



**รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ EdPEX**

**สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา
ประจำปีการศึกษา 2564**

โดย

คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

เสนอต่อ

มหาวิทยาลัยบูรพา



รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา

ประจำปีการศึกษา 2564

โดย
คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

เสนอต่อ
มหาวิทยาลัยบูรพา

คำนำ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้ดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) โดยคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งแต่งตั้งโดยมหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วย

- | | |
|---|---------------|
| 1. อาจารย์ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริญญาพร หนูอุไร | กรรมการ |
| 3. นายปวเรศ นวลแก้ว | กรรมการ |
| 4. นางสาวศิริอร ศักดิ์วีไลสกุล | เลขานุการ |

การตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจประเมินผลการดำเนินงานของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ในรอบปีการศึกษา 2564 ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) รวมทั้งศึกษาวิเคราะห์จุดแข็งและโอกาสในการพัฒนา เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาของส่วนงานต่อไป

คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ได้ดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ในวันที่ 1 เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565 และได้เสนอผลการประเมิน พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเสนอต่อมหาวิทยาลัยบูรพา



(อาจารย์ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์)
ประธานกรรมการ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริญญาพร หนูอุไร)
กรรมการ



(นายปวเรศ นวลแก้ว)
กรรมการ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จักกริน สุขสวัสดิ์ชื่น)
กรรมการฝึกประสบการณ์



(นางสาวศิริอร ศักดิ์วีไลสกุล)
เลขานุการ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	2
สารบัญ	3
รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน	4
ส่วนที่ 1 Key Themes	4
ส่วนที่ 2 ผลการตรวจประเมินตามเกณฑ์ EdPEX	6
ส่วนที่ 3 รายละเอียดของจุดแข็ง และโอกาสในการพัฒนา	10
หมวดที่ 1 การนำองค์กร	10
หมวดที่ 2 กลยุทธ์	11
หมวดที่ 3 ลูกค้า	13
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	14
หมวดที่ 5 บุคลากร	16
หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ	18
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์	19
ภาคผนวก	
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	
รูปภาพการตรวจประเมิน	

รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา

ส่วนที่ 1 Key Themes

1. Key Themes A: จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี สำหรับหมวดกระบวนการ

1.1 สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการกำหนด/ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมในระหว่างกำหนด ยุทธศาสตร์ ตามภาพ 1-2 ด้วยกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ 9 ขั้นตอน (ภาพ 2-1) วิเคราะห์ สภาพแวดล้อมองค์กรด้วย SWOT และถ่ายทอดกลยุทธ์สู่การปฏิบัติผ่าน OKRs รวมถึงผู้นำระดับสูง (SL) สื่อสารกับบุคลากรทั่วทั้งสำนักฯ คู่ความร่วมมือสำคัญที่เป็นทางการ ผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ตามตาราง 1-2 โดยวิธีการสื่อสารส่วนใหญ่เป็นแบบสองทิศทาง

2. Key Themes B: โอกาสในการพัฒนาหรือประเด็นที่ควรพิจารณาทบทวน สำหรับหมวดกระบวนการ

2.1 ไม่พบการดำเนินการอย่างเป็นระบบในกระบวนการที่สำคัญหลายกระบวนการ เช่น การดำเนินการ ของผู้นำระดับสูงในการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้สำนักฯ ประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและ อนาคต การดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ การกำกับดูแลองค์กรด้วยความ รับผิดชอบอย่างครอบคลุมและรอบด้าน การสร้างประโยชน์แก่สังคมและการสนับสนุนชุมชน การทำให้เกิดนวัตกรรมระหว่างการจัดทำกลยุทธ์ การแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ให้เป็นแผนปฏิบัติ การอย่างมีประสิทธิภาพ การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ การจำแนกกลุ่มลูกค้า การสร้างและจัดการ ความสัมพันธ์กับลูกค้า การเลือก รวบรวมและบูรณาการการวัดผลการดำเนินงานเพื่อติดตาม ความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ การเลือกและใช้ ข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจริง การประเมินด้าน ชีตความสามารถและอัตรากำลัง เป็นต้น

2.2 การจัดการเชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ (Strategic Management) ขาดความมีประสิทธิภาพ เช่น ขาด กระบวนการพัฒนาสารสนเทศที่สำคัญในการจัดทำกลยุทธ์ ไม่พบการตัดสินใจในเรื่องระบบงานและ การใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลัก ไม่พบการพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ว่าตอบสนองความ ท้าทายเชิงกลยุทธ์และใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลัก ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิง กลยุทธ์อย่างไร ไม่พบว่ากระบวนการจัดทำกลยุทธ์ของสำนักฯ จะกระตุ้นและทำให้เกิดนวัตกรรมได้ อย่งไร

2.3 สำนักฯ ขาดการวางระบบการจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by Fact) ไม่พบวิธีการ ที่สำนักฯ เลือก รวบรวมและบูรณาการการวัดผลการดำเนินงานเพื่อติดตามความก้าวหน้าของการ บรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวัน รวมถึงวิธีการที่สำนักฯ เลือกและ ใช้ข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจริง ไม่พบการทบทวน ผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสำนักฯ

2.4 การจัดการโดยให้ความสำคัญกับบุคลากร (Valuing People) ขาดประสิทธิภาพ ไม่พบการวางแผนด้าน บุคลากรที่สนับสนุนกลยุทธ์ ไม่พบแนวทางที่สำนักฯ บริหารขีดความสามารถและอัตรากำลังอย่างมี ประสิทธิภาพ ไม่พบแนวทางพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างเป็นระบบ รวมถึงไม่พบแนวทาง ที่สถาบันฯ นำปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรไปใช้ในการเสริมสร้างความผูกพัน อย่งไร

3. Key Themes C: จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี สำหรับหมวดผลลัพธ์

- 3.1 สำนักฯ มีผลลัพธ์ที่ดี และแนวโน้มดีขึ้นในบางเรื่องที่สำคัญ เช่น ระดับรายรับสูงกว่า (ภาพ 7-23) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ภาพ 7-7 และ 7-8) ความพึงพอใจต่อการทำงาน (ภาพ 7-14) และความผูกพันของบุคลากรต่อการทำงาน (ภาพ 7-15) ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยบางด้าน เช่น ไม่เกิดอัคคีภัย การโจรกรรมหรือความไม่ปลอดภัยในอาคาร เป็น 0 (ตาราง 7-4)

4. Key Themes D: โอกาสในการพัฒนาหรือประเด็นที่ควรพิจารณาทบทวน สำหรับหมวดผลลัพธ์

- 4.1 ผลการดำเนินงานที่สำคัญของสำนักฯ หลายด้านที่แสดงถึงระดับที่ไม่บรรลุเป้าหมายและแนวโน้มที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง เช่น ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนปีปัจจุบันทุกตัวชี้วัดไม่บรรลุเป้าหมายและแสดงแนวโน้มไม่คงที่ (ภาพ 7-1 ถึง 3) ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรในทุกตัวชี้วัด ทั้งการสนับสนุนบุคลากรเข้ารับการพัฒนา (ภาพ 7-16) การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น (ภาพ 7-17) และงบประมาณพัฒนาบุคลากร (ภาพ 7-18) ซึ่งผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนถึงความเปราะบางในการบรรลุพันธกิจหลักที่ถดถอยและเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้
- 4.2 ไม่พบการแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญหลายเรื่อง เช่น ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้และบริการที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังที่กล่าวถึงในโครงสร้างองค์กร P1ข(2) ตาราง OP-6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานตามตาราง 6-1 และ 6-2 ผลลัพธ์ด้านความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงผลลัพธ์ด้านความผูกพันของลูกค้า ผลลัพธ์ด้านการบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรขององค์กร ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบในการกำกับดูแลองค์กรทั้งผลการดำเนินงานโดยรวมและผลการกำกับดูแลด้านการเงิน ผลลัพธ์ด้านความผาสุกของสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ การติดตามผลลัพธ์ที่สำคัญข้างต้น จะช่วยให้องค์กรสามารถประเมินความสำเร็จในการขับเคลื่อนพันธกิจ และบรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ว่าจะเป็นองค์กรแห่งการบริการวิชาการอย่างเหนือชั้น
- 4.3 สำนักฯ แสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจำกัด ไม่ว่าจะเป็นคู่แข่ง/คู่แข่งทั้งภายในมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอก รวมถึงความไม่สอดคล้องของคู่แข่งตามที่ระบุในวิสัยทัศน์การเป็นองค์กรแห่งการบริการวิชาการอย่างเหนือชั้น และกำหนดคู่แข่ง 4 แห่ง (ม.แม่ฟ้าหลวง, ม.เชียงใหม่, ม.ขอนแก่น, ม.สงขลานครินทร์) นอกจากนี้ผลการดำเนินงานเชิงเปรียบเทียบในบางเรื่องที่ยังด้อยกว่าคู่แข่ง เช่น จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ (ตาราง 7-2)

