



รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา

ประจำปีการศึกษา 2565

เสนอต่อ
มหาวิทยาลัยบูรพา



รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา

ประจำปีการศึกษา 2565

โดย

คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

เสนอต่อ

มหาวิทยาลัยบูรพา

คำนำ

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

- | | |
|---|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ชุติมา ธรรมรักษา | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรวีร์ อิงคเตชะ | กรรมการ |
| 3. นายปวเรศ นวลแก้ว | กรรมการ |
| 4. นางสาวศิริอร ศักดิ์วีไลสกุล | เลขานุการ |

การตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจประเมินผลการดำเนินงานของ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ในรอบปีการศึกษา 2565 ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) รวมทั้งศึกษาวิเคราะห์จุดแข็งและโอกาสในการพัฒนา เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาของส่วนงานต่อไป

คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ได้ดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ของ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ในวันที่ 16 เดือน กันยายน พ.ศ. 2566 และได้เสนอผลการประเมิน พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเสนอต่อมหาวิทยาลัยบูรพา



(รองศาสตราจารย์ ดร.ชุติมา ธรรมรักษา)
ประธานกรรมการ



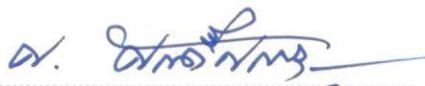
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรวีร์ อิงคเตชะ)
กรรมการ



(นายปวเรศ นวลแก้ว)
กรรมการ

(.....)

กรรมการฝึกประสบการณ์



(นางสาวศิริอร ศักดิ์วีไลสกุล)
เลขานุการ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	2
สารบัญ	3
รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน	4
ส่วนที่ 1 Key Themes	4
ส่วนที่ 2 ผลการตรวจประเมินตามเกณฑ์ EdPEX	7
ส่วนที่ 3 รายละเอียดของจุดแข็ง และโอกาสในการพัฒนา	11
หมวดที่ 1 การนำองค์กร	11
หมวดที่ 2 กลยุทธ์	12
หมวดที่ 3 ลูกค้า	14
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	16
หมวดที่ 5 บุคลากร	18
หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ	19
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์	22
ภาคผนวก	
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	
รูปภาพการตรวจประเมิน	

รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา

ส่วนที่ 1 Key Themes

1. Key Themes A: จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี สำหรับหมวดกระบวนการ

สำนักฯ เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในบางกระบวนการที่สำคัญ เช่น **กระบวนการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ** ที่ครอบคลุมการวิเคราะห์สถานการณ์ทั้งภายในและภายนอก ระบุแนวทางการแก้ไข จัดสรรงบประมาณและทรัพยากรตามความจำเป็น และนำแผนปฏิบัติการที่ปรับเปลี่ยนไปดำเนินการและสื่อสารไปยังผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ **กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน** ที่ระบุช่องทางการร้องเรียน จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน ผู้รับผิดชอบ และกรอบเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน และ **กระบวนการสร้างและจัดการความรู้** ที่ครอบคลุมการระบุง่องค์ความรู้ การสำรวจ/รวบรวมองค์ความรู้ดังกล่าวผ่านกลไกการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งจากภายในและภายนอก และการจัดทำคลังความรู้ฐานข้อมูล Knowledge Exchange สำหรับบุคลากร การมีระบบดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการ โดยใช้เกณฑ์ EdPEX เพื่อขับเคลื่อนให้สำนักฯ ปรับปรุงและพัฒนาสู่เป้าหมายที่กำหนด

2. Key Themes B: โอกาสในการพัฒนาหรือประเด็นที่ควรพิจารณาทบทวน สำหรับหมวดกระบวนการ

2.1 สำนักฯ มีโอกาสยกระดับพัฒนาการ (Maturity) หากใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากวงจรการเรียนรู้ ADLI ดังนี้

Approach: การออกแบบแนวทางการดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องที่สำคัญ ๆ ของสำนักฯ ครอบคลุมขั้นตอนการทำงานที่ระบุชัดเจนถึงผู้รับผิดชอบ วิธีการที่ใช้ และกรอบเวลาในการทำงานที่แสดงถึงความเป็นระบบ และมั่นใจว่าทำซ้ำได้บนพื้นฐานของการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เชื่อถือได้ รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัดที่คมชัดพร้อมทั้งเป้าหมายที่สามารถประเมินระดับความสำเร็จของแนวทางดังกล่าว

Deploy: การนำแนวทางลงสู่การปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวา มีความครอบคลุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง

Learning: การติดตามและประเมินความก้าวหน้าของแนวทางหรือแผนงานที่ได้ดำเนินการไป ก่อให้เกิดการเรียนรู้จากผลดำเนินการ ซึ่งเป็นข้อมูลจริงนำไปสู่การหาโอกาสในการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรม รวมถึงการเก็บเกี่ยวและแบ่งปันความรู้ทั่วทั้งสำนักฯ

Integration: การทำให้แนวทางการดำเนินการแต่ละด้าน และการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ประสานกลมกลืนกันในทุกกระบวนการ เพื่อสนับสนุนเป้าหมายของสำนักฯ

2.2 สำนักฯ แสดงสารสนเทศที่ไม่ชัดเจนเรื่องแผนกลยุทธ์ เช่น การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ SO1 - SO6 แสดงเพียงข้อมูล SO1, SO2 และ SO3 และไม่แสดงกลยุทธ์และตัวชี้วัดความสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ดังกล่าวที่นำไปสู่วิสัยทัศน์การเป็น “องค์กรแห่งการบริการวิชาการอย่างเหนือชั้น” และ

ไม่ชัดเจนถึงการเชื่อมโยงระหว่างวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ กับ Platform 1 - 3 และ Key Results แต่ละเรื่อง รวมถึงไม่ชัดเจนว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์จะสามารถตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ในด้านใด (SC1 - 11) และ/หรือใช้ประโยชน์จากความสำเร็จเปรียบเชิงกลยุทธ์ในด้านใด (SA1 - 11) นอกจากนี้ ไม่พบว่าสำนักฯ กำหนดแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาวอะไรที่สนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เหล่านี้ การพิจารณา ทบทวนความสอดคล้องในแต่ละประเด็นดังกล่าว พร้อมทั้งทบทวนการคัดเลือกตัวชี้วัดที่แม่นยำ อาจช่วยให้ สำนักฯ มั่นใจว่าจะได้แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่มีประสิทธิผลต่อการขับเคลื่อนสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนด

2.3 สำนักฯ ยังไม่ได้แสดงอย่างชัดเจนถึงวิธีการติดตาม ทบทวน ประเมินประสิทธิผลของ กระบวนการทำงานเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การวางระบบฯ ดังกล่าวตามวงรอบการดำเนินการที่ชัดเจน อาจช่วยให้สำนักฯ มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อให้ได้สารสนเทศสำคัญต่อการปรับปรุง กระบวนการทำงาน นำไปสู่การเรียนรู้และการพัฒนาการดำเนินการในแต่ละด้านได้อย่างมีประสิทธิภาพและ เกิดประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนด

3. Key Themes C: จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี สำหรับหมวดผลลัพธ์

สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ที่ดีกว่าทุกคู่เทียบในหลายด้าน ได้แก่ **ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน** จำนวนผู้เข้าร่วมและจำนวนโครงการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัยแบบหารายได้ และรายได้จาก โครงการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย **ด้านลูกค้า** ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก **ด้านบุคลากร** ระดับความผูกพันของบุคลากรกับองค์กร และ**ด้านตลาด** การจัดอันดับส่วนแบ่งการตลาด ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ผลลัพธ์ที่ดีดังกล่าวแสดงถึงประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน ที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและเพิ่มขีดความสามารถของสำนักฯ ในการรักษาความเป็นอันดับ ที่ 1 ของการแข่งขัน

4. Key Themes D: โอกาสในการพัฒนาหรือประเด็นที่ควรพิจารณา ทบทวน สำหรับหมวดผลลัพธ์

4.1 สำนักฯ แสดงผลดำเนินการบางเรื่องที่มีแนวโน้มยังไม่คงที่ เช่น ร้อยละของผลการดำเนินงานตาม แผนปฏิบัติการประจำปี ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรในทุกด้านและค่าเฉลี่ยภาพรวม รวมถึงการเลื่อน ตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ การทบทวนผลลัพธ์เหล่านี้อาจเป็นโอกาสให้สำนักฯ หาแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อขับเคลื่อนสู่วิสัยทัศน์ของสำนักฯ

4.2 สำนักฯ ไม่แสดงผลลัพธ์สำคัญหลายเรื่อง ได้แก่ **ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน** เช่น การจัดการต้นทุน และการลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน การรักษาความปลอดภัย บนโลกไซเบอร์ การจัดการเครือข่ายอุปทานที่ครอบคลุมผลประเมินการดำเนินการของผู้ส่งมอบและ คู่ความร่วมมือตามข้อกำหนดสำคัญที่ระบุในโครงร่างองค์กร **ด้านผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น** เช่น ความพึงพอใจ ของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวัง **ด้านบุคลากร** เช่น การประเมิน ขีดความสามารถและทักษะของบุคลากร การประเมินขีดความสามารถของบุคลากรสายสนับสนุนตามตำแหน่ง งาน การพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ของสำนักฯ และความพึงพอใจต่อสิทธิประโยชน์สำหรับ บุคลากร **ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร** เช่น ประสิทธิภาพการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยม สู่บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประสิทธิภาพของการสื่อสารและการสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร

