



คณะวิทยาศาสตร์
และนวัตกรรมดิจิทัล
มหาวิทยาลัยทักษิณ

คู่มือการปฏิบัติงานมาตรฐาน (Standard Operating Procedure : SOP)

งานบริการวิชาการ

คณะวิทยาศาสตร์และนวัตกรรมดิจิทัล
มหาวิทยาลัยทักษิณ



มาตรฐาน

กำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน
อย่างเป็นระบบ



ประสิทธิภาพ

เพิ่มประสิทธิภาพ ลดขั้นตอน
และความซ้ำซ้อน



บริการด้วยใจ

มุ่งเน้นคุณภาพและความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ



พัฒนาอย่างต่อเนื่อง

เพื่อสร้างคุณค่าและประโยชน์
ต่อสังคมอย่างยั่งยืน



จัดทำโดย

นางนันทน์นิชา คงมณี

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงาน

สังกัด สำนักงานคณะวิทยาศาสตร์และนวัตกรรมดิจิทัล
มหาวิทยาลัยทักษิณ

วิทยาศาสตร์และนวัตกรรมก้าวไกล
บริการด้วยใจ เพื่อสังคมที่ยั่งยืน

คู่มือการปฏิบัติงานมาตรฐาน (Standard Operating Procedure : SOP) งานบริการวิชาการ นางนันทนิชา คงมณี

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงาน

สังกัด สำนักงานคณะวิทยาศาสตร์และนวัตกรรมดิจิทัล มหาวิทยาลัยทักษิณ

๑. หลักการและเหตุผล

คณะวิทยาศาสตร์และนวัตกรรมดิจิทัล มหาวิทยาลัยทักษิณ มีพันธกิจสำคัญในการให้บริการวิชาการแก่สังคม ชุมชน และสถานศึกษา เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรมสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับศักยภาพของพื้นที่บริการของมหาวิทยาลัย โดยการดำเนินงานบริการวิชาการ จำเป็นต้องอาศัยระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีมาตรฐาน และสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานมาตรฐาน (Standard Operating Procedure : SOP) งานบริการวิชาการ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดแนวทาง ขั้นตอน และวิธีดำเนินงานด้านบริการวิชาการ ให้มีความชัดเจน เป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง ลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการปฏิบัติงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และสนับสนุนการดำเนินงานพันธกิจด้านบริการวิชาการ ของคณะและมหาวิทยาลัย รวมทั้งสอดคล้องกับแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะวิทยาศาสตร์และนวัตกรรมดิจิทัล มหาวิทยาลัยทักษิณ

๒. วัตถุประสงค์

- เพื่อกำหนดมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติงานด้านบริการวิชาการของคณะวิทยาศาสตร์และนวัตกรรมดิจิทัลให้มีความชัดเจน
- เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง และความรวดเร็วในการดำเนินงานบริการวิชาการ
- เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจด้านบริการวิชาการของคณะและมหาวิทยาลัย
- เพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของบุคลากรสายสนับสนุน

๓. ขอบเขตการปฏิบัติงาน

คู่มือฉบับนี้ ครอบคลุมการดำเนินงานด้านบริการวิชาการของคณะวิทยาศาสตร์และนวัตกรรมดิจิทัล ครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการวางแผน การประสานงาน การบริหารจัดการโครงการ การดำเนินกิจกรรม การติดตามประเมินผล การจัดทำรายงาน ตลอดจนการบริหารจัดการข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานบริการวิชาการ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบหลัก

นางนันทนิชา คงมณี
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงาน
สังกัด สำนักงานคณะวิทยาศาสตร์และนวัตกรรมดิจิทัล มหาวิทยาลัยทักษิณ

หน้าที่และความรับผิดชอบ

- วางแผนและประสานงานโครงการบริการวิชาการของคณะวิทยาศาสตร์และนวัตกรรมดิจิทัล
- จัดทำเอกสารราชการ หนังสือโต้ตอบ และเอกสารประกอบโครงการ
- ประสานงานหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
- สนับสนุนการดำเนินกิจกรรมบริการวิชาการและกิจกรรมวิชาการพิเศษ
- ดูแลระบบข้อมูล เอกสาร และฐานข้อมูลโครงการบริการวิชาการ
- จัดทำรายงานผลการดำเนินงานและสรุปผลโครงการ
- สนับสนุนการดำเนินงานตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ของคณะ
- ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

๕. คำจำกัดความ

คำศัพท์

งานบริการวิชาการ

โครงการบริการวิชาการ

ความหมาย

การดำเนินกิจกรรมถ่ายทอดองค์ความรู้ บริการวิชาการ หรือบริการทางวิชาชีพแก่สังคม ชุมชน โรงเรียน หรือหน่วยงานภายนอก

