่าจะมีการปรับปรุง โดยกำหนดให้มีการทบทวนทุก 2-3 ปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ เช่น การเปลี่ยนแปลงนโยบายของมหาวิทยาลัย การปรับปรุงกฎหมายหรือ

ระเบียบที่เกี่ยวข้อง หรือการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร ทั้งนี้ จะมีการบันทึกการแก้ไขปรับปรุงไว้ในตารางประวัติการแก้ไข (Revision History) ที่ปรากฏในส่วนหน้าของคู่มือทุกครั้ง

ทั้งนี้ คู่มือฉบับนี้เป็นกรอบแนวทางทั่วไป สามารถปรับใช้ได้ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ โดยคำนึงถึงความปลอดภัย ความถูกต้องตามระเบียบ และประโยชน์สูงสุดต่อชุมชนและสังคม และในกรณีที่เกี่ยวข้องกับงานเฉพาะทาง ควรมีผู้เชี่ยวชาญหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกำกับดูแล เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกันในการใช้คู่มือฉบับนี้ จึงกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

กิจกรรมจิตอาสา หมายถึง กิจกรรมที่นักศึกษาและบุคลากรเข้าร่วมด้วยความสมัครใจ เพื่อทำประโยชน์ต่อชุมชน สังคม หรือสิ่งแวดล้อม โดยไม่หวังผลตอบแทน

จิตอาสา หมายถึง บุคคลที่มีความสมัครใจในการเสียสละเวลา แรงกาย และความสามารถเพื่อทำประโยชน์ต่อสังคมโดยไม่หวังผลตอบแทน

จิตสำนึกสาธารณะ หมายถึง ความตระหนักรู้และความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม พร้อมมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคม

โครงการจิตอาสา หมายถึง แผนการดำเนินกิจกรรมจิตอาสาที่มีการกำหนดวัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย ระยะเวลา และงบประมาณอย่างชัดเจน

กองพัฒนานักศึกษา หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการพัฒนานักศึกษา และสนับสนุนกิจกรรมจิตอาสาของนักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

งานกิจกรรมนักศึกษา หมายถึง หน่วยงานภายใต้กองพัฒนานักศึกษา ที่รับผิดชอบการวางแผนและดำเนินกิจกรรมจิตอาสาของนักศึกษา

ผู้ปฏิบัติงานด้านจิตอาสา หมายถึง บุคลากร นักศึกษา หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่รับผิดชอบในการดำเนินโครงการจิตอาสา

ชุมชนเป้าหมาย หมายถึง กลุ่มบุคคลหรือพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์จากกิจกรรมจิตอาสา

การประเมินความต้องการชุมชน หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของชุมชน เพื่อใช้ในการวางแผนกิจกรรมจิตอาสา

การบริหารความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์และจัดการความเสี่ยงในการดำเนินกิจกรรมจิตอาสา

การประเมินผล หมายถึง กระบวนการวัดและสรุปผลการดำเนินโครงการ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนา

เครือข่ายความร่วมมือ หมายถึง การทำงานร่วมกันระหว่างมหาวิทยาลัย หน่วยงาน และชุมชน เพื่อสนับสนุนกิจกรรมจิตอาสา

ข้อเสนอโครงการ หมายถึง เอกสารแสดงรายละเอียดโครงการเพื่อขออนุมัติหรือสนับสนุน

การติดตามและประเมินผล หมายถึง กระบวนการตรวจสอบความก้าวหน้าและผลลัพธ์ของโครงการอย่างต่อเนื่อง

การเรียนรู้เชิงบริการ (Service-Learning) หมายถึง กระบวนการศึกษาที่บูรณาการระหว่างการบริการชุมชนที่มีความหมายกับการเรียนการสอนและการสะท้อนคิดอย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับประสบการณ์การเรียนรู้ของผู้เรียนและสร้างประโยชน์ที่จับต้องได้ให้แก่ชุมชน (Jacoby, 2015)

การมีส่วนร่วมของพลเมือง (Civic Engagement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถสร้างความแตกต่างที่ดีต่อชีวิตของผู้อื่นและชุมชน ผ่านกระบวนการเรียนรู้ทักษะ คุณค่า และความรู้ที่จำเป็นต่อการเป็นพลเมืองที่กระตือรือร้น (Ehrlich, 2000)

ทักษะในศตวรรษที่ 21 หมายถึง ทักษะที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตและการทำงานในศตวรรษที่ 21 ครอบคลุมทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะชีวิตและอาชีพ และทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี

การถอดบทเรียน (Lesson Learned) หมายถึง กระบวนการสรุปบทเรียนจากการดำเนินงาน โดยวิเคราะห์ความสำเร็จ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการปรับปรุง เพื่อนำไปใช้พัฒนาการดำเนินงานในครั้งต่อไป

การสะท้อนคิด (Reflection) หมายถึง กระบวนการคิดทบทวนประสบการณ์การดำเนินกิจกรรม เพื่อสร้างความเข้าใจอย่างลึกซึ้งและเชื่อมโยงประสบการณ์กับองค์ความรู้ เป็นองค์ประกอบสำคัญของการเรียนรู้เชิงบริการ

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) หมายถึง เป้าหมาย 17 ประการที่องค์การสหประชาชาติประกาศใช้ในปี ค.ศ. 2015 เพื่อขจัดความยากจน ปกป้องโลก และสร้าง
สันติภาพและความเจริญรุ่งเรืองให้แก่ทุกคนภายในปี ค.ศ. 2030 (United Nations, 2015)

ตัวชี้วัด (Key Performance Indicators: KPIs) หมายถึง ดัชนีหรือเครื่องมือที่ใช้ในการวัดและประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อติดตามความก้าวหน้าและความสำเร็จของโครงการ ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้รับผลกระทบ หรือสามารถส่งผลกระทบต่อการดำเนินโครงการจิตอาสา ครอบคลุมนักศึกษา บุคลากร ชุมชน หน่วยงานภายนอก และผู้สนับสนุนงบประมาณ

ความละเอียดอ่อนทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity) หมายถึง ความตระหนักรู้และเคารพในความแตกต่างทางวัฒนธรรม ศาสนา ภาษา และวิถีชีวิตของกลุ่มเป้าหมาย ในการออกแบบและดำเนินกิจกรรมจิตอาสา โดยเฉพาะในพื้นที่พหุวัฒนธรรม เช่น จังหวัดชายแดนภาคใต้

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ หมายถึง สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จัดตั้งตาม

พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ พุทธศักราช 2548 ตั้งอยู่ในจังหวัดนราธิวาส มีพันธกิจในการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

1.6 วิธีการใช้คู่มือ

เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือสามารถใช้ประโยชน์จากคู่มือฉบับนี้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ จึงเสนอแนวทางการใช้คู่มือสำหรับผู้ใช้แต่ละกลุ่ม ดังนี้

(1) ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ควรศึกษาบทที่ 1 (บทนำ) และบทที่ 2 (โครงสร้างองค์กรและบทบาทหน้าที่) เพื่อทำความเข้าใจภาพรวมและกรอบการกำกับดูแลกิจกรรมจิตอาสา และใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายและจัดสรรทรัพยากร

(2) บุคลากรกองพัฒนานักศึกษาและงานกิจกรรมนักศึกษา ควรศึกษาคู่มือทุกบทอย่างละเอียด โดยเฉพาะบทที่ 3 (หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงาน และเงื่อนไข) และบทที่ 4 (เทคนิคการปฏิบัติงาน) ซึ่งเป็นแนวทางการปฏิบัติงานในรายละเอียด

(3) อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการและคณาจารย์ผู้สอน ควรศึกษาบทที่ 1 (บทนำ) บทที่ 3 (หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน) และบทที่ 4 (เทคนิคการปฏิบัติงาน) เพื่อใช้ในการให้คำปรึกษาและสนับสนุนนักศึกษาในการจัดทำโครงการ

(4) นักศึกษาผู้รับผิดชอบโครงการ ผู้นำองค์การนักศึกษา และผู้นำสภานักศึกษา ควรศึกษาบทที่ 1 (บทนำ) บทที่ 4 (เทคนิคการปฏิบัติงาน) และภาคผนวก (แบบฟอร์มต่าง ๆ) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเสนอ ดำเนินการ และรายงานผลโครงการ

(5) นักศึกษาผู้เข้าร่วมโครงการ ควรศึกษาบทที่ 1 (บทนำ) เพื่อทำความเข้าใจหลักการและความสำคัญของกิจกรรมจิตอาสา ก่อนเข้าร่วมกิจกรรม

ทั้งนี้ ผู้ใช้คู่มือทุกกลุ่มสามารถใช้สารบัญและสารบัญภาคผนวก เพื่อค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างสะดวก และในกรณีที่มีข้อสงสัยหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สามารถติดต่อกองพัฒนานักศึกษา งานกิจกรรมนักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เพื่อขอคำปรึกษาหรือเสนอแนะการปรับปรุงคู่มือในรอบการทบทวนถัดไป

1.7 คำย่อที่ใช้ในคู่มือ

เพื่อความสะดวกในการอ้างถึงและความกระชับของเนื้อหา คู่มือฉบับนี้ใช้คำย่อ ดังนี้

มนร. หมายถึง มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

SDGs หมายถึง Sustainable Development Goals (เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน)

TQF หมายถึง Thai Qualifications Framework for Higher Education (กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ)

EdPEx หมายถึง Education Criteria for Performance Excellence (เกณฑ์คุณภาพ

การศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ)

AUN-QA หมายถึง ASEAN University Network Quality Assurance (ระบบประกันคุณภาพเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน)

KPIs หมายถึง Key Performance Indicators (ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหลัก)

PDCA หมายถึง Plan-Do-Check-Act (วงจรคุณภาพการบริหารจัดการ)

R2R หมายถึง Routine to Research (การพัฒนางานวิจัยจากงานประจำ)

บทที่ 2
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและโครงสร้างการบริหารจัดการ

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีพันธกิจสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ พุทธศักราช 2548 โดยมุ่งผลิตบัณฑิตที่มีความเป็นเลิศทางวิชาการ ควบคู่กับการมีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึกสาธารณะ และมีสมรรถนะในการมีส่วนร่วมพัฒนาท้องถิ่นและสังคมได้อย่างยั่งยืน (มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์, 2566)

ในการพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับการพัฒนาอย่างองค์รวม ครอบคลุมทั้งด้านวิชาการ ทักษะชีวิต และคุณลักษณะความเป็นพลเมืองที่พึงประสงค์ โดยเฉพาะการส่งเสริมกิจกรรมจิตอาสาและการบำเพ็ญประโยชน์ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการปลูกฝังจิตสำนึกสาธารณะ เสริมสร้างความเสียสละและความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนของนักศึกษา อันสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนานักศึกษาในระดับอุดมศึกษา (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2565)

กองพัฒนานักศึกษา เป็นหน่วยงานหลักภายใต้สำนักงานอธิการบดี ที่มีหน้าที่ขับเคลื่อนการพัฒนานักศึกษานอกห้องเรียนอย่างเป็นระบบ โดยมุ่งเสริมสร้างให้นักศึกษามีความพร้อมทั้งด้านความรู้ คุณธรรม และทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 ผ่านการสนับสนุนกิจกรรมที่หลากหลาย ได้แก่ การพัฒนาทักษะชีวิต ทักษะสังคม ภาวะผู้นำ และจิตสำนึกความเป็นพลเมืองที่ดี รวมถึงการสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรนักศึกษา และการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย (สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2564)

ในบทนี้จะนำเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ลักษณะงานที่ปฏิบัติตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง และโครงสร้างการบริหารจัดการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือสามารถเข้าใจบริบทและกรอบการดำเนินงาน อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยเนื้อหาในบทนี้ประกอบด้วย บทบาท

หน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่ง (หัวข้อ 2.1) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (หัวข้อ 2.2) และโครงสร้างการบริหารจัดการ (หัวข้อ 2.3)

2.1 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่ง

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัดกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีหน้าที่รับผิดชอบในการสนับสนุนการดำเนินงานด้านการพัฒนานักศึกษา โดยเฉพาะการดำเนินโครงการจิตอาสาของนักศึกษา ตั้งแต่การวางแผน การประสานงาน การดำเนินกิจกรรม การติดตามประเมินผล และการรายงานผลการดำเนินงาน ซึ่งตำแหน่งนี้ถูกกำหนดโดยประกาศคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (ก.พ.อ.) เรื่อง มาตรฐานการกำหนดระดับตำแหน่งและการแต่งตั้งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ก.พ.อ., 2553) ทั้งนี้การปฏิบัติงานต้องสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยและมาตรฐานกำหนดตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดทำโครงการจิตอาสาของนักศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นระบบ ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน อีกทั้งยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด

2.1.1 คุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งและสมรรถนะที่จำเป็น

เพื่อให้การปฏิบัติงานของตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปมีประสิทธิภาพและบรรลุตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ผู้ดำรงตำแหน่งจำเป็นต้องมีคุณสมบัติและสมรรถนะในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

(1) คุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง

ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ ของ ก.พ.อ. (2553) ผู้ดำรงตำแหน่งต้องสำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ และมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับลักษณะงาน โดยพิจารณาจากประสบการณ์การทำงาน การฝึกอบรม และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

(2) ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

1) ความรู้ด้านการบริหารจัดการทั่วไป โดยเฉพาะการวางแผน การจัดองค์กร การประสานงาน และการติดตามประเมินผล

2) ความรู้ด้านระเบียบ กฎหมาย และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการอุดมศึกษาและการบริหารงานนักศึกษา