ประสิทธิผลของการสร้างบรรยากาศที่ดีเพื่อสร้างความผูกพันและร่วมมือของบุคลากรในการทำงาน ผลการตรวจสอบภายใน ผลประเมินการบริหารจัดการของผู้บริหาร และผลประเมินการดำเนินการของคณะกรรมการ รวมถึงผลลัพธ์ด้านการสนับสนุนและรับผิดชอบต่อสังคม **ด้านงบประมาณ การเงิน** ได้แก่ ผลลัพธ์ย้อนหลังสามปีของงบประมาณเงินรายได้จากการบริการวิชาการ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัย การแสดงผลลัพธ์ที่ครบถ้วนอาจช่วยให้สำนักฯ มีข้อมูลเพื่อใช้ในการปรับปรุงการดำเนินการในแต่ละมิติที่ส่งผลกระทบต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร

ส่วนที่ 2 ผลการตรวจประเมินตามเกณฑ์ EdPEx

หมวดและหัวข้อ	คะแนนเต็ม	ร้อยละคะแนนที่ได้	คะแนน	Scoring
	Column A	Column B	Column C	Column D
หมวด 1 การนำองค์กร				
1.1	70	15	10.50	2
1.2	50	10	5.00	2
คะแนนรวม	120		15.50	
หมวด 2 กลยุทธ์				
2.1	45	20	9.00	2
2.2	40	25	10	2
คะแนนรวม	85		19.00	
หมวด 3 ลูกค้า				
3.1	40	20	8.00	2
3.2	45	20	9.00	2
คะแนนรวม	85		17.00	
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์				
4.1	45	20	9.00	2
4.2	45	25	11.25	2
คะแนนรวม	90		20.25	
หมวด 5 บุคลากร				
5.1	40	15	6.00	2
5.2	45	5	2.25	1
คะแนนรวม	85		8.25	
หมวด 6 การปฏิบัติการ				
6.1	45	20	20.00	2
6.2	40	15	20.00	2
คะแนนรวม	85		40.00	
				Process Scoring
				Band
คะแนนรวมหมวดกระบวนการ	550		120.00	

หมวดและหัวข้อ	คะแนนเต็ม	ร้อยละคะแนนที่ได้	คะแนน (A x B)	Scoring Band
	Column A	Column B	Column C	Column D

หมวด 7 ผลลัพธ์				
7.1	120	15	18.00	2
7.2	80	15	12.00	2
7.3	80	10	8.00	2
7.4	80	10	8.00	2
7.5	90	20	18.00	2

Results Scoring

Band

คะแนนรวมหมวดผลลัพธ์	450	64.00
---------------------	-----	-------

คะแนนเต็มรวมทั้งหมด	<u>1,000</u>	คะแนนรวมที่ได้	<u>184</u>
---------------------	--------------	----------------	------------

คำอธิบาย Scoring Band หมวดกระบวนการ

Band Score	Band Number	Process Descriptors
0-150 Early Development	1	สถาบันแสดงให้เห็นว่ามีการพัฒนาและการดำเนินการตามแนวทางของข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX ในระดับเริ่มต้น โดยยังมีอุปสรรคในการนำแนวทางต่าง ๆ ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่ปฏิบัติและยังไม่มีควมก้าวหน้า 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 กระบวนการหลักมีการปรับปรุงจากการประเมินโดยใช้ข้อมูลจริงและแนวทางต่าง ๆ มีความสอดคล้องกับความต้องการโดยรวมขององค์กร
321-370 Emerging Industry Leader	5	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบมีประสิทธิผลและการนำไปถ่ายทอดที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของเกณฑ์ EdPEX เป็นอย่างดี สถาบันได้แสดงให้เห็นว่ามีประเมินและปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง มีการเรียนรู้ขององค์กรตลอดจนการสร้างนวัตกรรม และส่งผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการสำคัญ ๆ
371-430 Industry Leader	6	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการใช้แนวทางที่ปรับปรุงเป็นอย่างดีตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ EdPEX เป็นอย่างดี แนวทางเหล่านี้มีการใช้ตัววัดที่สำคัญ มีการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติและมีหลักฐานของนวัตกรรมในเกือบทุกเรื่อง การเรียนรู้ขององค์กร รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมและการแบ่งปัน BP เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ แนวทางมีการบูรณาการอย่างชัดเจนกับความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคตของสถาบัน
431-480 Benchmark Leader	7	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการใช้แนวทางที่ปรับปรุงเป็นอย่างดีตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ EdPEX เป็นอย่างดี สถาบันแสดงให้เห็นว่านวัตกรรม ความเป็นเลิศในการถ่ายทอดและมีตัววัดที่ดีมากในเกือบทุกเรื่อง มีการบูรณาการที่ดีถึงดีเลิศอย่างชัดเจน การวิเคราะห์องค์กรการเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม และการแบ่งปัน BP เป็นกลยุทธ์สำคัญในการจัดการ
481-550 World Leader	8	สถาบันแสดงให้เห็นถึงแนวทางที่โดดเด่นมุ่งเน้นนวัตกรรม มีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างถ้วนทั่ว แสดงถึงการใช้ตัววัดอย่างต่อเนื่องและเป็นเยี่ยม มีการบูรณาการของแนวทางกับความต้องการของสถาบันอย่างดียอดเยี่ยม 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 มีการแสดงผลข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและแนวโน้มในผลลัพธ์ที่สำคัญบางเรื่องและมีแนวโน้มที่ดีขึ้น
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 = 15 %

จุดแข็ง

ผู้บริหารฯ กำหนดให้มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ทุกไตรมาสผ่านเครื่องมือต่าง ๆ ได้แก่ KPIs, KRIs ค้ำรับรองการปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าส่วนงาน และข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของพนักงานและลูกจ้าง รวมทั้งการประชุมระหว่างผู้บริหารฯ หัวหน้าฝ่าย และผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งอาจช่วยส่งเสริมการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อความสำเร็จตามแผนกลยุทธ์ [ค(2)]

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการกำหนดและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรสู่บุคลากร ลูกค้ำแต่ละกลุ่ม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ไม่แสดงการอธิบายวิธีดำเนินการตามขั้นตอนในภาพ 1-2 เช่น ใครคือผู้เกี่ยวข้อง ใช้ข้อมูลใด และเครื่องมือใดในการวิเคราะห์และทบทวนข้อมูลเพื่อกำหนด VMV และไม่ชัดเจนว่าในการถ่ายทอด VMV ผ่านกิจกรรมประชุมผู้บริหารพบบุคลากร มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกกลุ่มได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรเพื่อการปรับปรุงหรือไม่ อีกทั้งไม่ชัดเจนว่ากิจกรรมประชุมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเกี่ยวข้องอย่างไรกับการถ่ายทอด VMV สู่กลุ่มลูกค้ำปัจจุบันและอนาคต (ตาราง 1 - 4) รวมถึงไม่พบวิธีการที่ทำให้มั่นใจถึงการนำ VMV สู่การปฏิบัติที่ครอบคลุมการกำหนดเป้าหมายในการถ่ายทอดฯ ตัวชี้วัดหรือข้อตกลงการปฏิบัติงาน เพื่อให้สำนักฯ มั่นใจว่าบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีความเข้าใจในทิศทางเดียวกันและร่วมแรงร่วมใจขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนด [ก(1)]

2. ไม่พบแนวทางการปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงที่แสดงถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม เช่น จากเจตจำนงที่ประกาศด้านธรรมาภิบาล ผู้อำนวยการฯ มีแนวปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมหรือแสดงบทบาทด้วยตนเองอย่างไรในการชี้แนะ เป็นแบบอย่าง ส่งเสริม และกำกับดูแลพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเจตจำนงดังกล่าว การดำเนินการอย่างเป็นระบบอาจช่วยเสริมสร้างระดับความเชื่อมั่นของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผู้นำฯ [ก(2)]

3. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งสำนักฯ เช่น ผู้บริหารฯ มีขั้นตอนการดำเนินการอย่างไรในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับแต่ละกลุ่มเป้าหมายผ่านช่องทางการสื่อสารตามตาราง 1 - 4 อีกทั้งไม่แสดงสารสนเทศด้านกระบวนการสร้างความผูกพัน เช่น การจัดระบบรางวัลและยกย่องชมเชยที่ครอบคลุมผู้รับผิดชอบ เป้าหมายที่ส่งผลต่อการเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรที่เชื่อมโยงกับความสำเร็จของสำนักฯ การดำเนินการที่เป็นระบบอาจช่วยสร้างความมั่นใจว่าสำนักฯ จะสามารถสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นและพร้อมทุ่มเทเพื่อเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน [ข]

4. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบของผู้นำระดับสูงในการสร้างภาวะแวดล้อม เพื่อทำให้สำนักฯ ประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและในอนาคต เช่น นอกเหนือจากยุทธศาสตร์และการสนับสนุนการพัฒนาตนเองของบุคลากร ไม่พบว่าผู้บริหารฯ มีการทบทวนว่าปัจจัยใดที่สำนักฯ มีหรือต้องการจะมี เพื่อสร้างความสำเร็จอย่าง

