



**รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน**  
**ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EDPEX**  
**สำนักบริการวิชาการมหาวิทยาลัยบูรพา**  

---

**ประจำปีการศึกษา 2566**

**โดย**  
**คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน**

**เสนอต่อ**  
**มหาวิทยาลัยบูรพา**



รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน  
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX  
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา

ประจำปีการศึกษา 2566

โดย

คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

เสนอต่อ

มหาวิทยาลัยบูรพา

## คำนำ

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

- |                                       |               |
|---------------------------------------|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ชุตินา ธรรมรักษา     | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรวีร์ อิงคเตชะ | กรรมการ       |
| 3. นางพิสมัย น้ำจันทร์                | กรรมการ       |
| 4. นางสาวนฐพร ลัยรัตน์                | เลขานุการ     |

การตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจประเมินผลการดำเนินงานของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ในรอบปีการศึกษา 2566 ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) รวมทั้งศึกษาวิเคราะห์จุดแข็งและโอกาสในการพัฒนา เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาของส่วนงานต่อไป

คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ได้ดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ในวันที่ 12 เดือน ตุลาคม พ.ศ.2567 และได้เสนอผลการประเมิน พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเสนอต่อมหาวิทยาลัยบูรพา



( รองศาสตราจารย์ชุตินา ธรรมรักษา )  
ประธานกรรมการ



( ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรวีร์ อิงคเตชะ )  
กรรมการ



( นางพิสมัย น้ำจันทร์ )  
กรรมการ



( นางสาวนฐพร ลัยรัตน์ )  
เลขานุการ



## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	2
สารบัญ	3
รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน	
ส่วนที่ 1 สารระสำคัญ	4
ส่วนที่ 2 รายละเอียดของจุดแข็ง และโอกาสในการปรับปรุง	
หมวดที่ 1 การนำองค์กร	7
หมวดที่ 2 กลยุทธ์	11
หมวดที่ 3 ลูกค้ำ	15
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	18
หมวดที่ 5 บุคลากร	22
หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ	26
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์	30
ส่วนที่ 3 ผลการตรวจประเมินตามเกณฑ์ EdPEX	38
ภาคผนวก	
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	43
รูปภาพการตรวจประเมิน	45

## รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา

### ส่วนที่ 1 สารสำคัญ

#### ก. จุดแข็งที่สำคัญหรือวิธีปฏิบัติที่โดดเด่น มีดังต่อไปนี้

ผู้อำนวยการและทีมบริหารแสดงถึงความมุ่งมั่นในการนำองค์กรด้วยวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนและการมุ่งเน้นลูกค้า ส่งผลให้สำนักบริการวิชาการมีความโดดเด่นและแตกต่างจากคู่แข่ง เช่น

1. มีการกำหนดและถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่บุคลากร ลูกค้า และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย (1.1 ก 1)
2. มีการรับฟังลูกค้าทั้งปัจจุบันและกลุ่มเป้าหมายที่พึงมืออย่างเป็นระบบ (3.1 ก 1, 2)
3. มีการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าผ่านการจัดการความสัมพันธ์เชิงรุกกับลูกค้าเดิม และลูกค้าใหม่ (3.2 ก 1)
4. มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (3.2 ก 3)
5. มีกระบวนการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้า (3.2 ข)

การนำองค์กรด้วยวิสัยทัศน์โดยมุ่งเน้นการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าอาจช่วยให้สำนักฯ พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณค่า สร้างความพึงพอใจและความยั่งยืนในความสัมพันธ์กับลูกค้า พร้อมเสริมสร้างความโดดเด่นในการเป็นองค์กรบริการวิชาการอย่างเหนือชั้น

#### ข. ประเด็นที่ไม่ชัดเจน จุดอ่อน หรือที่ควรปรับปรุงมีดังนี้

1. สำนักฯ มีโอกาสพัฒนาแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลมากขึ้น โดยเพิ่มความชัดเจนในขั้นตอนของกระบวนการทำงานต่างๆ เช่น

- 1.1. การช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเข้าถึงและรับการสนับสนุน (3.2 ก 2)
- 1.2. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ รวมทั้งการจัดลำดับความสำคัญเพื่อปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (4.1 ข 1,2)
- 1.3. การทวนสอบคุณภาพและความพร้อมใช้ของข้อมูลและสารสนเทศ (4.2 ก 1 2)
- 1.4. การประเมินและการเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง (5.1 ก 1, 3)
- 1.5. การปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุน (6.1 ข 2)
- 1.6. การจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของระบบปฏิบัติการ (6.2 ก.)

การพัฒนาประสิทธิผลในกระบวนการทำงาน อาจช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งของสำนักฯ โดยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มได้ดีขึ้น และสนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์

2. สำนักฯ มีโอกาสในการเพิ่มความครอบคลุมในบางแนวทางการดำเนินการที่สำคัญ เช่น
  - 2.1. การทบทวนวิสัยทัศน์ และค่านิยมที่ครอบคลุมการทบทวนพันธกิจขององค์กร (1.1 ก 1)
  - 2.2. การตัดสินใจจัดจ้างคนภายนอกที่ครอบคลุมทั้งผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ (2.1 ก 4)
  - 2.3. การจัดการเครือข่ายอุปทานที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม (OP-8)

- 2.4. การจัดทำแผนปฏิบัติการที่รวมถึงการแสดงผลด้านบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (2.2 ก 1, 3, 4)
- 2.5. การจัดสรรทรัพยากรที่ครอบคลุมมากกว่าด้านการเงิน (2.2 ก 4)
- 2.6. การกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันและการประเมินความผูกพันของบุคลากรแต่ละกลุ่ม (5.2 ก 1,2.)

การพัฒนาความครอบคลุมในแนวทางการดำเนินการจะช่วยส่งเสริมให้สำนักฯ สามารถสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มความสอดคล้องกับพันธกิจองค์กรได้มากขึ้น

3. สำนักฯ มีโอกาสพัฒนาการดำเนินการเพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงและสอดคล้องประสานกันอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น

- 3.1. การถ่ายทอดกลยุทธ์ด้านความผูกพันของสังคมสู่การปฏิบัติอย่างชัดเจน (1.2 ค 1, 2.1 ข 1 และ 2.2 ก 1)
- 3.2. การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมกับลูกค้า (1.2 ข 2 C และ 3.2 ก 4)
- 3.4. การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรโดยใช้ประโยชน์จากการสื่อสารที่เปิดกว้าง (OP ก 2 และ 5.2 ข)
- 3.5. การมุ่งสร้างนวัตกรรมโดยพิจารณาจากโอกาสเชิงกลยุทธ์ ข้อมูลการรับฟังลูกค้า ตลาด การทบทวนผลการดำเนินการ และการจัดการความรู้ (2.1 ก 3, 3.1 ก 1, 2, 4.1 ค 2 และ 4.2 ข 1, ค)
- 3.6. การสร้างความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ (ตาราง 2-6)

การเชื่อมโยงและบูรณาการการดำเนินการของสำนักฯ อาจช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมที่ตอบโจทย์กลยุทธ์และความต้องการของลูกค้า นำไปสู่การสร้างความยั่งยืนให้แก่องค์กรในระยะยาว

### ค. ผลลัพธ์ที่สำคัญ หรือโดดเด่น มีดังนี้

1. สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ที่มีระดับและแนวโน้มเหนือกว่าคู่แข่งในด้านประสิทธิผลของกระบวนการและด้านตลาด เช่น

- 1.1. จำนวนโครงการบริการวิชาการแบบหารายได้
- 1.2. จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการแบบหารายได้
- 1.3. รายได้จากโครงการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย
- 1.4. การจัดอันดับส่วนแบ่งตลาดภายในมหาวิทยาลัย

ผลลัพธ์ที่ดีดังกล่าวแสดงถึงประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและเพิ่มขีดความสามารถของสำนักฯ ในการรักษาความเป็นอันดับที่ 1 ของการแข่งขัน

2. สำนักฯ แสดงผลลัพธ์บางเรื่องที่มีระดับและแนวโน้มดีต่อเนื่อง ได้แก่

2.1. ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน เช่น จำนวนครั้งในการหยุดใช้บริการแม่ข่ายหรือการโจมตีทางไซเบอร์ สถิติด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินในทุกด้าน

2.2. ด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับธรรมาภิบาล จำนวนโครงการที่ใช้จ่ายงบประมาณผิดระเบียบ จำนวนเรื่องที่ตรวจสอบภายในให้แก้ไข การถูกดำเนินคดีกรณีทุจริตจัดซื้อจัดจ้าง และจำนวนบุคลากรที่ถูกดำเนินการทางวินัยเป็นศูนย์ ทั้งหมด

### 2.3. ด้านเงินสะสมเมื่อสิ้นปีงบประมาณแต่ละปี

ผลลัพธ์ที่ดีดังกล่าวแสดงถึงความมุ่งมั่นในการรักษามาตรฐานการทำงาน ลดความเสี่ยงทั้งด้านทรัพยากรและกฎหมาย ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพิ่มความมั่นคงทางการเงินของสำนักบริการวิชาการ