กิจกรรมหรือโครงการที่คณะดำเนินการเพื่อบริการสังคมตามพันธกิจมหาวิทยาลัย

คำศัพท์

ความหมาย

SOP

Standard Operating Procedure หรือ คู่มือการปฏิบัติงานมาตรฐาน

KPI

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการดำเนินงานบริการวิชาการ

ขั้นตอนที่ ๑ รับนโยบาย/แผนงาน

- รับนโยบายจากผู้บริหารคณะ/มหาวิทยาลัย
- วิเคราะห์เป้าหมาย กลุ่มเป้าหมาย และตัวชี้วัด

ขั้นตอนที่ ๒ วางแผนและออกแบบกิจกรรม

- ประชุมร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง
- กำหนดรูปแบบกิจกรรม งบประมาณ และระยะเวลาดำเนินงาน
- จัดทำโครงการและเสนอขออนุมัติ

ขั้นตอนที่ ๓ ประสานงาน

- ประสานวิทยากร โรงเรียน หน่วยงานภายนอก และหน่วยงานสนับสนุน
- จัดเตรียมเอกสาร หนังสือเชิญ หนังสือราชการ และกำหนดการ

ขั้นตอนที่ ๔ ดำเนินกิจกรรม

- ดำเนินกิจกรรมตามแผน
- อำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
- บันทึกภาพและจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ติดตามและประเมินผล

- เก็บแบบประเมินความพึงพอใจ
- สรุปผลลัพธ์และตัวชี้วัด
- วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนที่ ๖ รายงานผล

- จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน
- จัดเก็บเอกสารและข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล
- เผยแพร่ผลการดำเนินงานผ่านช่องทางที่เกี่ยวข้อง

๗. Flowchart การปฏิบัติงาน



๘. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. แบบฟอร์มเสนอโครงการบริการวิชาการ
 ๒. หนังสือราชการและบันทึกข้อความ
 ๓. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน
 ๔. แบบประเมินความพึงพอใจ
 ๕. รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
 ๖. ระบบ e-Document ของมหาวิทยาลัย
 ๗. ระบบจัดเก็บข้อมูลดิจิทัล เช่น Google Drive, Cloud Storage หรือระบบฐานข้อมูลกลางของคณะ
 ๘. เอกสารหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี
-

๙. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)

๑. โครงการบริการวิชาการดำเนินการแล้วเสร็จตามแผน
 ๒. ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๕
 ๓. เอกสารและรายงานดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
 ๔. มีการพัฒนาระบบหรือกระบวนการทำงานอย่างน้อย ๑ เรื่องต่อปี
 ๕. สามารถจัดเก็บข้อมูลและค้นคืนเอกสารได้อย่างเป็นระบบ
 ๖. ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานหรือเครือข่ายภายนอกต่อการให้บริการวิชาการอยู่ในระดับดีขึ้น
 ๗. จำนวนเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการบริการวิชาการ
 ๘. จำนวนโครงการที่ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงบวกต่อชุมชนหรือสังคม
-

๑๐. การควบคุมคุณภาพงาน

๑. ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความสอดคล้องของเอกสารก่อนเสนอผู้บริหารลงนาม
 ๒. ติดตามความก้าวหน้าของโครงการอย่างต่อเนื่อง
 ๓. ประเมินผลหลังเสร็จสิ้นกิจกรรมทุกโครงการ
 ๔. ปรับปรุงกระบวนการทำงานตามข้อเสนอแนะและผลการประเมิน
 ๕. มีการสำรองข้อมูลและจัดเก็บเอกสารในระบบดิจิทัลที่สามารถค้นคืนข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย
-

๑๑. ปัญหาและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

ปัญหา/ความเสี่ยง

เอกสารล่าช้า
ความคลาดเคลื่อนในการประสานงาน
ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่เป็นไปตามเป้าหมาย
ข้อมูลสูญหาย

แนวทางป้องกัน

กำหนด Timeline และติดตามงานอย่างต่อเนื่อง
ใช้ช่องทางสื่อสารกลางและยืนยันข้อมูลทุกครั้ง
ประชาสัมพันธ์เชิงรุกและติดตามกลุ่มเป้าหมาย
จัดเก็บข้อมูลทั้งรูปแบบเอกสารและดิจิทัล

๑๒. ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. การดำเนินงานบริการวิชาการมีมาตรฐานและตรวจสอบได้
๒. ลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
๓. บุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
๔. สนับสนุนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของคณะและมหาวิทยาลัย
๕. ใช้เป็นองค์ความรู้ในการพัฒนางานและการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี

๑๓. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๑. พัฒนาระบบบริหารจัดการโครงการบริการวิชาการในรูปแบบดิจิทัลครบวงจร
๒. เชื่อมโยงฐานข้อมูลโครงการกับระบบรายงานผลและ KPI ของคณะ
๓. พัฒนาระบบ e-Certificate และระบบติดตามผลผู้เข้าร่วมกิจกรรม
๔. ส่งเสริมการใช้ Generative AI เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการข้อมูลและรายงานผล

ผู้จัดทำ

นางนันทนิชา คงมณี
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงาน
สังกัด สำนักงานคณะวิทยาศาสตร์และนวัตกรรมดิจิทัล
มหาวิทยาลัยทักษิณ