ยั่งยืน และพิจารณานำปัจจัยเหล่านั้นมาออกแบบวิธีการหรือแนวทางที่เป็นระบบเพื่อนำสู่การปฏิบัติที่อาจครอบคลุมการสร้างแผนงาน ผู้รับผิดชอบ วัตถุประสงค์ และวิธีการกำกับติดตามประเมินความสำเร็จของแนวทางดังกล่าว การดำเนินการที่เป็นระบบอาจช่วยให้บริหารฯ เสริมสร้างศักยภาพของสำนักฯ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ [ค(1)]

หัวข้อ 1.2 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ระดับการประเมิน (band) = 2 คะแนนการประเมิน = 10 %

จุดแข็ง

ไม่ปรากฏ

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่พบกระบวนการกำกับดูแลองค์กรเพื่อให้เกิดความรับผิดชอบต่อ โปร่งใส และปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ความรับผิดชอบต่อทางการเงิน และความโปร่งใสในการดำเนินการ อีกทั้งไม่แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการที่เป็นระบบในการกำกับดูแลองค์กร (ตาราง 1 - 5) เช่น ด้านความรับผิดชอบต่อ การกระทำของผู้นำระดับสูง ใครคือผู้กำกับดูแล ใช้วิธีการ และวงรอบในการติดตามอย่างไร รวมถึงมีวิธีการอย่างไรในการวัดผลความสำเร็จเพื่อหาโอกาสในการปรับปรุง การสร้างแนวทางที่เป็นระบบในการกำกับดูแลแต่ละด้าน อาจช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารของผู้นำระดับสูงและเอื้อต่อการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรด้านการเป็นต้นแบบที่ดีในการบริหาร [ก(1)]

2. ไม่แสดงสารสนเทศหัวข้อ [ก(2) ข(1) ข(2) ค(1) ค(2)]

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

หัวข้อ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ระดับการประเมิน (band) = 2 คะแนนการประเมิน = 20 %

จุดแข็ง

1. สำนักฯ ใช้สารสนเทศที่ผ่านการรวบรวมและวิเคราะห์ในการวางแผนกลยุทธ์ โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ปม.1 – ปม.9 ตาราง 3 - 3) รวมถึงผลการดำเนินงานที่ผ่านมาและเป้าหมายในอนาคตมาวิเคราะห์ด้วย SWOT ประจำปี เพื่อพิจารณาโอกาสและความเป็นไปได้ในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติภายใต้สมรรถนะขององค์กร ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และความท้าทายเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งสภาวะการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เช่น “O2: พื้นที่ EEC” มีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันด้านที่ 1 “การสร้างกำลังคนที่มีทักษะสูงตบโจทย์อุตสาหกรรมในเขตพื้นที่พัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (EEC)” [ก(3)]

2. สำนักฯ มีการตัดสินใจเรื่องระบบงานว่า กระบวนการทำงานใดจะดำเนินการโดยบุคลากรของสำนักฯ และกระบวนการใดจะดำเนินการจากภายนอกโดยผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ โดยใช้เกณฑ์ประกอบด้วย ไม่ตรงกับพันธกิจหลัก และการจ้างเหมามีความคุ้มค่า สามารถควบคุมคุณภาพของกระบวนการ

นั้นได้อย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาจากความเชี่ยวชาญ ความพร้อม ประสบการณ์ และชื่อเสียง แนวทางดังกล่าว จึงอาจเกื้อหนุนให้สำนักฯ ขับเคลื่อนพันธกิจแต่ละด้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ [ก(4)]

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ตามภาพ 2 - 1 เช่น ผู้บริหารใช้วิธีการอย่างไรในการพิจารณาทบทวนข้อมูลสำคัญต่าง ๆ และในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการ ใครคือผู้รับผิดชอบ/ผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีกรอบเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนเป็นอย่างไร ความชัดเจนในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯ มั่นใจว่าจะได้กลยุทธ์ที่ใช้ขับเคลื่อนให้สำนักฯ ประสบความสำเร็จ [ก(1)]

2. ไม่พบว่ากระบวนการจัดทำกลยุทธ์ของสำนักฯ มีขั้นตอนใดที่กระตุ้นและทำให้เกิดนวัตกรรม อีกทั้งไม่พบวิธีการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยให้สำนักฯ ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักด้านความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างเต็มศักยภาพเพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนด [ก(2)]

3. ไม่ชัดเจนว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ SO1 - SO3 มีความเชื่อมโยงและสนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์ของการเป็น “องค์กรแห่งการบริการวิชาการอย่างเหนือชั้น” ได้อย่างไร และไม่ชัดเจนถึงการเชื่อมโยงระหว่าง KR แต่ละเรื่องในตาราง 2 - 2 กับ SO1, SO2 หรือ SO3 รวมถึงความไม่ชัดเจนของการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์แต่ละเรื่องต่อการตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านใด (SC1 - 11) และ/หรือการใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ด้านใด (SA1 - 11) การแสดงความสัมพันธ์ที่ชัดเจนในเรื่องเหล่านี้ อาจช่วยให้สำนักฯ พิจารณาวางแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่เหมาะสมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ [ข(1, 2)]

หัวข้อ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ระดับการประเมิน (band) = 2 คะแนนการประเมิน = 25 %

จุดแข็ง

1. สำนักฯ ถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติผ่านข้อตกลงระดับฝ่ายที่ครอบคลุมแผนปฏิบัติการ แผนบริการวิชาการและบริการงานวิจัยระดับฝ่าย และข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์การทำงานของบุคลากร และข้อตกลงการประเมินพฤติกรรม (สมรรถนะ) โดยหัวหน้าฝ่ายเป็นผู้ติดตาม กำกับ ดูแล และรวบรวมเพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนฯ ของฝ่ายเข้าสู่คณะกรรมการบริหารสำนักฯ ทุกเดือน และงานคลังและแผนติดตามกำกับ ดูแล และรวบรวมเพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของสำนักฯ เพื่อรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารสำนักฯ และคณะกรรมการประจำสำนักฯ ทุกไตรมาส รวมถึงมีการทบทวนแผนปฏิบัติการและเป้าหมายประจำปี รวมถึงทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง จึงอาจเอื้อให้แผนปฏิบัติการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และสนับสนุนการบรรลุพันธกิจของคณะฯ อย่างมีประสิทธิภาพ [ก (2)]

2. สำนักฯ เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ โดยคณะผู้บริหารติดตามสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอก รวมถึงติดตามและประเมินผลการดำเนินการทุกไตรมาส และมีกระบวนการเพื่อปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ เช่น การประชุมร่วมกันของคณะผู้บริหารประชุมเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ และจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อเสนอแนวทางการแก้ไขสถานการณ์ จัดสรรงบประมาณและ

ทรัพยากรตามความจำเป็น รวมทั้งนำแผนปฏิบัติการที่ปรับเปลี่ยนไปดำเนินการและสื่อสารไปยังผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และติดตามประเมินผลและรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ เพื่อเห็นชอบ และหัวหน้าฝ่ายนำไปถ่ายทอดสู่หัวหน้ากลุ่มงานและผู้ปฏิบัติงานเพื่อดำเนินการต่อไป (ภาพ 2 - 4) การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยเอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ในเรื่องการเพิ่มความคล่องตัวให้กับสำนักฯ (SC1) เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันที่เผชิญอยู่ [ข]

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่ชัดเจนว่าแผนปฏิบัติการที่แสดงอยู่ในหมวด 6.2 (ตาราง 6 - 4) เป็นแผนระยะสั้นหรือระยะยาว และไม่ชัดเจนว่าแผนฯ ดังกล่าวมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ด้านใด อีกทั้งไม่ชัดเจนเกี่ยวกับข้อมูลในตาราง 2 - 3 ที่แสดงเพียง Key Results หรือตัววัดความสำเร็จและค่าเป้าหมาย ซึ่งยังไม่เชื่อมโยงอย่างชัดเจนกับแผนปฏิบัติการและการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO1 - SO3) [ก(1, 5)]
2. ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดสรรทรัพยากรด้านการเงิน ทั้งงบประมาณเงินแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ ตลอดจนทรัพยากรด้านอื่น ๆ ที่ครอบคลุมเทคโนโลยี อุปกรณ์ ทรัพยากรคนและเวลา เช่น ไม่พบเกณฑ์การพิจารณาจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของแผนงาน/โครงการที่จำเป็นต้องดำเนินการ (ตาราง 2 - 3) อีกทั้งไม่พบว่าสำนักฯ มีการประเมินความเสี่ยงและป้องกันความเสี่ยงในการจัดสรรทรัพยากรแต่ละด้านอย่างไร ซึ่งอาจช่วยเสริมสร้างความมั่นใจว่า สำนักฯ จะมีทรัพยากรด้านการเงิน และสิ่งสนับสนุนต่าง ๆ เพื่อให้แผนปฏิบัติการสามารถดำเนินการได้ในทางปฏิบัติและอย่างมีประสิทธิภาพ [ก(3)]
3. ไม่แสดงแผนด้านบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ซึ่งอาจช่วยให้สำนักฯ สามารถจัดสรรทรัพยากรด้านบุคลากร ทั้งขีดความสามารถและอัตรากำลังให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เพื่อความสำเร็จขององค์กร [ก(4)]
4. ไม่พบค่าคาดการณ์ผลการดำเนินการ (โดยตาราง 2 - 3 แสดงเพียงค่าเป้าหมายและร้อยละความสำเร็จ) ซึ่งอาจส่งผลต่อการปรับตัวของสำนักฯ ให้ทันต่อความต้องการตลาดหรือลูกค้าในอนาคต [ก(6)]