ส่วนที่ 2 ผลการตรวจประเมินตามเกณฑ์ EdPEx

หมวดและหัวข้อ	คะแนนเต็ม Column A	ร้อยละคะแนนที่ได้ 0-100% Column B	คะแนน (A x B) Column C	Scoring Band Column D
หมวด 1 การนำองค์กร				
1.1	70	20	14	2
1.2	50	20	10	2
คะแนนรวม	120		24	
หมวด 2 กลยุทธ์				
2.1	45	20	9	2
2.2	40	20	8	2
คะแนนรวม	85		17	
หมวด 3 ลูกค้า				
3.1	40	20	8	2
3.2	45	20	9	2
คะแนนรวม	85		17	
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์				
4.1	45	20	9	2
4.2	45	20	9	2
คะแนนรวม	90		18	
หมวด 5 บุคลากร				
5.1	40	15	6	2
5.2	45	20	9	2
คะแนนรวม	85		15	
หมวด 6 การปฏิบัติการ				
6.1	45	15	6.75	2
6.2	40	15	6	2
คะแนนรวม	85		12.75	
				Process Scoring Band
คะแนนรวมหมวดกระบวนการ	550		103.75	1
หมวด 7 ผลลัพธ์				
7.1	120	15	18	2
7.2	80	15	12	2
7.3	80	15	12	2
7.4	80	15	12	2
7.5	90	15	13.5	2

หมวดและหัวข้อ	คะแนนเต็ม	ร้อยละคะแนนที่ได้	คะแนน (A x B)	Scoring Band
	Column A	Column B	Column C	Column D
				Results Scoring Band
คะแนนรวมหมวดผลลัพธ์	450		67.5	1

คะแนนเต็มรวมทั้งหมด 1,000 คะแนนรวมที่ได้ 171.25

คำอธิบาย Scoring Band หมวดกระบวนการ

Band Score	Band Number	Process Descriptors
0-150 Early Development	1	สถาบันแสดงให้เห็นว่ามีการพัฒนาและการดำเนินการตามแนวทางของข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX ในระดับเริ่มต้น โดยยังมีอุปสรรคในการนำแนวทางต่าง ๆ ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่ปฏิบัติและยังไม่มีแนวทางที่ชัดเจน การพยายามปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ เป็นเพียงการแก้ไขปัญหา และการปรับปรุงแบบพื้น ๆ ในระดับเริ่มต้น
151-200 Early Result	2	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX แต่ยังมีบางเรื่อง (บางกระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่เริ่มมีการนำแนวทางต่าง ๆ ไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ สถาบันได้พัฒนาแนวทางการปรับปรุงเป็นเชิงรุก
201-260 Early Improvement	3	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานส่วนใหญ่ของเกณฑ์ EdPEX แม้ว่ายังมีบางเรื่อง(กระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่ยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการนำแนวทางไปปฏิบัติ เริ่มมีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการสำคัญ ๆ อย่างเป็นระบบ
261-320 Good Performance	4	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของเกณฑ์ EdPEX แม้ว่าการนำแนวทางไปปฏิบัติอาจมีแตกต่างในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน กระบวนการหลักมีการปรับปรุงจากการประเมินโดยใช้ข้อมูลจริง และแนวทางต่าง ๆ มีความสอดคล้องกับความต้องการโดยรวมขององค์กร
321-370 Emerging Industry Leader	5	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบมีประสิทธิผลและการนำไปถ่ายทอดที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของเกณฑ์ EdPEX เป็นอย่างดี สถาบันได้แสดงให้เห็นว่ามีประเมินและปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง มีการเรียนรู้ขององค์กร ตลอดจนการสร้างนวัตกรรม และส่งผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการสำคัญ ๆ
371-430 Industry Leader	6	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางที่ปรับปรุงเป็นอย่างดีตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ EdPEX เป็นอย่างดี แนวทางเหล่านี้มีการใช้ตัววัดที่สำคัญ มีการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติและมีหลักฐานของนวัตกรรมในเกือบทุกเรื่อง การเรียนรู้ขององค์กร รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมและการแบ่งปัน BP เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ แนวทางมีการบูรณาการอย่างชัดเจนกับความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคตของสถาบัน
431-480 Benchmark Leader	7	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางที่ปรับปรุงเป็นอย่างดีตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ EdPEX เป็นอย่างดี สถาบันแสดงให้เห็นว่านวัตกรรม ความเป็นเลิศในการถ่ายทอด และมีตัววัดที่ดีมากในเกือบทุกเรื่อง มีการบูรณาการที่ดีถึงดีเลิศอย่างชัดเจน การวิเคราะห์องค์กรการเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม และการแบ่งปัน BP เป็นกลยุทธ์สำคัญในการจัดการ
481-550 World Leader	8	สถาบันแสดงให้เห็นถึงแนวทางที่โดดเด่นมุ่งเน้นนวัตกรรม มีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างถ้วนทั่ว แสดงถึงการมีตัววัดอย่างต่อเนื่องและเป็นเยี่ยม มีการบูรณาการของแนวทางกับความต้องการของสถาบันอย่างดีเยี่ยม มีการวิเคราะห์องค์กร การเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม และการแบ่งปัน BP ทั่วทั้งองค์กร

คำอธิบาย Scoring Band หมวดผลลัพธ์

Band Score	Band Number	Result Descriptors
0-125 Early Development	1	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานเพียงบางตัวที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX แต่ส่วนใหญ่ยังขาดการแสดงผลแนวโน้มและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
126-170 Early Result	2	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานในหลายเรื่อง (หลายกระบวนการ) ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กรและข้อกำหนดของเกณฑ์ EdPEX ซึ่งผลการดำเนินการบางเรื่องอยู่ในระดับที่ดี เริ่มมีการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและรายงานแนวโน้มของข้อมูล
171-210 Early Improvement	3	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญในหลายเรื่อง (กระบวนการ) ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX และพันธกิจของสถาบัน มีการแสดงผลเชิงเปรียบเทียบและแนวโน้มในผลลัพธ์ที่สำคัญบางเรื่องและมีแนวโน้มที่ดีขึ้น
211-255 Good Performance	4	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญ และมีผลการดำเนินการที่ดีเมื่อเทียบกับค่าเทียบเคียง ไม่มีแนวโน้มหรือผลลัพธ์ที่ไม่ดีในตัววัดที่มีความสำคัญต่อความต้องการโดยรวมและการบรรลุพันธกิจหลักขององค์กร
256-300 Emerging Industry Leader	5	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญส่วนใหญ่ และมีผลการดำเนินการที่ดีเมื่อเทียบกับค่าเทียบเคียง และ/หรือค่า Benchmarks มีแนวโน้มหรือผลลัพธ์ที่ดีในตัววัดส่วนใหญ่ที่มีความสำคัญต่อความต้องการโดยรวมและการบรรลุพันธกิจหลักของสถาบัน
301-345 Industry Leader	6	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญส่วนใหญ่ รวมทั้งแผนปฏิบัติการ ผลลัพธ์ส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่ดีในตัววัดที่สำคัญตามข้อกำหนดของเกณฑ์และการบรรลุพันธกิจของสถาบัน สถาบันมีผลลัพธ์บางตัวที่แสดงความเป็นผู้นำในกลุ่ม
346-390 Benchmark Leader	7	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญส่วนใหญ่ รวมทั้งแผนปฏิบัติการ ผลลัพธ์แสดงผลการดำเนินการของสถาบันในระดับดีเยี่ยม และมีบางตัวที่แสดงความเป็นผู้นำในกลุ่ม มีแนวโน้มที่ดีต่อเนื่องในตัววัดที่สำคัญตามข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์และการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
391-450 World Leader	8	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญส่วนใหญ่ รวมทั้งแผนปฏิบัติการอย่างครบถ้วนรวมทั้งมีการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต ผลลัพธ์แสดงผลการดำเนินการของสถาบันในระดับดีเยี่ยมและแสดงความเป็นผู้นำในระดับชาติและระดับโลก ผลลัพธ์มีแนวโน้มที่ดีต่อเนื่องในตัววัดที่สำคัญตามข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ และการบรรลุพันธกิจของสถาบัน