## ง. ผลลัพธ์ที่ไม่ชัดเจนหรือ ที่ควรปรับปรุง มีดังนี้

สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญในหลายด้าน เช่น

1. ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ด้านบริการวิชาการแก่สังคม และการบริการวิชาการที่ยกระดับขีดความสามารถของส่วนงาน และวิทยาเขตมหาวิทยาลัยบูรพาให้มีศักยภาพสูงขึ้น ตามที่ระบุใน OP-1 (7.1 ก)

2. ด้านความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ เช่น ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์แต่ละประเภทที่ตอบสนองต่อความต้องการความคาดหวังตามที่ระบุในตาราง (OP-7 และ 3-2) (7.2 ก 1)

3. ด้านความผูกพันของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ เช่น ความถี่ของการใช้บริการ การใช้บริการซ้ำ และระยะเวลาในการเป็นลูกค้า (7.2 ก 2)

4. ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร เช่น การประเมินขีดความสามารถและทักษะของบุคลากรระดับต่าง ๆ การพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ การประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน และการคงอยู่-ลาออกของบุคลากร (7.3 ก 1)

5. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรบางเรื่องที่สำคัญ เช่น การประเมินประสิทธิผลการสื่อสารของผู้บริหาร ตามที่ระบุในหัวข้อ (1.1 ข และตารางที่ 1-4) (7.4 ก1)

การแสดงผลลัพธ์ที่มีความสำคัญอย่างครบถ้วนและครอบคลุม อาจบ่งชี้โอกาสในการสร้างเสริมความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ขององค์กร และการเป็นสถาบันที่โดดเด่นและมีความเป็นเลิศในการให้บริการวิชาการ

## ส่วนที่ 2 รายละเอียดของจุดแข็ง และโอกาสในการปรับปรุง

### หมวดที่ 1 การนำองค์กร (Leadership)

#### หัวข้อ 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership) : ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไร

ระดับการประเมิน (band) = 3

คะแนนการประเมิน = 30%

#### จุดแข็ง

ก1 ผู้บริหารเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการกำหนดและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และค่านิยมของสำนักบริการวิชาการ

- กำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยม ขั้นตอนที่ 1 ASC leadership system (ภาพที่ 1-1) ผ่าน ASC Vision & Values system ครอบคลุม 4 ขั้นตอนที่ระบุแนวทางพร้อมกับผู้รับผิดชอบ (ภาพที่ 1-2) ในการประชุมสัมมนาทิศทางการนำองค์กรและการจัดทำแผนพัฒนาสำนักบริการวิชาการ
- กำหนดตัวชี้วัดวิสัยทัศน์ (ตารางที่ 1-2) ความหมายของค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ตัวชี้วัดและรอบการประเมินพฤติกรรมดังกล่าว (ตารางที่ 1-3)
- ถ่ายทอด MVV และวัฒนธรรมองค์กร สู่บุคลากรในการประชุมผู้บริหารพบบุคลากรทุกระดับพร้อมกับทดสอบการรับรู้ความเข้าใจของบุคลากร
- ถ่ายทอด MVV และวัฒนธรรมองค์กร โดยใช้วิธีทัศน์ไปยัง กลุ่มลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่สำคัญ ในการประชุม ออมรม สัมมนา

แนวทางดังกล่าวอาจช่วยเสริมสร้างความเข้าใจในทิศทางเดียวกันของบุคลากร ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพเกื้อหนุนต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร

#### โอกาสในการปรับปรุง

ก1 ไม่ชัดเจนว่ากระบวนการกำหนดวิสัยทัศน์ครอบคลุมถึงการกำหนดพันธกิจขององค์กร

- ไม่พบสารสนเทศการทบทวนและกำหนดพันธกิจของสำนักฯ ในขั้นตอนที่ 1 ของ ASC leadership system

การปรับปรุงกระบวนการกำหนดวิสัยทัศน์ให้ครอบคลุมถึงพันธกิจอาจช่วยเสริมสร้างความชัดเจนในทิศทางและเป้าหมายการดำเนินการของสำนักฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ก2 ไม่ชัดเจนว่าผู้บริหารมีแนวทางที่เป็นระบบในการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

- การดำเนินการยังอยู่ในรูปแบบของกิจกรรม เช่น ผู้นำสูงสุดประกาศเจตจำนงการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการองค์กร และการพิจารณาระบบการเงินในภาพรวม และรายโครงการ การเงินและพัสดุ ให้เป็นไปตามระเบียบมหาวิทยาลัย

การพัฒนาแนวทางส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรมอย่างเป็นระบบและครอบคลุมทุกด้านที่สำคัญ อาจช่วยลดความเสี่ยงทางกฎหมายและพฤติกรรมที่ละเมิดจริยธรรมที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งแสดงถึงวัฒนธรรมการเป็นต้นแบบที่ดีด้านการบริหาร

**ข** ไม่ชัดเจนถึงวิธีการที่เป็นระบบในการทบทวนประสิทธิผลการสื่อสารเพื่อปรับปรุง

- ไม่แสดงรายละเอียดของแนวทางที่เป็นระบบในการทบทวนประสิทธิผลของช่องทางการสื่อสาร เช่น วิธีการประเมินและวิธีการเคราะห์ผลดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ เพื่อนำผลงานมาปรับปรุง

การพัฒนาาระบบทบทวนประสิทธิผลการสื่อสารที่ชัดเจนอาจช่วยให้สำนักฯ ปรับปรุงการสื่อสารให้มีความชัดเจน ตรงประเด็น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

**ค1** ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

- ไม่ชัดเจนถึงวิธีการที่เป็นระบบในการระบุ วิเคราะห์ และทบทวนปัจจัยความสำเร็จขององค์กร (ตารางที่ 1-6) รวมถึงการเชื่อมโยงปัจจัยดังกล่าวกับการสร้างสภาพแวดล้อมที่ผลักดันให้บรรลุวิสัยทัศน์

การพัฒนาแนวทางที่เป็นระบบในการวิเคราะห์และทบทวนปัจจัยความสำเร็จขององค์กรอาจช่วยให้สามารถสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### Rationale

- ไม่อยู่ในช่วง 50-65% เนื่องจากยังไม่พบแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของทุกหัวข้อ

- ไม่อยู่ในช่วง 10-25% เนื่องจากสำนักบริการวิชาการ มีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลโดยตอบคำถามพื้นฐานด้านการกำหนด และถ่ายทอดวิสัยทัศน์กับบุคลากร

**หัวข้อ 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Governance and Societal Contributions) : สถาบันดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลองค์กรและสร้างประโยชน์ให้สังคม**  
 ระดับการประเมิน (band) = 2                      คะแนนการประเมิน = 20%

### จุดแข็ง

**ก2** สำนักฯ มีระบบการประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารตามระเบียบมหาวิทยาลัย

- ตารางที่ 1-8 แสดงระบบการประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหารแต่ละตำแหน่งในหัวข้อหลัก ตัวชี้วัด ช่วงเวลาประเมินฯ และผู้ประเมิน

ระบบการประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารดังกล่าวอาจช่วยสนับสนุนการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักบริการวิชาการ

### โอกาสในการปรับปรุง

**ก1** ไม่พบระบบการกำกับดูแลองค์กรเพื่อให้เกิดความรับผิดชอบในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญ

- ตารางที่ 1-7 ระบุเพียงหน่วยงานในการกำกับดูแลของรองผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ แต่ไม่ได้แสดงรายละเอียดแนวทางที่เป็นระบบในการกำกับดูแลการดำเนินการของสำนักบริการวิชาการในด้านต่าง ๆ

การพัฒนาระบบการกำกับดูแลองค์กรที่ครอบคลุม อาจช่วยเสริมสร้างความรับผิดชอบในทุกด้านที่สำคัญ ส่งเสริมความโปร่งใส เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร

**ข1** ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินการตามกฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับที่สำคัญ

- ตาราง 1-9 แสดงกฎระเบียบ ข้อบังคับ และตัววัดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน แต่ไม่ได้แสดงรายละเอียดวิธีการกำกับดูแลให้การดำเนินพันธกิจให้เป็นไปตามกฎระเบียบฯ ดังกล่าว

การพัฒนาความเป็นระบบของแนวทางการกำกับดูแลที่สอดคล้องกับกฎระเบียบ ข้อบังคับอาจช่วยให้การดำเนินพันธกิจมีความโปร่งใส และเน้นย้ำวิสัยทัศน์การเป็นองค์กรแห่งการบริการวิชาการอย่างเหนือชั้น

**ก1** ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการส่งเสริมการประพฤติอย่างมีจริยธรรม

- การดำเนินการอยู่ในรูปแบบกิจกรรม เช่น การประพฤติและปฏิบัติต่อพนักงานอย่างมีจริยธรรมด้วยการเคารพให้เกียรติ ศักดิ์ศรี และหลักสิทธิมนุษยชน
- กิจกรรมบางเรื่องยังไม่เกี่ยวข้องกับประเด็นจริยธรรม เช่น การจัดสัดส่วนพื้นที่ทานอาหารและมุมพักผ่อนอย่างเพียงพอ การจัดห้องน้ำสำหรับคนหลากหลายเพศ ผู้สูงอายุ และผู้พิการ การประเมินผลงานและความก้าวหน้าของบุคลากร กระทำด้วยความสุจริต (อยู่ในหมวด 5 ด้านบุคลากร)