หมวดที่ 3 ลูกค้ำ

หัวข้อ 3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

ระดับการประเมิน (band) = 2 คะแนนการประเมิน = 20 %

จุดแข็ง

สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการรับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้าในอนาคต ตามตาราง 3 - 1 มีการกำหนด สนง.ผอ./ฝ่าย/ศูนย์ เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการรับฟังเสียงลูกค้า กำหนดความถี่ในการรับฟังเป็นไปตามวงจรชีวิตของลูกค้า/ลูกค้ากลุ่มอื่นที่ฟังมี โดยใช้หลักการ 5W1H+1U การมีแนวทางดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ [ก(1)(2)]

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีแนวทางอย่างเป็นระบบในการกำหนดกลุ่มลูกค้า/ลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี โดยระบุวิธีการจำแนกกลุ่มลูกค้าตามผลิตภัณฑ์ (ตาราง OP - 8) ที่เป็นนิสิตและบุคลากร ม.บูรพา หน่วยงานภาครัฐและเอกชน สถาบันการศึกษา ประชาชน และชุมชน โดยไม่ได้ระบุพื้นที่ หรือพฤติกรรมของลูกค้า รวมถึงการกำหนดกลุ่มลูกค้าในอนาคต เพื่อให้ได้ข้อมูลและสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้พัฒนาปรับปรุงกระบวนการที่ตอบสนองความต้องการได้มากขึ้น [ข(1)]

2. ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีแนวทางอย่างเป็นระบบในการให้บริการ เช่น แนวทางในการวิเคราะห์สารสนเทศจากเสียงของผู้เรียนและผู้รับบริการ เพื่อกำหนดว่าเรื่องใดเป็นความต้องการ เรื่องใดเป็นความคาดหวัง เพื่อนำสารสนเทศดังกล่าวไปกำหนดหลักสูตรและการบริการหรือการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้าที่อาจจะแตกต่างจากคู่แข่ง การพัฒนาการอบรม Re-skill/Up-skill/New-skill การผลิตสื่อการเรียนรู้แบบออนไลน์และออฟไลน์ จะช่วยส่งเสริมและพัฒนาทักษะของกำลังคนที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ากลุ่มใด [ข(2)]

หัวข้อ 3.2 ความผูกพันของลูกค้า

ระดับการประเมิน (band) = 2 คะแนนการประเมิน = 20 %

จุดแข็ง

1. สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยมีการแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็นรายเดิมและรายใหม่ ทั้งประเภทบุคคลและองค์กร จัดให้มีผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูล ติดตามประสานงาน รวมถึงสืบค้นความต้องการของลูกค้า [ก(1)]

2. สำนักฯ เริ่มแสดงแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการข้อร้องเรียน โดยกำหนดช่องทางการร้องเรียน แนวทางในการพิจารณา โดยจำแนกออกเป็นเรื่องทั่วไป และเรื่องของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาในการดำเนินการ และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน [ก(3)]

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีแนวทางในการช่วยให้ลูกค้าสามารถสืบค้นสารสนเทศ และขอรับการสนับสนุนที่จำเป็น ครอบคลุมตามความต้องการ อำนวยความสะดวก และมีประสิทธิผลที่อาจนำไปสู่การขอรับบริการจากลูกค้าใหม่เพิ่มมากยิ่งขึ้นได้ [ก(2)]

2. ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีการกำหนดแนวทางในการประเมินความพอใจ/ความไม่พึงพอใจและความผูกพันอย่างไร เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ และนำมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ การแก้ไขปัญหาที่จะช่วยส่งเสริมและสร้างความผูกพันให้กับลูกค้าแต่ละกลุ่ม [ข(1)]

3. ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ แสดงแนวทางอย่างเป็นระบบในการใช้สารสนเทศที่ได้จากเสียงของลูกค้า ตามตาราง 3 - 1, 3 - 2 ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์ การให้บริการ การจัดการความสัมพันธ์อย่างไร กระบวนการเลือกและรับฟังเสียงของลูกค้า (ภาพ 3 - 5) เพื่อมาเป็นสารสนเทศประเภทใดบ้างที่จะนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ ปรับปรุงกระบวนการ หรือสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ [ค]

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หัวข้อ 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

ระดับการประเมิน (band) = 2 คะแนนการประเมิน = 20 %

จุดแข็ง

1. สำนักฯ มีแนวทางในการวัดผลการดำเนินการ เช่น กำหนดตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับ VMV และ แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย และมีแนวทางในการกำกับ ติดตามระบบการวัดผลที่ครอบคลุมผู้รับผิดชอบ วิธีการที่ใช้ และรอบเวลาในการติดตาม (ตาราง 4 - 1) จึงอาจช่วยสนับสนุนประสิทธิผลการติดตามตัววัดและ นำไปสู่การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงการดำเนินการตามพันธกิจให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง [ก(1)]

2. สำนักฯ มีวิธีการเลือกและใช้สารสนเทศเชิงเปรียบเทียบเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ โดยใช้เกณฑ์ คัดเลือกหน่วยงานที่มีการดำเนินพันธกิจคล้ายคลึงกัน และกำหนดประเด็นเปรียบเทียบ 5 ประเด็น จากหน่วยงานเทียบเคียง จำนวน 4 แห่ง ซึ่งอาจช่วยให้สำนักฯ มีสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง หรือออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่แตกต่างเพื่อรักษาความเป็นอันดับที่ 1 ของการแข่งขัน โดยใช้ข้อมูลและ เลือกใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์/แผนยุทธศาสตร์/พันธกิจของสำนักฯ เป็นตัวกำหนดคู่เทียบเคียง หน่วยงานที่เป็นคู่เทียบเคียง จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ 1) สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2) ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง 3) สำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และ พันธกิจสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และ 4) สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี [ก(2)]

3. สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถขององค์กร โดยการใช้ ระบบ PDCA ในการวิเคราะห์และปรับปรุง รวมทั้งทบทวนผลการดำเนินงานตามกระบวนการแผนภาพ 4 - 3 เพื่อทบทวนผลการดำเนินงานนำไปบูรณาการเข้าสู่แผนปฏิบัติการ [ข]

4. สำนักฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้ในการจัดลำดับ ความสำคัญ ได้แก่ คุณภาพ ความพึงพอใจ และรายได้ของการบริการวิชาการและบริการงานวิจัย เพื่อนำไปสู่ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน และพัฒนาการปฏิบัติงาน เช่น ระบบการลงทะเบียนเข้าร่วมการอบรม แบบออนไลน์โดยไม่ต้องลายมือชื่อในรูปแบบเดิม [ค(2)]

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติงาน ประจำวันและการดำเนินการโดยรวม เช่น การเลือกและรวบรวมสารสนเทศเพื่อติดตามผลการดำเนินงาน ประจำวัน การติดตามความก้าวหน้าของการบรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ การกำหนด ตัววัดสำคัญ ตัววัดด้านการเงินและงบประมาณ ตัวชี้วัดที่แสดงในตาราง 4 - 1 เป็นผลการดำเนินการตาม ยุทธศาสตร์/นโยบาย/ผลการปฏิบัติงานบุคลากร การมีแนวทางที่เป็นระบบดังกล่าวอาจส่งเสริมให้บรรลุ ความสำเร็จตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กรได้ [ก(1)]

2. ไม่มั่นใจว่าระบบการวัดและประเมินผลการดำเนินการของสำนักฯ มีความคล่องตัว สามารถ ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในหรือภายนอกสถาบันที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือไม่ได้คาดคิด โดย

สำนักฯ ระบุเพียงมีการหารือในคณะกรรมการบริหารทุกเดือน แต่ไม่พบรายละเอียดของการปรับปรุงระบบ การวัดผลที่อาจต้องปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทันเวลา เช่น ไม่พบว่าสำนักฯ มีกลไกการติดตาม ความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี สภาพการแข่งขัน ความผันผวนต่าง ๆ รวมถึงการปรับเปลี่ยนนโยบายและ กฎระเบียบของรัฐ แนวทางที่เป็นระบบอาจช่วยให้สำนักฯ เพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองต่อประเด็น การเปลี่ยนแปลง และพร้อมรับต่อสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ [ก(3)]

3. ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีแนวทางอย่างเป็นทางการในการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต เช่น ใช้วิธีการหรือเครื่องมืออะไรในการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต จากการทบทวนผลฯ เดิมร่วมกับ ทรัพยากรที่มี และไม่พบการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบเชิงแข่งขันที่สำคัญเพื่อคาดการณ์ โดยสำนักฯ แสดงเพียง ค่าเป้าหมายของแผนปฏิบัติการ (ตาราง 2 - 3) อีกทั้งไม่พบวิธีการวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข กรณีค่าคาดการณ์ในอนาคตแตกต่างจากค่าเป้าหมายที่กำหนด เพื่อปรับแผนปฏิบัติการพร้อมกับคาดการณ์ ใหม่ ซึ่งอาจช่วยให้สำนักฯ สามารถตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เช่น ทั้งด้าน งบประมาณ ผลงาน ระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การใช้ข้อมูล การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน บริบททั้งภายในและภายนอกองค์กร กำหนดค่าคาดการณ์ การกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ และติดตามค่าคาดการณ์อย่างต่อเนื่อง วิธีการที่เป็นระบบดังกล่าว อาจส่งเสริมให้องค์กรพัฒนากระบวนการและการปรับปรุงผลการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตาม การคาดการณ์ได้ [ค(1)]

4. ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องที่เอื้อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม เช่น ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีวิธีการอย่างไรหรือใช้เกณฑ์อะไรในการคัดเลือกหรือแยกแยะผลการจัดลำดับความสำคัญ ของเรื่องที่ต้องปรับปรุงเพื่อนำไปใช้สร้างนวัตกรรม อีกทั้งไม่พบวิธิดำเนินการหรือกระบวนการสร้างนวัตกรรม จากประเด็นดังกล่าว การมีวิธีการที่เป็นระบบอาจช่วยเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันของสำนักฯ และ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพให้มีอันดับที่สูงขึ้น [ค(2)]

หัวข้อ 4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้

ระดับการประเมิน (band) = 2 คะแนนการประเมิน = 25 %

จุดแข็ง

1. สำนักฯ มีแนวทางที่ทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้มีคุณภาพ เช่น ด้านความแม่นยำและ ความถูกต้อง กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในแต่ละกลุ่มงานในการนำเข้าข้อมูลในระบบสารสนเทศต่าง ๆ และมีหัวหน้างาน/หัวหน้าฝ่ายกำกับดูแล/ตรวจสอบข้อมูลควบคู่ไป และด้านความคงสภาพ โดยกำหนดให้ Server ที่ให้บริการระบบสารสนเทศต่าง ๆ มีการป้องกันการเสียหายของข้อมูลด้วย Raid และ Backup ข้อมูลจาก ผู้รับผิดชอบระบบ การดำเนินการเหล่านี้จะช่วยให้อาจช่วยให้ผู้ใช้งานมีความปลอดภัยในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ รวมทั้งตอบสนองความต้องการของสำนักฯ ได้อย่างต่อเนื่อง การเข้าถึงข้อมูลมีการแบ่งระดับและสิทธิ์ในการ ใช้งาน การนำไปใช้ การกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้ ผู้รับผิดชอบ ตามตาราง 4 - 3 [ก(1)]

2. สำนักฯ เริ่มมีวิธีการที่เป็นระบบในการจัดการความรู้ภายใต้ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ พัฒนาคุณภาพและจัดการความรู้ โดยกำหนดให้มีกระบวนการสร้างและจัดการองค์ความรู้ (ตาราง 4 - 4)

ที่ครอบคลุมการสำรวจและรวบรวมองค์ความรู้ผ่านกลไกการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งจากภายในและภายนอก รวมทั้งจัดทำฐานข้อมูล Knowledge Exchange เพื่อเป็นคลังความรู้ การดำเนินการดังกล่าวอาจใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ด้านบุคลากรผู้มีความพร้อมในการเรียนรู้สูงในวิชาชีพ (SA8) [ข(1)]

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้งาน ทั้งในภาวะปกติหรือเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้งานเป็นสำคัญ การมีกระบวนการดังกล่าวอาจช่วยให้องค์กรตอบสนองการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันด้านการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่รวดเร็วและทันสมัยมากขึ้น [ก(2)]

2. ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ และการใช้ความรู้และค้นหา หรือคัดเลือกกระบวนการดำเนินงานที่ต้องให้การปฏิบัติงานมีผลผลิตที่ดีขึ้น เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกเข้าไปในวิถีการปฏิบัติงาน เช่น วิธีการค้นหาบุคคลหรือการปฏิบัติที่เป็นเลิศ ซึ่งไม่ชัดเจนในเกณฑ์การพิจารณา การมีกระบวนการดังกล่าวอาจช่วยให้องค์กรตอบสนองการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดและพัฒนาลำดับในการแข่งขันได้ [ข(2)(3)]

หมวดที่ 5 บุคลากร

หัวข้อ 5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

ระดับการประเมิน (band) = 2 คะแนนการประเมิน = 15 %

จุดแข็ง

สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการประเมินด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร โดยใช้ระเบียบ ข้อบังคับตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ในกำกับดูแลของคณะกรรมการบริหารงานบุคคลของ ม.บูรพา เช่น การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อวัดความสามารถ ประเมินบุคลิกภาพ ประเมินทักษะความรู้ ประเมินพฤติกรรมและทัศนคติ ประเมินผลการฝึกอบรม และประเมินประสิทธิภาพการทำงาน การมีแนวทางดังกล่าวอาจช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองการดำเนินงานตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กรได้ [ก(1)]

โอกาสในการพัฒนา

1. สำนักฯ ไม่ได้แสดงประสิทธิผลการประเมินขีดความสามารถ ทั้ง 6 ด้าน รวมถึงจำนวนกรอบอัตรากำลังที่พึงมี เพื่อให้การดำเนินการตามพันธกิจบรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ก(1)

2. ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังอย่างไร เช่น งบประมาณที่อาจลดลง การเตรียมบุคลากรให้มีขีดความสามารถทำงานแทนบุคลากรที่เกษียณ การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ใหม่ หรืออาจต้องปรับเปลี่ยนตำแหน่งในการทำงาน [ก(3)]

3. ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีแนวทางในการจัดระบบงาน และติดตามประสิทธิผลของการบริหารบุคลากรตามระบบงานที่ใช้ข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของพนักงานและลูกจ้าง เพื่อใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลได้ตามเป้าประสงค์ [ก(4)]

4. ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ออกแบบพื้นที่การทำงานที่สอดคล้องกับการทำงานที่ทำให้บุคลากรเข้าถึง และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างไร เพื่อให้มั่นใจได้ว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาวะและปลอดภัย รวมถึงนโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรตามกลุ่มต่าง ๆ [ข(1)(2)]

หัวข้อ 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ระดับการประเมิน (band) = 1 คะแนนการประเมิน = 5 %

จุดแข็ง

ไม่ปรากฏ

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่พบว่าสำนักฯ มีแนวทางการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน และการประเมินความผูกพันอย่างไร เช่น การวิเคราะห์ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันที่จะสามารถระบุปัจจัยขับเคลื่อนองค์กรของบุคลากรแต่ละกลุ่ม และมีการนำปัจจัยความผูกพันไปใช้ประโยชน์สอดคล้องกับสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมกับบุคลากรตามที่ระบุใน 5.1ข(2) วิธีการค้นหา วิเคราะห์ และทบทวนปัจจัยความผูกพันที่สำคัญของบุคลากรจนสามารถกำหนดปัจจัยเหล่านั้นได้อย่างชัดเจน [ก(1)(2)]

2. สำนักฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ใช้ประโยชน์จากค่านิยมองค์กรมาจัดโครงการหรือกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีความผูกพัน/เกิดเป็นพฤติกรรมที่เกื้อหนุนการทำงาน และส่งเสริมวิสัยทัศน์ของสำนักฯ [ข]

3. สำนักฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบอย่างชัดเจนในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี เช่น เกณฑ์การประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละกลุ่มประกอบด้วยอะไรบ้าง สัดส่วนการประเมินเป็นอย่างไร บุคลากรแต่ละคนจะได้รับการประเมินอย่างไร เกณฑ์ในการพิจารณาค่าตอบแทนหรือเลื่อนขั้นเงินเดือนดำเนินการอย่างไร [ค(1)]

หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ

หัวข้อ 6.1 กระบวนการทำงาน

ระดับการประเมิน (band) = 2 คะแนนการประเมิน = 20 %

จุดแข็ง

1. สำนักฯ เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดทำข้อกำหนดของหลักสูตร การบริการ และกระบวนการทำงาน เช่น รวบรวมปัจจัยนำเข้าที่ครอบคลุมนโยบายภาครัฐ ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และข้อมูลจากการวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ โดยแปลงข้อมูลดังกล่าวด้วยกรอบ L-U-C-S (ภาพ 6 - 2) เพื่อให้ได้ข้อกำหนดที่สำคัญตามตาราง 6 - 1 และระบุตัววัดความสำเร็จ รวมถึงผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ซึ่งอาจทำให้มั่นใจว่าจะได้ข้อกำหนดที่สามารถขึ้นำกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ [ก(1, 2)]

2. สำนักฯ มีแนวทางในการออกแบบกระบวนการทำงานตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการภายใต้แนวคิดผืนผ้าใบโมเดลธุรกิจ (Business Model Canvas: BMC) เพื่อการสื่อความหมายเดียวกันให้กับ

ผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน และใช้กระบวนการ SIPOC ในการวิเคราะห์กระบวนการสำคัญหลักของการให้บริการในแต่ละผลิตภัณฑ์ (ภาพ 6 - 4, 6 - 5) การดำเนินการดังกล่าวจึงอาจสนับสนุนให้สำนักฯ มีกระบวนการทำงานที่สามารถตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่อาจเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ของวิถีใหม่ [ก(3)]

3. สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการจัดการเครือข่ายอุปทาน เช่น การกำหนดผู้ส่งมอบสำคัญตามโครงร่างองค์กร เกณฑ์ในการพิจารณา เช่น มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ส่งมอบ คุณภาพ และระยะเวลาในการส่งมอบผลงาน โดยมีการดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับและประเมินผลการดำเนินงานของผู้ส่งมอบในด้านต่าง ๆ ครอบคลุมคุณภาพของผลงาน ความถูกต้อง และรวดเร็วของการส่งผลงานตามข้อกำหนดโครงการ รวมถึงการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ส่งมอบ แนวทางดังกล่าวอาจช่วยสนับสนุนการดำเนินการของสำนักฯ ให้มีความคล่องตัวเพื่อการบรรลุพันธกิจทุกด้าน [ค]

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการปฏิบัติการประจำวันของกระบวนการต่าง ๆ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ เช่น ไม่พบว่าผู้รับมอบหมายที่ระบุในตาราง 6 - 4 มีวิธีการที่ชัดเจนอย่างไรในการกำกับและติดตามให้กระบวนการทำงานเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ รวมถึงมีวิธีการอย่างไรในการวัดผลของตัวชี้วัดที่กำหนดเพื่อการปรับปรุงการดำเนินการที่เป็นระบบ ซึ่งครอบคลุมวิธีการและความถี่ในการติดตาม รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน (Leading Indicators) อาจช่วยให้สำนักฯ สามารถควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อควบคุมคุณภาพของหลักสูตรและบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ [ข(1)]

2. ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ เช่น การพิจารณาถึงความเชื่อมโยงและความจำเป็นที่ต้องมี เพื่อเกื้อหนุนกระบวนการหลักของทุกพันธกิจให้บรรลุผล และไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีแนวทางอย่างไรในการกำกับดูแลให้กระบวนการสนับสนุนบรรลุตามเป้าหมาย และเป็นไปตามข้อกำหนดสำคัญที่แสดงในตาราง 6 - 2 อีกทั้งไม่พบตัวชี้วัดกระบวนการปฏิบัติงาน (Leading Indicators) ตามที่ระบุในภาพ 2 - 3 (ระบบงาน) เพื่อสร้างความมั่นใจว่าสำนักฯ สามารถดำเนินการสนับสนุนที่ช่วยส่งเสริมการปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น [ข(2)]

3. ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีแนวทางที่เป็นระบบอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เช่น มีวิธีการอย่างไรในการกำกับติดตามผลการปฏิบัติงาน และไม่ชัดเจนว่าการปรับปรุงกระบวนการทำงานตามภาพ 6 - 6 มีความสอดคล้องอย่างไรกับกระบวนการหลักและตัวชี้วัดตามตาราง 6-1 อีกทั้งไม่พบแนวทางการปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน (ตาราง 6 - 2) ซึ่งไม่พบว่าใครจะเป็นผู้ดำเนินการ และจะดำเนินการเมื่อใด การแสดงวิธีการที่เป็นระบบอาจช่วยยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายในการให้บริการวิชาการอย่างเหนือชั้น [ข(3)]

4. ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินการกับโอกาสในการสร้างนวัตกรรม เช่น การจัดลำดับความสำคัญเรื่องที่จะให้การสนับสนุนหรือยุติการสนับสนุน การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยตอบสนองการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีวิธีการที่เป็น

ระบบในการจัดการนวัตกรรม เช่น ไม่พบว่า มีขั้นตอนใดในกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ที่กระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม (ภาพ 2 - 1) ไม่พบวิธีการระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม ซึ่งรวมถึงแนวทางในการวิเคราะห์ความเสี่ยงและประเมินผลอย่างรอบด้าน เพื่อพิจารณาว่าโอกาสเชิงกลยุทธ์ใดเป็นความเสี่ยงที่น่าลงทุน การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยสร้างเสริมความแข็งแกร่งของสมรรถนะหลักและส่งผลต่อเนื่องไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของสำนักฯ [ง]

หัวข้อ 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

ระดับการประเมิน (band) = 2 คะแนนการประเมิน = 15 %

จุดแข็ง

สำนักฯ มีการดำเนินการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ เช่น มีการกำหนดสิทธิ์ยืนยันตัวตน Firewall เพื่อตรวจสอบเครือข่าย ป้องกันการโจมตี และรักษาความปลอดภัยเครือข่าย และยังติดตั้งไวรัสคอมพิวเตอร์ ให้บริการ Server สำหรับจัดเก็บข้อมูลไฟล์เอกสารของ สนง.ผอ./ฝ่าย/ศูนย์ ซึ่งใช้ระบบปฏิบัติการที่มีลิขสิทธิ์ และทำการตรวจสอบการปรับปรุงระบบปฏิบัติการทุก ๆ 2 เดือน โดยมีการกำหนดการเข้าถึงข้อมูลตามกลุ่มงาน และลำดับชั้นของผู้ใช้งาน จึงอาจทำให้มั่นใจได้ว่าสำนักฯ สามารถป้องกันการสูญหายของข้อมูลสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือสำคัญต่อการดำเนินการได้ในทุกพันธกิจ [ข]

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับแนวทางที่เป็นระบบในการบริหารจัดการประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ เช่น ไม่ชัดเจนว่าการจัดสรรงบประมาณตามลำดับความสำคัญนำไปสู่การลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้อย่างไร อีกทั้งไม่ชัดเจนว่าการใช้ OKRs, SWOT, KPI จะสามารถทำให้เกิดความตระหนักในการควบคุมต้นทุนของสำนักฯ ได้อย่างไร นอกจากนี้ยังไม่พบการวิเคราะห์ต้นทุนจากผลดำเนินการที่ผ่านมา สถานะทางการเงิน และประมาณการรายรับ-รายจ่ายแต่ละปี รวมถึงการใช้เทคโนโลยีในการทำงานเพื่อลดเวลาและค่าใช้จ่าย การดำเนินการที่เป็นระบบและครอบคลุมการบริหารจัดการต้นทุนในทุกมิติ ซึ่งรวมถึงการกำหนดเป้าหมายและตัววัดความสำเร็จของการดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามพันธกิจทุกด้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ [ก]

2. ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีแนวทางอย่างไรในการจัดการและป้องกันความปลอดภัยภายในด้านอื่น (ตาราง 6.2 - 3) เช่น การโจรกรรม การทะเลาะวิวาท และความรุนแรงรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงด้านการเกิดอุบัติเหตุภายในสำนักฯ การจัดการความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการที่ครอบคลุมทุกมิติอาจช่วยสนับสนุนความมั่นคงในการปฏิบัติงานของบุคลากรในการดำเนินพันธกิจ [ค(1)]

3. ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการเตรียมพร้อมด้านความต่อเนื่องทางธุรกิจที่ครอบคลุมการวางแผน การป้องกัน การเตรียมความพร้อม และการรับมือกับกรณีฉุกเฉินและภัยพิบัติ (เช่น ภัยแล้ง หรือ อุทกภัย) ซึ่งรวมถึงการวิเคราะห์หาสาเหตุของความไม่ปลอดภัยและการฟื้นฟูให้คืนสภาพ นอกจากนี้ยังไม่พบการทบทวนและประเมินเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยที่จะทำให้มั่นใจได้ถึงความสำเร็จ

มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งอาจช่วยสนับสนุนความมั่นคงในการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการกับลูกค้าทุกกลุ่มได้อย่างต่อเนื่อง [ค(2)]

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

หัวข้อ 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน การตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ

ระดับการประเมิน (band) = 2 คะแนนการประเมิน = 15 %

จุดแข็ง

1. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าที่มีระดับดีขึ้นสองเรื่อง ได้แก่ การรับรู้ความเข้าใจ และทักษะตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการ (ภาพ 7 - 1) และการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปรับประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง (ภาพ 7 - 2) [ก]

2. สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน บางเรื่องอยู่ในระดับที่ดี บรรลุตามเป้าหมายและเอาชนะคู่แข่งได้แก่ จำนวนโครงการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย แบบหารายได้ (ตาราง 7 - 1) และจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัยแบบหารายได้ (ตาราง 7 - 2) อีกทั้งมีแนวโน้มที่ดีอย่างสม่ำเสมอของผลลัพธ์ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (ตาราง 7 - 4) [ข(1)(2)]

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่แสดงผลลัพธ์สำคัญหลายเรื่องด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (ตาราง 6 - 1) รวมถึงผลประเมินการติดตามเรื่องการจัดการต้นทุน และการลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน (หัวข้อ 6.2 ก) และประสิทธิผลการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (หัวข้อ 6.2 ข) รวมถึงผลลัพธ์การตรวจสอบ/เตรียมพร้อมของระบบระบบความปลอดภัยและการรับมือกับภาวะฉุกเฉิน (ตาราง 6 - 5) การติดตามตัวชี้วัดที่สำคัญเหล่านี้อาจช่วยให้สำนักฯ ปรับปรุงการดำเนินการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร [ข]