3) ความรู้ด้านการพัฒนานักศึกษา โดยเฉพาะแนวคิดการเรียนรู้เชิงบริการ (Service-Learning) การมีส่วนร่วมของพลเมือง (Civic Engagement) และการพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21

4) ความรู้ด้านการจัดทำโครงการ การเขียนข้อเสนอโครงการ การบริหารงบประมาณ และการประเมินผลโครงการ

5) ความรู้ด้านการบริหารความเสี่ยงและการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะเกณฑ์ EdPEx และ AUN-QA

(3) ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

1) ทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ เช่น โปรแกรมสำนักงาน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Doc PNU) และแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ

2) ทักษะการสื่อสารและการประสานงาน ทั้งการพูด การเขียน และการนำเสนอข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

3) ทักษะการทำงานเป็นทีมและการทำงานข้ามสายงาน (Cross-functional Teamwork)

4) ทักษะการคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

5) ทักษะภาษา โดยเฉพาะภาษาไทยในระดับสูง และภาษาอังกฤษในระดับสื่อสารได้ สำหรับบริบทพื้นที่ชายแดนภาคใต้ การเข้าใจภาษามลายูท้องถิ่นเพิ่มเติมจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

(4) สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง

ตามประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน (ก.พ.อ., 2553) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปต้องมีสมรรถนะ 2 กลุ่ม ได้แก่ สมรรถนะหลัก และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ดังนี้

สมรรถนะหลัก (Core Competencies): การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation), การบริการที่ดี (Service Mind), การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise), การยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity) และการทำงานเป็นทีม (Teamwork)

สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน: การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking), การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking), ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility) และการตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนงาน (Concern for Order)

(5) คุณลักษณะที่พึงประสงค์เพิ่มเติมสำหรับการปฏิบัติงานในบริบทพื้นที่ชายแดนภาคใต้

นอกจากคุณสมบัติและสมรรถนะข้างต้น ผู้ดำรงตำแหน่งควรมีคุณลักษณะเพิ่มเติมที่เหมาะสมกับบริบทพื้นที่ชายแดนภาคใต้ ได้แก่ ความเข้าใจและเคารพในความหลากหลายทางวัฒนธรรม ศาสนา และวิถีชีวิต (Cultural Sensitivity) ความสามารถในการทำงานภายใต้สภาวะกดดันและสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน ตลอดจนความมุ่งมั่นในการพัฒนาพื้นที่ และความเข้าใจในยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ของรัฐบาล

2.1.2 กองพัฒนานักศึกษา

กองพัฒนานักศึกษา เป็นหน่วยงานหลักภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ที่มีบทบาทหน้าที่ในการส่งเสริมและพัฒนานักศึกษาให้มีความสมบูรณ์ทั้งด้านวิชาการ คุณธรรม จริยธรรม และทักษะชีวิต โดยมุ่งเน้นการพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพและมี

ความรับผิดชอบต่อสังคม ตามภารกิจที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์กองพัฒนานักศึกษา (กองพัฒนานักศึกษา, 2566) ในการดำเนินงานด้านกิจกรรมจิตอาสา กองพัฒนานักศึกษามีบทบาทหน้าที่สำคัญ ดังนี้

1) กำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานกิจกรรมจิตอาสาของนักศึกษาให้สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย

2) สนับสนุนและส่งเสริมการจัดกิจกรรมจิตอาสาและบำเพ็ญประโยชน์ของนักศึกษา ทั้งในรูปแบบการจัดสรรงบประมาณ การให้คำปรึกษาเชิงวิชาการ และการประชาสัมพันธ์กิจกรรม

3) กำกับดูแลและให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานและนักศึกษาในการดำเนินโครงการจิตอาสา พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินกิจกรรม

4) ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย รวมถึงชุมชนและองค์กรต่าง ๆ โดยเฉพาะกับศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคประชาสังคมในพื้นที่

5) ติดตาม ประเมินผล และพัฒนาการดำเนินงานกิจกรรมจิตอาสาให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ตามกระบวนการ PDCA (Plan-Do-Check-Act) เพื่อสร้างวงจรการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานอย่างยั่งยืน

6) ส่งเสริมการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร อาจารย์ที่ปรึกษา และนักศึกษา เพื่อสร้างฐานองค์ความรู้ด้านการดำเนินงานจิตอาสาที่สะสมอยู่ในตัวบุคคลให้กลายเป็นทรัพย์สินทางความรู้ขององค์กร

7) สนับสนุนการจัดทำผลงานทางวิชาการของบุคลากรสายสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับงานจิตอาสา เช่น คู่มือปฏิบัติงาน งานเชิงวิเคราะห์ งานเชิงสังเคราะห์ และงานวิจัยจากงานประจำ (R2R) เพื่อต่อยอดสู่นวัตกรรมการให้บริการ

2.1.3 งานกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา

งานกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา เป็นหน่วยงานภายใต้กองพัฒนานักศึกษา ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินกิจกรรมพัฒนานักศึกษานอกห้องเรียน รวมถึงกิจกรรมจิตอาสาและบำเพ็ญประโยชน์ เพื่อพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีจิตสำนึกสาธารณะ และมีความรับผิดชอบต่อสังคม ในการดำเนินงานด้านกิจกรรมจิตอาสา งานกิจกรรมและพัฒนานักศึกษามีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

1) วางแผนและกำหนดแนวทางการดำเนินกิจกรรมจิตอาสาของนักศึกษา ให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการประจำปีของกองพัฒนานักศึกษาและปฏิทินการศึกษาของมหาวิทยาลัย

2) สนับสนุนและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาในการจัดทำโครงการจิตอาสา ตั้งแต่การวิเคราะห์ความต้องการของชุมชน การเขียนข้อเสนอโครงการ การจัดทำงบประมาณ จนถึงการรายงานผลการดำเนินงาน

3) ประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย รวมถึงชุมชนที่เกี่ยวข้อง โดยทำหน้าที่เป็นจุดเชื่อมต่อ (Coordination Hub) ระหว่างนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินกิจกรรม

4) สนับสนุนทรัพยากรและอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมจิตอาสา ทั้งด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ยานพาหนะ สถานที่ และบุคลากรสนับสนุน

5) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานกิจกรรมจิตอาสา โดยใช้ตัวชี้วัดทั้งเชิงปริมาณ (เช่น จำนวนโครงการ จำนวนนักศึกษาผู้เข้าร่วม จำนวนชุมชนเป้าหมาย) และเชิงคุณภาพ (เช่น ความพึงพอใจของชุมชน การเปลี่ยนแปลงในตัวนักศึกษา)

6) สรุปและรายงานผลการดำเนินกิจกรรมจิตอาสาให้ผู้บริหารทราบ พร้อมข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนางานจิตอาสาในรอบปีถัดไป

7) บริหารความเสี่ยงในการดำเนินกิจกรรมจิตอาสา โดยจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง (Risk Management Plan) ที่ครอบคลุมความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของนักศึกษา ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์องค์กร และความเสี่ยงจากสถานการณ์พิเศษในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

8) พัฒนานวัตกรรมการให้บริการด้านกิจกรรมจิตอาสา โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ เช่น ระบบลงทะเบียนออนไลน์ ระบบติดตามชั่วโมงจิตอาสา และแพลตฟอร์มการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างนักศึกษาและชุมชน

2.1.4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินกิจกรรมจิตอาสาของนักศึกษา จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยแบ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีบทบาทหน้าที่ดังนี้

(1) หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

1) คณะและวิทยาลัย สนับสนุนและส่งเสริมให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา รวมถึงให้คำปรึกษาและกำกับดูแลการดำเนินกิจกรรมของนักศึกษา ตลอดจนการบูรณาการกิจกรรมจิตอาสาเข้ากับการเรียนการสอนในรายวิชาที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้เชิงบริการ (Service-Learning) อย่างแท้จริง

2) อาจารย์ที่ปรึกษา ให้คำแนะนำ กำกับดูแล และติดตามการดำเนินโครงการจิตอาสาของนักศึกษา เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเกิดประโยชน์ต่อชุมชน รวมถึงการสะท้อนคิด (Reflection) ร่วมกับนักศึกษาหลังการดำเนินกิจกรรม เพื่อให้นักศึกษาสามารถเชื่อมโยงประสบการณ์กับองค์ความรู้เชิงวิชาการได้

3) องค์การนักศึกษาและสภานักศึกษา ร่วมวางแผนและดำเนินกิจกรรมจิตอาสา รวมถึง

ส่งเสริมให้นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคม ตลอดจนทำหน้าที่เป็นกระบอกเสียงสะท้อนความต้องการและปัญหาของนักศึกษาในการดำเนินกิจกรรม

4) ชมรมและกลุ่มกิจกรรมนักศึกษา เป็นหน่วยปฏิบัติในการจัดกิจกรรมจิตอาสาตามความสนใจเฉพาะด้าน เช่น ชมรมอาสาพัฒนา ชมรมค่ายอาสา ชมรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาชมรมเป็นผู้กำกับดูแล

5) หน่วยงานสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัย สนับสนุนทรัพยากร สถานที่ และการประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรมจิตอาสา ได้แก่ กองคลัง (สนับสนุนการเบิกจ่ายงบประมาณ) กองอาคารสถานที่ (สนับสนุนยานพาหนะและสถานที่) กองนโยบายและแผน (กำกับการใช้งบประมาณตามแผน) และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (สนับสนุนระบบสารสนเทศและสื่อประชาสัมพันธ์)

(2) หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยและชุมชน

1) หน่วยงานภายนอกและชุมชน ร่วมให้ข้อมูล สนับสนุน และมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมจิตอาสา เพื่อให้กิจกรรมตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง

2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ในพื้นที่เป้าหมาย ซึ่งมีบทบาทในการอนุมัติการเข้าพื้นที่ สนับสนุนข้อมูลชุมชน และร่วมประเมินผลกิจกรรม

3) ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) ในฐานะหน่วยงานหลักในการพัฒนาพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ทำหน้าที่บูรณาการการทำงานระหว่างมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ในพื้นที่

4) หน่วยงานความมั่นคงในพื้นที่ เช่น กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร ภาค 4 ส่วนหน้า (กอ.รมน.ภาค 4 สน.) และหน่วยงานตำรวจในพื้นที่ ทำหน้าที่ประเมินสถานการณ์ด้านความปลอดภัยและให้ข้อแนะนำในการดำเนินกิจกรรมในพื้นที่เสี่ยง

5) ภาคประชาสังคมและองค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) ที่ดำเนินงานในพื้นที่ ซึ่งมีองค์ความรู้และเครือข่ายในชุมชนที่สามารถเชื่อมโยงและขยายผลกิจกรรมจิตอาสาของมหาวิทยาลัย

6) สถานศึกษาและหน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่ ได้แก่ โรงเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายและเครือข่ายความร่วมมือสำคัญในการดำเนินกิจกรรมด้านการศึกษาและสาธารณสุข

2.1.5 ผู้รับผิดชอบโครงการหรือนักศึกษา

(ปรับเลขหัวข้อจากเดิม 2.1.4 เป็น 2.1.5 เนื่องจากได้เพิ่มหัวข้อ 2.1.1 คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งและสมรรถนะที่จำเป็น)

ผู้รับผิดชอบโครงการหรือนักศึกษา เป็นผู้ดำเนินกิจกรรมจิตอาสาโดยตรง ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการวางแผนและดำเนินกิจกรรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ทั้งนี้ การกำหนดให้นักศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบโครงการโดยตรง สอดคล้องกับแนวคิด “Student-led Initiative” ซึ่งเป็นหลักการ

สำคัญของการพัฒนานักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งเน้นให้นักศึกษาเป็นเจ้าของกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Kuh, 2008) โดยนักศึกษาผู้รับผิดชอบโครงการมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

1) ศึกษาแนวทาง หลักเกณฑ์ และขั้นตอนการจัดทำโครงการจิตอาสาให้ถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัย

2) วางแผนและจัดทำโครงการจิตอาสาให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและสังคม โดยใช้กระบวนการวิเคราะห์ความต้องการของชุมชน (Community Needs Assessment) ก่อนการกำหนดกิจกรรม

3) ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

4) ดำเนินกิจกรรมจิตอาสาตามแผนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงหลักความปลอดภัยและความละเอียดอ่อนทางวัฒนธรรม

5) ติดตามและประเมินผลการดำเนินกิจกรรมจิตอาสา

6) สรุปและรายงานผลการดำเนินโครงการต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ

7) สะท้อนคิด (Reflection) ประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อเชื่อมโยงกับการเรียนรู้ทางวิชาการและการพัฒนาตนเอง

8) ถ่ายทอดประสบการณ์และองค์ความรู้ที่ได้ให้แก่นักศึกษารุ่นน้อง เพื่อสร้างความต่อเนื่องและยั่งยืนของกิจกรรมจิตอาสา

2.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัดกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการดำเนินงานด้านการพัฒนานักศึกษา โดยเฉพาะการดำเนินโครงการจิตอาสาของนักศึกษา ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การวางแผน การดำเนินงาน การประสานงาน การให้บริการ และการติดตามประเมินผล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยลักษณะงานที่ปฏิบัติแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของ ก.พ.อ. (2553) ดังนี้

2.2.1 ด้านการปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสนับสนุนและดำเนินกิจกรรมจิตอาสาของนักศึกษา โดยรับผิดชอบการตรวจสอบเอกสารโครงการ การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การเตรียมความพร้อมในการดำเนินกิจกรรม รวมถึงการติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินโครงการ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่กำหนด นอกจากนี้ยังมีการสรุปผลและจัดทำรายงานการดำเนินงาน เพื่อนำเสนอผู้บริหารและใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการดำเนินงานในครั้งต่อไป