ส่วนที่ 3 รายละเอียดของจุดแข็ง และโอกาสในการพัฒนา

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

หัวข้อ 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ระดับการประเมิน (band) =2..... คะแนนการประเมิน =20.....%

จุดแข็ง

1. สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการกำหนด/ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมในระหว่างกำหนด ยุทธศาสตร์ ตามภาพ 1-2 [1.1ก(1)]
2. ผู้นำระดับสูง (SL) ของสำนักฯ มีแนวทางในการสื่อสารกับบุคลากรทั่วทั้งสถาบัน คู่ความร่วมมือ สำคัญที่เป็นทางการ ผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามตาราง 1-2 และส่วนใหญ่เป็นการสื่อสาร แบบสองทิศทาง [1.1ข]

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่พบการดำเนินการอย่างเป็นระบบที่ผู้นำระดับสูงส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม อันจะทำให้สำนักฯ เสี่ยงต่อการไม่บรรลุเป้าหมายด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรมตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร ตาราง OP-5 [1.1ก(2)]
2. ไม่ชัดเจนว่าการสื่อสารโดยผู้นำระดับสูงตามช่องทางการสื่อสารในตาราง 1-2 จะสามารถสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือ ลูกค้ายุทธศาสตร์ที่สำคัญ รวมถึงการ สื่อสารเพื่อจูงใจให้บุคลากรมีผลการดำเนินงานที่ดี ทำสิ่งที่ดีสำหรับคณะและสิ่งที่ถูกต้องสำหรับสังคม ทำให้บุคลากรทราบถึงการตัดสินใจที่สำคัญและความจำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงของคณะฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ [1.1ข]
3. การดำเนินการของผู้นำระดับสูงในการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้สถาบันประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคตไม่ชัดเจน ขาดประสิทธิภาพ รวมถึงการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้พันธกิจและวิสัยทัศน์ของสถาบันบรรลุ เช่น ไม่ชัดเจนว่าผู้นำดำเนินการด้วยตนเองอย่างไร ในการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จในอนาคต วิธีการที่กล่าวถึงส่งผลอย่างไรต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ที่สำนักฯ กำหนดไว้ และไม่พบหลักฐานการติดตามความสำเร็จของวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ รวมถึงการปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยผู้นำระดับสูง ตามที่ระบุไว้ในระบบการนำองค์กรภาพ 1-1 [1.1ค(1), 1.1ค(2)]

หัวข้อ 1.2 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ระดับการประเมิน (band) =2..... คะแนนการประเมิน =20.....%

จุดแข็ง

1. สำนักฯ คำนึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคม โดยดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในแพลตฟอร์มที่ 2 และ 3 และกำหนดโครงการเพื่อสังคม เช่น ยุกระดับ เศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (มหาวิทยาลัยสู่ตำบล สร้างรากแก้วให้ประเทศ) และ กำหนดตัวชี้วัดจำนวนโครงการที่พัฒนาและสนับสนุนชุมชน [1.2ค(1)]

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่พบการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพในการกำกับดูแลองค์กรด้วยความรับผิดชอบอย่างครอบคลุมและรอบด้าน ไม่ชัดเจนว่าทีม Senior Leader และคณะกรรมการบริหาร ดำเนินการ เพื่อแสดงถึงความรับผิดชอบต่อความสำเร็จตามกลยุทธ์ นอกเหนือจากการติดตามรายไตรมาส ไม่พบการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อด้านการเงิน นอกเหนือจากตามที่กฎหมาย/กฎระเบียบ

- กำหนดไว้ รวมถึงไม่พบแนวทางในการสร้างให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน เป็นต้น [1.2ก(1)]
2. ไม่พบว่ามีกระบวนการประเมินผลการดำเนินงานของคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร และไม่ชัดเจนว่าการประเมินผู้นำระดับสูงจะเกิดประสิทธิผล และนำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิผลการนำองค์กรของผู้นำแต่ละคน และระบบการนำองค์กรอย่างไร [1.2ก(2)]
 3. ไม่พบว่ามีสำนักฯ มีแนวทางในการดำเนินงานด้านกฎหมาย กฎระเบียบ มาตรฐานรวมทั้งการลดความกังวลของสาธารณชนที่มีต่อการปฏิบัติการอย่างครอบคลุมอย่างไร กล่าวคือ ไม่พบการนำข้อบังคับของกฎหมาย/มาตรฐาน ตาม P1ก(5) ในโครงสร้างองค์กรไปเป็นข้อกำหนดที่สำคัญของการบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน [หมวดที่ 6.1] รวมไปถึงการกำกับติดตามผลการดำเนินงาน และการคาดการณ์ความกังวลของสาธารณชนที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของสำนักฯ [1.2ข(1)]
 4. ไม่พบว่ามีสำนักฯ มีแนวทางในการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านจะเป็นไปอย่างมีจริยธรรม ตัวอย่างเช่น การกำหนดประเด็นจริยธรรมที่ต้องการส่งเสริมทั้งในการปฏิบัติงาน (ด้านการวิจัย การบริการวิชาการ) และจรรยาบรรณทั่วไป อาทิ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การนำข้อมูลสารสนเทศที่มีความอ่อนไหวไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว แนวทางในการส่งเสริมทำอย่างไร รวมไปถึงการป้องกันการฝ่าฝืนจริยธรรม [1.2ข(2)]
 5. สำนักฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการสร้างประโยชน์แก่สังคมและการสนับสนุนชุมชน อาทิ การกำหนดชุมชนดำเนินการอย่างไร ผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน แนวทางในการดำเนินงาน ความถี่หรือระยะเวลาที่แสดงถึงการทำซ้ำได้ และการติดตามผลที่เกิดขึ้นต่อชุมชนดังกล่าว การดำเนินงานที่เป็นระบบอาจช่วยให้คณะสามารถตอบสนองตรงตามความต้องการเพื่อสร้างความยั่งยืนแก่ชุมชนตามพันธกิจด้านการบริการวิชาการเชิงบูรณาการตามความต้องการของชุมชนและสังคม [1.2ค(1), 1.2ค(2)]

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

หัวข้อ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ระดับการประเมิน (band) =2..... คะแนนการประเมิน =20.....%

จุดแข็ง

1. สำนักฯ มีแนวทางการจัดทำแผนกลยุทธ์ ประจำปีงบประมาณ 2564-2568 โดยรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ วิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กรด้วย SWOT ผ่านการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ พิจารณาเห็นชอบในที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ และถ่ายทอดกลยุทธ์สู่การปฏิบัติผ่าน OKRs มีกรอบระยะเวลาในการติดตามผลการดำเนินงานทุกไตรมาส [2.1ก(1)]

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่พบแนวทางที่สำนักฯ กระตุ้นและทำให้เกิดนวัตกรรมระหว่างการจัดทำกลยุทธ์ เช่น ไม่พบการรายงานว่ามีขั้นตอนไหนของกระบวนการจัดทำกลยุทธ์เป็นขั้นตอนที่ค้ำถึงเรื่องนวัตกรรม เพื่อกำหนดเป็นโอกาสเชิงกลยุทธ์ ไม่พบการรายงานว่ามีโอกาสเชิงกลยุทธ์ขององค์กรมีอะไรบ้าง เป็นต้น การมีกระบวนการดังกล่าวอาจสนับสนุนให้สำนักฯ ตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และสร้างเสริมความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ได้ดียิ่งขึ้น [2.1ก(2)]
2. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบที่สำนักฯ ใช้ในการพัฒนาสารสนเทศให้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการจัดทำกลยุทธ์ ตัวอย่างเช่น ไม่พบวิธีการที่องค์กรใช้ในการรวบรวมข้อมูลและปัจจัยที่ใช้ในการ

- วิเคราะห์บริบทเชิงกลยุทธ์ตามตารางที่ 2-1 ไม่พบการรายงานถึงวิธีการที่ใช้ในการวิเคราะห์และพัฒนาข้อมูล ให้เป็นความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ตามที่กำหนดและได้รายงานในโครงสร้างองค์กรดังตาราง P2ข1 ได้อย่างไร การมีระบบดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯ ดำเนินการบรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้ดียิ่งขึ้น [2.1ก(3)]
3. ไม่แสดงให้เห็นถึงวิธีการที่สำนักฯ ใช้ในการตัดสินใจเรื่องระบบงานและสมรรถนะหลัก ไม่พบการรายงานเรื่องการตัดสินใจว่ากระบวนการสำคัญใดจะดำเนินการโดยบุคลากรขององค์กร และกระบวนการใดจะดำเนินการจากภายนอกโดยผู้ส่งมอบ รวมถึงคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การมีกระบวนการดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯ สร้างเสริมความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และบรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้ดียิ่งขึ้น [2.1ก(4)]
 4. ไม่ชัดเจนถึงวิธีการในการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของสำนักฯ และเป้าประสงค์ที่สำคัญของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้มาอย่างไร การมีกระบวนการดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯ ติดตามผลการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้ดียิ่งขึ้น [2.1ข(1)]
 5. ไม่ชัดเจนว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรตามตาราง 2-2 จะนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ ที่มุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการบริการวิชาการที่เหนือชั้นได้อย่างไร รวมถึงไม่พบการพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ว่าสร้างความสมดุลอย่างเหมาะสมกับความต้องการที่หลากหลายและที่มีโอกาสจะแข่งขันกันเองได้อย่างไร [2.1ข(2)]

