



แนวทางยกระดับการจัดเก็บข้อมูล QA
เพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

โดย

นางสาวศรัญญา ทองอยู่
ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

ศูนย์บริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

แนวทางยกระดับการจัดเก็บข้อมูล QA เพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

1. บทนำ

1.1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ได้กำหนดวิสัยทัศน์อย่างชัดเจน คือ เป็นองค์การธรรมรัฐ เป็นแหล่งเรียนรู้ เป็นหลักในถิ่น เป็นเลิศสู่สากล ซึ่งจากวิสัยทัศน์ระบุ “เป็นหลักในถิ่น” มหาวิทยาลัยได้กำหนด พันธกิจขององค์กรในด้านบริการวิชาการ แก่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในด้านการบริการวิชาการ และวิชาการ รับผิดชอบต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมระดับพื้นที่ ภูมิภาค และประเทศชาติ โดยได้เปิดเผยข้อมูลวิสัยทัศน์และภารกิจในหน้า website หลักของมหาวิทยาลัย

งานด้านการบริการวิชาการได้กำหนดชัดในแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย ยุทธศาสตร์ที่ 3 พร้อมกำหนดตัวชี้วัดหลักในการประเมินการทำงานตามเป้าหมาย จำนวนชุมชน จำนวนชุมชนต้นแบบ จำนวนโครงการ จำนวนงบประมาณ จำนวนผู้เข้ารับการถ่ายทอดความรู้ จำนวนผลงานนำไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ ความพึงพอใจของการรับบริการ จำนวนเครือข่าย ซึ่งตัวชี้วัดเหล่านี้มีส่วนทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการตอบโจทย์เป้าหมายในการยกระดับการบริการวิชาการสู่การยอมรับระดับสากลตามกรอบการประเมิน THE impact rankings ซึ่งเป็นไปตามหลักการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable development goals: SDG) ซึ่งชี้ให้เห็นว่ามีมหาวิทยาลัยมีเป้าหมายและแผนการทำงานที่มุ่งสู่ความสำเร็จในการเป็นหลักในถิ่นและสร้างความ เป็นเลิศสู่สากลโดยยึดคะแนนและอันดับ THE impact ranking เป็นตัวแปรสำหรับการกำหนดคู่เทียบ กับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ เพื่อการพัฒนายกระดับการบริการวิชาการแต่ละปี

ในด้านโครงสร้างการทำงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ได้จัดตั้งศูนย์บริการวิชาการ เพื่อเป็นศูนย์กลางดำเนินงานบริการวิชาการ และวิชาการรับใช้สังคม โดยทำงานเชื่อมโยงกับสำนักวิชา ศูนย์ความเป็นเลิศ และหน่วยงานอื่นๆ ภายในมหาวิทยาลัย รวมทั้งสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อขับเคลื่อนงานยกระดับผลกระทบของการประยุกต์ใช้วิชาการเพื่อแก้ปัญหาหรือพัฒนาสังคมตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีเป้าหมายการดำเนินงานเชิงพื้นที่ระบุตามลำดับความสำคัญเน้นยกระดับคุณภาพชีวิตชุมชนรายรอบในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช ภาคใต้ ระดับประเทศ ตามลำดับบนพื้นฐานโจทย์การบริการวิชาการ ที่มาจากความต้องการของชุมชน และสร้างผลงานบริการวิชาการที่มีผลกระทบและเป็นต้นแบบระดับประเทศ

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลตัวบ่งชี้ด้านบริการวิชาการ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมดำเนินงานในทิศทางเดียวกันบนแนวทางการประกันคุณภาพ รวมทั้งเพื่อร่วมขับเคลื่อนงานบริการวิชาการในภาพรวมของมหาวิทยาลัย โดยศูนย์บริการวิชาการได้กำหนดทิศทางงานบริการวิชาการ และวิชาการรับใช้สังคมเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตชุมชนแบบองค์รวม (Holistic model) เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา และนำมาสู่ความยั่งยืน เป้าหมายเพื่อสร้างชุมชนอยู่ดีมีสุขแบบองค์รวม โดยได้จัดทำแนวคิดการทำงานโดยใช้

แบบจำลองที่ชื่อว่า “ต้นไม้แห่งความสุข มวล.” (WU HAPPY TREE) ซึ่งต้นไม้แห่งความสุขดังกล่าว ประกอบด้วย 5 กิ่งก้านสาขา ได้แก่ มิติอาชีพ การศึกษา สุขภาพ ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม และสังคมวัฒนธรรม ศูนย์บริการวิชาการมีบทบาทเป็นหน่วยงานกลางประสานความร่วมมือนำองค์ความรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรม จากสำนักวิชาต่างๆถ่ายทอดและใช้ประโยชน์ในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนบนพื้นฐานของความ ต้องการและปัญหาของชุมชนโดยร่วมมือทำงานระหว่าง 16 สำนักวิชา และ 3 วิทยาลัย โดยมีเงื่อนไข กำหนดให้อย่างน้อยร้อยละ 5 ของคณาจารย์ในแต่ละสำนักวิชาร่วมจัดทำโครงการบริการวิชาการ และวิชาการ รับผิดชอบต่อสังคม (Social engagement) ตามความต้องการของชุมชน และลำดับความสำคัญของปัญหาที่ชุมชน ต้องการเร่งด่วน

จากการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อสรุปรวบรวมข้อมูลและเขียนรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การ ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับมหาวิทยาลัย ตามเกณฑ์ของระบบ WUQA ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูล โครงการด้านบริการวิชาการและวิชาการรับผิดชอบต่อสังคม (Social engagement) โดยส่งหนังสือเวียนแจ้งให้สำนัก วิชา/วิทยาลัย กรอกแบบฟอร์มรายงานข้อมูลที่จัดขึ้นในรอบปีการศึกษานั้น ๆ และให้สำนักวิชา/วิทยาลัย ส่ง ข้อมูลโครงการดังกล่าวผ่านระบบบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัล (DOMS) หรือส่งออนไลน์ และผ่านทางเมลล์ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานสรุปรวบรวมข้อมูลและเขียนรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษา (ด้าน บริการวิชาการ) ต้องดำเนินการตรวจเช็คข้อมูล หลายช่องทาง ทำให้ไม่สามารถแสดงผลข้อมูลโครงการได้ ทันที นอกจากนี้ยังค้นหาข้อมูลย้อนหลังได้ยากด้วย จึงต้องการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บข้อมูล เพื่อให้สำนักวิชา/วิทยาลัย รายงานข้อมูลผ่านออนไลน์เพียงช่องทางเดียว สามารถระบุตัวตนผู้บันทึกข้อมูล แสดงผลการบันทึกข้อมูล และสรุปผลข้อมูลได้ทันที เพื่อให้การสรุปรวบรวมข้อมูลและการจัดทำรายงานการ ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ที่เกี่ยวข้องกับงานและวิชาการรับผิดชอบต่อสังคม (Social engagement) นั้นง่าย และสะดวกมากยิ่งขึ้น ทั้งยังคาดหวังให้เกิดเป็นฐานข้อมูลโครงการด้านบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยต่อไป ในอนาคตด้วย

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานสรุปรวบรวมข้อมูลโครงการด้านบริการวิชาการ และ วิชาการรับผิดชอบต่อสังคม จากสำนักวิชา/วิทยาลัย จากเดิมต้องรอเจ้าหน้าที่สรุปผลและส่งข้อมูลให้หน่วยงานกลาง ของมหาวิทยาลัย เปลี่ยนเป็นการสรุปผลออนไลน์

2. เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาเขียนรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน (ด้านบริการวิชาการและวิชาการรับผิดชอบต่อสังคม (Social engagement)) ของเจ้าหน้าที่ฝ่าย บริหารทั่วไปและธุรการ จากเดิมต้องรวบรวมข้อมูลจากหลายช่องทาง เปลี่ยนเป็นการดึงข้อมูลจากฐานข้อมูล ทำให้ง่ายและสะดวกในการเขียนรายงานผลการดำเนินงานมากขึ้น