รายละเอียดลักษณะงานด้านการปฏิบัติงาน

1) **การรับและตรวจสอบเอกสารโครงการ** รับและตรวจสอบข้อเสนอโครงการจิตอาสาจากนักศึกษา องค์การนักศึกษา สภานักศึกษา และชมรม/กลุ่มกิจกรรม ให้เป็นไปตามแบบฟอร์มและระเบียบที่มหาวิทยาลัยกำหนด ตรวจสอบความถูกต้องของวัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย กิจกรรม งบประมาณ และตัวชี้วัดโครงการ

2) **การจัดเตรียมเอกสารราชการที่เกี่ยวข้อง** จัดเตรียมและจัดทำบันทึกข้อความ หนังสือราชการภายใน-ภายนอก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ ประกาศ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการจิตอาสาให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

3) **การบริหารจัดการงบประมาณโครงการ** ดำเนินการเบิกจ่ายงบประมาณ จัดทำเอกสารทางการเงิน และตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลังและระเบียบการเงินของมหาวิทยาลัย

4) **การเตรียมความพร้อมในการดำเนินกิจกรรม** จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ ยานพาหนะ อาหาร และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ประสานงานด้านโลจิสติกส์ระหว่างมหาวิทยาลัยกับพื้นที่ดำเนินกิจกรรม

5) **การติดตามและรายงานความก้าวหน้า** ติดตามความก้าวหน้าของโครงการในแต่ละขั้นตอน จัดทำรายงานความก้าวหน้าต่อผู้บังคับบัญชาและผู้บริหาร รวมถึงแจ้งเตือนกรณีที่โครงการมีความล่าช้าหรือมีปัญหาในการดำเนินงาน

6) **การบริหารระบบฐานข้อมูล** จัดเก็บข้อมูลโครงการ ข้อมูลนักศึกษาผู้เข้าร่วม ข้อมูลชุมชนเป้าหมาย และข้อมูลผลการดำเนินงาน ในระบบฐานข้อมูลของกองพัฒนานักศึกษา เพื่อใช้ในการบริหารจัดการและการรายงานผล

7) **การจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน** รวบรวมและสรุปผลการดำเนินโครงการ จัดรายงานผลการดำเนินงานประจำโครงการ รายงานประจำไตรมาส และรายงานประจำปี เพื่อเสนอผู้บริหารและใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการดำเนินงาน

2.2.2 ด้านการวางแผน

วางแผนการดำเนินงานโครงการจิตอาสาของนักศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยร่วมกำหนดแนวทางการดำเนินงาน การวางแผนกิจกรรม การกำหนดระยะเวลาและการจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็น รวมถึงการวางแผนติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

รายละเอียดลักษณะงานด้านการวางแผน

1) **การร่วมจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี** ร่วมจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของงานกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมจิตอาสา โดยเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและแผนพัฒนานักศึกษา

2) **การวิเคราะห์ความต้องการและวางแผนกิจกรรม** วิเคราะห์ความต้องการของ

นักศึกษา ชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อวางแผนกิจกรรมจิตอาสาที่ตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริง ไม่ซ้ำซ้อน และสร้างผลกระทบเชิงบวกในระยะยาว

3) การจัดทำปฏิทินกิจกรรมประจำปี จัดทำปฏิทินกิจกรรมจิตอาสาประจำปีการศึกษา โดยกระจายกิจกรรมให้เหมาะสมกับปฏิทินการเรียนการสอน ช่วงเวลาที่นักศึกษาสะดวก และฤดูกาลของพื้นที่ดำเนินกิจกรรม

4) การวางแผนงบประมาณ ร่วมจัดทำแผนการใช้งบประมาณสำหรับกิจกรรมจิตอาสา โดยจัดลำดับความสำคัญของโครงการและจัดสรรงบประมาณอย่างสมดุลและเป็นธรรม

5) การวางแผนบริหารความเสี่ยง ร่วมจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงในการดำเนินกิจกรรมจิตอาสา ครอบคลุมความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของนักศึกษา ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์องค์กร และความเสี่ยงจากสถานการณ์พิเศษในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

6) การวางแผนติดตามและประเมินผล ออกแบบและจัดทำแผนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน กำหนดตัวชี้วัด (KPIs) เครื่องมือประเมินผล และระยะเวลาในการประเมินผลทั้งในระหว่างการดำเนินงานและหลังจบโครงการ

2.2.3 ด้านการประสานงาน

ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ได้แก่ คณะ/วิทยาลัย องค์กรนักศึกษา หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายนอกหรือชุมชน เพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมจิตอาสาของนักศึกษาให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย รวมทั้งให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

รายละเอียดลักษณะงานด้านการประสานงาน

1) การประสานงานภายในมหาวิทยาลัย ประสานงานกับคณะ วิทยาลัย และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย เพื่อการจัดสรรทรัพยากร การรายงานข้อมูล การเข้าร่วมกิจกรรม และการบูรณาการการเรียนการสอน

2) การประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมในพื้นที่ดำเนินกิจกรรม เพื่อขออนุญาต ขอความร่วมมือ และขอข้อมูลในการดำเนินกิจกรรม

3) การประสานงานกับชุมชนเป้าหมาย ประสานงานกับผู้นำชุมชน ผู้นำศาสนา และตัวแทนประชาชนในพื้นที่เป้าหมาย เพื่อสร้างความเข้าใจ ความร่วมมือ และความไว้วางใจ โดยเฉพาะในบริบทพหุวัฒนธรรมของพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

4) การประสานงานด้านความปลอดภัย ประสานงานกับหน่วยงานความมั่นคงในพื้นที่ (กอ.รมน.ภาค 4 ส่วนหน้า, ตำรวจ, ทหาร) เพื่อประเมินสถานการณ์และขอความคุ้มครองในการดำเนินกิจกรรมในพื้นที่เสี่ยง

5) การประสานงานด้านสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ประสานงานกับฝ่ายประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยและสื่อมวลชนในพื้นที่ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลและประชาสัมพันธ์กิจกรรมจิตอาสา

6) การบริหารจัดการเครือข่ายความร่วมมือ สร้างและธำรงรักษาเครือข่ายความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานภายนอก องค์กรภาคประชาสังคม และชุมชน เพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมจิตอาสาอย่างยั่งยืน

2.2.4 ด้านการให้บริการ

ให้บริการข้อมูลและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาเกี่ยวกับการจัดทำโครงการจิตอาสา รวมถึงให้คำแนะนำในการจัดทำเอกสารและขั้นตอนการดำเนินงาน ตลอดจนให้บริการด้านการประสานงานและสนับสนุนทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม

รายละเอียดลักษณะงานด้านการให้บริการ

1) การให้บริการข้อมูลและคำปรึกษา ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ แนวทาง และขั้นตอนการจัดทำโครงการจิตอาสาแก่นักศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เกี่ยวข้อง ทั้งในรูปแบบการพบปะโดยตรง การสื่อสารผ่านโทรศัพท์ อีเมล และช่องทางออนไลน์

2) การให้บริการเชิงรุก จัดกิจกรรมอบรม ประชุมชี้แจง และสัมมนาเชิงปฏิบัติการให้แก่ นักศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการเขียนข้อเสนอโครงการ การจัดการโครงการ การบริหารความเสี่ยง และการรายงานผลการดำเนินงาน เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถของผู้ใช้บริการ

3) การให้บริการด้านเอกสารและแบบฟอร์ม จัดทำและปรับปรุงแบบฟอร์ม เอกสาร และเครื่องมือที่จำเป็นในการดำเนินโครงการจิตอาสาให้เป็นมาตรฐานและใช้งานง่าย พร้อมทั้งเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์หรือช่องทางออนไลน์ของกองพัฒนานักศึกษา

4) การให้บริการสนับสนุนทรัพยากร สนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นแก่การดำเนินโครงการ ได้แก่ งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ยานพาหนะ สถานที่ และบุคลากรสนับสนุน ตามระเบียบและหลักเกณฑ์ที่กำหนด

5) การให้บริการด้านระบบสารสนเทศ สนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบลงทะเบียนกิจกรรม ระบบบันทึกชั่วโมงจิตอาสา ระบบติดตามความก้าวหน้าโครงการ และระบบรายงานผลการดำเนินงาน

6) การให้บริการหลังการดำเนินโครงการ ให้บริการหลังการดำเนินโครงการ เช่น การออกใบรับรองชั่วโมงจิตอาสา การให้คำปรึกษาในการต่อยอดโครงการ การจัดทำ Portfolio ของนักศึกษา และการเผยแพร่ผลงานจิตอาสาเพื่อเป็นแรงบันดาลใจแก่รุ่นน้อง

2.3 โครงสร้างการบริหารจัดการ

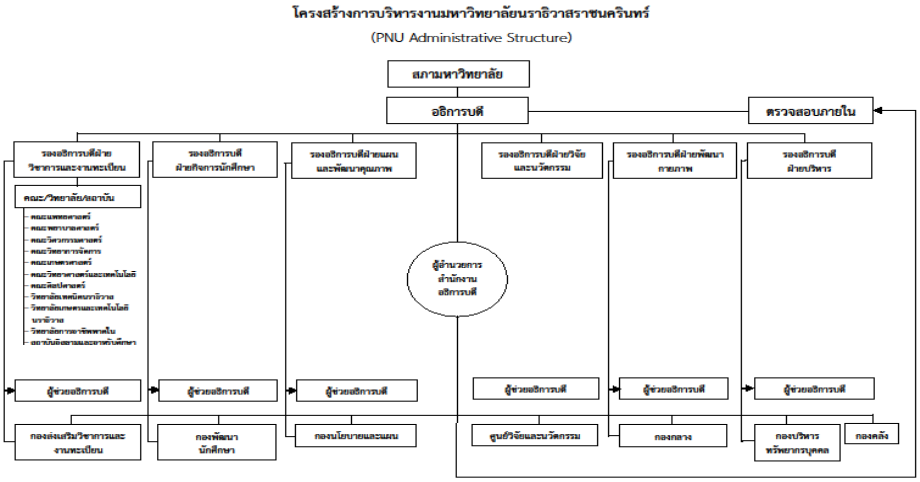
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์มีระบบการบริหารจัดการที่ชัดเจนและเป็นระบบ โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสภามหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นองค์กรสูงสุดในการกำหนดนโยบายและทิศทางการบริหารงานของมหาวิทยาลัย โดยมีอธิการบดีเป็นผู้บริหารสูงสุด รับผิดชอบการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในภาพรวม และมีรองอธิการบดีรับผิดชอบการบริหารงานในแต่ละด้านตามที่ได้รับมอบหมาย ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ พุทธศักราช 2548 มาตรา 16 ซึ่งกำหนดให้สภามหาวิทยาลัยเป็นองค์กรสูงสุดของมหาวิทยาลัย

สำนักงานอธิการบดีทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานและสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งรวมถึงกองพัฒนานักศึกษา ที่มีบทบาทในการส่งเสริมและพัฒนานักศึกษาด้านกิจกรรมและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ทั้งนี้ โครงสร้างการบริหารดังกล่าวช่วยให้การดำเนินงานด้านพัฒนานักศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายและพันธกิจของมหาวิทยาลัย

ในการนำเสนอโครงสร้างการบริหารจัดการ คู่มือฉบับนี้ได้จำแนกโครงสร้างออกเป็น 4 ลักษณะ ตามแนวทางการเขียนคู่มือปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา (จรงค์ศักดิ์ พุมนวน, 2567) ได้แก่ (1) โครงสร้างองค์กร (Organization Chart) แสดงชื่อหน่วยงาน (2) โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart) แสดงชื่อหน่วยงานพร้อมชื่อตำแหน่ง (3) โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart) แสดงชื่อหน่วยงาน ชื่อตำแหน่ง และผู้ปฏิบัติงานพร้อมบทบาทหน้าที่ และ (4) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flowchart) แสดงลำดับการไหลของงาน เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือเข้าใจภาพรวมขององค์กรและกระบวนการทำงานอย่างครบถ้วน

2.3.1 โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)

โครงสร้างองค์กรของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ได้ถูกกำหนดตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ พุทธศักราช 2548 และกฎกระทรวงจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัย โดยประกอบด้วยหน่วยงานในระดับต่าง ๆ ที่แสดงในภาพที่ 2.1 ซึ่งมีสภามหาวิทยาลัยเป็นองค์กรสูงสุดในการกำกับดูแล และมีอธิการบดีเป็นผู้บริหารสูงสุดในการบริหารงาน