หัวข้อ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ระดับการประเมิน (band) =2..... คะแนนการประเมิน =20.....%

จุดแข็ง

1. สำนักฯ แสดงแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติการ/โครงการ/กิจกรรม ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตามตาราง 2-3 ในแต่ละ Platform และ Program มีการกำหนดตัวชี้วัด และผู้รับผิดชอบในแต่ละโครงการ [2.2ก(1)]
2. สำนักฯ แสดงให้เห็นถึงแนวทางการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการเป็น KR ให้กับหัวหน้าฝ่ายผ่านข้อตกลงระดับฝ่ายและถ่ายทอดไปสู่บุคลากรผ่านข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานฯ มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบติดตามผลการดำเนินและรายงานต่อคณะกรรมการในทุกเดือนและทุกไตรมาส [2.2ก(2)]

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่พบวิธีการที่สำนักฯ ทำให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ มีเพียงพอเพื่อทำให้มั่นใจได้ว่าทุกแผนปฏิบัติการที่กำหนดขึ้น มีทรัพยากรสนับสนุนพอให้สามารถดำเนินการจนสำเร็จได้ การมีกระบวนการดังกล่าวจะช่วยให้สำนักฯ บรรลุผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการได้ [2.2ก(3)]
2. ไม่พบว่าสำนักฯ มีการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านบุคลากรเพื่อสนับสนุนความสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์แต่ละด้านอย่างไร ไม่ชัดเจนว่ากิจกรรมที่กล่าวถึงในข้อ 2.2ก(4) เช่น การสนับสนุนให้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน, การจัดทำแนวปฏิบัติที่ดี, การทำวิจัยของส่วนงาน เป็นต้น จะตอบสนองวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ในเรื่องใด และตอบสนองได้อย่างไร การมีกระบวนการดังกล่าวอาจทำให้สำนักฯ มีบุคลากรที่จะสนับสนุนเป้าประสงค์ของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ด้านต่างๆ และบรรลุพันธกิจได้ดียิ่งขึ้น [2.2ก(4)]

3. ไม่พบการรายงานตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการที่สำคัญ แม้มีการรายงานแผนปฏิบัติการ/โครงการ/กิจกรรมจำนวนมาก ตามตาราง 2-3 อีกทั้งตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นเกือบทั้งหมดเป็นการวัดจำนวนหรือปริมาณของผลผลิต เช่น จำนวนกิจกรรม/โครงการที่สำนักฯ เรียกว่า Key Results (KRs) ไม่พบการกำหนดตัวชี้วัดที่สามารถวัดคุณภาพของผลลัพธ์หรือสิ่งส่งมอบ (Deliverable) ของแผนปฏิบัติการได้อย่างสอดคล้องกับการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ [2.2ก(5)]
4. ไม่ชัดเจนถึงวิธีการที่เป็นระบบที่สำนักฯ ใช้ในการคาดการณ์ผลการดำเนินการของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญตามตาราง 2-3 การมีกระบวนการดังกล่าว อาจทำให้สำนักฯ มีแนวทางการปรับปรุงผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง [2.2ก(6)]
5. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบที่สำนักฯใช้ในการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ และนำแผนปฏิบัติการใหม่ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว ไม่ชัดเจนว่าวิธีการปรับแผนฯ ตามภาพ 2-4 ดำเนินการอย่างไร โดยใคร เมื่อไร และใช้ข้อมูลและการวิเคราะห์อะไรบ้าง การมีกระบวนการดังกล่าว อาจทำให้สำนักฯ มีการปรับปรุงผลการดำเนินงานให้บรรลุค่าเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการให้ดีขึ้น [2.2ข]

หมวดที่ 3 ลูกค้ำ

หัวข้อ 3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ

ระดับการประเมิน (band) =2..... คะแนนการประเมิน =20.....%

จุดแข็ง

1. สำนักฯ เริ่มมีวิธีการรับฟังเสียงผู้รับบริการ ลูกค้ำกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดช่องทางที่หลากหลายระหว่างและหลังรับบริการ (ออนไลน์และออฟไลน์) ตามตารางที่ 3-1 ตามผลิตภัณฑ์ ทั้งการฝึกอบรมสัมมนา งานที่ปรึกษา การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม โครงการสาธารณประโยชน์ [3.1ก(1)]

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่ชัดเจนว่าสารสนเทศที่ได้จากกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้ำนำไปสู่การใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพตามตาราง 3-1 และทำให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ ไม่ชัดเจนว่า ข้อมูลและสารสนเทศจากผู้รับบริการตาราง 3-2 ทำให้ได้สารสนเทศที่สำคัญอะไรบ้าง และมีแนวทางการนำไปใช้ประโยชน์อย่างไร เช่น วิธีการวิเคราะห์ ผู้รับผิดชอบ สารสนเทศที่ได้รับ และผู้นำไปใช้ประโยชน์ และใช้ประโยชน์อะไร อย่างไร รวมถึงไม่พบวิธีการที่องค์กรรับฟังลูกค้ำที่พึงมี (ในอนาคต) ใดๆ [3.1ก(1), ก(2)]
2. ไม่พบแนวทางที่องค์กรใช้ในการจำแนกกลุ่มลูกค้ำ ไม่พบการรายงานถึงหลักเกณฑ์ และวิธีการในการจำแนกและกำหนดกลุ่มลูกค้ำกลุ่ม และส่วนตลาด ตามที่ระบุในโครงร่างองค์กร P1ข(2) [3.1ข(1)]
3. ไม่พบวิธีการที่องค์กรนำความจำเป็น ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ำ มาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการทำงานขององค์กร [3.1ข(2)]

หัวข้อ 3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ

ระดับการประเมิน (band) =2..... คะแนนการประเมิน =20.....%

จุดแข็ง

1. สำนักฯ เริ่มมีแนวทางเบื้องต้นในการช่วยให้ผู้รับบริการสามารถสืบค้นสารสนเทศ และรับบริการสนับสนุน เช่น หลักสูตรและบริการใหม่ กิจกรรมประจำปี ข้อเสนอโครงการ ด้วยช่องทาง

ที่หลากหลาย ทั้งรูปแบบ online และ offline เช่น หนังสือราชการ e-Document E-mail สื่อสังคมออนไลน์ โทรศัพท์ ป้ายประชาสัมพันธ์ วิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ รวมถึงการให้บริการวิชาการแบบให้เปล่า [3.2ก(2)]

2. สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้าหรือผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเริ่มมีระบบการจัดการข้อร้องเรียน ตามภาพที่ 3-1 [3.2ก(3)]
3. สำนักฯ มีการประเมินความพึงพอใจลูกค้า ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุมบริการที่สำคัญ และประเมินในทุกโครงการหรือกิจกรรมตามตาราง 3-3 [3.2ข(1)]

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่องค์กรใช้ในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า แนวทางที่องค์กรกล่าวถึง เช่น การประชาสัมพันธ์ทาง Website Facebook E-mail รวมถึงมีเจ้าหน้าที่คอยให้ข้อมูลการติดต่อสื่อสาร อาจไม่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการสร้างความสัมพันธ์ การทำการตลาด และประชาสัมพันธ์ [3.2ก(1)]
2. ไม่ชัดเจนว่าระบบจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าหรือผู้รับบริการตามรูป 3-1 จะมีประสิทธิภาพสามารถแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที เพื่อทำให้ความเชื่อมั่นของลูกค้าหรือผู้รับบริการกลับคืนมาได้ ไม่พบว่าเกิดประสิทธิผลหรือผลลัพธ์ของการดำเนินการ ไม่ชัดเจนว่าแต่ละขั้นตอนใครเป็นผู้รับผิดชอบ และดำเนินการอย่างไร [3.2ก(3)]
3. ไม่พบการประเมินความไม่พึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าของลูกค้า ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงไม่ชัดเจนว่าการประเมินความพึงพอใจตามตาราง 3-3 จะเกิดประสิทธิผล สามารถค้นหาปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจเพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ต่อได้อย่างไร [3.2ข(1)]
4. ไม่พบวิธีการที่สำนักฯ รวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น นอกเหนือจากที่กล่าวเพียงแค่นี้มีการเทียบเคียงกับองค์กรอื่น เช่น สำนักบริการวิชาการ ม.ขอนแก่น, ม.เชียงใหม่ ไม่พบกระบวนการ แนวทาง ผู้รับผิดชอบ และผลการเทียบเคียงว่านำไปสู่การดำเนินการเพื่อพัฒนาและปรับปรุงอย่างไร [3.2ข(2)]
5. ไม่พบแนวทางที่สำนักฯ ใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากเสียงของลูกค้าและตลาด เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ ตอบสนองผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ไม่พบหลักฐานรายงานผลการดำเนินการ และผลการวิเคราะห์ [3.2ค]