การสร้างแนวทางที่เป็นระบบอาจครอบคลุมการจัดทำแผนงานหรือกำหนดมาตรการ/วิธีการที่ชัดเจนในการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างทั่วถึงสะท้อนถึงความยึดมั่นใน "วัฒนธรรมองค์กรการเป็นต้นแบบที่ดีด้านการบริหาร" ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นในระยะยาวต่อผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม

### ค1, 2 ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการสร้างประโยชน์ให้สังคม

- การดำเนินการยังอยู่ในรูปแบบกิจกรรม เช่น การบริจาคเงินแก่องค์กรและสังคม การเป็นสำนักงานสีเขียว และการเผยแพร่วิชาการทางวิทยุกระจายเสียง
- แผนกลยุทธ์ระบุกลยุทธ์และตัววัดแต่ไม่แสดงรายละเอียดกระบวนการด้านสังคมและชุมชน เช่น สำนักฯ ถ่ายทอดกลยุทธ์ 1.1, 1.4, 2.3 สู่อุปการปฏิบัติอย่างเป็นระบบที่ครอบคลุม ผู้รับผิดชอบ ขั้นตอนการดำเนินการ การประเมินประสิทธิผล การวิเคราะห์ผลประเมิน ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

การพัฒนาแนวทางที่ชัดเจนและเป็นระบบในการดำเนินกลยุทธ์ด้านสังคมและชุมชนสะท้อนถึงความยึดมั่นใน "วัฒนธรรมองค์กรแห่งการให้" อย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น ซึ่งช่วยสร้างผลกระทบที่ยั่งยืนต่อสังคมและชุมชน

#### Rationale

- ไม่อยู่ในช่วง 30-45% เนื่องจากยังไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานด้านการกำกับดูแลองค์กรและด้านการสร้างประโยชน์ให้สังคม
- ไม่อยู่ในช่วง 0-5% เนื่องจากสำนักฯ มีการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสร้างประโยชน์ให้สังคม

## หมวดที่ 2 กลยุทธ์ (Strategy)

### หัวข้อ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำกลยุทธ์

ระดับการประเมิน (band) = 2

คะแนนการประเมิน = 25%

#### จุดแข็ง

**ก2** สำนักฯ มีแนวทางในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

- รวบรวมข้อมูลสำคัญต่าง ๆ จากแบบสอบถามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ปม.1-ปม.9)
- ใช้เครื่องมือ SWOT วิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร (ภาพที่ 2-2) และใช้ TOWS Matrix วิเคราะห์เพื่อกำหนดกลยุทธ์สำนักฯ
- ผลวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 2-1, 2-2, 2-3

การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบอาจช่วยให้สำนักฯ กำหนดกลยุทธ์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**ข1** สำนักฯ แสดงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญและเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้อง

- ตารางที่ 2-5 แสดงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 3 ด้าน และตารางที่ 2-6 แสดงกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (ยุทธศาสตร์) ดังกล่าว พร้อมกับเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ (ตัววัดและค่าเป้าหมาย) ผู้รับผิดชอบ และผู้กำกับติดตาม

การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์ที่ชัดเจนอาจช่วยให้สำนักฯ สามารถดำเนินการได้อย่างมีทิศทางและสอดคล้องกับเป้าหมายที่วางไว้ สามารถติดตามผลการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### โอกาสในการปรับปรุง

**ก1** ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการจัดทำกลยุทธ์โดยใช้ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล

- แสดงเพียงภาพที่ 2-1 แต่ไม่ได้ให้คำอธิบายในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการจัดทำกลยุทธ์
- ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ นำผลจากการวิเคราะห์ใน 2.1 ก 2 มาใช้ประโยชน์อย่างไรในแต่ละขั้นตอนของการจัดทำกลยุทธ์

การแสดงสารสนเทศวิธีการที่ชัดเจนในแต่ละขั้นตอนอาจช่วยให้สำนักฯ มั่นใจว่ามีแผนกลยุทธ์ที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**ก3** ไม่ชัดเจนถึงวิธีการที่เป็นระบบในการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์

- ไม่ชัดเจนถึงวิธีการเชื่อมโยงระหว่างผลวิเคราะห์ TOWS Matrix 11 ด้าน (ตารางที่ 2-3) กับโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่ระบุในตารางที่ 2-4 เช่น ความเชื่อมโยงระหว่างโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่ 2 กับผลวิเคราะห์ TOWS

การพัฒนาวิธีการที่เป็นระบบในการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ โดยเชื่อมโยงกับผลการวิเคราะห์ TOWS Matrix อย่างชัดเจน อาจช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์และตัดสินใจว่าจะเลือกโอกาสใดมาประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน ซึ่งนำไปสู่การเติบโตและความสำเร็จที่ยั่งยืนในระยะยาว

ก4 ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินการจัดจ้างคนภายนอก

- มีเกณฑ์ในการตัดสินใจใช้การจ้างเหมาบริการแต่ไม่แสดงรายละเอียดวิธีการที่เป็นระบบที่ครอบคลุมผู้รับผิดชอบในการกำกับติดตามประเมินผลการดำเนินการของบุคคลภายนอก (ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ) รอบเวลาในการประเมินฯ และวิธีการจัดการหากผลดำเนินการไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง

การพัฒนาแนวทางที่เป็นระบบในการจัดจ้างและติดตามบุคคลภายนอกจะเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากร ช่วยให้การกำกับติดตามและประเมินผลชัดเจนขึ้น พร้อมทั้งปรับปรุงกระบวนการได้รวดเร็วเมื่อผลลัพธ์ไม่เป็นตามคาด

#### Rationale

- ไม่อยู่ในช่วง 30-45% เนื่องจากยังไม่แสดงแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐาน
- ไม่อยู่ในช่วง 0-5% เนื่องจากสำนักบริการวิชาการมีการดำเนินการด้านการจัดทำกลยุทธ์ แต่สารสนเทศอาจยังจำกัด

## หัวข้อ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation) : สถาบันนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร

ระดับการประเมิน (band) = 2

คะแนนการประเมิน = 20%

### จุดแข็ง

#### ก2 สำนักฯ มีแนวทางนำแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ

- กำหนดในข้อตกลงการปฏิบัติงานของบุคลากรตามภาระงาน และผู้กำกับดูแลในระดับหัวหน้ากลุ่มงาน, หัวหน้าฝ่ายฯ/สำนักงาน/ศูนย์ และระดับบริหาร ตั้งแต่ผู้ช่วยผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการ
- มีการติดตามผลการดำเนินงานทุกเดือน และรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารสำนักฯ และคณะกรรมการประจำสำนักบริหารวิชาการทุกไตรมาส
- ผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ถูกนำมาใช้ในการประเมินผล ผู้อำนวยการ และส่วนงาน

การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ และเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามและประเมินผล สนับสนุนให้สำนักฯ บรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ได้อย่างเป็นรูปธรรม

### โอกาสในการปรับปรุง

#### ก1 ไม่พบวิธีการจัดทำแผนปฏิบัติการของสำนักฯ

- ไม่พบว่าขั้นตอนที่ 4 และ 5 ของการจัดทำแผนกลยุทธ์ เป็นการจัดทำแผนปฏิบัติการ ไม่พบแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว ในตารางที่ 2-6 ซึ่งแสดงกลยุทธ์ ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย

การพัฒนาขั้นตอนการจัดทำแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน ทั้งระยะสั้นและระยะยาว อาจช่วยให้สำนักฯ แปลงกลยุทธ์สู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การดำเนินการมีทิศทางที่ชัดเจนและบรรลุเป้าหมายองค์กรได้ดียิ่งขึ้น

#### ก3 สำนักบริการวิชาการไม่ได้แสดงแผนด้านบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

- ไม่พบหลักฐานของแผนด้านบุคลากรที่สอดคล้องกับความต้องการของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และกลยุทธ์ที่แสดงในตารางที่ 2-6

การจัดทำแผนด้านบุคลากรที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทั้งในด้านความสามารถ และจำนวนที่เพียงพออาจช่วยให้นักฯ สามารถจัดสรรทรัพยากรบุคคลได้อย่างเหมาะสมและมั่นใจว่าแผนปฏิบัติการสามารถบรรลุเป้าประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### ก4 สำนักฯ ไม่ได้แสดงแนวทางการจัดสรรทรัพยากรด้านอื่น

- ไม่พบแนวทางการจัดสรรทรัพยากรด้านอื่น เช่น ด้านบุคคล และเทคโนโลยี นอกเหนือจากการจัดสรรงบประมาณ

การพัฒนาแนวทางที่เป็นระบบในการจัดสรรทรัพยากรที่ครอบคลุมทุกด้านที่สำคัญอาจเอื้อให้นักบริการวิชาการมีความพร้อมต่อการดำเนินพันธกิจ และมั่นใจได้ว่าแผนปฏิบัติการจะสามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