3. เพื่อออกแบบกระบวนการจัดเก็บข้อมูลด้านบริการวิชาการ และวิชาการรับใช้สังคม และการเขียนรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพภายใน ของศูนย์บริการวิชาการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

1.3 ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

เชิงปริมาณ (output) ได้แก่ ระบบการจัดเก็บข้อมูล 1 ระบบ

เชิงคุณภาพ (outcome) ได้แก่ มีการจัดเก็บข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ มีรายละเอียดข้อมูลโครงการครบถ้วนและสมบูรณ์ สามารถนำไปจัดทำรายงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้านบริการวิชาการได้

1.4 ขอบเขตของผลงาน

ด้านเนื้อหา: ปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บข้อมูลโครงการด้านบริการวิชาการ และวิชาการรับใช้สังคม เป็นระบบออนไลน์และสร้างฐานข้อมูลโครงการฯ

ด้านเวลา: ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 – กันยายน 2566

1.5 คำนิยาม

การจัดเก็บข้อมูล หมายถึง การจัดเก็บข้อมูลโครงการบริการวิชาการ และวิชาการรับใช้สังคม ของสำนักวิชา/วิทยาลัย เพื่อสรุปรวบรวมข้อมูลและเขียนรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2565 ระดับมหาวิทยาลัย/สำนักวิชา ตามเกณฑ์ของระบบ WUQA

การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance) หมายถึง การปฏิบัติภารกิจหลักอย่างเป็นระบบตามแบบแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) และการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) จนทำให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพและมาตรฐานของดัชนีชี้วัดระบบและกระบวนการผลิต ผลผลิตและผลลัพธ์ของการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (Internal Quality Assurance) หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาจากภายใน ตามเกณฑ์ของระบบ WUQA ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

2. การวางแผนและทบทวนสภาพปัจจุบัน (Plan – P)

2.1 การคัดเลือกกระบวนการเพื่อปรับปรุง

มหาวิทยาลัยมีนโยบายด้านการพัฒนานวัตกรรมเพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน จึงได้มีการพัฒนาปรับปรุงระบบการบันทึกข้อมูล ซึ่งที่ผ่านมาการขอข้อมูลดังกล่าวจะมีการขอไปยังสำนักวิชา/วิทยาลัย หลายครั้งต่อปี เพื่อให้ได้ข้อมูลผลงานของอาจารย์ให้เป็นมาตรฐานที่ชัดเจนในการกำหนดภาระงานตามประกาศของมหาวิทยาลัย เพื่อให้โครงการและงานที่ดำเนินการสามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นหลักฐานประกอบการเขียนรายงานประกันคุณภาพการศึกษา ดังนั้น เพื่อลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพในการขอข้อมูล จึงมีการพัฒนาระบบเพื่อบันทึกข้อมูลผลการดำเนินงานพร้อมทั้งเอกสารหลักฐาน ต่าง ๆ ในขั้นตอนเดียว

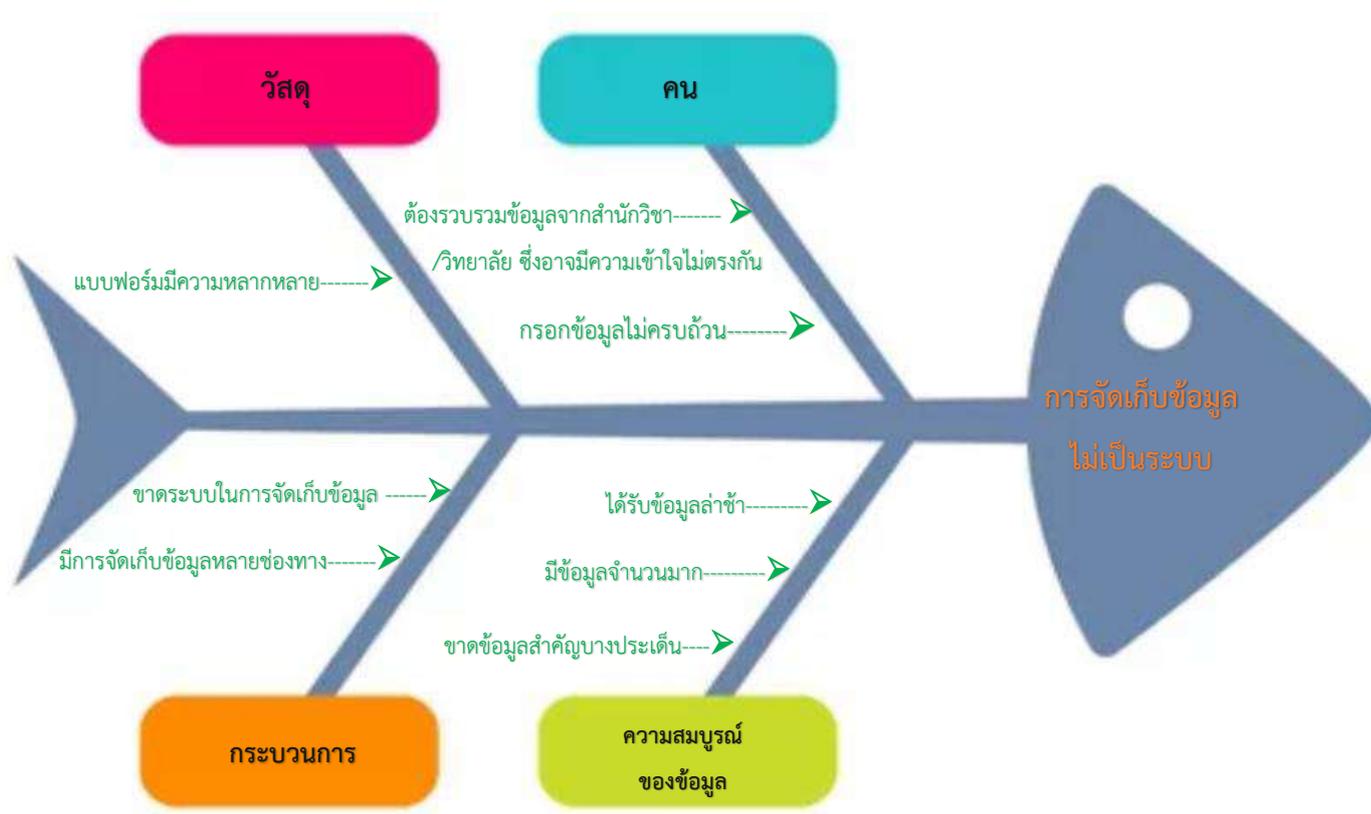
2.2 การวิเคราะห์กระบวนการ ด้วย SIPOC Model

(SIPOC model)

Supplier	Input	Process	Output	Customer
1.สำนักวิชา/ วิทยาลัย 2.อาจารย์ 3.เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการ วิชาการ	1.โครงการฯ 2.ฟอร์มหนังสือรับรองการ ใช้ประโยชน์ 3.หนังสือแสดงเจตจำนง ขอรับบริการ 4.แบบประเมินความพึง พอใจ	1.ขอข้อมูลโครงการผ่านระบบ Doms 2. รับข้อมูลโครงการฯ 3. ศูนย์บริการวิชาการส่งสรุปจำนวน โครงการวิชาการรับใช้สังคมพร้อม กำหนดรหัส 4. นัดสำนักวิชาเพื่อทำความเข้าใจ โครงการฯ 5. สำนักวิชาการออกข้อมูลในระบบ SDG 5. ตรวจสอบความถูกต้องของโง การฯ	1. จำนวนโครงการของ สำนักวิชา 2.จำนวนผลงานที่ นำไปใช้ประโยชน์ 3. จำนวนอาจารย์ที่ทำ โครงการฯ 4. ระดับความพึงพอใจ ผู้รับบริการ	1.ส่วนแผนงานและ ยุทธศาสตร์ 2.ศูนย์ความเป็นเลิศ การเรียนการสอน
ตัวชี้วัด จำนวนโครงการ	ตัวชี้วัด หลักฐานประกอบ QA ที่ ถูกต้อง / ครบถ้วน ตามที่ กำหนด	ตัวชี้วัด ระยะเวลาการปฏิบัติตามกำหนด การเก็บข้อมูลที่ไม่ล่าช้า	ตัวชี้วัด 1.จำนวนโครงการไม่ น้อยกว่า 2.ผลงานที่นำไปใช้ประโยชน์ สำนัก/วิทยาลัยไม่น้อย กว่า 2 ผลงาน	ตัวชี้วัด 1.ส่งข้อมูลครบถ้วน ตามเวลาที่กำหนด ระดับผลการประเมิน WUQA (ไม่น้อยกว่า 5)

