**แบบฟอร์มการเขียนแบบถอดประสบการณ์การเรียนรู้ ปีการศึกษา 2563**

**เอกสารแนบ 2**

**ด้าน การบริหารจัดการที่เป็นเลิศ**

**ประเด็น การบริการวิชาการที่สอดคล้องกับความความต้องการของชุมชน/ สังคม ประเทศและภูมิภาคอาเซียน**

1. ชื่อ-สกุล ผู้เล่าเรื่อง อาจารย์วีระ วันดี คณะ/วิทยาลัย/สถาบัน/หน่วยงาน **สถาบันภาษาอังกฤษ**

2. ชื่อ-สกุล ผู้บันทึก อาจารย์วีรภา พงษ์พานิช คณะ/วิทยาลัย/สถาบัน/หน่วยงาน **สถาบันภาษาอังกฤษ**

อาจารย์นันทพร นฤนาทวัฒนา คณะ/วิทยาลัย/สถาบัน/หน่วยงาน **สถาบันภาษาอังกฤษ**

3. บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้เล่าเรื่อง

ผู้เล่าเรื่องดำรงตำแหน่งรองผู้อำนวยการฝ่ายทดสอบและบริการวิชาการ สถาบันภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยรังสิต มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบด้านการทดสอบวัดความสารถด้านภาษาอังกฤษสำหรับบุคคลากรและนักศึกษา ทั้งในระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอกของมหาวิทยาลัยรังสิต รวมถึงการให้การบริการด้านวิชาการแก่บุคลากรนักศึกษาและบุคคลภายนอก

4. เรื่องที่เล่า

การให้บริการวิชาการของฝ่ายทดสอบและบริการวิชาการ สถาบันภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยรังสิต มีหน้าที่หลักดังต่อไปนี้

4.1 การจัดทดสอบ RSU2TEST เพื่อวัดระดับความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาทุกระดับของมหาวิทยาลัยรังสิต เพื่อให้สอดคล้องตามนโยบายของทางมหาวิทยาลัยและตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาหรือ สกอ. ในเรื่องการประกันคุณภาพทางด้านภาษาอังกฤษ การจัดสอบภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาสามารถแบ่งได้ดังนี้

4.1.1 ระดับปริญญาตรี

ในระดับปริญญาตรีจะมีการจัดสอบวัดระดับความรู้ด้านภาษาอังกฤษ 2 ครั้งคือ 1) การสอบก่อนเข้าเรียนเพื่อคัดแยกและวางแผนพัฒนานักศึกษาให้ไปถึงเป้าหมายตามที่ มหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้ และ 2) การสอบก่อนสำเร็จการศึกษา ซึ่งมหาวิทยาลัยรังสิตตั้งเป้าหมายความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษสำนักรับศึกษาระดับปริญญาตรีอยู่ที่ระดับ B1 ขึ้นไปตามกรอบมาตรฐาน CEFR (Common European Framework of Reference for Language) โดยจะมีการจัดสอบหลักๆ 2 ครั้ง คือจัดทดสอบก่อนเรียนในภาคการศึกษา S ของทุกปีและมีการจัดสอบก่อนสำเร็จการศึกษาในภาคการศึกษาที่ 1 และ 2 หรือขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละคณะ

4.1.2 ระดับบัณฑิตศึกษา

สำหรับนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษามีการทดสอบสองครั้งเช่นกันคือ ก่อนเข้าเรียนและก่อนสำเร็จกาศึกษาสำหรับผู้ที่จะจบการศึกษาในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก นักศึกษาต้องมีความสามารถด้านภาษาอังกฤษอยู่ที่ระดับ B2 ขึ้นไปอิงตามกรอบมาตรฐาน CEFR โดยมีการจัดสอบทุกเดือนในวันเสาร์ที่ 3 หรือ 4 ของเดือน

4.2 ในด้านการบริการวิชาการ ฝ่ายทดสอบและบริการวิชาการ สถาบันภาษาอังกฤษ ได้มีให้การบริการด้านการจัดอบรมภาษาอังกฤษและจัดทำหลักสูตรภาษาอังกฤษตามคำร้องขอของคณะต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย หรือองค์กรภายนอกที่ติดต่อผ่านทางมหาวิทยาลัย โดยมีทั้งการบริการวิชาการแบบให้เปล่าและมีค่าใช้จ่าย

4.2.1 ตัวอย่างการบริการวิชาการภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่ การอบรมการสอนโดยใช้ภาษาต่างประเทศ (EMI) การอบรม การเตรียมสอบสอบ RSU2TEST การอบรมภาษาอังกฤษให้แก่นักศึกษาก่อนการฝึกงาน การกรอกใบสมัครงาน การเตรียมการสอบ TOEIC การนำเสนองานด้านวิชาการ เป็นต้น

4.2.2 ในด้านการบริการวิชาการภายนอกมหาวิทยาลัย เนื่องจากในปี 2563 ที่ผ่านมามีการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรน่า (Covid 19) ดังนั้นจึงทำให้ไม่สามารถจัดบริการวิชาการภายนอกได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่สถาบันภาษายังได้มีการจัดอบรมให้กับบริษัทภายนอก 1 บริษัทคือ บริษัทลูเมนตั้มอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด(Lumentum International (Thailand) Co., Ltd.) โดยโครงการจัดอบรมนี้เป็นการจัดอบรมที่มีรายได้เข้ามหาวิทยาลัยผ่านสถาบันรังสิตวิชชาลัยและยังคงมีการดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่อง