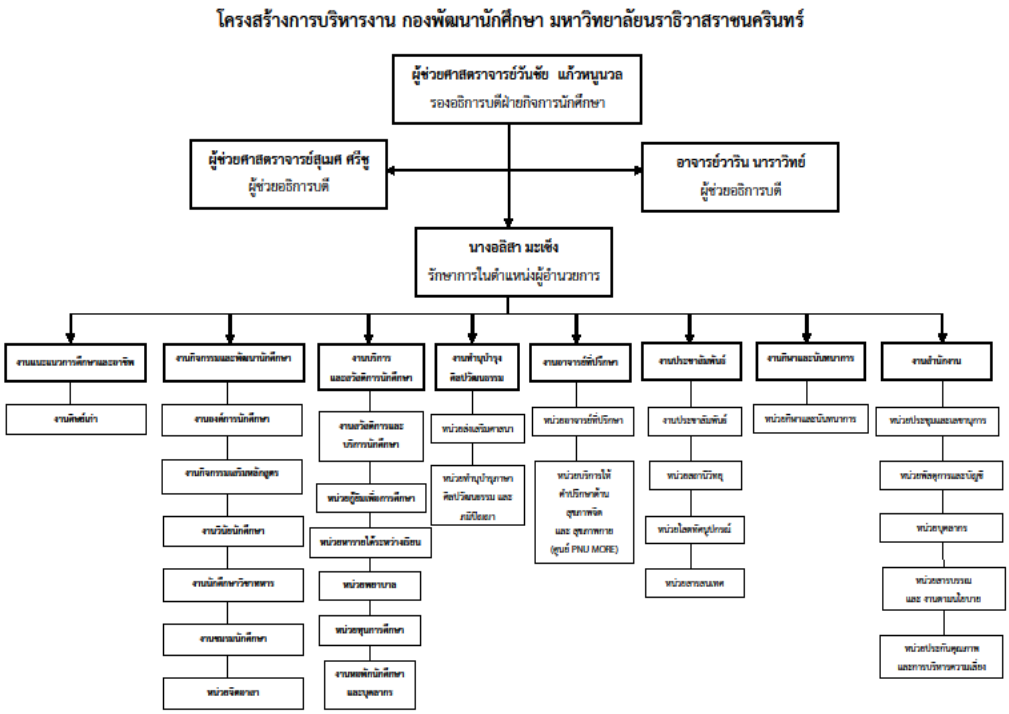
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กรมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ที่มา: ปรับจากประกาศมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัย

จากภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างองค์กรของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ โดยมีสภามหาวิทยาลัยเป็นองค์กรสูงสุดในการกำกับดูแลการดำเนินงาน และมีอธิการบดีเป็นผู้บริหารสูงสุด ซึ่งมีรองอธิการบดีรับผิดชอบงานในแต่ละด้าน ได้แก่ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา และรองอธิการบดีฝ่ายแผนและพัฒนา ภายใต้การบริหารงานดังกล่าว ประกอบด้วยหน่วยงานระดับคณะ วิทยาลัย และหน่วยงานสนับสนุนต่างๆ รวมถึงสำนักงานอธิการบดี ซึ่งภายใต้สำนักงานอธิการบดีมีกองต่างๆ ได้แก่ กองกลาง กองบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล กองคลัง กองนโยบายและแผน กองวิชาการและประกันคุณภาพการศึกษา และกองพัฒนานักศึกษา ซึ่งทำหน้าที่สนับสนุนและประสานงานการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายและแผนพัฒนาของมหาวิทยาลัย

2.3.2 โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart)

โครงสร้างการบริหารของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เป็นการแสดงโครงสร้างที่ระบุชื่อหน่วยงานและตำแหน่งของผู้บริหาร โดยมีผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษาเป็นผู้กำกับดูแลการดำเนินงานโดยรวม และมีรองผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษาและหัวหน้างานในแต่ละงานรับผิดชอบการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ดังแสดงในภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ที่มา: กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ (2568)

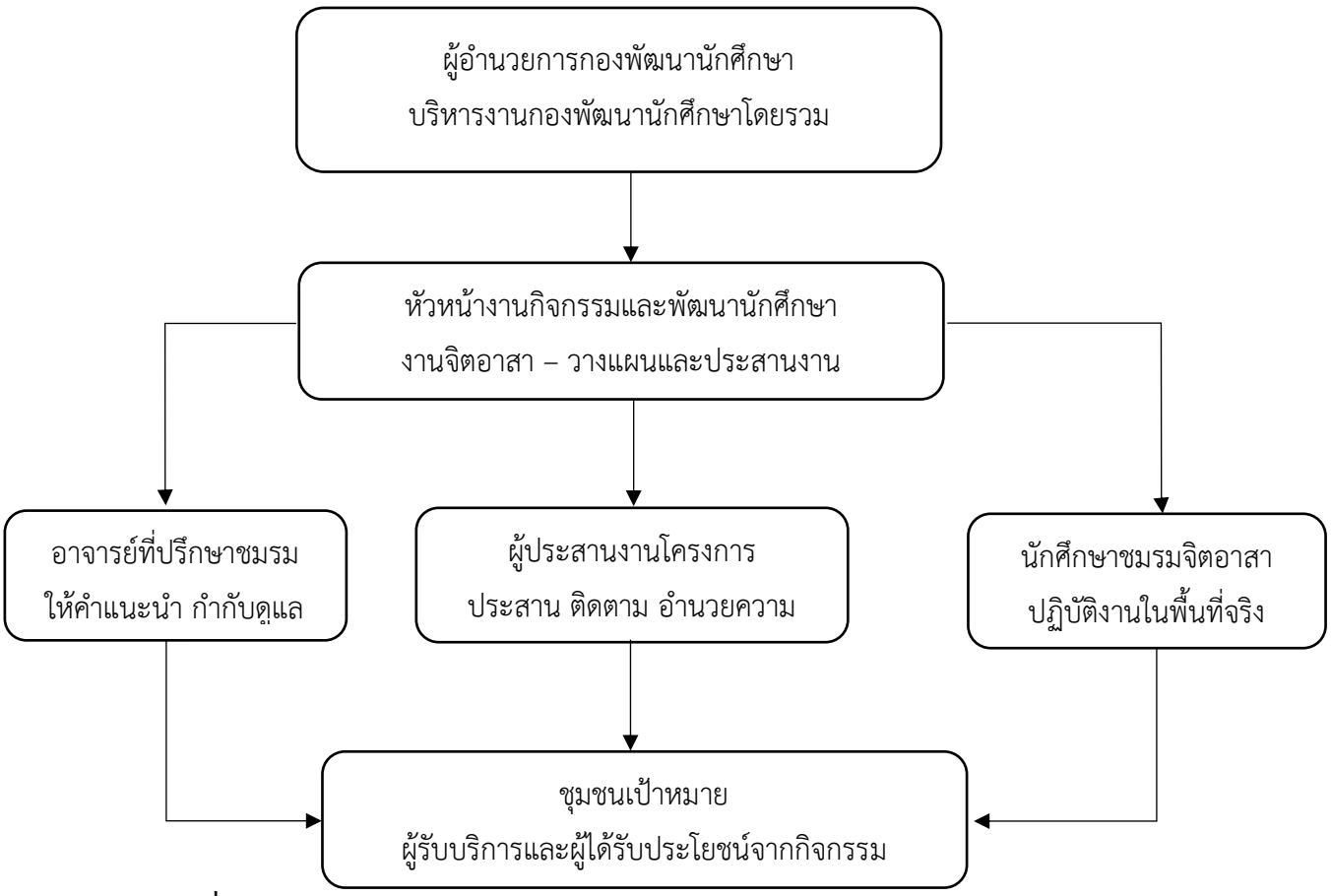
จากภาพที่ 2.2 แสดงโครงสร้างการบริหารของกองพัฒนานักศึกษา ประกอบด้วยหน่วยงานย่อยต่างๆ ที่รับผิดชอบด้านการพัฒนานักศึกษา ได้แก่ งานกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา งานทุนการศึกษา งานแนะแนวและให้คำปรึกษา งานวินัยนักศึกษา งานกีฬาและนันทนาการ งานพยาบาลและบริการสุขภาพนักศึกษา งานหอพักนักศึกษา และงานธุรการและสารบรรณ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และสามารถดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ งานกิจกรรมและพัฒนานักศึกษาเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการดำเนินงานกิจกรรมจิตอาสาของนักศึกษา ซึ่งเป็นเนื้อหาหลักของคู่มือฉบับนี้

2.3.3 โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart)

โครงสร้างการปฏิบัติงานกิจกรรมจิตอาสาของนักศึกษา เป็นโครงสร้างที่ระบุชื่อหน่วยงาน ชื่อตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงาน และบทบาทหน้าที่ในแต่ละระดับ โดยแสดงความสัมพันธ์เชิงหน้าที่ (Functional Relationship) ระหว่างผู้เกี่ยวข้อง แสดงในภาพที่ 2.3

ตารางที่ 2.1 ตารางสรุปบทบาทหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินงานกิจกรรมจิตอาสา

ระดับ	ตำแหน่ง/ผู้ปฏิบัติงาน	บทบาทหน้าที่
ระดับกำกับดูแล	ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา	กำกับดูแลภาพรวมการดำเนินงาน อนุมัตินโยบายและโครงการสำคัญ รายงานผลต่อรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา
ระดับบริหารจัดการ	หัวหน้างานกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา	วางแผน กำกับดูแล และประสานงานการดำเนินงานกิจกรรมจิตอาสาในภาพรวม ตรวจสอบข้อเสนอโครงการก่อนเสนออนุมัติ
ระดับปฏิบัติการ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (ผู้ประสานงานโครงการ)	ประสานงาน ติดตาม อำนวยความสะดวก จัดเตรียมเอกสาร เบิกจ่ายงบประมาณ และรายงานผลการดำเนินงาน
ระดับที่ปรึกษา	อาจารย์ที่ปรึกษาชมรม/โครงการ	ให้คำแนะนำทางวิชาการ กำกับดูแลด้านความถูกต้องและคุณภาพ รับรองผลการปฏิบัติกิจกรรม
ระดับดำเนินการ	นักศึกษาผู้รับผิดชอบโครงการ/ชมรมจิตอาสา	วางแผนและดำเนินกิจกรรมในพื้นที่จริง ประสานงานชุมชน รายงานผลการดำเนินงาน
ระดับผู้รับบริการ	ชุมชนเป้าหมาย	รับบริการ ให้ข้อมูลความต้องการของชุมชน ประเมินความพึงพอใจ และร่วมสะท้อนผลการดำเนินงาน



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างการปฏิบัติงานกิจกรรมจิตอาสาของนักศึกษามหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ที่มา: ผู้จัดทำคู่มือ (2568) ปรับจากโครงสร้างการปฏิบัติงานกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ณ วันที่จัดทำคู่มือ

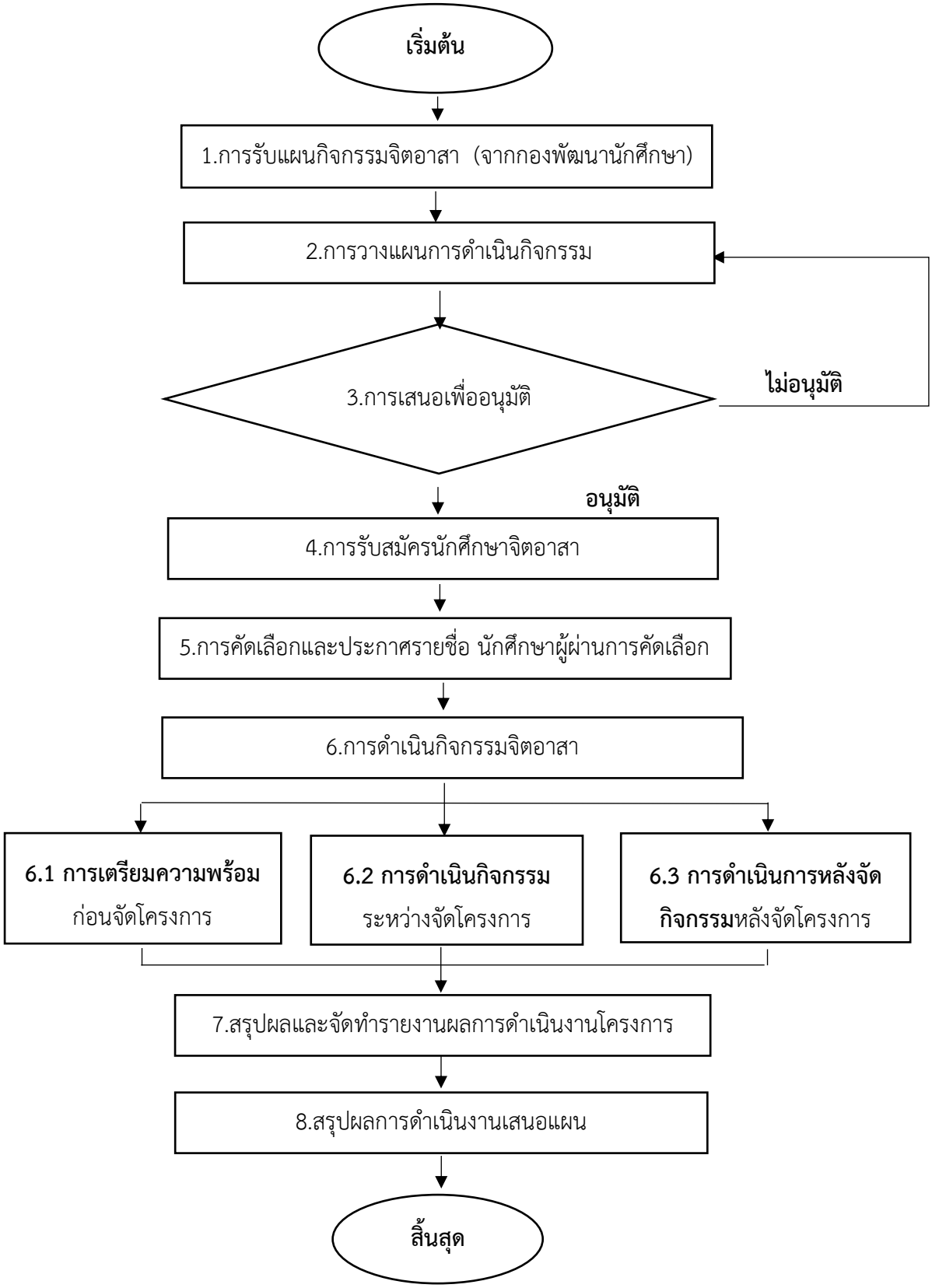
จากภาพที่ 2.3 และตารางที่ 2.1 แสดงโครงสร้างการปฏิบัติงานกิจกรรมจิตอาสาของนักศึกษา ซึ่งสะท้อนความสัมพันธ์ของผู้เกี่ยวข้องตามหลักการบริหารงานแบบลำดับชั้น (Hierarchical Management) และหลักการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน (Stakeholder Engagement) โดยมีผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษาเป็นผู้กำกับดูแลการดำเนินงานในภาพรวม และมีหัวหน้างานกิจกรรมและพัฒนานักศึกษาเป็นผู้วางแผนและประสานงานการดำเนินกิจกรรม ร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ประสานงานโครงการ และนักศึกษาจิตอาสา เพื่อดำเนินกิจกรรมให้บรรลุวัตถุประสงค์และเกิดประโยชน์ต่อชุมชนเป้าหมาย