2.3 การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

2.3.1 การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค



ภาพที่ 1 Fishbone Diagram

2.3.2 แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค

แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ควรทำเป็นตาราง โดยนำปัญหาและอุปสรรคที่ได้ทำการวิเคราะห์ เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขเรียงตาม SIPOC แต่ละตัว หรือเรียงตาม Process ในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

ตารางที่ 2 แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค

ประเภท	รายการ	ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
Supplier	อาจารย์	1.การกรอกข้อมูลหลายครั้ง 2.กรอกข้อมูลไม่ถูกต้อง/ครบถ้วน	มีคู่มือการใช้ระบบ และมีตัวอย่างการกรอกข้อมูล
	เจ้าหน้าที่ ศบว.		
Input	แบบฟอร์มต่าง ๆ	มีแบบฟอร์มที่หลากหลาย	พัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูล โครงการ
Process	การจัดเก็บข้อมูล	1.ขาดระบบในการจัดเก็บข้อมูล 2.มีช่องทางการรายงานข้อมูลมากกว่า 1 ช่องทาง	จัดทำระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อเป็นการบันทึกทางเดียว
Output	1.ได้รับข้อมูลล่าช้า 2.มีข้อมูลจำนวนมาก 3.ขาดข้อมูลสำคัญบางประเด็น	- ต้องรอข้อมูลจากสำนักวิชา - ข้อมูลไม่สมบูรณ์	มีระบบการบันทึกข้อมูล

2.4 การจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan)

การวางแผนเพื่อปรับปรุงกระบวนการ ใช้แผนผังควบคุมงาน (Gantt Chart) จัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ว่าจะมีกิจกรรมอะไร ผู้รับผิดชอบ และทำเมื่อใด รวมถึงงบประมาณที่จะใช้ เพื่อใช้ในการติดตามผล (ถ้ามี)

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ปี2565			ปี 2566									
			ตค.	พย.	ธค.	มค.	กพ.	มีค.	เมย.	พค.	มิย.	กค.	สค.	กย.	
1	กำหนดหัวข้อการพัฒนากระบวนการ (Plan)	1.ผอ.ศบว. 2.น.ส.ศรีัญญา ทองอยู่	←→												
2	กำหนดวัตถุประสงค์ของกระบวนการ	3.น.ส.กนตวรรณ อึ้งสกุล 4.นายกฤตยชญ์ ฤทธิ์จักร		←→											
3	กำหนดผลลัพธ์/ตัวชี้วัดของกระบวนการ	นายกฤตยชญ์ ฤทธิ์จักร			←→										
4	ออกแบบ/พัฒนากระบวนการ	นายกฤตยชญ์ ฤทธิ์จักร			←→										
5	พัฒนาระบบฐานข้อมูล	นายกฤตยชญ์ ฤทธิ์จักร				←→									
6	ประชุมผู้เกี่ยวข้องชี้แจงแนวทางการส่งข้อมูลโครงการและติดต้อซักถาม	1.ผอ.ศบว. 2.น.ส.ศรีัญญา ทองอยู่ 3.น.ส.กนตวรรณ อึ้งสกุล 4.นายกฤตยชญ์ ฤทธิ์จักร						←→							
7	ผู้ดำเนินโครงการร่วมกำหนดเนื้อหาและรายงานความก้าวหน้า	1.ผอ.ศบว. 2.น.ส.กนตวรรณ อึ้งสกุล 3.นายกฤตยชญ์ ฤทธิ์จักร								←→					
8	ผู้ดำเนินโครงการบันทึกข้อมูล	อาจารย์ผู้รับผิดชอบโครงการ												←→	
9	รวบรวมผลการดำเนินงานเพื่อจัดทำรายงาน QA (Do)	น.ส.ศรีัญญา ทองอยู่													←→
9	ติดตามและประเมินผล (Check)	น.ส.ศรีัญญา ทองอยู่	←												→
10	ทบทวนกระบวนการเพื่อปรับปรุง (Act)	น.ส.ศรีัญญา ทองอยู่													←→

หมายเหตุ มีการติดตามและประเมินผลแผนการดำเนินงานในที่ประชุมรายสัปดาห์ ประชุมประจำเดือน การติดตามรายไตรมาส และก่อนสิ้นปีงบประมาณ

3. การออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการและลงมือปฏิบัติ (Do – D)

3.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ของกระบวนการ

- เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้มีความคล่องตัวมากขึ้น
- เพื่อแสวงหาการทำงานที่ดีกว่า ใช้เวลาน้อยกว่า แต่ได้ผลงานมากกว่า
- เพื่อประหยัดทรัพยากรทางการบริหาร คน เวลา วัสดุ อุปกรณ์
- เพื่อปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงวิธีปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

3.2 การกำหนดผลลัพธ์/ตัวชี้วัดของกระบวนการ

Output:

- มีเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลโครงการ คือ ระบบบันทึกข้อมูล SDGs

Outcome:

- มหาวิทยาลัยสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในด้านอื่นและ นำไปจัดลำดับ Impact Ranking
- ทำให้อาจารย์มีความสนใจในการทำงานวิชาการรับใช้สังคมมากขึ้น
- อาจารย์มีเข้าใจในการทำงานด้านวิชาการรับใช้สังคมมากขึ้น

3.3 การออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการ

3.3.1 เครื่องมือในการวิเคราะห์ พัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการ

เครื่องมือในการวิเคราะห์ พัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการ ใช้เทคนิค ECRS แนวคิดในปรับปรุง/ออกแบบกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่ โดยใช้ ECRS ในการลดความสูญเปล่า

E: ELIMINATE การตัดหรือยุบส่วนที่ไม่จำเป็นออก การกำจัดขั้นตอนที่ไม่มีความจำเป็นหรือขั้นตอนที่ทำให้เกิดการสูญเปล่าออกไปจากกระบวนการ

C: COMBINE การรวมงานที่ใกล้เคียงไว้ด้วยกัน การรวมขั้นตอนที่เกี่ยวข้องหรือการปฏิบัติงานที่คล้ายกันรวมเป็นขั้นตอนเดียวซึ่งจะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพและประหยัดเวลาในการทำงาน

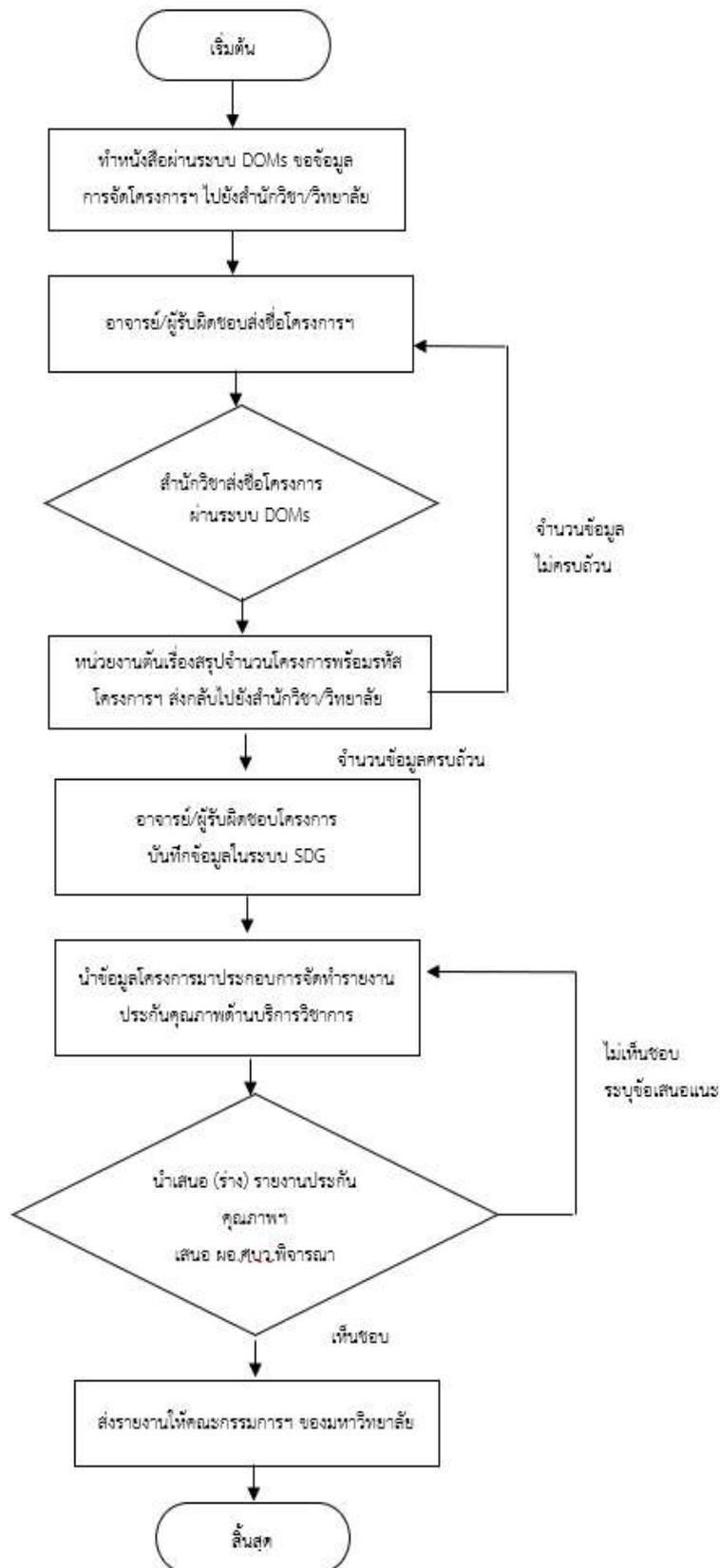
R: REARRANGE การจัดลำดับขั้นตอนใหม่ให้เหมาะสม การวิเคราะห์ขั้นตอนเพื่อมาจัดลำดับขั้นตอนระบบงานใหม่

S: SIMPLIFY การทำให้การทำงานง่ายขึ้น การทำให้ขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ง่ายขึ้น และสะดวกขึ้นเพื่อเป็นการปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่

จากการใช้เทคนิค ECRS มาปรับปรุงกระบวนการ ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ง่ายขึ้น และสะดวกขึ้น รายละเอียดดังตาราง

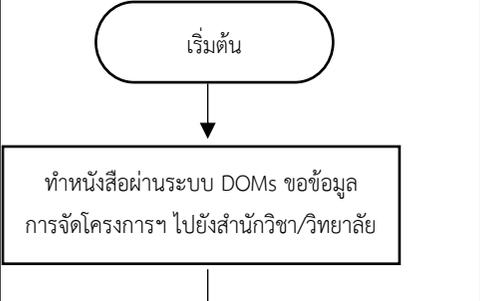
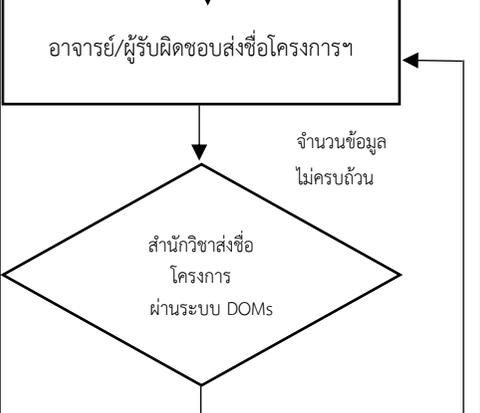
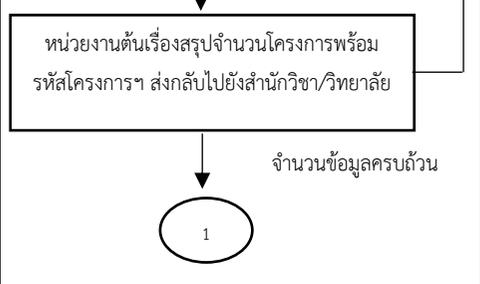
ลำดับที่	ขั้นตอนเดิม	ขั้นตอนที่ปรับปรุงใหม่	หมายเหตุ
	การตัดหรือยุบส่วนที่ไม่จำเป็นออก	จากการพัฒนาระบบการบันทึกข้อมูล	การปรับปรุงกระบวนการ
1.	มีการขอข้อมูลไปยังสำนักวิชา/วิทยาลัยหลายครั้ง เนื่องจากข้อมูลไม่ครบถ้วน	สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บข้อมูลได้ตั้งขั้นตอนต่อไป 1. ประชุมผู้เกี่ยวข้องชี้แจงแนวทางการส่งข้อมูลโครงการและติดต่อ	ใหม่ช่วยลดขั้นตอน ลดระยะเวลา บันทึกข้อมูลง่ายและสะดวกขึ้น
	การรวมงานที่ใกล้เคียงไว้ด้วยกัน	ซักถามตั้งแต่ต้นปีเพื่ออาจารย์สามารถเตรียมความพร้อมการดำเนินงานตามตัวชี้วัด	ทั้งนี้ ระบบบันทึกข้อมูลมีการกำหนดรูปแบบการบันทึกข้อมูลที่สามารถ
2.	มีการส่งข้อมูลกลับมาหลายรูปแบบหลายช่องทาง	2.ส่งโครงการเพียงช่องทางเดียวคือผ่านระบบ DOMs	ตอบโจทย์ตัวชี้วัดของการเขียนรายงานประกันคุณภาพฯ และ SDGs และ
	การจัดลำดับขั้นตอนใหม่ให้เหมาะสม	3.แจ้งกำหนดแนวทางการติดตามและผู้ดำเนินโครงการร่วมกำหนดเนื้อหาและรายงานความก้าวหน้า	อาจารย์ผู้ดำเนินโครงการยังใช้ประกอบคะแนนภาระงานด้านวิชาการรับใช้สังคมได้อีกด้วย
3.	มีฟอร์มกรอกข้อมูลหลายแบบ ทำให้อาจารย์ ต้องส่งข้อมูลหลายครั้ง	4.อาจารย์ผู้ดำเนินโครงการกรอกข้อมูลผ่านระบบ SDGs https://eservice-cas.wu.ac.th/sdg/login.php	
	การทำให้การทำงานง่ายขึ้น	เพียงช่องทางเดียว	
4.	มีการประสานขอข้อมูลไปหลายช่องทาง และมีอาจารย์สอบถามเพื่อความเข้าใจในเรื่องการดำเนินโครงการและบันทึกข้อมูลที่ละคน ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องให้ข้อมูลเรื่องเดิมซ้ำๆ		