2. ไม่แสดงผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทานที่ครอบคลุมผลประเมินการดำเนินการของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือตามข้อกำหนดสำคัญที่ระบุในตาราง OP - 9 ซึ่งอาจช่วยยกระดับการให้บริการวิชาการของสำนักฯ และส่งผลต่อการเพิ่มศักยภาพในการสร้างคุณค่าแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ [ค]

หัวข้อ 7.2 ผลลัพธ์ด้านผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ระดับการประเมิน (band) = 2 คะแนนการประเมิน = 15 %

จุดแข็ง

สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าที่มีระดับดีขึ้นสองเรื่อง ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม (ภาพ 7 - 7) และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและบริการงานวิจัย (ภายนอก) (ภาพ 7 - 8) อีกทั้งยังแสดงแนวโน้มที่ดีอย่างสม่ำเสมอ เอาชนะคู่แข่งที่เป็นหน่วยงานลักษณะเดียวกัน (ภาพ 7 - 9) [ก(1)]

โอกาสในการพัฒนา

สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการมุ่งเน้นลูกค้าบางเรื่อง เช่น ความพึงพอใจของลูกค้า กลุ่มต่าง ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการความคาดหวังตามที่ระบุตามตารางที่ OP - 8 เช่น กลุ่มนักเรียน นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของ ม.บูรพา หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ประชาชน และชุมชน การแสดงผลลัพธ์ตามกลุ่มของลูกค้าอาจช่วยให้สำนักฯ สามารถรวบรวมและนำเสนอสารสนเทศจากลูกค้า กลุ่มต่าง ๆ มาใช้ในการพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การบริการและ/หรือกระบวนการทำงานเพื่อตอบสนอง ความต้องการ/ความคาดหวัง รวมถึงสร้างความผูกพันกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้สำนักฯ สามารถวิเคราะห์ความต้องการผลิตภัณฑ์หรือบริการกับส่วนตลาดได้ชัดเจนสำหรับแต่ละกลุ่มลูกค้า ยิ่งขึ้น [ก(1)(2)]

หัวข้อ 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

ระดับการประเมิน (band) = 2 คะแนนการประเมิน = 10 %

จุดแข็ง

1. สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีระดับดีขึ้นสองเรื่อง ได้แก่ ความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก (ภาพ 7 - 13) และความพึงพอใจต่อการทำงาน (ภาพ 7 - 14) อีกทั้งยังมีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่อง [ก(2)]

2. สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากรที่มีระดับดีกว่าเป้าหมาย และดีกว่าคู่แข่ง ได้แก่ ระดับความผูกพันของบุคลากรกับองค์กร (ตาราง 7 - 6) [ก(3)]

โอกาสในการพัฒนา

1. สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญด้านบุคลากรหลายเรื่อง เช่น ผลลัพธ์การประเมินขีดความสามารถ และทักษะของบุคลากร 6 ด้านตามที่ระบุไว้ในหมวด 5 ผลลัพธ์การประเมินขีดความสามารถของบุคลากร สายสนับสนุนตามตำแหน่งงาน ผลการพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ของสำนักฯ ผลการประเมิน ประสิทธิภาพในการทำงานประจำ ซึ่งอาจในการช่วยพัฒนาขีดความสามารถเฉพาะบุคคล เพื่อสนับสนุนการ ดำเนินงานของสำนักฯ ต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ได้ [ก(1)(4)]

2. สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญด้านบรรยากาศการทำงาน และผลลัพธ์ที่สำคัญด้านความผูกพัน ของบุคลากรหลายเรื่อง เช่น ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยในที่ทำงาน การเข้าถึงการทำงาน และผลลัพธ์ ด้านสุขภาพ สิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรแต่ละกลุ่ม ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร การมี สารสนเทศเหล่านี้จะช่วยให้สำนักฯ นำมาวิเคราะห์ประเด็นสำคัญแต่ละด้านที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงองค์กรในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนและสร้างความผูกพันแก่บุคลากรได้อย่างมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น [ก(2)(3)]

3. ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรส่วนใหญ่ไม่แสดงแนวโน้มที่ดี เช่น จำนวนบุคลากรและงบประมาณ เบิกจ่ายที่เกี่ยวข้องกับการเข้ารับการพัฒนา การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามเป้าหมาย การติดตามตัวชี้วัด ดังกล่าว อาจช่วยให้บุคลากรเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงานตามกระบวนการทำงานที่สำคัญ และ ต่อแผนปฏิบัติงานของสำนักฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น [ก(4)]

หัวข้อ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร

ระดับการประเมิน (band) = 2 คะแนนการประเมิน = 10 %

จุดแข็ง

สำนักฯ มีผลดำเนินการที่ดีด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม โดยมีแนวโน้มของผลลัพธ์ที่ดีสม่ำเสมอ ได้แก่ จำนวนการถูกร้องเรียนด้านการบริหารบุคคล และจำนวนการทำผิดระเบียบกระทรวงการคลังเป็นศูนย์ รวมถึงผลลัพธ์การตรวจสอบตามระบบการกำกับดูแลองค์กรในทุกด้านเป็นศูนย์ ตั้งแต่ปี 2562 สะท้อนถึงประสิทธิผลการกำกับดูแลองค์กรของผู้บริหารระดับสูง [ก(3, 4)]

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญหลายเรื่องด้านการนำและการกำกับดูแลองค์กร ได้แก่ ประสิทธิภาพการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (1.1 ก 1 - ตาราง 1 - 4) การประเมินความเชื่อมั่นของบุคลากรต่อผู้นำ ประสิทธิภาพของการสื่อสารและการสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร (1.1 ข) ประสิทธิภาพของการสร้างบรรยากาศที่ดี เพื่อสร้างความผูกพันและร่วมมือของบุคลากรในการทำงาน (1.1 ค 1) ผลการตรวจสอบภายใน (1.2 ก 1) ผลประเมินการบริหารจัดการของผู้บริหาร และผลประเมินการดำเนินการของคณะกรรมการ (1.2 ก 2) รวมถึงผลลัพธ์ด้านการสนับสนุนและรับผิดชอบต่อสังคม (SC11) การแสดงผลลัพธ์ที่ครบถ้วนอาจเป็นโอกาสให้สำนักฯ ปรับปรุงระบบการนำองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยเสริมสร้างความมั่นใจให้กับบุคลากร ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการสำนักฯ ของผู้บริหารระดับสูง [ก(1, 2, 5)]

2. ตัววัดความสำเร็จบางเรื่องไม่สะท้อนถึงประสิทธิผลของการดำเนินการ ได้แก่ ด้านสังคม สำนักฯ แสดงเพียงการดำเนินโครงการสาธารณประโยชน์ที่ระบุพื้นที่เป้าหมาย จำนวนผู้เข้าร่วม และงบประมาณ และด้านการนำองค์กรที่แสดงเพียงจำนวนครั้งการประชุม และจำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมประชุม/สัมมนา กับผู้บริหาร การกำหนดตัววัดความสำเร็จที่แหลมคมอาจช่วยให้สำนักฯ มีสารสนเทศที่แม่นยำและเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนงานการปรับปรุงระบบการนำองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ [ก(1, 5)]

หัวข้อ 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

ระดับการประเมิน (band) = 2 คะแนนการประเมิน = 20 %

จุดแข็ง

1. สำนักฯ แสดงรายรับที่มีระดับและแนวโน้มดีขึ้นต่อเนื่องตลอด 3 ปี (ภาพ 7 - 21) [ก(1)]

2. สำนักฯ มีผลดำเนินการด้านตลาดที่ดี สามารถเอาชนะคู่แข่งทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ได้แก่ มีโครงการบริการวิชาการจำแนกตามแหล่งทุน และส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยเป็นอันดับหนึ่ง (ภาพ 7 - 22) และมีส่วนแบ่งการตลาดภายนอกมหาวิทยาลัยเหนือกว่าคู่แข่งในทุกสถาบันฯ (ภาพ 7 - 23) โดยทั้งสองรายการมีแนวโน้มที่สูงขึ้นต่อเนื่อง สะท้อนถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ [ก(2)]

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่แสดงผลลัพธ์ของตัวชี้วัดด้านการเงินหลายเรื่อง เช่น ผลลัพธ์ย้อนหลังสามปีของงบประมาณเงินรายได้จากการบริการวิชาการและการใช้จ่ายเงินงบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัย (ตารางที่ OP - 5, OP - 6) การใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ตามพันธกิจ จำนวนทุนสำรองสะสม อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของทุนสภาพคล่อง ประสิทธิภาพการใช้นิติทรัพย์สินและกระแสเงินสด ผลการดำเนินการเทียบกับงบประมาณ การติดตามตัววัดเหล่านี้อาจช่วยให้สำนักฯ มีข้อมูลในการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านงบประมาณได้อย่างครอบคลุมทุกมิติในแต่ละพันธกิจ [ก(1)]

2. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติมีระดับลดลงและแนวโน้มที่ลดลงหรือไม่คงที่ ได้แก่ ร้อยละของผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี และจำนวนตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปีตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย (ภาพ 7 - 24) [ข]

ภาคผนวก

-สำเนา-

คำสั่งมหาวิทยาลัยบูรพา

ที่ ๑๕๑๑ / ๒๕๖๖

เรื่อง เปลี่ยนแปลงรายชื่อคณะกรรมการและวันตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา
ระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์ EdPEX ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ สำหรับสำนักบริการวิชาการ

ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยบูรพาที่ ๑๑๐๙/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๙ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๖ แต่งตั้ง
คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา ระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์ EdPEX
ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ สำหรับสำนักบริการวิชาการ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงรายชื่อคณะกรรมการ
กำหนดวันตรวจประเมิน

ฉะนั้น เพื่อให้การดำเนินการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา ระดับ
ส่วนงาน ตามเกณฑ์ EdPEX ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ สำหรับสำนักบริการวิชาการ ดำเนินการไปได้ด้วย
ความเรียบร้อย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๖ และมาตรา ๓๒ (๓) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย
บูรพา พ.ศ. ๒๕๕๐ จึงขอเปลี่ยนแปลงรายชื่อคณะกรรมการและวันตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
มหาวิทยาลัยบูรพา ระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์ EdPEX ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ สำหรับสำนักบริการ
วิชาการ

จากเดิม

- | | |
|--|---------------|
| ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.ชุตินา ธรรมรักษา
(ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก) | ประธานกรรมการ |
| ๒. ดร.ปริยานุช วรวิทย์โชติ
(บุคคลภายใน) | กรรมการ |
| ๓. นายปวเรศ นวลแก้ว
(บุคคลภายใน) | กรรมการ |
| ๔. นางสาวศิริอร ศักดิ์วิไลสกุล | เลขานุการ |

กำหนดวันตรวจประเมิน คือ วันที่ ๑๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ (โดยวันที่ ๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖
เป็นวัน Consensus Review) และให้คณะกรรมการฯ มีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

๒/ เปลี่ยนเป็น...

เปลี่ยนเป็น

- | | |
|--|---------------|
| ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.ชุติมา ธรรมรักษา
(ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก) | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรวีร์ อิงคเตชะ
(บุคคลภายใน) | กรรมการ |
| ๓. นายปวเรศ นวลแก้ว
(บุคคลภายใน) | กรรมการ |
| ๔. นางสาวศิริอร ศักดิ์วีโลสกุล | เลขานุการ |

กำหนดวันตรวจประเมิน คือ วันที่ ๑๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖ (โดยวันที่ ๙ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นวัน Consensus Review) และให้คณะกรรมการฯ มีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑๕ กรกฎาคม จนถึงวันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖ หรือจนกว่าการตรวจประเมินฯ จะดำเนินการแล้วเสร็จ โดยให้ยกเลิกคำสั่งมหาวิทยาลัยบูรพาที่ ๑๑๐๙/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๙ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๖ เฉพาะรายการที่มีการเปลี่ยนแปลง ส่วนข้อความอื่นคงเดิมทุกประการ ตั้งแต่วันที่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(ลงชื่อ) วชิรินทร์ กาสลัก

(รองศาสตราจารย์วชิรินทร์ กาสลัก)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

สำเนาถูกต้อง



(นางสาวนุภาพรรณ ปลื้มใจ)

นักวิชาการศึกษา

-สำเนา-

คำสั่งมหาวิทยาลัยบูรพา

ที่ ๑๔๓๒ / ๒๕๖๖

เรื่อง เปลี่ยนแปลงวันตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา
ระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์ EdPEX ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ สำหรับสำนักบริการวิชาการ

ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยบูรพาที่ ๑๔๑๑/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖
เปลี่ยนแปลงรายชื่อคณะกรรมการและวันตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา
ระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์ EdPEX ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ สำหรับสำนักบริการวิชาการ เนื่องจาก
ประธานกรรมการติดภารกิจสำคัญ จึงขอเปลี่ยนแปลงวันตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

ฉะนั้น เพื่อให้การดำเนินการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา ระดับ
ส่วนงาน ตามเกณฑ์ EdPEX ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ สำหรับสำนักบริการวิชาการ ดำเนินการไปได้ด้วย
ความเรียบร้อย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๖ และมาตรา ๓๒ (๓) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย
บูรพา พ.ศ. ๒๕๕๐ จึงขอเปลี่ยนแปลงวันตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา ระดับ
ส่วนงาน ตามเกณฑ์ EdPEX ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ สำหรับสำนักบริการวิชาการ

จากเดิม

- | | |
|--|---------------|
| ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.ชุตินา ธรรมรักษา
(ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก) | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณีย์ อิงคเตชะ
(บุคคลภายใน) | กรรมการ |
| ๓. นายปวเรศ นวลแก้ว
(บุคคลภายใน) | กรรมการ |
| ๔. นางสาวศิริอร ศักดิ์วีไลสกุล | เลขานุการ |

กำหนดวันตรวจประเมิน คือ วันที่ ๑๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ (โดยวันที่ ๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖
เป็นวัน Consensus Review) และให้คณะกรรมการฯ มีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

๒/ เปลี่ยนเป็น...

เปลี่ยนเป็น

- | | |
|--|---------------|
| ๒. รองศาสตราจารย์ ดร.ชุตินา ธรรมรักษา
(ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก) | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรวรีย์ อิงคเตชะ
(บุคคลภายใน) | กรรมการ |
| ๓. นายปวเรศ นวลแก้ว
(บุคคลภายใน) | กรรมการ |
| ๔. นางสาวศิริอร ศักดิ์วิไลสกุล | เลขานุการ |

กำหนดวันตรวจประเมิน คือ วันที่ ๑๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖ (โดยวันที่ ๙ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นวัน Consensus Review) และให้คณะกรรมการฯ มีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑๕ กรกฎาคม จนถึงวันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖ หรือจนกว่าการตรวจประเมินฯ จะดำเนินการแล้วเสร็จ โดยให้ยกเลิกคำสั่งมหาวิทยาลัยบูรพาที่ ๑๔๑๑/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เฉพาะรายการที่มีการเปลี่ยนแปลง ส่วนข้อความอื่นคงเดิมทุกประการ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

หรือจนกว่าจะมีคำสั่งเปลี่ยนแปลง

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(ลงชื่อ) วชิรินทร์ กาสลัก
(รองศาสตราจารย์วชิรินทร์ กาสลัก)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

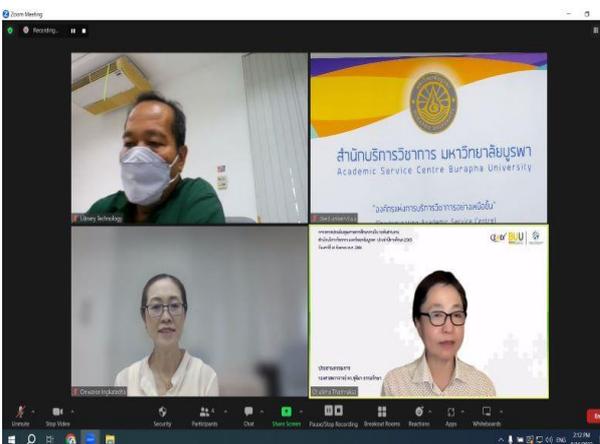
สำเนาถูกต้อง



(นางสาวนุภาพรรณ ปลื้มใจ)

นักวิชาการศึกษา

รูปภาพการตรวจประเมิน







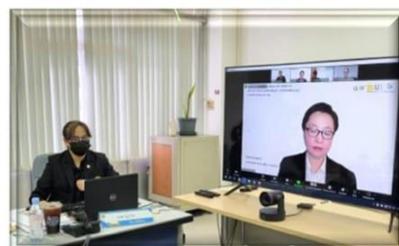
ต้อนรับคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา ระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์ EdPEx ประจำปีการศึกษา 2565



รศ.ดร.ชูดิมา ธรรมรักษา
ประธานกรรมการ
ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน



นายพีรพัฒน์ มั่งคั่ง
ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยบูรพา



วันเสาร์ที่ 16 กันยายน พ.ศ. 2566 สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ต้อนรับคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา ระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์ EdPEx ประจำปีการศึกษา 2565 ณ ห้องประชุม PJ 607 ชั้น 6 อาคาร 50 ปี ศาสตราจารย์ประยูร จินดาประดิษฐ์ มหาวิทยาลัยบูรพา และออนไลน์ผ่านระบบ Zoom Meeting โดยมี นายพีรพัฒน์ มั่งคั่ง ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ พร้อมด้วยผู้บริหารและบุคลากรให้การต้อนรับ ทั้งนี้ได้รับเกียรติจากรองศาสตราจารย์ ดร.ชูดิมา ธรรมรักษา ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรวรีย์ อิงคเตชะ และนายปวเรศ นवलแก้ว กรรมการ ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในการดำเนินงานของสำนักบริการวิชาการ ศึกษาวิเคราะห์งานที่เป็นจุดเด่น พร้อมทั้งเสนอแนะโอกาสในการพัฒนาเพื่อนำไปปรับใช้ในการดำเนินงานปีต่อไป