2.3.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flowchart)

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดโครงการจิตอาสาของนักศึกษา ประกอบด้วย 8 ขั้นตอนหลัก ซึ่งออกแบบตามกระบวนการบริหารโครงการตามวงจรคุณภาพ PDCA (Plan-Do-Check-Act) ของ Deming (1986) เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างเป็นระบบและสามารถปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังแสดงในภาพที่ 2.4

ตารางที่ 2.2 ตารางสรุปขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดโครงการจิตอาสาของนักศึกษา

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบหลัก	ระยะเวลาโดยประมาณ
1	การรับแผนกิจกรรมจิตอาสาจากกองพัฒนานักศึกษา	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	ภายใน 5 วันทำการหลังแผนประจำปีได้รับการอนุมัติ
2	การวางแผนการดำเนินกิจกรรม	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ร่วมกับหัวหน้างานและอาจารย์ที่ปรึกษา	10-15 วันทำการ
3	การเสนอเพื่ออนุมัติ	ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา / รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา	7-14 วันทำการ
4	การรับสมัครนักศึกษาจิตอาสา	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ร่วมกับองค์การนักศึกษา	7-14 วันทำการ
5	การคัดเลือกและประกาศรายชื่อนักศึกษาผู้ผ่านการคัดเลือก	คณะกรรมการคัดเลือก	5-7 วันทำการ
6	**การดำเนินกิจกรรมจิตอาสาประกอบด้วย** 6.1 การเตรียมความพร้อมก่อนจัดโครงการ 6.2 การดำเนินกิจกรรมระหว่างจัดโครงการ 6.3 การดำเนินการหลังจัดโครงการ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ร่วมกับนักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา	ตามระยะเวลาของแต่ละโครงการ
7	สรุปผลและจัดทำรายงานผลการดำเนินงานโครงการ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ร่วมกับนักศึกษาผู้รับผิดชอบโครงการ	ภายใน 30 วันหลังสิ้นสุดโครงการ
8	สรุปผลการดำเนินงานเสนอแผน (ประจำปี)	หัวหน้างานและผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา	ภายในสิ้นปีงบประมาณ



ภาพที่ 2.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดโครงการจิตอาสาของนักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ที่มา: ผู้จัดทำคู่มือ (2568)

จากภาพที่ 2.4 และตารางที่ 2.2 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดโครงการจิตอาสาของนักศึกษา โดยเริ่มจากการรับแผนกิจกรรม การวางแผนดำเนินกิจกรรม การเสนอขออนุมัติ การรับสมัครและคัดเลือกนักศึกษา การดำเนินกิจกรรมจิตอาสา การติดตามผลการดำเนินงาน และการสรุปรายงานผลการดำเนินงาน โดยที่ขั้นตอนที่ 3 “การเสนอเพื่ออนุมัติ” เป็นจุดตัดสินใจสำคัญ หากไม่ได้รับการอนุมัติ จะต้องกลับไปปรับปรุงแผนในขั้นตอนที่ 2 และเสนออนุมัติใหม่ และขั้นตอนที่ 6 “การดำเนินกิจกรรมจิตอาสา” แบ่งย่อยเป็น 3 ช่วง คือ ก่อน ระหว่าง และหลังการจัดกิจกรรม ซึ่งรายละเอียดจะอธิบายในบทที่ 4 เทคนิคการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ

สรุปท้ายบท

บทที่ 2 ได้นำเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัดกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ พร้อมทั้งคุณสมบัติและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4 ด้าน (การปฏิบัติงาน การวางแผน การประสานงาน และการให้บริการ) ตลอดจนโครงสร้างการบริหารจัดการทั้ง 4 ลักษณะ ได้แก่ โครงสร้างองค์กร โครงสร้างการบริหาร โครงสร้างการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การทำความเข้าใจเนื้อหาในบทนี้จะช่วยให้ผู้ใช้คู่มือเห็นภาพรวมของบริบทและกรอบการดำเนินงาน ก่อนที่จะนำไปสู่การศึกษาหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงาน และเงื่อนไขในบทที่ 3 ต่อไป ซึ่งจะอธิบายรายละเอียดของหลักเกณฑ์ กฎระเบียบ และแนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดโครงการจิตอาสาของนักศึกษาอย่างครบถ้วน

บทที่ 3

หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงาน และเงื่อนไข

การดำเนินงานกิจกรรมจิตอาสาและบำเพ็ญประโยชน์ของนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ จำเป็นต้องอาศัยกรอบการดำเนินงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบบรรลุวัตถุประสงค์ มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับบทบัญญัติของกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ด้วยเหตุนี้ บทที่ 3 จึงมุ่งนำเสนอกรอบการปฏิบัติงานสี่ด้านที่เชื่อมโยงสัมพันธ์กัน ประกอบด้วย (1) หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการวิเคราะห์และสังเคราะห์ฐานกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมติที่เกี่ยวข้อง ให้อยู่ในรูปของภาษาปฏิบัติงาน (2) วิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการอธิบายกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นเป็นตอนตามวงจรคุณภาพ (3) เงื่อนไข ข้อสังเกต และข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน อันเป็นการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน และ (4) แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นฐานอ้างอิงทางวิชาการของกระบวนการทั้งหมด

3.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

หลักเกณฑ์การปฏิบัติงานการดำเนินงานกิจกรรมจิตอาสาของนักศึกษา เป็นกรอบอ้างอิงที่ผู้ปฏิบัติงานต้องยึดถือ ซึ่งสังเคราะห์จากกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และมติที่เกี่ยวข้อง ทั้งในระดับประเทศ ระดับกระทรวง และระดับมหาวิทยาลัย โดยเมื่อวิเคราะห์และย่อยให้เป็นภาษาของผู้ปฏิบัติงานแล้ว สามารถจำแนกออกเป็นสองส่วน คือ ฐานกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง และหลักเกณฑ์สำคัญที่ต้องยึดถือในการดำเนินงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1.1 ฐานกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินงานกิจกรรมจิตอาสาและบำเพ็ญประโยชน์ของนักศึกษา อยู่ภายใต้บังคับของกฎหมาย ระเบียบ และประกาศหลายฉบับ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้สรุปสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

(1) พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ พ.ศ. 2548 กำหนดพันธกิจของมหาวิทยาลัยในการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งการดำเนินงานกิจกรรมจิตอาสาของนักศึกษาเป็นกลไกสำคัญในการตอบสนองพันธกิจด้านการบริการวิชาการและการพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ของสังคม

(2) ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ พ.ศ. 2550 กำหนดให้กองพัฒนานักศึกษาเป็นหน่วยงานระดับกอง สังกัดสำนักงานอธิการบดี มีภารกิจในการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาคุณภาพชีวิตและกิจกรรมนักศึกษา ซึ่งรวมถึงการดำเนินงานกิจกรรมจิตอาสา

(3) กฎกระทรวงมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565 กำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่สถาบันอุดมศึกษาต้องพัฒนาให้แก่ผู้เรียน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ จริยธรรม และลักษณะบุคคล ซึ่งการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาเป็นหนึ่งในกลไกสำคัญที่ช่วยบ่มเพาะลักษณะบุคคลของบัณฑิตให้มีจิตสาธารณะ ความรับผิดชอบต่อสังคม และความเป็นพลเมืองที่ดี

(4) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาองค์กรภาคประชาสังคม พ.ศ. 2558 และที่แก้ไขเพิ่มเติม วางกรอบการส่งเสริมให้ภาครัฐและสถาบันการศึกษาสนับสนุนการดำเนินงานของกลุ่มจิตอาสาและภาคประชาสังคม เป็นฐานในการกำหนดรูปแบบความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับชุมชนและภาคีเครือข่าย

(5) พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) กำหนดหลักเกณฑ์การเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการจัดเก็บข้อมูลนักศึกษาจิตอาสา ข้อมูลภาพถ่ายกิจกรรม และข้อมูลผู้รับบริการในชุมชน โดยผู้ปฏิบัติงานต้องขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลก่อนเก็บรวบรวมทุกครั้ง

(6) ข้อบังคับมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ว่าด้วยกิจกรรมนักศึกษา กำหนดประเภทของกิจกรรมนักศึกษา เกณฑ์การนับชั่วโมงกิจกรรม ข้อปฏิบัติของนักศึกษา และแนวทางการประเมินผลการเข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งเป็นฐานสำหรับการออกแบบโครงการจิตอาสาให้สอดคล้องกับเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย

(7) ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) และแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579 กำหนดเป้าหมายการพัฒนาคนไทยให้มีความรู้ คุณธรรม และมีจิตสาธารณะ ซึ่งการดำเนินงานกิจกรรมจิตอาสาของนักศึกษาเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเป้าหมายดังกล่าว โดยเฉพาะในบริบทจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ต้องการการพัฒนาเชิงพื้นที่และการสร้างพลเมืองที่เข้มแข็ง

3.1.2 หลักเกณฑ์หลักในการดำเนินงาน

จากการสังเคราะห์กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องทั้งเจ็ดฉบับข้างต้น ประกอบกับประสบการณ์การปฏิบัติงานของกองพัฒนานักศึกษา สามารถสรุปเป็นหลักเกณฑ์สำคัญที่ผู้ปฏิบัติงานต้องยึดถือในการดำเนินงานกิจกรรมจิตอาสาและบำเพ็ญประโยชน์ของนักศึกษา รวม 7 ประการ ดังนี้

ประการที่ 1 หลักความสอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ การดำเนินโครงการจิตอาสาต้องสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ นโยบายของกระทรวงการอุดมศึกษาฯ และแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งยุทธศาสตร์การผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ และยุทธศาสตร์การบริการวิชาการแก่สังคม

ประการที่ 2 หลักความสมัครใจและการมีส่วนร่วม การเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาของนักศึกษาต้องเป็นไปโดยความสมัครใจ ไม่มีการบังคับหรือใช้เป็นเงื่อนไขในการสำเร็จการศึกษาโดยตรง แต่ส่งเสริมให้เป็นกิจกรรมที่นักศึกษาเลือกเข้าร่วมตามความสนใจและศักยภาพของตนเอง สอดคล้องกับปฏิญญาสากลว่าด้วยอาสาสมัคร (Universal Declaration on Volunteering, 2001) ของ International Association for Volunteer Effort

ประการที่ 3 หลักการตอบสนองความต้องการของชุมชน การออกแบบกิจกรรมต้องตั้งอยู่บนฐานความต้องการที่แท้จริงของชุมชนเป้าหมาย โดยมีการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการร่วมกับชุมชนก่อนการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Community-Based Participatory Research (Minkler and Wallerstein, 2008) เพื่อหลีกเลี่ยงการดำเนินกิจกรรมที่ไม่ตอบโจทย์หรือเป็นภาระแก่ชุมชน

ประการที่ 4 หลักความปลอดภัยของผู้เข้าร่วมกิจกรรม การดำเนินงานทุกกิจกรรมต้องมีการประเมินความเสี่ยงล่วงหน้า จัดทำแผนการจัดการความเสี่ยง มีระบบประกันอุบัติเหตุกลุ่มสำหรับนักศึกษาผู้เข้าร่วม และมีแผนรองรับภาวะฉุกเฉิน โดยเฉพาะในบริบทของพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีความละเอียดอ่อนด้านความมั่นคง

ประการที่ 5 หลักความโปร่งใสและตรวจสอบได้ การจัดสรรงบประมาณ การรับสมัครนักศึกษา การคัดเลือกชุมชนเป้าหมาย และการรายงานผล ต้องดำเนินการอย่างโปร่งใส มีหลักฐานการดำเนินงานที่ครบถ้วนและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ประการที่ 6 หลักการเคารพความหลากหลายทางวัฒนธรรม เนื่องจากมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางศาสนา ภาษา และวัฒนธรรม การออกแบบกิจกรรมต้องคำนึงถึงความละเอียดอ่อนทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity) หลีกเลี่ยงกิจกรรมที่ขัดต่อความเชื่อหรือวิถีชีวิตของชุมชน และส่งเสริมการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมของนักศึกษา

ประการที่ 7 หลักความยั่งยืนและการต่อยอด การออกแบบกิจกรรมต้องคำนึงถึงผลกระทบระยะยาวต่อชุมชน โดยมุ่งสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (Community Empowerment) มากกว่าการให้ความช่วยเหลือแบบครั้งเดียวจบ และมีแนวทางในการต่อยอดโครงการในปีถัดไป เพื่อให้เกิดความยั่งยืนของผลลัพธ์ สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ของสหประชาชาติ