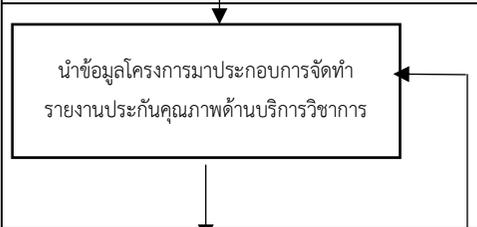
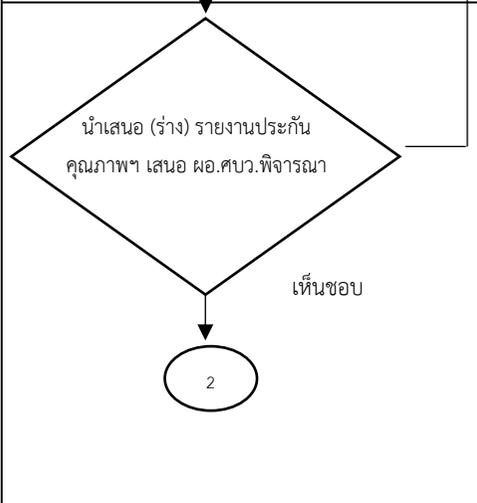
3.3.2 กระบวนการที่ออกแบบ/ปรับปรุงใหม่

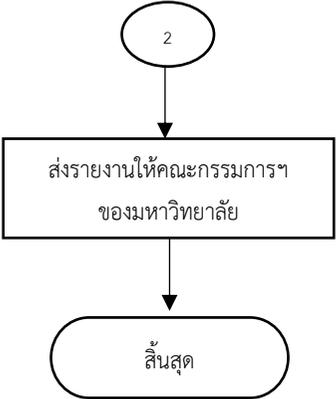


ภาพที่ 2 Flow Chart กระบวนการสรุปรวบรวมข้อมูลและเขียนรายงานผลการดำเนินงานด้านบริการวิชาการ ตามเกณฑ์การ ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2565

แบบฟอร์มแผนผัง Workflow กระบวนการเดิม (AS is) และกระบวนการใหม่ (To be)

ผังกระบวนการงาน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ ผู้ปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน / สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มและ เอกสารที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
 <pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step1[ทำหนังสือผ่านระบบ DOMs ขอข้อมูล การจัดโครงการฯ ไปยังสำนักวิชา/วิทยาลัย] </pre>	<p>ทำหนังสือผ่านระบบ DOMs เพื่อขอข้อมูลโครงการวิจัยหรือวิชาการรับใช้สังคมเพื่อลงทะเบียน Sustainable development goals: SDGs</p>	<p>เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย</p>	<p>ม.ค.</p>	<p>โครงการบริการวิชาการรับใช้สังคม ตรวจสอบโดยผู้อำนวยการศูนย์บริการวิชาการ</p>	<p>แบบเสนอโครงการเพื่อลงทะเบียนโครงการวิจัยหรือวิชาการรับใช้สังคม (Social engagement) ที่ตอบโจทย์ Impact Ranking</p>	<p>แบบเสนอโครงการเพื่อลงทะเบียนฯ</p>
 <pre> graph TD Step2[อาจารย์/ผู้รับผิดชอบส่งชื่อโครงการฯ] --> Step3{สำนักวิชาส่งชื่อโครงการผ่านระบบ DOMs} </pre>	<ol style="list-style-type: none"> 1.อาจารย์ผู้รับผิดชอบโครงการแจ้งชื่อโครงการวิชาการรับใช้สังคม 2.คณบดีสำนักวิชา/วิทยาลัย ลงนามอนุมัติโครงการฯ ผ่านระบบ DOMs ส่งกลับมายัง หน่วยงานต้นเรื่อง 	<p>อาจารย์ผู้รับผิดชอบโครงการ</p>	<p>ม.ค.</p>	<p>มาตรฐานภาระงานทางวิชาการของพนักงานสาขาวิชาการฯ จำนวนโครงการวิชาการการคิดภาระงาน 1 โครงการ มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน นอกจากนั้น คณาจารย์ผู้ดำเนินโครงการยังสามารถนำภาระงานต่างๆ เป็นภาระงานประจำปีด้านงานวิจัยประเภทอื่นๆ วิชาการรับใช้สังคม Social engagement โดยคิดภาระงานให้ 8 คะแนน ต่อหนึ่งโครงการ</p>	<p>แบบเสนอโครงการเพื่อลงทะเบียนโครงการวิจัยหรือวิชาการรับใช้สังคม (Social engagement) ที่ตอบโจทย์ Impact Ranking</p>	<p>แบบเสนอโครงการเพื่อลงทะเบียนฯ</p>
 <pre> graph TD Step3 --> Step4[หน่วยงานต้นเรื่องสรุปจำนวนโครงการพร้อมรหัสโครงการฯ ส่งกลับไปยังสำนักวิชา/วิทยาลัย] Step4 --> End([1]) </pre>	<ol style="list-style-type: none"> 1.รวบรวมรายชื่อโครงการฯ แยกเป็นสำนักวิชา/วิทยาลัย 2.ดำเนินการใส่รหัสโครงการฯ เพื่อใช้ในการบันทึกข้อมูลในระบบ SDGs 3.หากโครงการฯ ไม่ครบประสานขอข้อมูลเพิ่มเติม 	<p>เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย</p>	<p>ก.พ.-มี.ค.</p>			

ผังกระบวนการงาน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ ผู้ปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน / สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มและ เอกสารที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
	<p>อาจารย์ผู้รับผิดชอบโครงการฯ เข้าบันทึกข้อมูลตามขั้นตอนในระบบ พร้อมแนบเอกสารหลักฐานต่างๆ ประกอบการพิจารณา</p>	<p>อาจารย์ ผู้รับผิดชอบ โครงการฯ</p>	<p>1-10 ก.ย.</p>	<p>รูปการบันทึกข้อมูลในศรายนงาน ผลวิชาการรับใช้สังคม</p>		<p>https://eservice-cas.wu.ac.th/sdg/login.php</p>
	<p>ดำเนินการรวบรวมข้อมูลในระบบ SDG พร้อมทั้งเอกสารประกอบอ้างอิงผลการดำเนินงานโครงการฯ</p>	<p>เจ้าหน้าที่รายงาน ผลฯ</p>	<p>15-25 ก.ย.</p>	<p>1.เกณฑ์ AUN-QA ระดับ สถาบัน</p>	<p>1.แบบฟอร์มรายงาน ข้อมูล: U1.3.9 การ บริการวิชาการ</p>	
	<p>1.ผอ.ศบว.ตรวจรายงานผล 2.พิจารณาหากข้อมูลไม่ครบถ้วนและ ระบุข้อเสนอแนะ</p>	<p>ผู้อำนวยการ ศูนย์บริการ วิชาการ</p>	<p>25-30 ก.ย.</p>	<p>1.เกณฑ์ AUN-QA ระดับ สถาบัน</p>	<p>1.แบบฟอร์มรายงาน ข้อมูล: U1.3.9 การ บริการวิชาการ</p>	

ผังกระบวนการงาน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ ผู้ปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน / สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มและ เอกสารที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
 <pre> graph TD A((2)) --> B[ส่งรายงานให้คณะกรรมการฯ ของมหาวิทยาลัย] B --> C([สิ้นสุด]) </pre>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ส่งข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในด้านบริการวิชาการไปยังส่วนแผนงานและยุทธศาสตร์ 2. ประชุมเพื่อรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์/ตัวชี้วัดประกันคุณภาพการศึกษา รอบสิ้นสุดปีการศึกษา 3. ประชุมเพื่อพิจารณา (ร่าง) รายงานประจำปีเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ โดยนำเสนอต่ออธิการบดี 4. เข้าร่วมรับฟังการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับมหาวิทยาลัย จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้อำนวยการศูนย์บริการวิชาการ 2. เจ้าหน้าที่รายงานผลฯ 	ก.ย - พ.ย.	1.เกณฑ์ AUN-QA ระดับสถาบัน	<ol style="list-style-type: none"> 1.แบบฟอร์มรายงานข้อมูล: U1.3.9 การบริการวิชาการ 2.แบบฟอร์มรายงานข้อมูล: U1.4.3 ผลลัพธ์ด้านการบริการวิชาการ 	