### Rationale

- ไม่อยู่ในช่วง 30-45% เนื่องจากยังไม่พบแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานด้านการจัดทำแผนปฏิบัติการ
- ไม่อยู่ในช่วง 0-5% เนื่องจากมีแนวทางนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ

### หมวดที่ 3 ลูกค้า (Customers)

หัวข้อ 3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ระดับการประเมิน (band) = 2                      คะแนนการประเมิน = 25%

#### จุดแข็ง

- 3.1ก(1)(2)** สำนักบริการวิชาการเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- มีแนวทางการรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC) ด้วยหลักการ 5W1H + 1U ครอบคลุมทั้งก่อนระหว่าง และหลังการรับบริการ
  - กำหนดช่องทาง ความถี่และผู้รับผิดชอบในการรับฟังลูกค้า ตามตารางที่ 3-1 วิธีการรับฟังลูกค้าและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

การดำเนินการดังกล่าวอาจส่งผลต่อการนำไปเป็นปัจจัยนำเข้าในการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

#### โอกาสในการปรับปรุง

- 3.1ข(1)** ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ใช้วิธีการอย่างไรในการจำแนกผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น
- ไม่แสดงรายละเอียดของวิธีการดำเนินการที่เป็นระบบในการจำแนกกลุ่มผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่ทำให้ได้ข้อมูลและสารสนเทศตามตารางที่ 3-2

การพัฒนาแนวทางที่เป็นระบบอาจช่วยให้สำนักฯ ได้รับข้อมูลและสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการจัดหลักสูตรและบริการที่ตอบสนองความต้องการได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- 3.1ข(2)** ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ใช้วิธีการอย่างไรในการกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

- ไม่แสดงสารสนเทศการการใช้ข้อมูลและสารสนเทศของลูกค้า วิเคราะห์ร่วมกับปัจจัยต่างๆ เพื่อกำหนดหลักสูตรและบริการวิชาการ

การพัฒนาแนวทางที่เป็นระบบอาจช่วยให้สำนักบริการวิชาการ ออกแบบและปรับปรุงหลักสูตร รวมถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้ตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น

**หัวข้อ 3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement): สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์และเสริมสร้างประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น**  
 ระดับการประเมิน (band) = 3                      คะแนนการประเมิน = 30%

### จุดแข็ง

**3.2 ก(1)** สำนักฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

- กำหนดนโยบายและเป้าหมายการสร้างและจัดการความสัมพันธ์
- กำหนดผู้รับผิดชอบในการสื่อสารกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม และจัดกิจกรรม/โครงการที่ออกแบบมาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- มีการติดตามผล และทบทวนกระบวนการจัดการความสัมพันธ์

แนวทางดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯ จัดการความสัมพันธ์ได้ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**3.2 ก(3)** สำนักบริการวิชาการมีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

- มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนที่หลากหลายและครอบคลุม เช่น การติดต่อโดยตรง จดหมาย โทรศัพท์ Facebook Messenger และ LINE Official ตามภาพที่ 3-3 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักบริการวิชาการ
- มีคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนพิจารณา และดำเนินการจัดการโดยมีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการ
- วิเคราะห์และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ/การปฏิบัติงาน และเสนอต่อผู้อำนวยการ
- ไม่พบข้อร้องเรียนจากลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลดังกล่าวจะช่วยให้ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นมีความเชื่อมั่นในการรับบริการ และช่วยในการบริหารความเสี่ยงต่อการเกิดข้อร้องเรียนในอนาคต

**3.2 ข** สำนักบริการวิชาการมีวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการค้นหาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ

- กำหนดนโยบายให้ประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้แบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์หลังการใช้บริการ
- ใช้ข้อมูลและสารสนเทศจากผลการประเมินในการพัฒนาหลักสูตร และบริการใหม่
- จำนวนโครงการจาก 99 โครงการในปี 2566 เพิ่มขึ้นเป็น 119 โครงการในปี 2567

แนวทางดังกล่าวอาจช่วยให้ส่งเสริมให้ได้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรบริการและการปฏิบัติงาน นำไปสู่ความสามารถในการแข่งขันของสำนักบริการวิชาการได้

## โอกาสในการปรับปรุง

3.2ก(2) ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

- แสดงเพียงกิจกรรมในการสนับสนุน เช่น หนังสือราชการ โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ บุคลากรสื่อสารกับลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ

การพัฒนาแนวทางที่เป็นระบบอาจช่วยให้สำนักฯ ค้นหาความต้องการจากการขอรับการสนับสนุนเพื่อนำไปปรับปรุงหลักสูตรและการให้บริการได้ตรงกับความต้องการมากยิ่งขึ้น

3.2 ก(4) ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการทำให้เกิดปฏิบัติอย่างเป็นธรรมกับลูกค้า แต่ละกลุ่มและลูกค้ากลุ่มอื่น

- ไม่แสดงสารสนเทศ เช่น

- การค้นหาและระบุความเสี่ยงที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่เป็นธรรม

- การกำหนดมาตรฐานบริการการนำไปปฏิบัติ ตลอดจนการวัดผล เพื่อการปรับปรุง

การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอาจป้องกันการเกิดเรื่องร้องเรียน อีกทั้งสามารถสร้างความพึงพอใจและความผูกพันกับผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น

3.2ข ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

- แสดงเพียงสารสนเทศการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้า

การพัฒนาแนวทางที่ชัดเจนอาจช่วยให้ลูกค้าได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรและบริการฯ ส่งผลต่อการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว

### Rationale:

- ไม่อยู่ในช่วง 50-65% เนื่องจากสำนักบริการวิชาการยังไม่แสดงแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของทุกหัวข้อ

- ไม่อยู่ในช่วง 10-25% เนื่องจากสำนักฯ มีแนวทางที่เป็นระบบโดยตอบคำถามพื้นฐานด้านการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าและแสดงผลในด้านผลลัพธ์การจัดการข้อร้องเรียน

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)

หัวข้อ 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (Measurement, Analysis, Review, and Improvement of Organizational Performance) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการ ของสถาบัน

ระดับการประเมิน (band) = 2                      คะแนนการประเมิน = 20%

#### จุดแข็ง

ก1 สำนักฯ มีกระบวนการติดตามข้อมูล และสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวม

- ภาพที่ 4-1 กระบวนการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการ

การมีแนวทางดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯ สามารถนำไปใช้ในการทบทวน ปรับปรุง และตัดสินใจได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

ก2 สำนักฯ มีแนวทางในการเลือกข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ

- กำหนดคู่เทียบเคียงโดยพิจารณาจากข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับตัวชี้วัดในแผนกลยุทธ์และพันธกิจขององค์กร
- กำหนดสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบใน 5 ด้าน พร้อมกับเลือกคู่เทียบเคียงจาก 4 สถาบันการศึกษา

การมีแนวทางเลือกข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯ สามารถพัฒนาคุณภาพการดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน

#### โอกาสในการปรับปรุง

ข1 สำนักบริการวิชาการไม่ได้แสดงวิธีการในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ และขีดความสามารถของสำนักบริการวิชาการ

- ไม่ชัดเจนว่าการใช้ PDCA เชื่อมโยงอย่างไรกับการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการของตัวชี้วัดความสำเร็จตามกลยุทธ์ของสำนักฯ

การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการที่มีความชัดเจนอาจช่วยให้สำนักฯ สามารถประเมินจุดแข็งและโอกาสในการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุเป้าหมายตามกลยุทธ์ที่กำหนด

ข2 ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีวิธีการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการแล้วนำไปจัดลำดับความสำคัญเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

- ไม่แสดงสารสนเทศ ดังนี้
  - เกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุง
  - ขั้นตอนที่ชัดเจนในการนำผลทบทวนไปปรับปรุงและสร้างนวัตกรรม

การพัฒนาวิธีการทบทวนผลการดำเนินการอย่างเป็นระบบอาจช่วยปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมและยกระดับผลการดำเนินการเพื่อสร้างคุณค่าให้ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

### Rationale

- ไม่อยู่ในช่วง 30-45% เนื่องจากยังไม่แสดงแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานด้านการวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการ
- ไม่อยู่ในช่วง 0-5% เนื่องจากสำนักฯ มีการดำเนินการด้านการกำหนด และติดตามตัววัด

**หัวข้อ 4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information, and Knowledge Management) : สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการจัดการสารสนเทศและสินทรัพย์ทาง ความรู้ของสถาบัน**  
 ระดับการประเมิน (band) = 2                      คะแนนการประเมิน = 20%

### จุดแข็ง

**ก3** สำนักฯ มีการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

- ดำเนินการโดยสำนักคอมพิวเตอร์ เช่น ติดตั้งโปรแกรมไฟร์วอลล์และแอนตี้ไวรัสเพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการถูกโจมตีจากโลกไซเบอร์ และจัดซื้อซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ ระบบปฏิบัติการ Windows โปรแกรม Microsoft Office และ โปรแกรม Adobe Creative Cloud และ จัดซื้อบริการจาก Google (Google WorkSpace for Education) และ Microsoft (Microsoft 365) สำหรับบุคลากรเพื่อปรับปรุงช่องโหว่ความปลอดภัยของระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมที่ใช้งาน

การดำเนินการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์อาจช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือของระบบสารสนเทศ ลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ และสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้งาน ส่งผลให้การดำเนินงานของสำนักฯ มีประสิทธิภาพและความต่อเนื่องมากขึ้น

**ข1** สำนักบริการวิชาการเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการสร้างและการจัดการความรู้

- คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพและจัดการความรู้เป็นผู้ดำเนินการและกำหนดวิธีการในการสร้างและจัดการองค์ความรู้ผ่านกระบวนการ 5 ขั้นตอน (ตาราง 4-4) และระบบการจัดการความรู้ (ภาพ 4-5)

การมีแนวทางดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมการพัฒนาตนเองของบุคลากรตลอดจนส่งเสริมความสำเร็จ และความยั่งยืนของสำนักบริการวิชาการ

### โอกาสในการปรับปรุง

**ก1** ไม่ชัดเจนถึงวิธีการที่เป็นระบบในการทวนสอบเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้มีคุณภาพ

- ไม่แสดงรายละเอียด ดังนี้

- การประเมินความอ่อนไหวของข้อมูล เพื่อนำไปสู่การทำให้มีคุณภาพ ทั้งที่เป็น ดิจิทัลและรูปแบบอื่น
- การกำหนดเกณฑ์หรือมาตรฐานในการตรวจสอบคุณภาพข้อมูลที่ชัดเจน
- ไม่พบกระบวนการทวนสอบข้อมูลที่เป็นระบบและสม่ำเสมอ
- ไม่พบการระบุผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบและรับรองคุณภาพข้อมูล

การพัฒนาระบบทวนสอบข้อมูลจะเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูล ช่วยให้การตัดสินใจแม่นยำขึ้น และลดความเสี่ยงจากข้อมูลผิดพลาด ส่งผลให้สำนักบริการวิชาการบรรลุพันธกิจและตอบสนองผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ก2 ไม่ได้แสดงวิธีการที่ชัดเจนที่ทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้

- ไม่แสดงสารสนเทศ ดังนี้

- การกำหนดผู้รับผิดชอบในการวิเคราะห์ความจำเป็นของธุรกิจ
- การวิเคราะห์ความเสี่ยง
- การกำหนดกลุ่มผู้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่แต่ละกลุ่มต้องใช้ และความสะดวกในการเข้าถึง

การกำหนดวิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักบริการวิชาการสามารถตอบสนองความต้องการในการใช้งานของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข2 ไม่ชัดเจนถึงวิธีการที่เป็นระบบในการค้นหาและแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

- ไม่พบการระบุและรวบรวมวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศอย่างเป็นระบบ ที่ครอบคลุมการกำหนดเกณฑ์หรือตัวชี้วัดในการระบุวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ การระบุช่องทางหรือเวทีในการแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศระหว่างหน่วยงานภายในสถาบัน

การพัฒนาระบบค้นหา และแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศอาจช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ส่งเสริมการเรียนรู้ข้ามหน่วยงาน และสนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะหลักของสำนักฯ

ค. สำนักบริการวิชาการไม่ได้แสดงวิธีการที่ชัดเจนในการระบุโอกาสการมุ่งสร้างนวัตกรรมที่ต้องดำเนินการ

- ไม่พบกระบวนการ/เครื่องมือที่ใช้ในการระบุโอกาสสร้างนวัตกรรม
- ไม่พบการกำหนดเกณฑ์หรือตัวชี้วัดในการประเมินโอกาสสร้างนวัตกรรมที่สำคัญ
- ไม่พบการระบุผู้รับผิดชอบในการค้นหาและประเมินโอกาสสร้างนวัตกรรม

วิธีการที่ชัดเจนในการระบุโอกาสสร้างนวัตกรรมอาจช่วยให้สำนักฯ พัฒนานวัตกรรมที่ตรงความต้องการและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

### Rationale

- ไม่อยู่ในช่วง 30-45% เนื่องจากสำนักบริการวิชาการยังไม่แสดงแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามพื้นฐานด้านการจัดการคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ

- ไม่อยู่ในช่วง 0-5% เนื่องจากมีการดำเนินการด้านการจัดการความรู้ที่ตอบคำถามพื้นฐานของหัวข้อ

## หมวดที่ 5 บุคลากร (Workforce)

หัวข้อ 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment): สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่เกื้อหนุนและมีประสิทธิผล

ระดับการประเมิน (band) = 2

คะแนนการประเมิน = 20%

### จุดแข็ง

**5.1ก (2)** สำนักบริการวิชาการเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการสรรหา ว่าจ้าง และดูแลบุคลากรใหม่

- กำหนดกระบวนการสรรหา ว่าจ้าง และดูแลบุคลากรใหม่ ตามตารางที่ 5-2 กระบวนการดูแลบุคลากรใหม่

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าวอาจช่วยให้ได้บุคลากรที่มีศักยภาพเหมาะสม มีคุณภาพ และส่งเสริมให้พัฒนาองค์กรในระยะยาว

**5.1ข (2)** สำนักบริการวิชาการกำหนดนโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรตามระเบียบมหาวิทยาลัย

- มีการกำหนดค่าตอบแทน สิทธิ และสิทธิประโยชน์ และสวัสดิการ บริการสุขภาพต่าง ๆ ตามประเภทของบุคลากร รวมถึงมีการเพิ่มสิทธิด้านทันตกรรมเพิ่มเติมจากสิทธิประกันสังคม

การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยเสริมสร้างขวัญกำลังใจ รักษาพนักงานที่มีศักยภาพ ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและความทุ่มเทในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

### โอกาสในการปรับปรุง

**5.1ก(1)** ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากรที่เชื่อมโยงกับพันธกิจ

- แสดงเพียงวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งยังไม่ใช่วิธีการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังที่ตอบสนองพันธกิจ และเชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์ของสำนักบริการวิชาการ

การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯ สามารถพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรเพื่อรองรับทักษะที่เป็นศาสตร์แห่งอนาคต รวมถึงมีอัตรากำลังที่เพียงพอในการรองรับการทำงานในอนาคตได้

**5.1ก(3)** ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีแนวทางในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลัง

- แสดงเพียงกิจกรรม เช่น การให้บุคลากรในระบบงานสนับสนุนทำงานทดแทนกันเอง และการใช้เทคโนโลยีในการทำงานแบบออนไลน์

การพัฒนาแนวทางที่เป็นระบบอาจช่วยให้สำนักฯ มีความพร้อมต่อการรับการเปลี่ยนแปลง มีความยืดหยุ่นในการปรับตัวต่อสถานการณ์ใหม่ และรักษาความสามารถในการแข่งขันได้

**5.1ก(4)** สำนักฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการระบบการทำงาน และบริหารบุคลากร เพื่อให้การทำงานบรรลุผล

- แสดงเพียงระบบงานหลักและสนับสนุน แต่ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบ เช่น
  - ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน
  - วิธีการที่ชัดเจนและตัววัดความสำเร็จในการจัดโครงสร้างและรูปแบบบริหาร

การพัฒนาแนวทางที่เป็นระบบอาจส่งเสริมให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเต็มศักยภาพ สามารถสร้างนวัตกรรมและทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

**5.1ข(1)** ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบ ในการสร้างสภาวะแวดล้อมของการทำงาน สุขภาวะ และความสะอาดในการเข้าถึงที่ทำงานของบุคลากร

- แสดงเพียงกิจกรรม เช่น
  - จัดสรรพื้นที่ทำงาน และการใช้ทรัพยากรร่วมกัน และพื้นที่สำหรับการพักผ่อนและอำนวยความสะดวก
  - ใช้เทคโนโลยีในการรักษาความปลอดภัย และมาตรการรักษาความปลอดภัย เช่น ระบบบันทึกข้อมูลใบหน้า/ลายนิ้วมือ การติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) ตลอด 24 ชั่วโมง ระบบประตูและทางหนีไฟที่ชัดเจน และการติดตั้งอุปกรณ์ตรวจจับความร้อนและควันไฟ

การพัฒนาแนวทางที่เป็นระบบอาจช่วยให้บุคลากรมีความสะอาดในการเข้าถึงที่ทำงาน มีสุขภาวะความปลอดภัยและความสะอาดในการเข้าถึงที่ทำงานของบุคลากร

#### Rationale:

- ไม่อยู่ในช่วง 30-45% เนื่องจาก ยังไม่แสดงแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามพื้นฐานด้านสภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร
- ไม่อยู่ในช่วง 0-5% เนื่องจากสำนักบริการวิชาการมีการดำเนินการด้านนโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

หัวข้อ 5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement) : สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้คงอยู่และมีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น

ระดับการประเมิน (band) = 2

คะแนนการประเมิน = 15%

### จุดแข็ง

5.2ค(1) สำนักบริการวิชาการมีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

- มีการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน ปรับเปลี่ยนข้อตกลงการปฏิบัติงานจากปีที่ผ่านมา นำมาพิจารณาค่าตอบแทน การจัดรางวัลยกย่องชมเชยให้แก่บุคลากรตามตารางที่ 5-4 เทียบการปรับเปลี่ยนข้อตกลงการปฏิบัติงาน ของปี 2566 และ 2567

แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าวอาจช่วยสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

5.2ค(2) สำนักบริการวิชาการเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการพัฒนาสนับสนุนความต้องการพัฒนา

ตนเองของบุคลากรและความจำเป็นของสำนักบริการวิชาการ

- สนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรมเพิ่มพูนประสบการณ์ตามวิชาชีพได้ร้อยละ 80
- สนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรมพัฒนาทักษะขั้นพื้นฐานสำหรับงานบริการของสำนักบริการวิชาการที่บุคลากรทุกคนจำเป็นต้องมี ร้อยละ 95

แนวทางดังกล่าวอาจส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มขีดความสามารถที่ช่วยยกระดับผลการดำเนินการขององค์กร

### โอกาสในการปรับปรุง

5.2ก(1) ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากรไม่พบสารสนเทศดังนี้

- ผู้รับผิดชอบ
- วิธีการที่ชัดเจนในการค้นหาปัจจัยความผูกพัน เช่น การวิเคราะห์จากผลสำรวจความพึงพอใจ ความคิดเห็นในอดีต ทฤษฎี แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศขององค์กรอื่น นำมาจัดลำดับความสำคัญ และนำไปประเมินผล
- การนำปัจจัยความผูกพันไปใช้ประโยชน์ วิธีการค้นหา วิเคราะห์ และทบทวนปัจจัยความผูกพันที่สำคัญของบุคลากร

การพัฒนาแนวทางดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยให้สำนักฯ สามารถระบุปัจจัยขับเคลื่อนองค์กรของบุคลากร และใช้ประโยชน์ในการสร้างความผูกพัน ส่งผลให้สามารถรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพได้

5.2ก(2) ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินความผูกพันของบุคลากรไม่พบสารสนเทศดังนี้

- ผู้รับผิดชอบ
- วิธีการที่ชัดเจนในการประเมินความผูกพัน

การพัฒนาแนวทางอย่างเป็นระบบอาจช่วยให้สำนักฯ สามารถธำรงรักษา ลดอัตราการลาออก และสร้างวัฒนธรรมที่ดีของสำนักบริการวิชาการได้

### 5.2ข ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรไม่พบสารสนเทศดังนี้

- ผู้รับผิดชอบ
- แผนงาน วิธีการและตัววัดที่ชัดเจน
- ผลการดำเนินงานที่โดดเด่น

การพัฒนาแนวทางที่เป็นระบบอาจช่วยในการส่งเสริมให้เกิดเป็นพฤติกรรมที่เกื้อหนุนการทำงานที่หนุนเสริมค่านิยมของสำนักฯ

### 5.2ค(3) ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งสำหรับผู้บริหารไม่พบสารสนเทศดังนี้

- แผนงานในการส่งเสริม และการประเมินขีดความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่ง
- วิธีการสรรหาผู้ที่เหมาะสม

การพัฒนาแนวทางที่เป็นระบบอาจช่วยให้สำนักฯมีความต่อเนื่องในการบริหารงาน และสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

### 5.2ค(4) ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการส่งเสริมความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วมของบุคลากรไม่พบสารสนเทศ ดังนี้

- การประกาศนโยบายที่ชัดเจน
- วิธีการที่มั่นใจว่ากระบวนการจัดการผลงาน การจัดการความก้าวหน้า การรับรางวัล ค่าตอบแทน มีความเท่าเทียม มีส่วนรวม ของบุคลากรทุกกลุ่ม

การพัฒนาแนวทางที่เป็นระบบอาจช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรบุคคล สร้างความโปร่งใสได้

#### Rationale:

- ไม่อยู่ในช่วง 30-45% เนื่องจากสำนักฯ ยังไม่แสดงแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามพื้นฐานด้านความผูกพันของบุคลากร

- ไม่อยู่ในช่วง 0-5% เนื่องจากสำนักฯ มีแนวทางจัดการและพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

## หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ (Operations)

หัวข้อ 6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processes): สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุง การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ รวมทั้งกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร

ระดับการประเมิน (band) = 2

คะแนนการประเมิน = 20%

### จุดแข็ง

ก(1, 2) สำนักฯ มีวิธีการที่เป็นระบบในการจัดทำข้อกำหนดและออกแบบหลักสูตรและบริการ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

- กระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญด้วย L-U-C-S ดังภาพที่ 6-2 และได้ข้อกำหนดที่สำคัญตามตารางที่ 6-1
- กระบวนการออกแบบหลักสูตรและบริการตามข้อกำหนด
- กำหนดกิจกรรมหลักตามความต้องการของกลุ่มลูกค้า (CS) ซึ่งกำหนดไว้ใน Business Model Canvas (BMC) ดังภาพ 6-3

การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยเพิ่มความแม่นยำในการตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และเพิ่มคุณภาพของหลักสูตรและบริการ นำไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขันของสำนักฯ

### โอกาสในการปรับปรุง

ก(3) ไม่ชัดเจนถึงวิธีการที่เป็นระบบในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงาน และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

- ไม่ได้แสดงรายละเอียดกระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงาน ที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ รวมถึงผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ

การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการอย่างเป็นระบบจะช่วยให้สำนักฯ ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถส่งมอบผลลัพธ์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น

ก 4 ไม่ชัดเจนถึงวิธีการที่เป็นระบบในการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

- ไม่แสดงรายละเอียดกระบวนการออกแบบที่กำหนดขั้นตอนผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน รวมถึงการทบทวนหรือการประเมินผลการดำเนินการหลังการออกแบบเพื่อปรับปรุง

การออกแบบกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนที่เป็นระบบอาจช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ ชัดเจนในบทบาทผู้รับผิดชอบ และตอบสนองต่อข้อกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข(1) ไม่ชัดเจนถึงวิธีการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

- ดังภาพที่ 6-1 การออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการไม่ได้แสดงตัววัดของกระบวนการทำงาน และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ตามข้อกำหนดที่ได้กำหนดไว้

การมีกระบวนการดังกล่าวอาจทำให้สำนักฯ ได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข(2) ไม่ชัดเจนถึงวิธีการที่เป็นระบบในการปรับปรุงกระบวนการ

- ภาพที่ 6-6 กระบวนการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ แต่ไม่ได้แสดงรายละเอียดวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุน

การพัฒนาวิธีการที่เป็นระบบในการปรับปรุงกระบวนการจะช่วยให้สำนักฯ สามารถยกระดับประสิทธิภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพิ่มผลิตภาพ และเพิ่มคุณภาพของผลลัพธ์ ส่งผลให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น

#### Rationale

- ไม่อยู่ในช่วง 30-45% เนื่องจากยังไม่แสดงแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามพื้นฐานด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุน
- ไม่อยู่ในช่วง 0-5% เนื่องจากมีการดำเนินการออกแบบหลักสูตรและบริการและการนำกระบวนการสู่การปฏิบัติ

## หัวข้อ 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness) : สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการขององค์กรมีการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับการประเมิน (band) = 2

คะแนนการประเมิน = 20%

### จุดแข็ง

ค(3) สำนักฯ มีแนวทางในการวิเคราะห์ความเสี่ยงในการดำเนินการ

- ภาพที่ 6-7 แสดงแผนการบริหารความเสี่ยง 3 ด้าน 1) แผนการเกิดอัคคีภัย 2) แผนการจัดการงบประมาณจากเงินรายได้ต่ำกว่ารายจ่าย ที่เกิดขึ้นจริง 3) การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

แนวทางบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจนอาจช่วยให้สำนักฯ สามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ส่งผลให้ผลลัพธ์สอดคล้องกับเป้าหมายองค์กรอย่างยั่งยืน

### โอกาสในการปรับปรุง

ก. ไม่ชัดเจนว่าสำนักบริการวิชาการมีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของระบบปฏิบัติการ

- ไม่แสดงรายละเอียดการจัดการต้นทุนที่ชัดเจนในทุกกระบวนการ เช่น
  - วิธีการตรวจสอบประสิทธิภาพของการจัดการต้นทุนในกระบวนการปฏิบัติงาน และกระบวนการสนับสนุน
  - วิธีการติดตามและประเมินผลการจัดการต้นทุนในแต่ละโครงการอย่างต่อเนื่อง
  - การวิเคราะห์เปรียบเทียบต้นทุนกับผลลัพธ์ที่ได้ เพื่อตรวจสอบความคุ้มค่าในการดำเนินการ

การจัดการต้นทุนที่เป็นระบบและครอบคลุมอาจช่วยให้สำนักฯ สามารถบริหารทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความเสี่ยงในการดำเนินการ และเพิ่มประสิทธิผลในการใช้ต้นทุน เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและตอบสนองต่อข้อกำหนดที่สำคัญได้อย่างยั่งยืน

ข. การจัดการเครือข่ายอุปทานยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มที่สำคัญต่อการดำเนินพันธกิจ

- หน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (ภาครัฐ ภาคเอกชน)
- มหาวิทยาลัยที่มีหน่วยงานบริการวิชาการ
- โรงเรียนที่เป็นสนามสอบ
- หน่วยงานที่มีการทำบันทึกความเข้าใจ (MOU) หรือ บันทึกข้อตกลง (MOA)