3.2 วิธีการปฏิบัติงาน

วิธีการปฏิบัติงานการดำเนินงานกิจกรรมจิตอาสาของนักศึกษา ได้ออกแบบตามวงจรคุณภาพ PDCA ของ Deming (1986) ซึ่งประกอบด้วยสี่ระยะ ได้แก่ การวางแผน (Plan) การดำเนินงาน (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุงพัฒนา (Act) โดยจำแนกขั้นตอนการปฏิบัติงานย่อยออกเป็น 8 ขั้นตอนที่เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ดังปรากฏในตารางที่ 3.1 และมีรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 สรุปขั้นตอนการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA

ลำดับ	ระยะ (PDCA)	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผลลัพธ์ที่คาดหวัง
1	Plan (การวางแผน)	การรับแผนและทบทวนยุทธศาสตร์	โครงการจิตอาสาสอดคล้องกับแผนประจำปีของกองพัฒนานักศึกษา

ลำดับ	ระยะ (PDCA)	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผลลัพธ์ที่คาดหวัง
2	Plan	การประเมินความต้องการของชุมชนเป้าหมาย	ได้ข้อมูลความต้องการที่แท้จริงของชุมชน ใช้เป็นฐานในการออกแบบกิจกรรม
3	Plan	การจัดทำและเสนอขออนุมัติโครงการ	โครงการได้รับการอนุมัติจากผู้บริหารพร้อมงบประมาณ
4	Do (การดำเนินงาน)	การประชาสัมพันธ์ รับสมัคร และคัดเลือกนักศึกษา	ได้นักศึกษาจิตอาสาที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตามเป้าหมาย
5	Do	การเตรียมความพร้อมและปฐมนิเทศนักศึกษา	นักศึกษามีความรู้ ทักษะ และความพร้อมในการลงพื้นที่
6	Do	การลงพื้นที่ดำเนินกิจกรรม	กิจกรรมดำเนินไปตามแผน ชุมชนได้รับประโยชน์
7	Check (การตรวจสอบ)	การติดตามและประเมินผล	ได้ข้อมูลผลการดำเนินงานที่ครบถ้วนและเชื่อถือได้
8	Act (การปรับปรุง)	การถอดบทเรียนและจัดทำรายงานผล	ได้ข้อเสนอแนะเชิงระบบสำหรับการพัฒนาในปีถัดไป

ที่มา: ผู้จัดทำคู่มือ (2569) ปรับจากวงจรคุณภาพ PDCA ของ Deming (1986)

3.2.1 ระยะการวางแผน (Plan)

ขั้นตอนที่ 1 การรับแผนและทบทวนยุทธศาสตร์

เมื่อกองพัฒนานักศึกษาได้รับการอนุมัติแผนปฏิบัติงานประจำปีจากมหาวิทยาลัย เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานกิจกรรมนักศึกษาจะดำเนินการทบทวนแผนกิจกรรมจิตอาสาที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนานักศึกษาและบริบทของปีงบประมาณ กิจกรรมในขั้นตอนนี้ประกอบด้วย การศึกษาเอกสารแผนประจำปี การประชุมหารือกับหัวหน้างานกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา การทบทวนผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา และการวิเคราะห์ช่องว่างที่ต้องปรับปรุง

ขั้นตอนที่ 2 การประเมินความต้องการของชุมชนเป้าหมาย

ผู้ปฏิบัติงานประสานไปยังชุมชนที่เป็นเป้าหมาย หรือเครือข่ายภาคีที่เคยร่วมงาน เพื่อสำรวจความต้องการและสภาพปัญหาที่ชุมชนต้องการความช่วยเหลือ โดยใช้เครื่องมือที่หลากหลาย เช่น การสัมภาษณ์ผู้นำชุมชน การสนทนากลุ่ม (Focus Group) การสำรวจภาคสนาม และการวิเคราะห์ข้อมูล

ทุติยภูมิ แนวทางการประเมินความต้องการนี้อิงตามหลักการ Community Needs Assessment ของ Witkin และ Altschuld (1995) ซึ่งเน้นการวิเคราะห์ทั้งสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และช่องว่างระหว่างสองสภาพ เพื่อให้ได้กิจกรรมที่ตอบโจทย์ชุมชนอย่างแท้จริง

ขั้นตอนที่ 3 การจัดทำและเสนอขออนุมัติโครงการ

ผู้ปฏิบัติงานจัดทำโครงการในรูปแบบมาตรฐานของมหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดความสำเร็จ กลุ่มเป้าหมาย วิธีการดำเนินงาน แผนการใช้จ่ายงบประมาณ และระยะเวลาดำเนินงาน จากนั้นเสนอผ่านหัวหน้างานกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา และอธิการบดีเป็นผู้อนุมัติ ระยะเวลาดำเนินการในขั้นตอนนี้ควรเผื่อไว้ไม่น้อยกว่า 30 วันก่อนเริ่มกิจกรรม เพื่อให้มีเวลาสำหรับการทักท้วงและปรับปรุงแก้ไข

3.2.2 ระยะการดำเนินงาน (Do)

ขั้นตอนที่ 4 การประชาสัมพันธ์ รับสมัคร และคัดเลือกนักศึกษา

เมื่อโครงการได้รับการอนุมัติ ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทั้งช่องทางทางการของมหาวิทยาลัย (เว็บไซต์ กองพัฒนานักศึกษา เพจเฟซบุ๊กของกอง) และช่องทางไม่เป็นทางการ (กลุ่มไลน์นักศึกษา สโมสรนักศึกษา ตัวแทนห้องเรียน) การรับสมัครควรกำหนดคุณสมบัติของนักศึกษาให้ชัดเจน เช่น ชั้นปี ผลการเรียนขั้นต่ำ ประสบการณ์การเข้าร่วมกิจกรรม และจำนวนชั่วโมงว่างที่สามารถร่วมกิจกรรมได้ การคัดเลือกอาจใช้วิธีการสัมภาษณ์หรือการพิจารณาจากใบสมัครและแรงจูงใจ เพื่อให้ได้นักศึกษาที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและมีความพร้อมในการเข้าร่วมกิจกรรมอย่างแท้จริง

ขั้นตอนที่ 5 การเตรียมความพร้อมและปฐมนิเทศนักศึกษา

ก่อนลงพื้นที่ ผู้ปฏิบัติงานต้องจัดกิจกรรมปฐมนิเทศเพื่อเตรียมความพร้อมของนักศึกษาจิตอาสา ครอบคลุมสี่ประเด็นหลัก ได้แก่ (1) ข้อมูลเกี่ยวกับชุมชนเป้าหมาย สภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (2) บทบาทและภารกิจที่นักศึกษาต้องดำเนินการ (3) ข้อควรปฏิบัติและข้อห้ามในการทำงานร่วมกับชุมชน โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความละเอียดอ่อนทางวัฒนธรรมและศาสนา และ (4) การจัดการความเสี่ยงและภาวะฉุกเฉิน รวมทั้งช่องทางการติดต่อสื่อสารในกรณีเกิดเหตุไม่คาดคิด ในบางกรณีอาจจัดอบรมทักษะเฉพาะที่จำเป็น เช่น การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การสอนเด็กเล็ก หรือทักษะภาษามลายู เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 6 การลงพื้นที่ดำเนินกิจกรรม

ระยะนี้เป็นหัวใจของการดำเนินโครงการ ผู้ปฏิบัติงานในฐานะผู้ประสานงานโครงการต้องกำกับดูแลการดำเนินกิจกรรมให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด มีการประชุมทีมงานประจำวัน (Daily Briefing) เพื่อติดตามความก้าวหน้าและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า บันทึกภาพและข้อมูลเชิงกระบวนการ (Process Documentation) อย่างสม่ำเสมอ รักษาสัมพันธภาพที่ดีกับชุมชน และดูแลความปลอดภัยและสวัสดิภาพของนักศึกษาตลอดระยะเวลาดำเนินกิจกรรม ในขั้นตอนนี้ ผู้ปฏิบัติงานต้องยึดหลัก

Reflective Practice ของ Schön (1983) คือ การสังเกต บันทึก และสะท้อนคิดอย่างต่อเนื่องระหว่างปฏิบัติงาน เพื่อปรับกระบวนการให้สอดรับกับสถานการณ์จริง

3.2.3 ระยะการตรวจสอบ (Check)

ขั้นตอนที่ 7 การติดตามและประเมินผล

การประเมินผลแบ่งออกเป็นสามระดับตามกรอบของ Kirkpatrick (1959) ที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล ได้แก่ (1) การประเมินปฏิกิริยา (Reaction) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาและชุมชนเป้าหมาย (2) การประเมินการเรียนรู้ (Learning) โดยพิจารณาความรู้และทักษะที่นักศึกษาได้รับ ผ่านแบบทดสอบก่อน-หลัง หรือการสะท้อนคิด และ (3) การประเมินพฤติกรรม (Behavior) โดยติดตามการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของนักศึกษาหลังกิจกรรม เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาในโครงการอื่น ๆ หรือการริเริ่มกิจกรรมช่วยเหลือสังคมด้วยตนเอง นอกจากนี้ ควรประเมินผลกระทบต่อชุมชน (Community Impact) ทั้งในมิติเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้เห็นภาพความเปลี่ยนแปลงอย่างรอบด้าน

3.2.4 ระยะการปรับปรุงพัฒนา (Act)

ขั้นตอนที่ 8 การถอดบทเรียนและจัดทำรายงานผล

ภายหลังสิ้นสุดโครงการ ผู้ปฏิบัติงานต้องจัดกิจกรรมถอดบทเรียน (After Action Review: AAR) ร่วมกับนักศึกษาและทีมงาน เพื่อทบทวนว่าอะไรดำเนินไปได้ดี อะไรที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินการในครั้งต่อไป โดยอาจใช้เทคนิคการสะท้อนคิดแบบ 4F (Facts-Feelings-Findings-Future) หรือ GROW Model (Goals-Reality-Options-Will) จากนั้นจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการ ซึ่งประกอบด้วย (1) ผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และตัวชี้วัด (2) ผลการใช้จ่ายงบประมาณ (3) ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข (4) บทเรียนและข้อเสนอแนะเชิงระบบ และ (5) แนวทางในการต่อยอดโครงการในปีถัดไป รายงานนี้จะถูกเสนอต่อผู้บริหารและจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลเพื่อการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

3.3 เงื่อนไข ข้อสังเกต และข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน

การดำเนินงานกิจกรรมจิตอาสาและบำเพ็ญประโยชน์ของนักศึกษา มีเงื่อนไขและข้อควรระวังที่ผู้ปฏิบัติงานพึงตระหนัก ซึ่งได้จากประสบการณ์การปฏิบัติงานจริงในบริบทของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สามารถจำแนกออกเป็นสามส่วน ได้แก่ เงื่อนไขบังคับในการดำเนินงาน ข้อควรระวังสำหรับผู้ปฏิบัติงาน และข้อควรระวังสำหรับนักศึกษาและผู้เข้าร่วม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.3.1 เงื่อนไขบังคับในการดำเนินงาน

เงื่อนไขบังคับเป็นข้อกำหนดที่ต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด หากไม่ปฏิบัติตามย่อมส่งผลให้การดำเนินงานไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือระเบียบของมหาวิทยาลัย และอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อนักศึกษา ชุมชน และมหาวิทยาลัยได้ เงื่อนไขบังคับประกอบด้วย 6 ประการ ดังนี้

(1) การได้รับอนุมัติโครงการก่อนการดำเนินกิจกรรม ห้ามดำเนินกิจกรรมใด ๆ ก่อนที่โครงการจะได้รับการอนุมัติจากอธิการบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพราะจะทำให้การใช้จ่ายงบประมาณไม่ชอบด้วยระเบียบและผู้ปฏิบัติงานอาจต้องรับผิดชอบเป็นการส่วนตัว

(2) การจัดทำประกันอุบัติเหตุกลุ่มสำหรับนักศึกษาผู้เข้าร่วม ทุกโครงการที่มีการเคลื่อนย้ายนักศึกษาออกนอกมหาวิทยาลัย ต้องจัดทำประกันอุบัติเหตุกลุ่มครอบคลุมระยะเวลาการเข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด และต้องแจ้งให้นักศึกษาทราบถึงสิทธิและวิธีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนในกรณีเกิดเหตุ

(3) การขอความยินยอมตาม PDPA ก่อนเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล ภาพถ่าย หรือวิดีโอของนักศึกษาและผู้รับบริการในชุมชน ต้องขอความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากเจ้าของข้อมูล โดยระบุวัตถุประสงค์ของการใช้ข้อมูล ระยะเวลาในการจัดเก็บ และสิทธิของเจ้าของข้อมูลอย่างชัดเจน

(4) การประสานและขออนุญาตจากชุมชนหรือหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ ต้องมีหนังสือประสานงานอย่างเป็นทางการและได้รับการตอบรับจากผู้นำชุมชน นายอำเภอ หรือหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ ก่อนการลงพื้นที่ โดยเฉพาะในพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความมั่นคงในจังหวัดชายแดนภาคใต้

(5) การมีอาจารย์ที่ปรึกษาหรือผู้ควบคุมประจำกิจกรรม ทุกกิจกรรมที่มีนักศึกษาลงพื้นที่ต้องมีบุคลากรของมหาวิทยาลัยอย่างน้อย 1 คนต่อนักศึกษา 20 คน ทำหน้าที่เป็นผู้ควบคุมดูแลและประสานงานในพื้นที่ตลอดระยะเวลาการดำเนินกิจกรรม