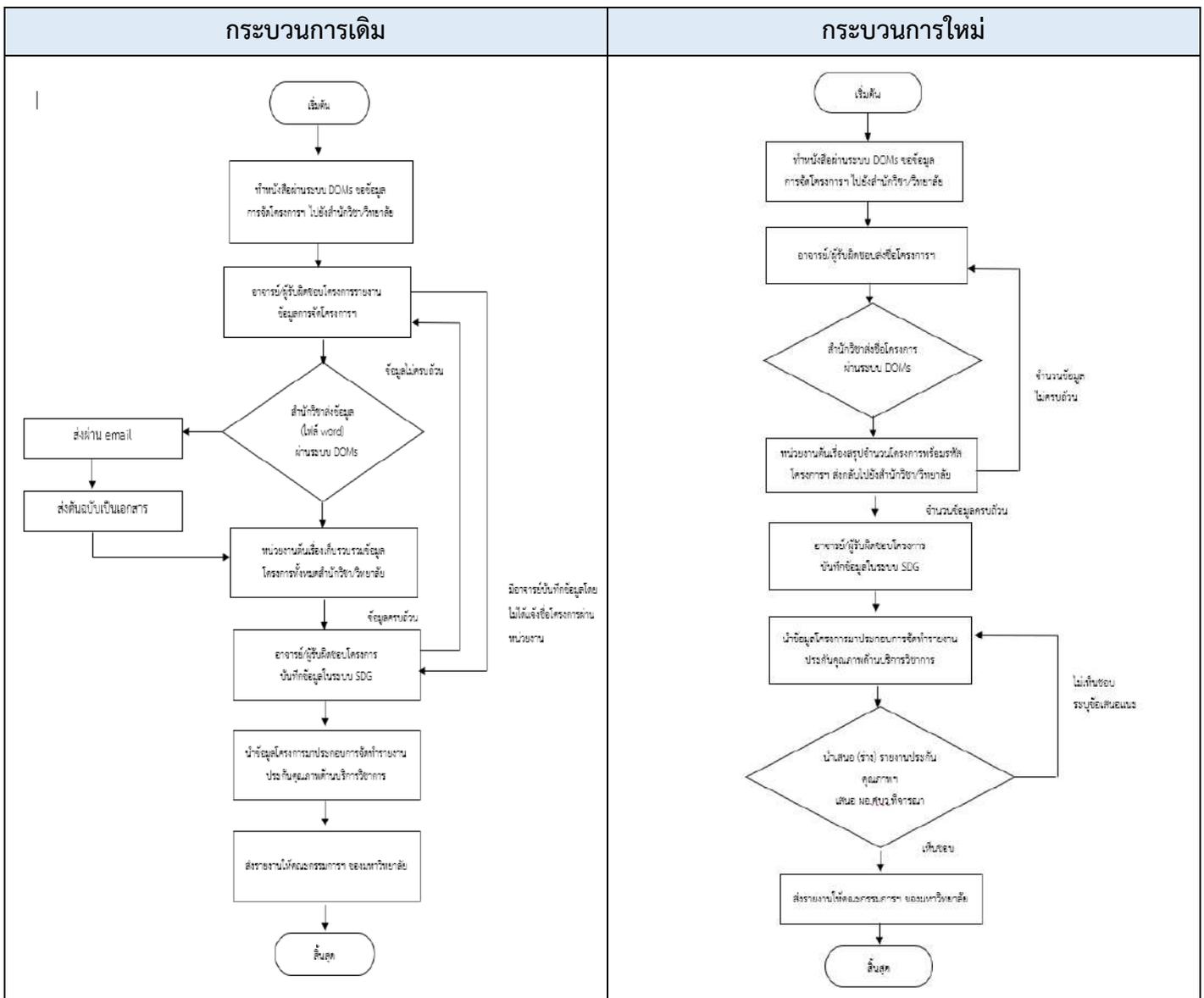
3.3.3 เปรียบเทียบกระบวนการเดิมกับกระบวนการใหม่

ได้รวมขั้นตอน (Combine) การบันทึกข้อมูลโครงการวิชาการรับใช้สังคม ของอาจารย์สำนักวิชา /วิทยาลัย และบุคลากรฝ่ายวิชาการรับใช้สังคมและพัฒนาเชิงพื้นที่ โดยกระบวนการเดิมสามารถบันทึกได้ 2 ช่องทาง คือ

1. บันทึกในไฟล์ Word แล้วส่งผ่านระบบ DOMS
2. บันทึกออนไลน์ในระบบ SDG

และกระบวนการใหม่ได้พัฒนาระบบบันทึกข้อมูลโครงการวิชาการรับใช้สังคม ผ่านทางระบบ SDG <https://eservice-cas.wu.ac.th/sdg/login.php> เพียงช่องทางเดียว เพื่อให้อาจารย์สำนักวิชา /วิทยาลัย และบุคลากรฝ่ายวิชาการรับใช้สังคมและพัฒนาเชิงพื้นที่ บันทึกข้อมูลง่ายและสะดวก ลดขั้นตอน ลดระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลมีมาตรฐานตามตัวชี้วัดที่กำหนด

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบกระบวนการเดิมกับกระบวนการใหม่



3.4 การนำกระบวนการที่ออกแบบ/ปรับปรุงไปทดลองปฏิบัติ

จากนำกระบวนการที่ออกแบบ/ปรับปรุง ระบบการบันทึกข้อมูลโครงการวิชาการรับใช้สังคม ไปทดลองใช้กับอาจารย์ผู้รับผิดชอบโครงการ พบว่า เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ สามารถช่วยลดขั้นตอน ลดระยะเวลา การบันทึกข้อมูลง่ายและสะดวกขึ้น อีกทั้งข้อมูลที่ได้ไม่จำเป็นเนื้อหา รูปภาพ เอกสารผลงานการนำไปใช้ประโยชน์ การประเมินความพึงพอใจ มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สอดคล้องกับตัวชี้วัดการรายงานผลการประกันคุณภาพ และตอบโจทย์ SDGs ด้วยการทำงานเพียงขั้นตอนเดียว

4. การตรวจสอบผลการปรับปรุง (Check – C)

การตรวจสอบผลการปรับปรุงตามข้อ 3 จากการทดลองใช้ระบบจัดเก็บข้อมูลโครงการฯ พบว่าระบบดังกล่าวช่วยให้การรวบรวมข้อมูลโครงการฯ ง่ายและสะดวกขึ้น บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ คือ ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานสรุปรวบรวมข้อมูลโครงการด้านวิชาการรับใช้สังคม โดยจะขออธิบายดังนี้

4.1 ลดขั้นตอน/เวลาในการทำงาน จากการปรับปรุงกระบวนการจะพบว่า การขอข้อมูลโครงการโดยให้สำนักวิชา/วิทยาลัย ส่งรายชื่อโครงการและหน่วยงานต้นเรื่องกำหนดรหัส ทำให้ทราบถึงจำนวนที่แน่นอน ซึ่งง่ายต่อการติดตาม ไม่ต้องทำงานซ้ำซ้อนระหว่างปี

4.2 ลดค่าใช้จ่าย/ทรัพยากร การขอข้อมูลแบบเดิมบางครั้งอาจารย์ผู้รับผิดชอบโครงการมีการป้อนเอกสารต้นฉบับส่งมายังหน่วยงานต้นเรื่อง ซึ่งการปรับปรุงการทำงานแบบใหม่จะรับข้อมูลช่องทางเดียวคือผ่านระบบออนไลน์ ทำให้สามารถลดการใช้กระดาษได้

4.3 ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน จากการที่หน่วยงานต้นเรื่องได้กำหนดรหัสโครงการเพื่อใช้ในการเข้าระบบบันทึกข้อมูลและแจ้งกลับไปยัง สำนักวิชา/วิทยาลัย ถือเป็นการป้องกันการเข้ากรอกข้อมูลออนไลน์ ที่ไม่ได้ผ่านการอนุมัติจากคณบดีและหน่วยงานต้นเรื่อง ซึ่งทุกโครงการที่มีรหัสได้ผ่านการนำเสนอผลงานที่ตรงตามตัวชี้วัดและวัตถุประสงค์ของการขอข้อมูล