5. ความเป็นมาของเรื่องที่เล่า

เนื่องจากสถาบันภาษาอังกฤษมีนโยบายและความรับผิดชอบในเรื่องการทดสอบ การพัฒนาภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรตลอดจนนักศึกษามหาวิทยาลัยรังสิตในทุกระดับ ดังนั้นทางสถาบันภาษาอังกฤษจึงต้องมีการวางแผนการดำเนินงานเป็นรายปีและราย 5 ปี ตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยรังสิต มีการจัดทำตารางแผนการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของสถาบันภาษาอังกฤษและตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยรังสิต

6. ความรู้เดิม (วิธีการ/ขั้นตอน หรือกระบวนการที่ทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ เทคนิค หรือกลยุทธ์ที่ใช้) ได้นำมาปรับใช้หรือประยุกต์ใช้อย่างไรในกระบวนการดำเนินงาน ผู้มีส่วนร่วม อุปสรรคหรือปัญหาในการทำงาน และแนวทางการแก้ไข

สิ่งที่ผู้เล่าได้ดำเนินการและประสบผลสำเร็จ คือ การจัดสอบที่เป็นไปตามนโยบายของฝ่ายวิชาการมหาวิทยาลัยรังสิต สำนักงานมาตรฐานวิชาการ สำนักงานประกันคุณภาพ ทางสถาบันภาษาอังกฤษได้มีการจัดสอบให้แก่นักศึกษาก่อนสำเร็จการศึกษาในปี 2563 ประมาณ 5,000 คน ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัยที่วางไว้และทางสบันได้จัดทำการรายงานผลการสอบถึงรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ สำนักงานมาตรฐานวิชาการสำนักงานวางแผนและประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยรังสิต ซึ่งถือว่าประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายและเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยรังสิตที่วางไว้

ในด้านการบริการวิชาการ สถาบันภาษาอังกฤษได้มีการวางแผนพัฒนาของสถาบันภาษาอังกฤษ และดำเนินการตามแผนโดยมีคณะกรรมการและผู้บริหารจากสถาบันภาษาอังกฤษดูแลและร่วมวางแผน อีกทั้งมีคณะกรรมบริการวิชาการการร่วมวางแผนคอยติดตามผล การรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชาภายในสถาบันภาษาอังกฤษและมหาวิทยาลัยรังสิตตามลำดับ ซึ่งผลการดำเนินงานสำเร็จลุล่วงด้วยดี แต่เนื่องจากในปีที่ผ่านมาต้องเผชิญอุปสรรคเรื่องโรคระบาด Covid-19 ซึ่งอาจทำให้ไม่สามารถจัดสอบแบบเต็มรูปแบได้เท่าที่ควร เพราะต้องมีการเฝ้าระวังและเว้นระยะห่างทางสังคม (physical distancing) เป็นเหตุทำให้จำนวนนักศึกษาที่เข้าสอบไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ แต่อย่างไรก็ตามสถาบันภาษาอังกฤษก็ได้ดำเนินการได้เสร็จสิ้นด้วยดี

ส่วนอุปสรรคที่ 2 คือ เรื่องอุปกรณ์ในการจัดสอบ เนื่องจากอุปกรณ์หลายๆอย่างยังไม่มีความพร้อมเท่าที่ควร เช่น คอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการ iPad แต่สถาบันภาษาอังกฤษก็สามารถดำเนินการจัดสอบได้ตามวัตถุประสงค์

7. ผลลัพธ์หรือความสำเร็จที่เกิดขึ้น และความรู้ใหม่ที่ผู้เล่าเรื่องที่ได้เรียนรู้จากประสบการณ์ดังกล่าว

ถึงแม้ว่าในปีที่ผ่านมาจะมีปัญหาเรื่องโรคระบาด Covid-19 แต่การดำเนินการของสถาบันภาษาอังกฤษก็เป็นไปได้ด้วยดี ได้มีการจัดอบรมบริการด้านวิชาการทั้งภายในและภายนอก ให้แก่ บริษัทลูเมนตั้มอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด จัดการอบรมภายใน เช่น EMI (English as a Medium of Instruction) อบรมการสอบ TOEIC อบรมคอร์สระยะสั้น รวมไปถึงอบรมการสอบ RSU2TEST ให้หลายๆคณะ ซึ่งสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีตามวัตถุประสงค์และตามแผนของคณะต่าง ๆ ที่ตั้งไว้ ส่วนอุปสรรคก็ยังคงมีอยู่บ้าง เช่น นักศึกษาไม่สามารถเดินทางมาสอบได้ในช่วงเวลาในการจัดสอบ เครื่องมือ อุปกรณ์การสอบไม่เพียงพอ ทางสถาบันจึงต้องมีการวางแผนให้มีการจัดสอบ และการอบรมในรูปแบบออนไลน์ หรือในรูปแบบอื่น ๆ ในอนาคตตามแต่คณะกรรมการบริหารเห็นสมควร