ผู้รับรอง

วันกุล ชนะสิทธิ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันกุล ชนะสิทธิ์)
ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริการวิชาการและวิเทศสัมพันธ์
คณะวิทยาศาสตร์และนวัตกรรมดิจิทัล
มหาวิทยาลัยทักษิณ

คู่มือการปฏิบัติงานมาตรฐาน (SOP)

งานบริการวิชาการ: คณะวิทยาศาสตร์และนวัตกรรมดิจิทัล มหาวิทยาลัยทักษิณ



วัตถุประสงค์หลัก (Main Objectives)



ตัวชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicators)



- **ความชัดเจนและเป็นระบบ**
กำหนดมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติงานตามบริการ
วิชาการให้ชัดเจนที่แน่นอนและตรวจสอบได้
- **การปฏิบัติงานทดแทนกันได้**
เพื่อให้บุคลากรสามารถเรียนรู้งานและปฏิบัติหน้าที่
แทนกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดการพึ่งพาตัวบุคคล
- **เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน**
ลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการ เพิ่มความถูกต้อง
และความรวดเร็วในการให้บริการแก่สังคมและชุมชน

- **ความพึงพอใจ > 85%**
ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมเฉลี่ยต้อง
ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 ในทุกโครงการ
- **ความสำเร็จตามแผนงาน**
โครงการต้องดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนดเวลาและ
บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
- **ระบบการจัดการข้อมูล**
มีการจัดเก็บข้อมูลและรายงานผลในรูปแบบดิจิทัลที่
สามารถค้นคืนได้อย่างเป็นระบบ

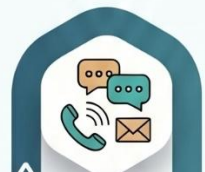
ขั้นตอนการดำเนินงาน 6 ขั้นตอน (6-Step Standard Operating Procedure)

1. รับนโยบาย และแผนงาน



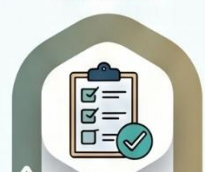
รับนโยบายจากผู้บริหาร
พร้อมวิเคราะห์เป้าหมาย
กลุ่มเป้าหมาย และตัวชี้วัด
ความสำเร็จของโครงการ

3. ประสานงาน



ติดต่อวิทยากรและ
หน่วยงานภายนอก
พร้อมจัดเตรียมเอกสาร
หนังสือเชิญ และกำหนดการ
อย่างเป็นทางการ

5. ติดตามและ ประเมินผล



เก็บแบบประเมิน
ความพึงพอใจ
สรุปผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัด
และวิเคราะห์ปัญหา
อุปสรรคเพื่อการพัฒนา

2. วางแผนและ ออกแบบกิจกรรม

ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดรูปแบบ
งบประมาณ ระยะเวลา
และจัดทำโครงการเสนอขออนุมัติ

4. ดำเนินกิจกรรม

ส่งพื้นที่ปฏิบัติงานตามแผน
อำนวยความสะดวกผู้เข้าร่วม
พร้อมบันทึกภาพและ
ข้อมูลการดำเนินงาน

6. รายงานผล และเผยแพร่

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน
จัดเก็บข้อมูลในรูปแบบเอกสารและ
เผยแพร่ผ่านช่องทางต่างๆ



การควบคุมคุณภาพและการจัดการความเสี่ยง (QC & Risk Management)

การบริหารจัดการ Timeline:
ป้องกันปัญหาเอกสารล่าช้าด้วยการ
กำหนดกำหนดการที่ชัดเจนและ
ติดตามงานอย่างต่อเนื่อง

ช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ:
ป้องกันการประสานงานคลาดเคลื่อนด้วย
การใช้ช่องทางสื่อสารกลางและยืนยัน
ข้อมูลทุกครั้ง

การจัดเก็บข้อมูลดิจิทัล:
ป้องกันข้อมูลสูญหายด้วยการสำ
รองข้อมูลลงในรูปแบบเอกสารและ
ฐานข้อมูลดิจิทัล (e-Document)



บริการวิชาการ เพื่อสังคมที่ยั่งยืน

สร้างองค์ความรู้ สู่การพัฒนาชุมชนและสังคม



สร้างสรรค้ความรู้

ถ่ายทอดองค์ความรู้
ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี



ร่วมมือร่วมใจ

ทำงานร่วมกับเครือข่าย
เพื่อสังคมที่เข้มแข็ง



พัฒนาต่อเนื่อง

มุ่งเน้นการพัฒนา
เพื่อประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น



ใส่ใจบริการ

ให้บริการด้วยใจ
เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ



คณะวิทยาศาสตร์
และนวัตกรรมดิจิทัล
มหาวิทยาลัยทักษิณ



222 หมู่ที่ 2 ตำบลบ้านพร้าว อำเภอป่าพะยอม
จังหวัดพัทลุง 93210



<https://scid.tsu.ac.th>



คณะวิทยาศาสตร์และนวัตกรรมดิจิทัล มหาวิทยาลัยทักษิณ