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หัวข้อ 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร

ระดับการประเมิน (band) =2..... คะแนนการประเมิน =20.....%

จุดแข็ง

1. สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการทบทวนผลการดำเนินงานโดยใช้ระบบวงจร PDCA ผลจากการทบทวนจะสู่การพิจารณาในกรรมการบริหารฯ คณะกรรมการประจำฯ และถ่ายทอดสู่บุคลากรในที่ประชุมบุคลากร ซึ่งผลของการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานดังกล่าวจะส่งผลให้สำนักฯ สามารถประเมินขีดความสามารถขององค์กร และตอบสนองทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต [4.1ข]

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่พบวิธีการที่สำนัฯ เลือก รวบรวมและบูรณาการการวัดผลการดำเนินงานเพื่อติดตามผลการดำเนินงานประจำวันที่สุดคล้องกับระบบงานที่สำคัญของสำนัฯ ตัวอย่างเช่น ภาพ 4-1 และ ตาราง 4-1 ไม่ได้แสดงให้เห็นถึงวิธีการเลือก รวบรวม และติดตามผลการดำเนินงานประจำวัน และยังไม่มีพบตัวชี้วัด รวมถึงข้อมูลและสารสนเทศที่สำนัฯ ติดตามว่ามีอะไรบ้าง ดำเนินการโดยใคร อย่างไร [4.1ก(1)]
2. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการเลือกใช้และทบทวนข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของสำนัฯ ในรายงานพบเพียงการกำหนดคู่เทียบสำหรับปีงบประมาณ 2565 สำนัฯ เลือก 4 มหาวิทยาลัยเป็นคู่เทียบตามพันธกิจ และมีการจัดลำดับความสำคัญของข้อมูลสารสนเทศในการเปรียบเทียบ หากสำนัฯบริการวิชาการมีแนวทางในการทบทวนกระบวนการดังกล่าว จะทำให้สำนัฯ มีความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ซึ่งจะส่งผลต่อความสามารถและลำดับในการแข่งขันของสำนัฯ ต่อไป [4.1ก(2)]
3. ไม่พบวิธีการที่สำนัฯ ทำให้ระบบการวัดผลมีความคล่องตัว สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในหรือภายนอกสถาบัน ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือที่ไม่ได้คาดคิด และทำให้ข้อมูลมีความทันเวลา [4.1ก(3)]
4. ไม่พบแนวทางอย่างเป็นระบบที่สำนัฯ ใช้เพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต [4.1ค(1)]
5. สำนัฯ ยังไม่ได้แสดงให้เห็นว่ามีระบบอย่างไรในการนำผลการทบทวนผลการดำเนินงานไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ ไม่ได้แสดงเกณฑ์ในการจัดลำดับความสำคัญ เมื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในแต่ละประเด็นและวิเคราะห์ทบทวนไปถึงสาเหตุแล้ว ทั้งกรณีที่มีค่าต่ำกว่าเป้าหมายและค่าสูงกว่าเป้าหมาย จะมีแนวทางในการจัดลำดับความสำคัญอย่างไรเพื่อเลือกผลการดำเนินงานในข้อ 4.1 ข นำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง [4.1ค(2)]

หัวข้อ 4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้

ระดับการประเมิน (band) =2..... คะแนนการประเมิน =20.....%

จุดแข็ง

1. สำนัฯ เริ่มมีการสร้างและจัดการความรู้ โดยผู้บริหารเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยบูรพา และเริ่มจัดการความรู้ภายในสำนัฯ 4 ขั้นตอน ตามภาพ 4-3 และ 4-4 เช่น ในทุกโครงการจะมีการดำเนินการประชุมทบทวนกิจกรรม BAR, IAR, AAR และสรุปสารสนเทศและความรู้เข้าสู่ระบบ “ประเด็นการเรียนรู้จากการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม) [4.2ข(1)]
2. สำนัฯ เริ่มมีแนวทางในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศของสำนัฯมีความพร้อมใช้ เช่น มีการใช้ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย, การทำงานบนระบบคลาวด์ รวมถึงการมีเครื่องมือช่วยสำรองใช้งานในกรณีฉุกเฉิน [4.2ก(2)]

โอกาสในการพัฒนา

1. สำนัฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นว่า มีวิธีการอย่างไรในการสร้างความมั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญขององค์กรจะมีคุณภาพ โดยไม่ได้แสดงว่าข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญที่คัดเลือกไว้ใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานที่ระบุในหมวด 4.1ก1 กำหนดใคร/หน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บ และจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบใด มีการทวนสอบความถูกต้องอย่างไร ความถี่ในการจัดเก็บความพร้อมใช้ของข้อมูลหรือสารสนเทศเหล่านั้น การดำเนินการในเรื่องนี้ยังมีประสิทธิผลอาจ

- ช่วยให้องค์กรมั่นใจในคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศซึ่งเป็นประเด็นสำคัญในการตัดสินใจดำเนินการในเรื่องต่างๆ รวมไปถึงสารสนเทศที่ใช้ในการเผยแพร่ [4.2ก(1)]
2. ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศขององค์กร (Best Practices) นอกเหนือจากที่กล่าวถึงการศึกษาดูงานของหน่วยงานภายนอก และการจัดสัมมนาเครือข่ายบริการวิชาการฯ ซึ่งไม่ชัดเจนว่าองค์กรค้นหา Best Practice อย่างไร และใช้ประโยชน์จากแนวปฏิบัติที่ดีนั้นอย่างไร [4.2ข(2)]
 3. ไม่พบว่ามีการเรียนรู้ระดับองค์กร (Organizational LEARNING) ที่ใช้ความรู้และทรัพยากร เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกเข้าไปในวิถีการปฏิบัติงานขององค์กร [4.2ข(3)]

หมวดที่ 5 บุคลากร

หัวข้อ 5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

ระดับการประเมิน (band) =2..... คะแนนการประเมิน =15.....%

จุดแข็ง

1. สำนักฯ มีมาตรการในการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีสุขภาวะ ความมั่นคง และความสะดวก โดยมีมาตรการต่างๆ ที่ดำเนินการ เช่น กำหนดแผนงานเพื่อปรับปรุงอาคาร สม่่าเสมอ การติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิด มีระบบสแกนลายนิ้วมือเข้าออกสำนักงาน มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบ ดูแลความเรียบร้อย เป็นต้น [5.1ข(1)]
2. สำนักฯ มีการสนับสนุนบุคลากรด้านบริการ สิทธิประโยชน์ และนโยบาย ที่พิจารณาจากความหลากหลายของบุคลากร และจัดให้มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ทั้งในส่วนที่มหาวิทยาลัยดำเนินการและสำนักฯ ดำเนินการเอง ตามตาราง 5-2 ให้สิทธิประโยชน์ต่างๆ เช่น ที่พักอาศัย กองทุนประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน ประกันสุขภาพกลุ่ม ประกันอุบัติเหตุ เป็นต้น [5.1ข(2)]