การจัดการเครือข่ายอุปทานอย่างเป็นระบบและครอบคลุมกลุ่มดังกล่าวอาจช่วยยกระดับผลการดำเนินการ และการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับพันธมิตร/คู่ความร่วมมือได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้โครงการความร่วมมือต่าง ๆ ประสบความสำเร็จและตอบสนองความต้องการของลูกค้า

**ค(1)** ไม่ชัดเจนถึงประสิทธิผลของแนวทางการจัดการด้านความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการ

- ไม่พบผลลัพธ์ประสิทธิผลการจัดการตามแนวทางที่แสดงในตารางที่ 6.1-4 เช่น การจัดการขยะ ของเสีย และการซ่อมอัคคีภัย

การวัดประสิทธิผลของแนวทางการจัดการด้านความปลอดภัยฯ อย่างเป็นระบบ จะช่วยยกระดับมาตรฐานความปลอดภัย ลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน และสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อประสิทธิภาพการทำงาน

**ค(2)** ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ และความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วในกรณีเกิดเหตุการณ์พลิกผัน

- ไม่พบเรื่องแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจที่ครอบคลุมและการซ้อมรับมือกับเหตุการณ์พลิกผัน
  - สำนักบริการวิชาการประเมินเพียงเรื่องการไม่สามารถจัดหารายได้จากการบริการวิชาการตามประมาณการ ซึ่งไม่ครอบคลุมความเสี่ยงด้านอื่น ๆ

การพัฒนาแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจอาจช่วยเพิ่มความสามารถในการรับมือกับเหตุการณ์พลิกผัน อาจส่งผลให้สำนักฯ สามารถรักษาเสถียรภาพทางการเงินและคุณภาพการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง แม้ในสถานการณ์ที่ท้าทาย

#### Rationale

- ไม่อยู่ในช่วง 30-45% เนื่องจากยังไม่แสดงหลักฐานแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามพื้นฐานด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติการ เช่น การจัดการต้นทุน การจัดการสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการที่ปลอดภัย

- ไม่อยู่ในช่วง 0-5% เนื่องจากสำนักฯ มีแนวทางการจัดการความเสี่ยงและการจัดการเครือข่ายอุปทานด้านผู้ส่งมอบ

## หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ (Results)

หัวข้อ 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ (Student Learning and Process Results) : ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และผลการดำเนินการ ของกระบวนการเป็นอย่างไร

ระดับการประเมิน (band) = 2

คะแนนการประเมิน = 25%

### จุดแข็ง

ก สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้ามีระดับที่สูงกว่าเป้าหมาย

- ภาพที่ 7-1 การนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปพัฒนา กระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ภาพที่ 7-2 ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ (ข้อมูลเปรียบเทียบปี 2566 และปี 2567)
- ภาพที่ 7-3 ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ระหว่างเข้ารับบริการ ฝึกอบรมกับสถาบันอื่น (ข้อมูลเปรียบเทียบปี 2566 และปี 2567)

ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจสะท้อนประสิทธิผลของกระบวนการที่เกี่ยวข้องซึ่งตอบสนองพันธกิจด้านการบริการวิชาการ

**ข(1)** ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการมีระดับและแนวโน้มที่ดีสูงกว่าคู่เทียบ

- ผลลัพธ์ที่เหนือกว่าคู่เทียบสำนักบริการวิชาการ ม.เชียงใหม่ และสำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และพันธกิจสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
- ตารางที่ 7-1 จำนวนโครงการบริการวิชาการแบบหารายได้
- ตารางที่ 7-2 จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการแบบหารายได้
- ตารางที่ 7-3 รายได้จากโครงการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย

ผลการดำเนินการที่ประสบความสำเร็จและชนะคู่เทียบอย่างต่อเนื่องแสดงให้เห็นถึงศักยภาพขององค์กรในการมุ่งสู่วิสัยทัศน์การเป็นองค์กรแห่งการบริการวิชาการอย่างเหนือชั้น

**ข(1,2)** ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินบางเรื่องมีแนวโน้มดีคงที่

- ตารางที่ 7-6 จำนวนครั้งในการหยุดใช้บริการแม่ข่ายหรือการโจมตีทางไซเบอร์เป็นศูนย์ ตั้งแต่ปี 2565
- ตารางที่ 7-7 สถิติด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินในทุกด้านเป็นศูนย์ตั้งแต่ปี 2565

ผลลัพธ์ที่ดีดังกล่าวแสดงถึงประสิทธิผลของระบบบริหารจัดการด้านความปลอดภัยของสำนักฯ และเพิ่มศักยภาพในการพร้อมรับและลดผลกระทบจากอุบัติภัยในรูปแบบต่าง ๆ

## โอกาสในการปรับปรุง

ก ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

- ด้านบริการวิชาการแก่สังคม และการบริการวิชาการที่ยกระดับขีดความสามารถของ ส่วนงาน และวิทยาเขตมหาวิทยาลัยบูรพาให้มีศักยภาพสูงขึ้น

การมีผลลัพธ์ดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯ รับทราบศักยภาพในการดำเนินการ และเป็นโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

ข(1) ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการตามตัวชี้วัดที่สำคัญของ ข้อกำหนดที่ระบุ

- ตารางที่ 6-1 ข้อกำหนดที่สำคัญของหลักสูตรและบริการ ความต้องการของลูกค้าหรือ ผู้รับบริการของสำนักฯ

ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯ ตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

ข(2) ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน และการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

- ตามกระบวนการของหมวด 6.2 ค(1) ความปลอดภัย
- ตารางที่ 6-4 ระบบความปลอดภัยและเตรียมความพร้อมรับมือกับภาวะฉุกเฉิน

การแสดงผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินอย่างครบถ้วนอาจช่วยเสริมความเชื่อมั่นของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพิ่มความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจต่อสำนักบริการวิชาการในระยะยาว

ค ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทานที่สนับสนุนการให้บริการทางการศึกษา

- ไม่พบผลลัพธ์การประเมินประสิทธิผลด้านการจัดการความร่วมมือกับพันธมิตร และคู่ความร่วมมือดังระบุในตารางที่ OP-8

การแสดงผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทานที่สอดคล้องกับการให้บริการทางการศึกษา จะช่วยเสริมสร้างความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพกับพันธมิตร เพิ่มโอกาสในการบรรลุเป้าหมายของสำนักฯ และสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระยะยาว

## Rationale

- ไม่อยู่ในช่วง 30-45% เนื่องจากสำนักฯ ยังไม่ได้แสดงผลลัพธ์หลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน

- ไม่อยู่ในช่วง 0-5% เนื่องจากสำนักฯ มีผลการดำเนินการบางเรื่อง que ตอบคำถามพื้นฐานด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ

## หัวข้อ 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results): ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร

ระดับการประเมิน (band) = 2

คะแนนการประเมิน = 10%

### จุดแข็ง

ไม่ปรากฏ

### โอกาสในการปรับปรุง

7.2 ก (1,2) ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญด้านความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าหลายเรื่องที่สำคัญ

- ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์แต่ละประเภทที่ตอบสนองต่อความต้องการความคาดหวังตามที่ระบุในตารางที่ OP-7 และตารางที่ 3-2
- จำนวนข้อร้องเรียน
- อัตราการใช้บริการซ้ำ

การนำเสนอผลลัพธ์ดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯ มีสารสนเทศในการใช้ประโยชน์เพื่อปรับปรุงการให้บริการเพื่อช่วยยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าและพัฒนากลยุทธ์การสร้างความผูกพันที่มีประสิทธิภาพเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของสำนักบริการวิชาการได้มากยิ่งขึ้น

### Rationale:

- ไม่อยู่ในช่วง 30-45% เนื่องจากผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ไม่ระบุค่าเป้าหมาย และไม่ได้แสดงผลการดำเนินการหลายเรื่องที่ตอบคำถามโดยรวม
- ไม่อยู่ในช่วง 0-5% เนื่องจากสำนักฯ มีการรายงานผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นบางเรื่อง

## หัวข้อ 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results): ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้น บุคลากร มีอะไรบ้าง

ระดับการประเมิน (band) = 2

คะแนนการประเมิน = 10%

### จุดแข็ง

ไม่ปรากฏ

### โอกาสในการปรับปรุง

7.3ก (1) ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรหลายเรื่องที่สำคัญ

- ผลลัพธ์การประเมินขีดความสามารถและทักษะของบุคลากรระดับต่าง ๆ
- ผลลัพธ์การพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ของสำนักฯ
- ผลการประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน
- ผลลัพธ์ด้านการคงอยู่-ลาออกของบุคลากร

ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจช่วยขับเคลื่อนความสำเร็จของสำนักฯ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดต้นทุน และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้ดียิ่งขึ้น

7.3ก (2) ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญด้านบรรยากาศการทำงานหลายเรื่องที่สำคัญ

- จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย
- อัตราการทำงานจากระยะไกล
- อัตราการใช้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ

ผลลัพธ์ต่าง ๆ เหล่านี้อาจช่วยเพิ่มความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากรได้

7.3ก (3) ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญด้านความผูกพันของบุคลากร