(6) การจัดทำรายงานผลและส่งคืนเงินงบประมาณคงเหลือ ต้องจัดทำรายงานผลการดำเนินโครงการพร้อมเอกสารการเงิน และส่งคืนเงินงบประมาณคงเหลือ (ถ้ามี) ภายใน 30 วันนับจากวันสิ้นสุดโครงการ ตามระเบียบการเงินของมหาวิทยาลัย

3.3.2 ข้อควรระวังสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

จากประสบการณ์การปฏิบัติงานของผู้จัดทำ พบว่าผู้ปฏิบัติงานมักประสบปัญหาในประเด็นต่อไปนี้ ซึ่งสมควรตระหนักและเตรียมการป้องกันล่วงหน้า ได้แก่

ประเด็นที่ 1 การประเมินความต้องการของชุมชนที่ไม่ครอบคลุม ผู้ปฏิบัติงานอาจพึ่งพาความคิดเห็นจากผู้นำชุมชนเพียงคนเดียว ทำให้กิจกรรมที่ออกแบบไม่ตอบโจทย์กลุ่มผู้รับบริการที่แท้จริง แนวทางป้องกันคือ การรับฟังข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย ทั้งผู้นำ ผู้สูงอายุ วัยกลางคน และเยาวชน ก่อนตัดสินใจ

ประเด็นที่ 2 การจัดสรรงบประมาณไม่สอดคล้องกับสภาพจริง การตั้งงบประมาณจากโต๊ะทำงานโดยไม่ได้สำรวจราคาจริงในพื้นที่ อาจทำให้งบประมาณไม่เพียงพอหรือเหลือจากการใช้จ่าย ควรประสานกับผู้นำชุมชนหรือผู้ประกอบการในพื้นที่เพื่อตรวจสอบราคาล่วงหน้า

ประเด็นที่ 3 การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนกับทีมงานและนักศึกษา ข้อมูลเกี่ยวกับวันเวลา สถานที่ การแต่งกาย สิ่งของที่ต้องเตรียม และบทบาทหน้าที่ หากสื่อสารไม่ชัดเจน จะก่อให้เกิดความสับสนและอุบัติเหตุในการดำเนินงาน ควรจัดทำคู่มือย่อยหรือเอกสารสรุปให้นักศึกษาและทีมงานล่วงหน้าอย่างน้อย 3-5 วัน

ประเด็นที่ 4 การเก็บหลักฐานที่ไม่ครบถ้วน การขาดภาพถ่าย ใบลงทะเบียน ใบเสร็จรับเงิน หรือบันทึกการประชุม จะทำให้การจัดทำรายงานและการตรวจสอบของหน่วยงานตรวจสอบภายในเป็นไปด้วยความยากลำบาก ควรมอบหมายผู้รับผิดชอบเก็บหลักฐานโดยเฉพาะในแต่ละประเภท

3.3.3 ข้อควรระวังสำหรับนักศึกษาและผู้เข้าร่วม

นักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา ควรได้รับการชี้แจงถึงข้อควรระวังต่อไปนี้ในระหว่างการปฐมนิเทศ

ด้านความปลอดภัยส่วนบุคคล ไม่แยกตัวจากกลุ่มในพื้นที่ที่ไม่คุ้นเคย ห้ามรับประทานอาหารหรือเครื่องดื่มที่ไม่แน่ใจแหล่งที่มา แจ้งผู้ควบคุมทันทีในกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ

ด้านความละเอียดอ่อนทางวัฒนธรรม เคารพความเชื่อและวิถีปฏิบัติของชุมชน ไม่วิพากษ์วิจารณ์ศาสนาหรือประเพณีท้องถิ่น แต่งกายให้เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีความเชื่อทางศาสนาเป็นฐาน

ด้านการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ไม่ถ่ายภาพหรือโพสต์ข้อมูลของผู้รับบริการโดยไม่ได้รับอนุญาต ระมัดระวังการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่อาจกระทบต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยและชุมชน

ด้านสัมพันธภาพส่วนตัว รักษาระยะห่างทางวิชาชีพกับผู้รับบริการ ไม่รับของขวัญหรือสิ่งตอบแทนส่วนตัวจากชุมชน หลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลส่วนตัวที่ไม่จำเป็นแก่บุคคลที่พบในพื้นที่

3.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้การดำเนินงานกิจกรรมจิตอาสาและบำเพ็ญประโยชน์ของนักศึกษามีฐานทางวิชาการที่มั่นคงและสอดคล้องกับแนวปฏิบัติในระดับสากล ผู้จัดทำคู่มือได้ศึกษาและสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งครอบคลุมทั้งแนวคิดด้านการพัฒนาคุณภาพงาน แนวคิดด้านการเรียนรู้ผ่านการบริการสังคม แนวคิดด้านการพัฒนาชุมชน และแนวคิดด้านจิตอาสาและพลเมืองที่ดี ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.4.1 วงจรคุณภาพ PDCA

วงจรคุณภาพ PDCA หรือ Deming Cycle พัฒนาโดย William Edwards Deming (1986) เป็นกระบวนการพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่องที่ประกอบด้วยสี่ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน (Plan) การดำเนินงาน (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุงพัฒนา (Act) แนวคิดนี้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบกระบวนการดำเนินงานกิจกรรมจิตอาสาในคู่มือฉบับนี้ เพื่อให้การดำเนินงานมีลักษณะเป็นวงจรต่อเนื่อง สามารถเรียนรู้และปรับปรุงจากผลการดำเนินงานในแต่ละรอบอันเป็นหัวใจของการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High-Performance Organization)

3.4.2 ทฤษฎีการเรียนรู้จากประสบการณ์

ทฤษฎีการเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning Theory) ของ Kolb (1984) เสนอว่าการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพเกิดจากวงจรสี่ขั้น คือ (1) ประสบการณ์เชิงรูปธรรม (Concrete

Experience) (2) การสังเกตสะท้อนคิด (Reflective Observation) (3) การสร้างแนวคิดนามธรรม (Abstract Conceptualization) และ (4) การทดลองปฏิบัติในสถานการณ์ใหม่ (Active Experimentation) ทฤษฎีนี้เป็นฐานทางวิชาการที่สำคัญของกิจกรรมจิตอาสา โดยชี้ให้เห็นว่าการเข้าร่วมกิจกรรมเพียงอย่างเดียวยังไม่เพียงพอ นักศึกษาต้องได้รับการกระตุ้นให้สะท้อนคิดและสกัดบทเรียนจากประสบการณ์ จึงจะเกิดการเรียนรู้ที่ยั่งยืน ด้วยเหตุนี้ การจัดกิจกรรมถอดบทเรียน (After Action Review) จึงเป็นขั้นตอนที่ขาดไม่ได้ในทุกโครงการ

3.4.3 แนวคิดการเรียนรู้ผ่านการบริการสังคม (Service-Learning)

การเรียนรู้ผ่านการบริการสังคม เป็นแนวคิดทางการศึกษาที่พัฒนาโดย Jacoby (1996) และ Furco (1996) ซึ่งผสมผสานการเรียนรู้ในชั้นเรียนกับการบริการสังคมเข้าด้วยกัน เพื่อให้ผู้เรียนประยุกต์ใช้ความรู้ในสถานการณ์จริง พร้อมกับสร้างประโยชน์ให้แก่ชุมชน แนวคิดนี้แตกต่างจากกิจกรรมอาสาสมัครทั่วไป ตรงที่มีองค์ประกอบการเรียนรู้ที่ชัดเจน การสะท้อนคิดอย่างเป็นระบบ และความสัมพันธ์เชิงหุ้นส่วน (Partnership) ระหว่างสถาบันการศึกษาและชุมชน ในการออกแบบโครงการจิตอาสาของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ผู้ปฏิบัติงานได้นำองค์ประกอบของ Service-Learning มาประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ที่ชัดเจน การออกแบบกิจกรรมสะท้อนคิด และการสร้างความสัมพันธ์เชิงหุ้นส่วนกับชุมชนเป้าหมายในระยะยาว

3.4.4 แนวคิดจิตสาธารณะและจิตอาสา

แนวคิดจิตสาธารณะ (Public Mind) และจิตอาสา (Volunteer Spirit) เป็นคุณลักษณะที่สำคัญของพลเมืองในสังคมประชาธิปไตย Putnam (2000) เสนอว่าจิตอาสาเป็นรากฐานของทุนทางสังคม (Social Capital) ที่ช่วยให้ชุมชนมีความเข้มแข็งและมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน ในบริบทของประเทศไทย ชัยวัฒน์ สถาอานันท์ (2557) ชี้ให้เห็นว่าจิตอาสาในสังคมไทยมีรากฐานจากคุณค่าทางศาสนาและประเพณีของชุมชน ซึ่งสามารถพัฒนาต่อยอดให้เชื่อมโยงกับคุณค่าสมัยใหม่ของการเป็นพลเมืองที่กระตือรือร้น (Active Citizenship) การออกแบบกิจกรรมจิตอาสาของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ในพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางศาสนาและวัฒนธรรม จึงอาศัยรากฐานทางวัฒนธรรมและศาสนาของชุมชนเป็นจุดเริ่มต้น และต่อยอดไปสู่การเป็นพลเมืองที่มีจิตสาธารณะในวงกว้าง

3.4.5 แนวคิดการพัฒนาชุมชนแบบมีส่วนร่วม

แนวคิดการพัฒนาชุมชนแบบมีส่วนร่วม (Community-Based Participatory Development) ของ Chambers (1997) เสนอว่าการพัฒนาชุมชนที่ยั่งยืนต้องให้ชุมชนเป็นศูนย์กลาง โดยผู้ดำเนินงานจากภายนอก เช่น สถาบันการศึกษา ทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุน (Facilitator) มิใช่ผู้กำหนดทิศทาง แนวคิดนี้สอดคล้องกับแนวคิด Asset-Based Community Development (ABCD) ของ Kretzmann และ McKnight (1993) ซึ่งเน้นการค้นหาและใช้จุดแข็งของชุมชนเป็นฐานมากกว่าการมองเห็นชุมชนเป็นเพียงกลุ่มที่มีปัญหา การประยุกต์ใช้ทั้งสองแนวคิดนี้ช่วยให้การดำเนิน

กิจกรรมจิตอาสาของนักศึกษามหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เป็นการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนอย่างแท้จริง มิใช่การให้ความช่วยเหลือที่ทำให้ชุมชนพึ่งพิงภายนอก

3.4.6 เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนแห่งสหประชาชาติ

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ (United Nations, 2015) จำนวน 17 เป้าหมาย เป็นกรอบการพัฒนาระดับโลกที่ทุกประเทศต้องร่วมขับเคลื่อน กิจกรรมจิตอาสาของนักศึกษามหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์มีส่วนสนับสนุนเป้าหมายเหล่านี้โดยตรง โดยเฉพาะเป้าหมายที่ 1 การขจัดความยากจน เป้าหมายที่ 3 สุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี เป้าหมายที่ 4 การศึกษาที่มีคุณภาพ เป้าหมายที่ 11 เมืองและชุมชนที่ยั่งยืน และเป้าหมายที่ 17 หุ้นส่วนเพื่อการพัฒนา การเชื่อมโยงกิจกรรมเข้ากับกรอบ SDGs ยังช่วยให้มหาวิทยาลัยสามารถรายงานผลการดำเนินงานในรูปแบบสากล เช่น การจัดอันดับ Times Higher Education Impact Rankings ที่ประเมินสถาบันอุดมศึกษาตามการขับเคลื่อน SDGs

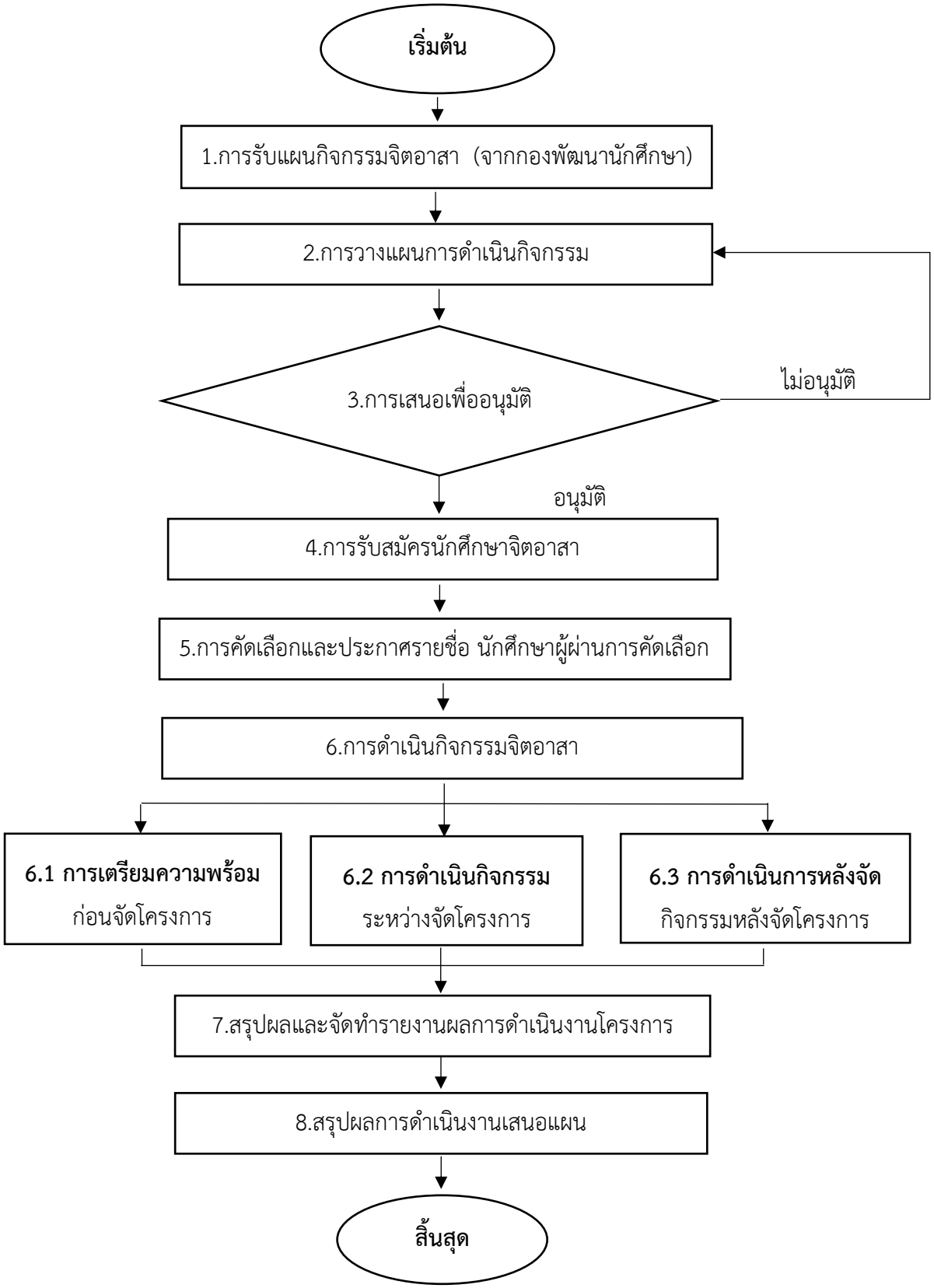
3.4.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในบริบทประเทศไทย

งานวิจัยในบริบทประเทศไทยหลายฉบับยืนยันถึงประสิทธิผลของกิจกรรมจิตอาสาต่อการพัฒนานักศึกษาและชุมชน ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2558) ศึกษาพบว่าการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาของนักศึกษาอุดมศึกษา ส่งผลทางบวกต่อการพัฒนาเชาวน์อารมณ์ ความฉลาดทางสังคม และทักษะการทำงานเป็นทีม สุวิมล ติรกานันท์ (2562) ศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้พบว่า กิจกรรมจิตอาสาข้ามวัฒนธรรมช่วยลดอคติและสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างนักศึกษาที่มีพื้นเพทางศาสนาและวัฒนธรรมต่างกัน อัมพร จิรัฐติกร (2563) วิเคราะห์รูปแบบการจัดกิจกรรมจิตอาสาในสถาบันอุดมศึกษา 20 แห่ง และสรุปว่าปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญ ได้แก่ การมีนโยบายสนับสนุนที่ชัดเจน การจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอ การมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ และการประเมินผลที่เป็นระบบ งานวิจัยเหล่านี้เป็นฐานอ้างอิงที่สำคัญในการออกแบบและพัฒนารูปแบบการดำเนินงานกิจกรรมจิตอาสาของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ให้สอดคล้องกับองค์ความรู้ที่เป็นปัจจุบัน

โดยสรุปบทที่ 3 ได้นำเสนอกรอบการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมทั้งหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และฐานทางวิชาการ ซึ่งเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ กล่าวคือ หลักเกณฑ์ในหัวข้อ 3.1 เป็นกรอบที่กำหนดสิ่งที่ต้องยึดถือ วิธีการในหัวข้อ 3.2 เป็นกระบวนการที่กำหนดสิ่งที่ต้องทำ เงื่อนไขในหัวข้อ 3.3 เป็นข้อจำกัดที่กำหนดสิ่งที่ต้องระวัง และแนวคิดทฤษฎีในหัวข้อ 3.4 เป็นฐานทางวิชาการที่รองรับกระบวนการทั้งหมด ทั้งสี่ส่วนนี้เมื่อนำมาประกอบกัน จึงเป็นกรอบที่สมบูรณ์สำหรับการปฏิบัติงานการดำเนินงานกิจกรรมจิตอาสาและบำเพ็ญประโยชน์ของนักศึกษา ซึ่งจะนำไปสู่การออกแบบเทคนิคและแผนภูมิการปฏิบัติงานโดยละเอียดในบทที่ 4 ต่

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (flowchart)

คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดโครงการจิตอาสาของนักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์



รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน (flowchart)
คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดโครงการจิตอาสาของนักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

---

๑. การรับแผนกิจกรรม/โครงการจิตอาสา (จากกองพัฒนานักศึกษา)

กองพัฒนานักศึกษา ดำเนินการกำหนดแนวคิด วัตถุประสงค์ เป้าหมาย กลุ่มเป้าหมาย และรูปแบบกิจกรรม/โครงการให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย รวมถึงจัดทำแผนงานเบื้องต้น

๒. การวางแผนการดำเนินกิจกรรม

ดำเนินการจัดทำรายละเอียดโครงการ เช่น กำหนดระยะเวลา สถานที่ งบประมาณ แผนการดำเนินงาน (Timeline) และทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. การเสนอขออนุมัติ

จัดทำเอกสารโครงการเสนอผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ

- กรณี **ไม่อนุมัติ** ⟶ ปรับปรุงแก้ไขโครงการและเสนอใหม่
- กรณี **อนุมัติ** ⟶ ดำเนินการในขั้นตอนถัดไป

๔. การรับสมัครนักศึกษาจิตอาสา

การเผยแพร่ประกาศรับสมัครนักศึกษาจิตอาสาผ่านระบบออนไลน์หรือช่องทางประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย และการเปิดระบบให้นักศึกษาที่สนใจสมัครเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาพร้อมกรอกข้อมูลตามที่กำหนด

๕. การคัดเลือกและประกาศรายชื่อนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม

ดำเนินการคัดเลือกผู้เข้าร่วมกิจกรรมตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด และประกาศรายชื่อผู้เข้าร่วมอย่างเป็นทางการ เพื่อให้ทราบสิทธิ์และเตรียมความพร้อมในการเข้าร่วม

๖. การดำเนินกิจกรรม/โครงการจิตอาสา

ดำเนินการจัดกิจกรรมตามแผนงานที่กำหนด โดยมีการบริหารจัดการและควบคุมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการ

โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น ๓ ระยะ ได้แก่:

- **๖.๑ เตรียมความพร้อมก่อนจัดโครงการ**
  ตรวจสอบความพร้อมด้านสถานที่ อุปกรณ์ บุคลากร และความเรียบร้อยโดยรวมก่อนเริ่มกิจกรรม
- **๖.๒ การดำเนินกิจกรรมระหว่างจัดโครงการ**
  ควบคุม ดูแล และบริหารจัดการกิจกรรมให้เป็นไปตามแผน พร้อมแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- **๖.๓ การติดตามและประเมินผลหลังจัดโครงการ**
  ประเมินผลความสำเร็จของโครงการ ทั้งด้านผลลัพธ์ ความพึงพอใจ และปัญหาอุปสรรค เพื่อนำไปปรับปรุงในอนาคต

๗. สรุปผลและจัดทำรายงานผลการดำเนินโครงการ

ดำเนินการรวบรวมข้อมูล ผลการดำเนินงาน ตัวชี้วัดความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อจัดทำรายงานผลโครงการอย่างเป็นระบบ

๘. สรุปผลการดำเนินงานเสนอแผน

นำผลการดำเนินงานมาเปรียบเทียบกับแผนงานและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการ

สิ้นสุดกระบวนการ

เมื่อดำเนินการครบทุกขั้นตอนและจัดทำรายงานเรียบร้อยแล้ว ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการจัดโครงการกิจกรรมนักศึกษา

เอกสารอ้างอิงประกอบบทที่ 1

ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา. (2565). *รายละเอียดผลลัพธ์การเรียนรู้ตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565.* ราชกิจจานุเบกษา.

พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ พ.ศ. 2548. (2548, 9 กุมภาพันธ์). *ราชกิจจานุเบกษา,* เล่ม 122 ตอนที่ 14 ก, หน้า 1-26.

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. (2566). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570).* จังหวัดนราธิวาส: มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. (2567). *รายงานประจำปีกองพัฒนานักศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567.* จังหวัดนราธิวาส: กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. (2568). *คู่มือนักศึกษา ประจำปีการศึกษา 2568.* จังหวัดนราธิวาส: มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.

ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้. (2565). *นโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ. 2565-2570.* กรุงเทพฯ: ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2561). *แนวทางการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ในศตวรรษที่ 21.* กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). *ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580).* กรุงเทพฯ: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

Ehrlich, T. (Ed.). (2000). *Civic responsibility and higher education.* Phoenix, AZ: Oryx Press.

Jacoby, B. (2015). *Service-learning essentials: Questions, answers, and lessons learned.* San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development.* Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Partnership for 21st Century Learning. (2019). *Framework for 21st century learning definitions.* Battelle for Kids. https://www.battelleforkids.org/networks/p21

United Nations. (2015). *Transforming our world: The 2030 agenda for sustainable development.* New York: United Nations General Assembly. https://sdgs.un.org/2030agenda

เอกสารอ้างอิงประกอบบทที่ 2

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2565). *นโยบายการพัฒนานักศึกษาในระดับอุดมศึกษา.* กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม.

กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. (2566). *แผนยุทธศาสตร์กองพัฒนานักศึกษา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570).* จังหวัดนราธิวาส: มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.

กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. (2568). *โครงสร้างการบริหารกองพัฒนานักศึกษา.* จังหวัดนราธิวาส: มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (ก.พ.อ.). (2553). *ประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง มาตรฐานการกำหนดระดับตำแหน่งและการแต่งตั้งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น พ.ศ. 2553.* ราชกิจจานุเบกษา.

จรงค์ศักดิ์ พุมนวน. (2567). *คู่มือปฏิบัติงานจากงานประจำ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา.* สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ พ.ศ. 2548. (2548, 9 กุมภาพันธ์). *ราชกิจจานุเบกษา,* เล่ม 122 ตอนที่ 14 ก, หน้า 1-26.

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. (2566). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570).* จังหวัดนราธิวาส: มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.

สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2564). *กรอบแนวคิดการพัฒนานักศึกษาในศตวรรษที่ 21.* กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม.

Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis.* Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.

Kuh, G. D. (2008). *High-impact educational practices: What they are, who has access to them, and why they matter.* Washington, DC: Association of American Colleges and Universities.

เอกสารอ้างอิงประกอบบทที่ 3

ชัยวัฒน์ สถาอานันท์. (2557). *ความรุนแรงและการจัดการ 'ความจริง': ปัตตานีในรอบกึ่งศตวรรษ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2558). *พฤติกรรมศาสตร์เชิงจิตวิทยาสังคมและการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุวิมล ติรกานันท์. (2562). *การประเมินผลกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนในบริบทจังหวัดชายแดนภาคใต้*. วารสารศึกษาศาสตร์, 30(2), 45-62.

อัมพร จิรัฐติกร. (2563). *รูปแบบการจัดกิจกรรมจิตอาสาในสถาบันอุดมศึกษาไทย: การสังเคราะห์งานวิจัย*. วารสารการบริหารการศึกษา, 14(1), 78-95.

ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ พ.ศ. 2550. (2550, 27 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา.*

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562. (2562, 27 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา,* เล่ม 136 ตอนที่ 69 ก, หน้า 52-95.

พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ พ.ศ. 2548. (2548, 9 กุมภาพันธ์). *ราชกิจจานุเบกษา,* เล่ม 122 ตอนที่ 14 ก, หน้า 1-26.

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาองค์กรภาคประชาสังคม พ.ศ. 2558. (2558). *ราชกิจจานุเบกษา.*

Chambers, R. (1997). *Whose reality counts? Putting the first last*. London: Intermediate Technology Publications.

Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.

Furco, A. (1996). Service-learning: A balanced approach to experiential education. In B. Taylor (Ed.), *Expanding boundaries: Serving and learning* (pp. 2-6). Washington, DC: Corporation for National Service.

Jacoby, B. (1996). *Service-learning in higher education: Concepts and practices*. San Francisco: Jossey-Bass.

Kirkpatrick, D. L. (1959). Techniques for evaluating training programs. *Journal of the American Society of Training Directors, 13*(11), 3-9.

Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Kretzmann, J. P., & McKnight, J. L. (1993). *Building communities from the inside out: A path toward finding and mobilizing a community's assets*. Evanston, IL: Institute for Policy Research.

Minkler, M., & Wallerstein, N. (Eds.). (2008). *Community-based participatory research for health: From process to outcomes* (2nd ed.). San Francisco: Jossey-Bass.

Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. New York: Simon & Schuster.

Schön, D. A. (1983). *The reflective practitioner: How professionals think in action*. New York: Basic Books.

United Nations. (2015). *Transforming our world: The 2030 agenda for sustainable development*. New York: United Nations General Assembly. https://sdgs.un.org/2030agenda

Witkin, B. R., & Altschuld, J. W. (1995). *Planning and conducting needs assessments: A practical guide*. Thousand Oaks, CA: Sage.

จรงค์ศักดิ์ พุมนวน, รวีวรรณ ขำพล, และ ทวีพงษ์ ยุนุ๊. (2566). *แนวทางการเขียนคู่มือปฏิบัติงานจากงานประจำ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา*. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

PNU
PRINCESS OF NARADHIWAS UNIVERSITY
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดทำโครงการจิตอาสาของนักศึกษา

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์