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่สำนักฯ ใช้ในการประเมินด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรที่จำเป็นต้องมี เช่น ตาราง 5-1 มิได้แสดงให้เห็นถึงวิธีการวิเคราะห์อัตรากำลัง รวมถึงการประเมินขีดความสามารถด้วยแนวทางอย่างไรเพื่อตอบสนองความจำเป็นขององค์กร ทั้งในปัจจุบันและอนาคต การมีกระบวนการดังกล่าวอาจทำให้สำนักฯ มั่นใจได้ว่ามีบุคลากรเพียงพอและมีศักยภาพในการสนับสนุนความสำเร็จตามพันธกิจของสำนักฯ [5.1ก(1)]
2. แม้องค์กรมีแนวทางในการสรรหา ว่าจ้างบุคลากรใหม่ โดยดำเนินการตามระเบียบของมหาวิทยาลัยบูรพา แต่ไม่ชัดเจนว่ามีประสิทธิผลเพียงพอในการได้มาซึ่งบุคลากรใหม่ที่มีศักยภาพสูงมาร่วมงาน ขาดการสรรหาเชิงรุก รวมถึงไม่พบวิธีการที่สำนักฯ รักษาบุคลากรใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ การมีกระบวนการดังกล่าวอาจส่งเสริมให้ได้บุคลากรใหม่ที่มีศักยภาพสูงและสอดคล้องกับสมรรถนะหลักของสำนักฯ [5.1ก(2)]
3. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังในอนาคต เป็นต้นว่า แนวทางในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน เช่น การปรับรูปแบบบริการวิชาการที่ต้องตอบสนองรูปแบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต การเรียนรู้เพื่อ Reskill, Upskill, Newskill และรูปแบบออนไลน์ จะต้องเตรียมบุคลากรอย่างไร รวมถึงการปรับรูปแบบบริการวิชาการนานาชาติที่ต้อง

สอดคล้องกับ SDGs เป็นต้น การมีกระบวนการที่ชัดเจนอาจสามารถตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ได้ [5.1ก(3)]

- ไม่พบว่าสำนักฯ มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลในการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ไม่ชัดเจนว่าระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานตามระเบียบของมหาวิทยาลัย รวมถึงการปลูกฝังผ่านกิจกรรมต่าง ตามที่กล่าวถึงจะส่งเสริมให้สำนักฯ บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ได้อย่างไร การมีแนวทางอย่างเป็นระบบอาจส่งเสริมให้บุคลากรสามารถใช้สมรรถนะหลักเพื่อบรรลุตามพันธกิจของสำนักฯ [5.1ก(4)]

หัวข้อ 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ระดับการประเมิน (band) =2..... คะแนนการประเมิน =20.....%

จุดแข็ง

- สำนักฯ มีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร และ Happinometer ด้วยแบบสอบถามออนไลน์ [5.1ก(2)]

โอกาสในการพัฒนา

- ไม่พบแนวทางที่สำนักฯ กำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร ไม่ชัดเจนว่าการประเมินต่างๆ ที่กล่าวถึง เช่น แบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร และ Happinometer อาจทำให้สำนักฯ ได้ปัจจัยแห่งความผูกพันมาได้อย่างไร และไม่พบการนำเสนอปัจจัยผูกพันของบุคลากรใน P1ก(3) และไม่พบหลักฐานการนำผลการประเมินไปสู่การพัฒนาเพื่อเสริมสร้างความผูกพัน การมีกระบวนการดังกล่าวอาจสนับสนุนให้เกิดการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของบุคลากรและนำไปสู่การสร้างเสริมความผูกพันของบุคลากรต่อสำนักฯ [5.1ก(1), ก(2)]
- สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบ ในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินงานที่ดี และบุคลากรมีความผูกพัน ไม่ชัดเจนว่า แนวทางที่สำนักฯ กล่าวถึง เช่น ผู้บริหารระดับสูงปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง การส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรม จะสร้างให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรได้อย่างไร การมีวิธีการดังกล่าวอาจสนับสนุนการสร้างเสริมความผูกพันของบุคลากรต่อสำนักฯ ให้ดียิ่งขึ้น [5.1ข]
- สำนักฯ ไม่ได้แสดงระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี เช่น บุคลากรแต่ละระดับจะถูกประเมินโดยใครบ้าง และสอดคล้องกับระบบการบริหารบุคลากรอย่างไร วิธีการประเมินใช้เกณฑ์อะไรบ้าง ระดับผลการประเมินถูกลำดับอย่างไร รวมถึงการพิจารณาค่าตอบแทน การพิจารณาเลื่อนเงินเดือนมีเกณฑ์อย่างไร การมีแนวทางที่เป็นระบบอาจส่งผลให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงานที่มุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมาย [5.1ค(1)]
- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบที่สำนักฯ ใช้ในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ไม่ชัดเจนว่า แผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลมีการดำเนินการอย่างไร และอาจทำให้บุคลากรได้รับการพัฒนาเพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์อย่างไร รวมถึงไม่พบแนวทางที่เป็นระบบที่สำนักฯ ใช้ในการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา การมีวิธีการดังกล่าวอาจช่วยสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเองได้ตามสมรรถนะหลักและบรรลุตามผลลัพธ์ที่สำคัญของสำนักฯ [5.1ค(2), ค(3)]

5. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบที่สำคัญๆ ดำเนินการเพื่อจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากรและผู้นำในอนาคตของสำนักฯ เช่น การแจ้งบุคลากรให้รับทราบกำหนดเวลาการเตรียมบุคลากรสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมถึงการกำหนดข้อตกลงภาระงานในการพัฒนาตนเอง เช่น จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน จะมีประสิทธิภาพเพียงพอในการเสริมสร้างความก้าวหน้าในอาชีพการงาน การมีกระบวนการดังกล่าวอาจส่งเสริมให้การดำเนินงานต่างๆ ของสำนักฯ ไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจได้ดียิ่งขึ้น [5.1ค(4)]

หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ

หัวข้อ 6.1 กระบวนการทำงาน

ระดับการประเมิน (band) =2..... คะแนนการประเมิน =15.....%

จุดแข็ง

1. สำนักฯ เริ่มมีกระบวนการวิธีการระบุข้อกำหนด กฎ ระเบียบและข้อบังคับที่สำคัญและการออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการโดยพิจารณาตาม กรอบ L-U-C-S ที่ระบุไว้ ตามตาราง OP-6 และตารางที่ 6-1 ออกแบบกระบวนการทำงานต่างๆ ภายใต้แนวคิดผืนผ้าใบโมเดล (Business Model Canvas; BMC) ตามภาพ 6-2 และใช้กระบวนการ SIPOC ตามภาพ 6-3 มาใช้วิเคราะห์กระบวนการสำคัญหลักของการให้บริการในแต่ละผลิตภัณฑ์ รวมทั้งกระบวนการทำงานสำคัญที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจทั้ง 3 ด้าน [6.1ก(1), ก(3)]

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่พบการรายงานกระบวนการทำงานที่สำคัญของสำนักฯ และไม่แสดงผลลัพธ์ตัวชี้วัดกระบวนการที่สำคัญ [6.1ก(2)]
2. ไม่พบแนวทางที่สำนักฯ นำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ (Process Implementation) เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่าง ๆ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ ไม่ชัดเจนว่ากระบวนการในภาพ 6-5 มีกลไกการควบคุมติดตามอย่างไร ไม่พบผู้รับผิดชอบ และไม่พบผลการติดตาม [6.1ข(1)]
3. ไม่พบแนวทางที่สำนักฯ ใช้ในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ไม่ชัดเจนว่ากระบวนการสนับสนุนและข้อกำหนดตามตาราง 6-2 มีการนำไปสู่การปฏิบัติอย่างไร [6.1ข(2)]
4. สำนักฯ ระบุกระบวนการปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ ตามภาพ 6-6 ไม่สอดคล้องกับการปรับปรุงผลการดำเนินการที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร P.2(ค) สำนักฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการปรับปรุงกระบวนการทำงานสำคัญเพื่อปรับปรุง การวิจัยและบริการวิชาการ เพื่อเพิ่มสมรรถนะหลักขององค์กรและลดความแปรปรวน กล่าวคือ ไม่ได้แสดงว่ามีแนวทางในการใช้เครื่องมือคุณภาพตามที่ระบุไว้ เช่น PDCA หรือเครื่องมือคุณภาพอื่นๆ มาใช้ในการปรับปรุงแต่ละกระบวนการสำคัญ และการติดตามผลการดำเนินงานของแต่ละกระบวนการสำคัญและนำไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างไร รวมถึงผู้รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการ ความถี่ในการปรับปรุง อีกทั้งไม่ได้แสดงหลักฐานการปรับปรุง [6.1ข(3)]
5. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่สำนักฯ ใช้ในการจัดการเครือข่ายอุปทาน เช่น การคัดเลือก และทำให้มั่นใจว่าผู้ส่งมอบหรือเครือข่ายมีคุณสมบัติที่เหมาะสม และสามารถยกระดับผลการดำเนินการและสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ ได้ [6.1ค]

6. สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการจัดการนวัตกรรม หรือดำเนินการกับโอกาสในการสร้างนวัตกรรมอย่างไร ไม่พบการนำโอกาสเชิงกลยุทธ์ไปประเมินผลได้ผลเสียรอบด้านอย่างไร [6.1ง]

หัวข้อ 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

ระดับการประเมิน (band) =2..... คะแนนการประเมิน =15.....%

จุดแข็ง

1. สำนักฯ มีมาตรการดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัยที่ครอบคลุมทั้งด้านสุขภาพ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกอาคาร มีระบบรักษาความปลอดภัยพื้นฐานและเตรียมความพร้อมรับมือกับภาวะฉุกเฉิน ดำเนินการด้านความปลอดภัย เช่น ด้านสุขภาพ สนับสนุนบุคลากรได้รับวัคซีนโควิด-19 จัดหาเครื่องฉายรังสี UV ด้านความปลอดภัย จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย กล้องวงจรปิด เป็นต้น [6.2ค(1)]

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล และหลักฐานการนำสู่การปฏิบัติ ที่สำนักฯ ดำเนินการบริหารจัดการต้นทุน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการ ไม่พบว่าสำนักฯ ดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการในเรื่องต่อไปนี้ได้อย่างไร เช่น รอบเวลาค่าใช้จ่าย การป้องกันข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำซ้อน [6.2ก]
2. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบที่สำนักฯ ทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือเป็นสิทธิพิเศษ (Privilege) และสินทรัพย์ที่สำคัญ มีความปลอดภัยและมีการป้องกันภัยบนโลกไซเบอร์ ไม่ชัดเจนว่าวิธีการที่กล่าวถึง เช่น การกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน รวมถึงการเปลี่ยนรหัสผ่าน ทุก 6 เดือน จะช่วยให้ข้อมูลและสารสนเทศจะมีความปลอดภัยและมีการป้องกันภัยบนโลกไซเบอร์ได้อย่างไร [6.2ข]
3. สำนักฯ ไม่ได้แสดงแนวทางในการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติฉุกเฉินอย่างเป็นระบบที่ครอบคลุมในทุกพันธกิจ เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติการจะเป็นไปได้อย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถให้เกิดการให้บริการให้แก่ลูกค้าทุกกลุ่มที่องค์กร กำหนด เช่น แผนต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) หากเกิดภัยพิบัติ ไฟไหม้ น้ำท่วม การดำเนินงานจะมีแนวทางอย่างไร งานวิจัยหรือการบริการวิชาการ จะสามารถดำเนินการต่อเนื่องได้อย่างไร แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าวจะช่วยเพิ่มความมั่นใจว่าคณะฯ จะดำเนินการตามพันธกิจของสำนักฯ โดยไม่หยุดชะงัก [6.2ค(2)]

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

หัวข้อ 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน การตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ

ระดับการประเมิน (band) =2..... คะแนนการประเมิน =15.....%

จุดแข็ง

1. ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน มีระดับและแนวโน้มที่ดี โดยมีเหตุการณ์ความไม่ปลอดภัยเป็น 0 ตลอดปี 61-64 ตามตาราง 7-4 [7.1ข(2)]

โอกาสในการพัฒนา

1. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ส่วนใหญ่มีแนวโน้มลดลง ไม่สม่ำเสมอ เช่น ภาพที่ 7-1 การรับรู้ความรู้ ความเข้าใจและทักษะตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ภาพที่ 7-2 การนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปรับประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้จริง [7.1ก]

2. ไม่พบการแสดงผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังที่กล่าวถึงในโครงสร้างองค์กร ตาราง OP-6 [7.1ก]
3. ไม่พบผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงานตามตาราง 6-1 และ 6-2 [7.1ข(1)]
4. ไม่พบผลลัพธ์ที่แสดงถึงการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน [7.1ข(2)]
5. ไม่พบการแสดงผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน [7.1ค]

หัวข้อ 7.2 ผลลัพธ์ด้านผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ระดับการประเมิน (band) =2..... คะแนนการประเมิน =15.....%

จุดแข็ง

1. ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น มีแนวโน้มที่ดี ตามภาพ 7-7 และ 7-8 [7.2ก(1)]

โอกาสในการพัฒนา

1. ผลลัพธ์ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ต่ำกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนด [7.2ก(2)]
2. ไม่พบการแสดงผลลัพธ์ความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการที่สำคัญในหลายด้านตามที่ปรากฏในโครงสร้างองค์กร เช่น โครงการสาธารณประโยชน์ [7.2]

หัวข้อ 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

ระดับการประเมิน (band) =2..... คะแนนการประเมิน =15.....%

จุดแข็ง

1. ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากรมีระดับและแนวโน้มดีขึ้น เช่น ความพึงพอใจต่อการทำงาน (ภาพ 7-14) และความผูกพันของบุคลากรต่อการทำงาน (ภาพ 7-15) รวมถึงมีค่าสูงกว่าคู่แข่ง (ตาราง 7-6) [7.3ก(3)]

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่พบการแสดงผลลัพธ์ด้านการบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรของสำนักฯ การแสดงผลดังกล่าวอาจทำให้เห็นถึงสมรรถนะหลักในการสนับสนุนความสำเร็จตามพันธกิจของสำนักฯ [7.3ก(1)]
2. สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ด้านบรรยากาศในการทำงานจำกัด มีเพียงภาพ 7-13 ไม่สอดคล้องกับการดำเนินการใน 5.1ข(1) และ 6.2ค(1) [7.3ก(2)]
3. ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรในทุกตัวชี้วัด มีระดับไม่ดีและแนวโน้มไม่แน่นอน ทั้งการสนับสนุนบุคลากรเข้ารับการพัฒนา (ภาพ 7-16) การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น (ภาพ 7-17) และงบประมาณพัฒนาบุคลากร (ภาพ 7-18) การแสดงผลดังกล่าวอาจสะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนาบุคลากร ไม่สอดคล้องกับสมรรถนะหลักและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของสำนักฯ [7.3ก(4)]
4. ไม่พบการแสดงผลลัพธ์รายกลุ่มบุคลากร (Employee Segment) ตามที่ระบุใน P1ก(3) [7.3ก]

หัวข้อ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร

ระดับการประเมิน (band) =2..... คะแนนการประเมิน =15.....%

จุดแข็ง

1. องค์กรมีผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม มีระดับและแนวโน้มดี เช่น ไม่เกิดกรณีร้องเรียนและสิ่งผิดปกติจากการตรวจสอบทั้งภายในและภายนอก รวมถึงไม่พบบุคลากรถูกดำเนินการทางวินัย ตามตาราง 7-9 [7.4ก(4)]

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่พบการแสดงผลลัพธ์ด้านการสื่อสารของผู้นำระดับสูงและการสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ และลูกค้ากลุ่มอื่น ไม่ชัดเจนว่าผลลัพธ์ตามภาพ 7-20 และตาราง 7-7 สะท้อนเรื่องดังกล่าวอย่างไร [7.4ก(1)]
2. ไม่พบการแสดงผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อในการกำกับดูแลองค์กร ทั้งผลการดำเนินงานโดยรวม และผลการกำกับดูแลด้านการเงิน [7.4ก(2)]
3. องค์กรแสดงผลลัพธ์ด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ อย่างจำกัด ไม่ครอบคลุมตามที่ระบุในโครงสร้างองค์กร ตาราง OP-5 [7.4ก(3)]
4. ไม่พบการแสดงผลลัพธ์ด้านความผาสุกของสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ [7.4ก(5)]

หัวข้อ 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

ระดับการประเมิน (band) =2..... คะแนนการประเมิน =15.....%

จุดแข็ง

1. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณเปรียบเทียบกับหน่วยงานภายนอกมีระดับและแนวโน้มที่ดีกว่าคู่เทียบ (ภาพที่ 7-23) [7.5ก(1)]

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่พบการแสดงผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาดที่สำคัญหลายเรื่อง เช่น ประสิทธิภาพของการใช้จ่ายงบประมาณ, การควบคุมต้นทุน, ความมั่นคงทางการเงิน, ส่วนแบ่งตลาดหรือตำแหน่งในตลาด, การเจาะตลาดใหม่ การแสดงผลลัพธ์ดังกล่าวอาจทำให้เห็นถึงผลการดำเนินงานที่ยั่งยืนตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการบรรลุพันธกิจได้ดียิ่งขึ้น [7.5ก(1), ก(2)]
2. องค์กรแสดงผลลัพธ์ด้านการบรรลุความสำเร็จของกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่จำกัด และไม่พบผลลัพธ์ที่สะท้อนความสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์ตามตาราง 2-2 พบเพียงการแสดงผลลัพธ์ของแผนปฏิบัติการตามตาราง 2-3 ที่มีระดับและแนวโน้มไม่คงที่ (ภาพ 7-24) การแสดงผลลัพธ์ดังกล่าวอาจทำให้เห็นถึงการปรับปรุงผลการดำเนินงานเพื่อบรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจได้ดียิ่งขึ้น [7.5ข]

ภาคผนวก



บันทึกข้อความ

สำนักบริการวิชาการ รับภายในมหาวิทยาลัยบูรพา	
รับที่	๐๒๗๗๙
วันที่	๙ พ.ค. ๖๕
เวลา	๐๙.๓๔ น.