4.4 ช่วยให้บรรลุเป้าหมายการทำงาน การขอข้อมูลที่ผ่านกระบวนการอย่างเป็นระบบและมีการสื่อสารระหว่าง หน่วยงานต้นเรื่องกับ สำนักวิชา/วิทยาลัย ก่อนบันทึกข้อมูล โดยมีการนำเสนอผลงาน เป็นการสร้างการรับรู้ ความเข้าใจในการดำเนินโครงการที่สอดคล้องกับตัวชี้วัด

5. การปรับปรุงแก้ไขและจัดทำมาตรฐาน (Action – A)

5.1 การปรับปรุงแก้ไข ขั้นตอนนี้เป็นการพิจารณานำผลที่ได้จากการตรวจสอบหรือผลการประเมินมาวิเคราะห์ว่ามีขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ควรปรับปรุง หรือพัฒนาสิ่งที่คืออยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีก และสังเคราะห์รูปแบบการดำเนินการใหม่ที่เหมาะสม สำหรับการดำเนินการในปีต่อไป

จากการทดลองใช้การปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บข้อมูลโครงการด้านบริการวิชาการ เพื่อรายงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับมหาวิทยาลัย มีความคิดเห็นว่าระบบที่ได้ออกแบบมานั้นช่วยลดขั้นตอนการทำงานและเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และควรเพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงานกับผู้ดูแลระบบเพื่อช่วยในการตอบปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการบันทึกข้อมูล

5.2 การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน การจัดทำมาตรฐานเป็นมาตรการเพื่อป้องกันการผิดพลาด นำแนวทางใหม่ที่ตีมาจัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อให้มีการปฏิบัติมีความสมบูรณ์ และมีคุณภาพ และการทำงานอย่างเป็นระบบ

6.สรุปและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการดำเนินงาน

จากการพัฒนาระบบสารสนเทศรายงานผลวิชาการรับใช้สังคม เพื่อบันทึก โครงการ ลักษณะวิชาการรับใช้สังคมที่ตอบโจทย์ SDGs และเป็นประโยชน์ต่อการจัดเตรียมข้อมูลและใช้ประโยชน์ ข้อมูลจากโครงการเพื่อส่งจัดอันดับ Impact Ranking ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ตลอดจนโครงการดังกล่าวยังสามารถใช้สำหรับการคิดคะแนนบริการวิชาการที่ส่งผลกระทบต่อสังคมของสำนักวิชา โดยตามประกาศการคิดภาระงาน 1 โครงการ มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน นอกจากนั้น คณาจารย์ผู้ดำเนินโครงการยังสามารถนำภาระงานต่างๆ เป็นภาระงานประจำปี ด้านงานวิจัยประเภทอื่นๆ วิชาการรับใช้สังคม Social engagement โดยคิดภาระงานให้ 8 คะแนน ต่อหนึ่งโครงการ

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ระบบสารสนเทศรายงานผลวิชาการรับใช้สังคม จึงเป็นแหล่งรวมข้อมูลโครงการด้านบริการวิชาการและวิชาการรับใช้สังคม (Social engagement) ซึ่งเป็นผลงานที่นำมาประกอบการเขียนรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (ด้านบริการวิชาการ) ระดับมหาวิทยาลัย ตามเกณฑ์ของระบบ WUQA ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

6.2 ข้อเสนอแนะ

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารสนเทศรายงานผลวิชาการรับใช้สังคม เห็นควรมีการสนับสนุนให้อาจารย์ผู้บันทึกข้อมูลมีการเตรียมพร้อมการดำเนินโครงการ โดยจัดทำแผนการบันทึกข้อมูล ตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ อีกทั้งมีข้อมูลแนะนำแนวทางการดำเนินโครงการด้านวิชาการรับใช้สังคม เพื่อสามารถดำเนินโครงการได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการใช้ข้อมูลต่อไป

เอกสารอ้างอิง

1. มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. (2566). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ฉบับปรับปรุงปีการศึกษา 2565
2. ประกาศมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เรื่อง มาตรฐานภาระงานทางวิชาการของพนักงานสายวิชาการ และพนักงานสายบริหารวิชาการ พ.ศ. 2565
3. แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566-2570)

ภาคผนวก

เอกสารแนบคำสั่งงาน		ประจำปีงบประมาณ 2566	22/11/2565
แผนงาน ศูนย์บริการวิชาการ			
ส่วนที่ 1 ศักยภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก (Function base) ของหน่วยงาน			
สถานะ	ผลลัพธ์ (ผลเชิงประจักษ์)	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน
ระบุเป้าหมายที่เป็นตัวเลขของตัวชี้วัดของผลลัพธ์ผ่านงาน ที่รับผิดชอบ			
ดำเนินการตามภารกิจวิชาการ/บริการที่มีสังคม / รับผิดชอบต่อสังคม	จำนวนโครงการบริการวิชาการ/บริการที่มีสังคม/รับผิดชอบต่อสังคม (โครงการ)	30 โครงการ	
	จำนวนโครงการพัฒนาบุคลากร/บริการวิชาการ (โครงการ)	10 โครงการ	
	จำนวนองค์ความรู้ที่ถ่ายทอดสู่ชุมชน (องค์ความรู้)	30 องค์ความรู้	
	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ร้อยละ)	ร้อยละ 90	
	จำนวนแหล่งที่มาของทุนการไม่แสวงหากำไร (ผลงาน)	30 ผลงาน	
	จำนวนสื่อมวลชนที่เข้าร่วมเมื่อ ภาครัฐ เอกชน ชุมชน และ NGOs (เครือข่าย)	30 สื่อมวลชน	
	ร้อยละของงานบริการวิชาการ/บริการที่มีสังคม/รับผิดชอบต่อสังคม ที่เสร็จสิ้นในไตรมาสสุดท้าย (ร้อยละ)	ร้อยละ 90	
มีผลงานตามแผนงาน/โครงการที่มีสังคม/รับผิดชอบต่อสังคม/รับผิดชอบต่อสังคม	ความสำเร็จของงานบริการวิชาการ/บริการที่มีสังคม/รับผิดชอบต่อสังคม (ร้อยละความสำเร็จ)	ร้อยละ 100	
	จำนวนบทความที่มีประจักษ์ส่วนในการบริการวิชาการที่มีสังคม (ตน)	≥ 100 คน	
	จำนวนโครงการบริการวิชาการ/บริการที่มีสังคม/รับผิดชอบต่อสังคม (โครงการ)	6 โครงการ	
	ร้อยละของผลงานที่ส่งต่อจากผลงานของศูนย์บริการวิชาการ (ร้อยละ)	ร้อยละ 85	
จัดการเรียนการสอน	มีเรียนการสอนจากผลงานของศูนย์บริการวิชาการ (จำนวน)	7 จำนวน	
สนับสนุนงานบริการวิชาการที่มีสังคม/รับผิดชอบต่อสังคม	พื้นที่ให้บริการวิชาการ (ไร่/ไร่)	14 ไร่/ไร่	
	จำนวนพื้นที่สาธิต/อบรม/สนับสนุน/ถ่ายทอดสู่ชุมชน (จำนวน)	4 จำนวน	
	จำนวนค่าเช่า/เงินบริจาค/บริการของหน่วยงานอื่น (สนับสนุน)	250,000 บาท/สนับสนุน	
	จำนวนสื่อออนไลน์ (ชิ้น)	70 ชิ้น	
มีผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย/ตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์	ร้อยละของจุดสัมฤทธิ์ผล SDGs หลัก 4 SDGs ทุกด้าน (ร้อยละ)	ร้อยละ 100	
	ร้อยละของการจัดเรียนการสอน/สนับสนุน SDGs เช่น วัสดุ SDG report 17 SDGs (ร้อยละ)	ร้อยละ 100	