ส่วนงาน สำนักงานอธิการบดี กองบริการการศึกษา งานพัฒนาคุณภาพ โทร. ๒๖๔๐

ที่ อว ๘๑๐๐/ว ๐๔๔๙๗ วันที่ ๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งสำเนาคำสั่งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา
ระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์ EdPEX ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ

ตามที่มหาวิทยาลัยบูรพา กำหนดให้มีการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ระดับส่วนงาน ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔ ในระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕
เพื่อให้การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา ระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์ EdPEX
ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔ ดำเนินการไปได้ด้วยความเรียบร้อย กองบริการการศึกษา งานพัฒนาคุณภาพ
จึงได้แต่งตั้งคำสั่งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา ระดับส่วนงาน
ตามเกณฑ์ EdPEX ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔ เพื่อดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ระดับส่วนงาน ตามแนวปฏิบัติที่มหาวิทยาลัยกำหนด นั้น

ในการนี้ กองบริการการศึกษา งานพัฒนาคุณภาพ จึงขอส่งสำเนาคำสั่งคณะกรรมการ
ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา ระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์ EdPEX ประจำปี
การศึกษา ๒๕๖๔ พร้อมแนวปฏิบัติสำหรับคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตาม
เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา ๒๕๖๔
รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ดิเรก งาม

(รองศาสตราจารย์สมถวิล จริตควร)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

๑

เรียน ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ

๑. เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

๒. เห็นควรแจ้งให้คุณศิริอร ทราบเพื่อดำเนินการ

ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

นวินดา / ๙ พ.ค.๖๕ / ๐๙.๓๐ น.

๒

ทราบ/ ดำเนินการตามเสนอ

โดย นาย พีรพัฒน์ มั่งคั่ง

(ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ)

ลงนาม ณ.วันที่ 9/5/2565 16:35

-สำเนา-

คำสั่งมหาวิทยาลัยบูรพา
ที่ ๐๔๐๓ / ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา
ระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์ EdPEX ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔ สำหรับสำนักบริการวิชาการ

ตามที่มหาวิทยาลัยบูรพา กำหนดให้มีการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา ระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) สำหรับการดำเนินงานประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔ ในระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ นั้น เพื่อให้การดำเนินการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา ระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์ EdPEX ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔ ดำเนินการไปได้ด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๖ และมาตรา ๓๒ (๓) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. ๒๕๕๐ จึงแต่งตั้งบุคคลที่มีรายชื่อดังต่อไปนี้เป็นคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา ระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์ EdPEX ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔ สำหรับสำนักบริการวิชาการ ประกอบด้วย

- | | |
|--|----------------------|
| ๑. อาจารย์ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์
(ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก) | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริญญาพร หนูอุไร
(บุคคลภายใน) | กรรมการ |
| ๓. นายปวเรศ นวลแก้ว
(บุคคลภายใน) | กรรมการ |
| ๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักริน สุขสวัสดิ์ชน
(บุคคลภายใน) | กรรมการฝึกประสบการณ์ |
| ๕. <u>นางสาวศิริอร ศักดิ์วีไลสกุล</u> | <u>เลขานุการ</u> |

กำหนดวันตรวจประเมิน คือ วันที่ ๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ (โดยวันที่ ๒๓ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นวัน Consensus Review) และให้คณะกรรมการฯ มีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

๒/๑. ดำเนินการตรวจประเมินฯ...

๑. ดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน ตามแนวปฏิบัติที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม.

๒. ศึกษารายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของส่วนงาน วิเคราะห์และประเมินการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX

๓. ให้คำแนะนำ บ่งชี้จุดแข็งและโอกาสในการพัฒนา เพื่อให้ส่วนงานได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

๔. รายงานผลการประเมินตามแบบฟอร์มที่มหาวิทยาลัยบูรพากำหนด

ให้คณะกรรมการฯ มีมติได้รับคำตอบแทน ตามประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราค่าตอบแทนคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน พ.ศ. ๒๕๖๔

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม จนถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ หรือจนกว่าการตรวจประเมินฯ จะดำเนินการแล้วเสร็จ

หรือจนกว่าจะมีคำสั่งเปลี่ยนแปลง

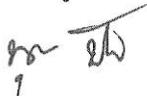
สั่ง ณ วันที่ ๓ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(ลงชื่อ) วัชรินทร์ กาสลัก

(รองศาสตราจารย์วัชรินทร์ กาสลัก)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

สำเนาถูกต้อง



(นางสาวนุภาพรรณ ปลื้มใจ)

นักวิชาการศึกษา

**แนวปฏิบัติสำหรับคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx)
มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา ๒๕๖๔**

เพื่อให้การตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEx) ระดับส่วนงานของมหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔ เป็นไปอย่างมีมาตรฐานและดำเนินการไปในแนวทางเดียวกัน คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ในคราวประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๒๕ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๔ มีมติเห็นชอบให้กำหนดแนวปฏิบัติสำหรับคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์ EdPEx ระดับส่วนงาน ดังต่อไปนี้

กิจกรรม	กำหนดเวลา
๑. ส่วนงานจัดส่งรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report: SAR) ให้กับคณะกรรมการ พร้อมทั้งแบบประเมินรายบุคคล (Independent Review Scorebook)	ไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน ก่อนวันประชุม CR
๒. ประธานกรรมการจัดทำ Key Factors ของส่วนงาน ส่งให้เลขานุการ และเลขานุการส่งให้กรรมการทุกคน	ภายใน ๓ วัน หลังจากข้อ ๑.
๓. คณะกรรมการจัดทำการประเมินรายบุคคล (Independent Review: IR) ครบทั้ง ๗ หมวด และส่งให้เลขานุการ	ภายใน ๒๐ วัน หลังจากข้อ ๒.
๔. เลขานุการจัดทำ CIR และส่งให้คณะกรรมการ	ภายใน ๒ วัน หลังจากข้อ ๓.
๕. ประธานกรรมการกำหนด Item Lead และ Item Lead จัดทำรายงานประเมินรวมเบื้องต้น (V1)	ภายใน ๕ วัน หลังจากข้อ ๔.
๖. คณะกรรมการประชุม Consensus Review: CR ผ่านทางออนไลน์หรือประชุม ณ ที่ตั้ง	
๗. ประธานกรรมการประสานงานกับเลขานุการ เพื่อยืนยันหรือปรับเปลี่ยนรายละเอียดการลงพื้นที่และสัมภาษณ์	
๘. คณะกรรมการลงพื้นที่ สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง และให้ผลป้อนกลับด้วยวาจา	วันตรวจประเมิน
๙. คณะกรรมการจัดทำรายงานผลการประเมิน (Feedback Report) ฉบับสมบูรณ์ ส่งให้กับมหาวิทยาลัย	ภายใน ๑๕ วัน หลังวันตรวจประเมิน

หมายเหตุ กำหนดการและรายละเอียดต่าง ๆ สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสมและตามความเห็นชอบร่วมกันของคณะกรรมการและส่วนงาน

รูปภาพการตรวจประเมิน





ต้อนรับคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา ระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์ EdPEX ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔



อาจารย์ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์
ประธานกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน



นายพีรพัฒน์ มั่งคั่ง
ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา

เมื่อวันจันทร์ที่ ๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ต้อนรับคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา ระดับส่วนงานตามเกณฑ์ EdPEX ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔ ณ ห้องประชุม BU ๒๐๔ โดยมี นายพีรพัฒน์ มั่งคั่ง ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ พร้อมด้วยผู้บริหารและบุคลากร ให้การต้อนรับ ทั้งนี้ได้รับเกียรติจาก อาจารย์ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริญญพร หนูอุไร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักริน สุขสวัสดิ์ชื่น และนายปวเรศ นวลแก้ว คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในการดำเนินงานของสำนักบริการวิชาการ รวมทั้งศึกษาวิเคราะห์งานที่เป็นจุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนาในรอบปีการศึกษา ๒๕๖๔ เพื่อนำไปปรับใช้ในการดำเนินงานปีต่อไป