คำรับรองการปฏิบัติงานศูนย์บริการวิชาการ

แบบเสนอโครงการเพื่อลงทะเบียนโครงการวิจัยหรือวิชาการรับใช้สังคม (Social engagement)
 ที่ตอบโจทย์ Impact Ranking

ลำดับที่	ชื่อโครงการ	แหล่งทุน	งบประมาณ	นักวิจัยผู้รับผิดชอบหลัก*	SDG ที่เกี่ยวข้อง

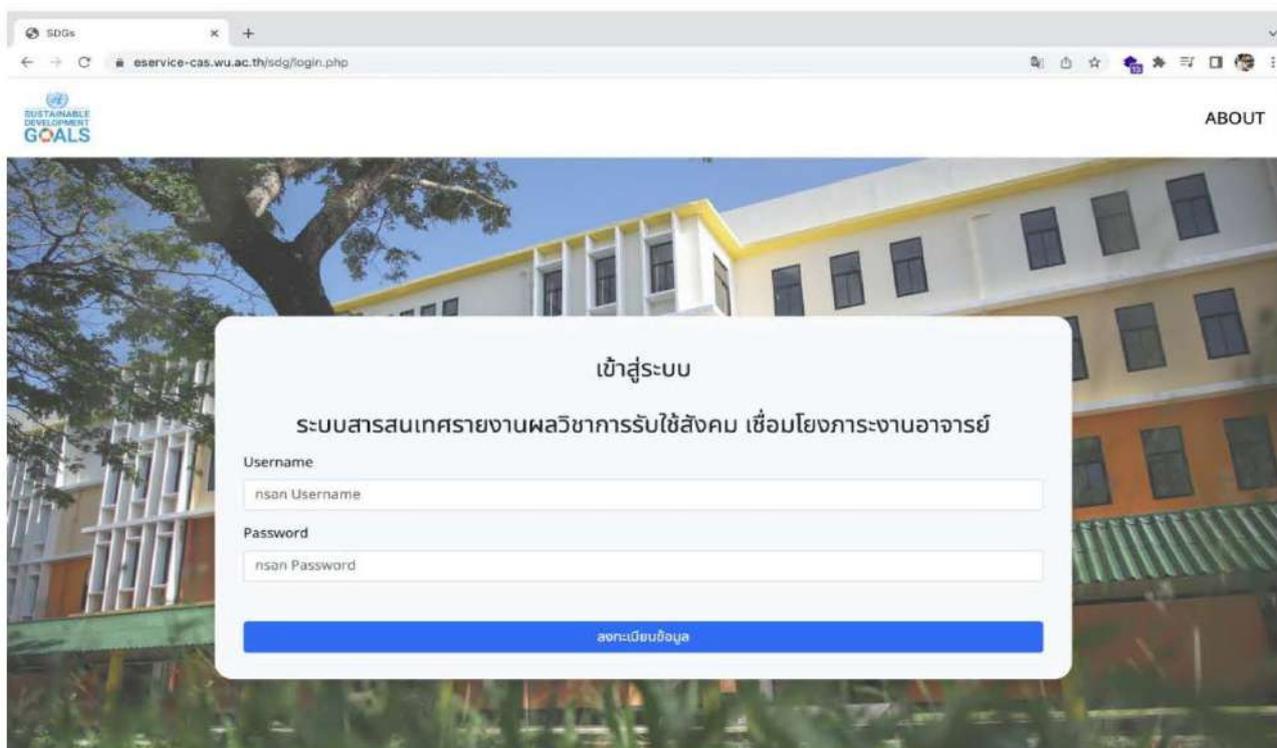
หมายเหตุ * ศูนย์บริการวิชาการจะประสานอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักเพื่อทราบคณะวิจัยและสัดส่วนภาระงานอีกครั้ง

ลงชื่อ.....

คณบดีสำนักวิชา

ระบบสารสนเทศผลงานวิชาการรับใช้สังคม

<https://eservice-cas.wu.ac.th/sdg/login.php>



เกณฑ์ย่อย (Sub-Criterion)	P-D-C-A	ผลการดำเนินงาน (เขียนอธิบายผลการดำเนินงาน โดยให้ครอบคลุมประเด็นตามที่ระบุในเกณฑ์ย่อย)	เอกสาร/ หลักฐาน อ้างอิง	ผลการประเมิน ตนเอง (ระบุคะแนน 1-7)
1. มีการกำหนดแผนการบริการวิชาการ (Services) และการมีส่วนร่วมของชุมชน (Social Engagement) เพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย เช่น การบริการให้คำปรึกษา การแนะนำการประกอบอาชีพ บริการกองบรรณาธิการวารสารหรือสิ่งพิมพ์ และบริการชุมชน	Plan			
2. มีการดำเนินงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการบริการวิชาการและการมีส่วนร่วมของชุมชนโดยใช้นโยบาย แนวปฏิบัติ และขั้นตอนต่างๆ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม การปฏิบัติตามกฎหมายและการเงิน จรรยาบรรณ และผลประโยชน์ทับซ้อน	Do			
3. มีระบบการกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (Key Performance Indicators) การประเมินและการติดตามการบริการวิชาการและการมีส่วนร่วมของชุมชน โดยกำหนดตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลประโยชน์และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	Check			
4. มีการปรับปรุงการบริการวิชาการและการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	Act			
คะแนนภาพรวม (Overall)				

เกณฑ์ย่อย (Sub-Criterion)	ผลการดำเนินงาน**	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง	ผลการ ประเมิน ตนเอง (ระบุคะแนน 1-7)
1. ประเภทและจำนวนของการบริการวิชาการแก่สังคม			
2. ผลหรือความสำเร็จแก่สังคมที่เกิดขึ้นในสังคมจากการบริการวิชาการ			
3. ผลที่เกิดขึ้นแก่ผู้เรียนและบุคลากรจากการบริการวิชาการแก่สังคม			
4. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริการวิชาการแก่สังคม			
คะแนนภาพรวม (Overall)			

**** หมายเหตุ** ในแต่ละเกณฑ์ย่อยให้แสดงผลการดำเนินงานดังนี้

1. จัดทำข้อมูลสถิติ (Established) ที่แสดงประเภทและจำนวนของข้อมูลตามเกณฑ์ ในรอบย้อนหลัง 3-5 ปี
2. อธิบายกระบวนการนำข้อมูลไปใช้กำกับติดตาม (Monitored) ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์อย่างต่อเนื่อง
3. ดำเนินการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarked) โดยแสดงข้อมูลประเภทและจำนวนของข้อมูลตามเกณฑ์ กับคู่เทียบ โดยกระบวนการ Benchmarked มีวิธีการ ดังนี้ (1) หากคู่เทียบที่มีผลการดำเนินงานดีกว่า/โดดเด่นกว่า (2) แสดงข้อมูล/ผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับคู่เทียบ (3) มีกระบวนการเพื่อเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีจากคู่เทียบ และ (4) นำแนวปฏิบัติที่ดีจากคู่เทียบไปปรับใช้ในการดำเนินงานตนเอง เพื่อยกระดับผลการดำเนินงานของตนเอง

แบบฟอร์มรายงานข้อมูล: U1.4.3 ผลลัพธ์ด้านการบริการวิชาการ

ประวัติผู้จัดทำ (Organizer)

ชื่อผู้เขียน (ไทย)	นางสาวศรัญญา ทองอยู่
ชื่อผู้เขียน (อังกฤษ)	Sarunya Thongyoo
สถานที่ทำงาน	ฝ่ายบริหารทั่วไปและธุรการ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ 222 ต.ไทยบุรี อ.ท่าศาลา จ.นครศรีธรรมราช
โทรศัพท์	0-7567-3528
อีเมล	tsarunya@wu.ac.th
ประวัติการศึกษา	
2543	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป:การบริหารทรัพยากรมนุษย์) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
2554	ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการสำหรับนักบริหาร) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ตำแหน่งปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ฝ่ายบริหารทั่วไปและธุรการ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์