- ผลลัพธ์การประเมินความผูกพันของบุคลากรทุกกลุ่ม

การติดตามตัวชี้วัดดังกล่าวอาจช่วยสร้างความมุ่งมั่นและความร่วมมือในการปฏิบัติงานเพื่อให้สำนักบริการวิชาการบรรลุความสำเร็จตามวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ได้

7.3ก (4) ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการพัฒนาบุคลากรหลายเรื่องที่สำคัญ

- ผลลัพธ์ของบุคลากรที่ได้การพัฒนาทักษะแต่ละระดับ
- ผลการพัฒนาผู้นำ

ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจสะท้อนถึงการเตรียมความพร้อมของบุคลากร ที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

### Rationale:

- ไม่อยู่ในช่วง 30-45% เนื่องจากผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ไม่ระบุค่าเป้าหมาย และไม่ได้แสดงผลการดำเนินการหลายเรื่องที่ตอบคำถามโดยรวม

- ไม่อยู่ในช่วง 0-5% เนื่องจากสำนักฯ มีการรายงานผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรบางเรื่อง

## หัวข้อ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร

ระดับการประเมิน (band) = 2

คะแนนการประเมิน = 20%

### จุดแข็ง

**ก2,3** ผลดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมมีระดับและแนวโน้มดีต่อเนื่อง

- ระดับดีและแนวโน้มดีตั้งแต่ปี 2564

- ตารางที่ 7-16 การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ในด้านจำนวนข้อร้องเรียนด้านการบริหารบุคคล ด้านจำนวนโครงการที่ใช้จ่ายงบประมาณผิดระเบียบ ด้านจำนวนเรื่องที่ตรวจสอบภายในให้แก้ไข และด้านถูกดำเนินคดีกรณีทุจริตจัดซื้อจัดจ้างเป็นศูนย์
- ตารางที่ 7-17 การตรวจสอบตามระบบการกำกับดูแลองค์กรในด้านข้อร้องเรียนเกี่ยวกับธรรมาภิบาล และจำนวนบุคลากรที่ถูกดำเนินการทางวินัยเป็นศูนย์

ผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่องในด้านกฎหมายและจริยธรรมสะท้อนถึงวัฒนธรรม การเป็นต้นแบบที่ดีด้านการบริหารส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

### โอกาสในการปรับปรุง

**ก1** ไม่แสดงผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรบางเรื่องที่สำคัญ

- ผลลัพธ์การประเมินประสิทธิผลการสื่อสารของผู้บริหารตามที่ระบุในหัวข้อ 1.1 ข และตามตารางที่ 1-4

การนำเสนอผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลการสื่อสารของผู้บริหาร อาจช่วยพัฒนาภาวะผู้นำ เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร

**ก3,5** ไม่แสดงผลลัพธ์ด้านกฎระเบียบข้อบังคับและด้านสังคมบางเรื่อง

- ผลลัพธ์ด้านกฎระเบียบข้อบังคับที่ระบุในหัวข้อ 1.2 ข 1 ตารางที่ 1-9 ด้านบริหารการเงินและพัสดุ และด้านบริการวิชาการ
- ผลลัพธ์ด้านการเป็นสำนักงานสีเขียว Green Office ที่ระบุในหัวข้อ 1.2 ค 2

การแสดงผลลัพธ์ด้านกฎระเบียบข้อบังคับและด้านสังคมอย่างครบถ้วน อาจช่วยเพิ่มความโปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎระเบียบและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

**ข** ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรเกือบทุกเรื่องไม่ระบุค่าเป้าหมายและหลายเรื่องยังไม่แสดงแนวโน้ม

- แสดงผลลัพธ์เพียงปี 2567

- ภาพที่ 7-10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำ
- ภาพที่ 7-11 ผลการรับรู้ความเข้าใจวิสัยทัศน์พันธกิจ และค่านิยมสำนักบริการวิชาการ
- ตารางที่ 7-12 ผลตัวชี้วัดวิสัยทัศน์

- ตารางที่ 7-19 การสนับสนุนสร้างประโยชน์ให้สังคม ตามแผนกลยุทธ์ของสำนักบริการวิชาการแสดงผลปี 2566-2567
- ตารางที่ 7-13 ผลการดำเนินงานของส่วนงานและของผู้อำนวยการตามแผนยุทธศาสตร์

การพัฒนาระบบการกำหนดค่าเป้าหมาย และการติดตามแนวโน้มของผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรอย่างครอบคลุม อาจช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการประเมินความสำเร็จ ระบุโอกาสในการปรับปรุง และสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์บนพื้นฐานของข้อมูลที่ชัดเจนและต่อเนื่อง

#### Rationale

- ไม่อยู่ในช่วง 30-45% เนื่องจากผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรส่วนใหญ่ยังไม่แสดงแนวโน้ม ไม่ระบุค่าเป้าหมาย และไม่ได้แสดงผลการดำเนินการประสิทธิผลการสื่อสารของผู้บริหาร
- ไม่อยู่ในช่วง 0-5% เนื่องจากสำนักฯ แสดงผลการดำเนินการที่ตอบคำถามพื้นฐานด้านการนำองค์กร

## หัวข้อ 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (Leadership and Governance Results): ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร เป็นอย่างไร

ระดับการประเมิน (band) = 2

คะแนนการประเมิน = 25%

### จุดแข็ง

#### ก1. ผลลัพธ์ด้านการเงินมีระดับและแนวโน้มดีต่อเนื่อง

- ตารางที่ 7-23 เงินสะสมเมื่อสิ้นปีงบประมาณแต่ละปี

ผลลัพธ์ด้านการเงินที่มีระดับและแนวโน้มดีอย่างต่อเนื่องอาจช่วยเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินให้แก่สำนักฯ เพิ่มโอกาสในการลงทุนเพื่อการพัฒนา และสนับสนุนการวางแผนระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### ก2 ผลดำเนินการด้านตลาดทำได้ดีกว่าคู่แข่งทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

- ตารางที่ 7-24 การจัดอันดับส่วนแบ่งตลาดภายในมหาวิทยาลัยแสดงให้เห็นว่าสำนักบริการวิชาการ มีจำนวนโครงการและรายรับอยู่ลำดับที่ 1
- ตารางที่ 7-25 รายได้จากโครงการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัยขณะคู่แข่งทั้ง 4 แห่ง

ความสามารถในการแข่งขันทางการตลาดที่เหนือกว่าคู่แข่งทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยอาจช่วยเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ สร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าและพันธมิตร และส่งเสริมการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว

#### ข. ผลลัพธ์การนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติเกือบทั้งหมดบรรลุตามเป้าหมาย

- ตารางที่ 7-26 ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์มีระดับดีกว่าเป้าหมาย

ความสำเร็จในการนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติอาจช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ สร้างแรงจูงใจให้บุคลากร และสนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักบริการวิชาการได้อย่างเป็นรูปธรรม

### โอกาสในการปรับปรุง

#### ก1. ไม่แสดงผลลัพธ์ของตัวชี้วัดด้านการเงินบางเรื่อง

- อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนกองทุน
- สภาพคล่อง
- ประสิทธิภาพการใช้สินทรัพย์และกระแสเงินสด

การแสดงผลลัพธ์ดังกล่าวอาจช่วยให้ผู้บริหารมีข้อมูลในการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพและเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว

#### ก2. ไม่แสดงผลลัพธ์ด้านตลาดที่สำคัญบางเรื่อง

- จำนวนหรือร้อยละของลูกค้าในแต่ละพันธกิจที่ระบุในโครงร่างองค์กร
- การแสดงผลลัพธ์ด้านตลาดที่ครอบคลุม โดยเฉพาะจำนวนหรือร้อยละของลูกค้าในแต่ละ

พันธกิจ อาจช่วยให้สำนักฯ เข้าใจโครงสร้างลูกค้าได้ดีขึ้น นำไปสู่การพัฒนากลยุทธ์การตลาดที่มีประสิทธิภาพและการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของแต่ละกลุ่มลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

**ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติไม่แสดงแนวโน้ม (T-B)**

- ตารางที่ 7-26 ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์แสดงเพียงปี 2567

การแสดงแนวโน้มของผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่องอาจช่วยให้ผู้บริหารเห็นถึงพัฒนาการของการดำเนินการ และระบุโอกาสในการปรับปรุง และสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

**Rationale**

- ไม่อยู่ในช่วง 50-65% เนื่องจากผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติทั้งหมดไม่แสดงแนวโน้มและไม่ได้แสดงผลการดำเนินการบางเรื่องที่ตอบคำถามโดยรวมด้านการเงิน
- ไม่อยู่ในช่วง 0-5% เนื่องจากสำนักฯ รายงานผลการดำเนินการด้านการเงินและตลาดที่สำคัญต่อการบรรลุพันธกิจ

## ส่วนที่ 3 ผลการตรวจประเมินตามเกณฑ์ EdPEx

หมวดและหัวข้อ	คะแนนเต็ม Column A	ร้อยละคะแนนที่ได้ 0-100% Column B	คะแนน (A x B) Column C	Scoring Band Column D
<b>หมวด 1 การนำองค์กร</b>				
1.1	65	30	19.50	3
1.2	50	20	10.00	2
คะแนนรวม	115		29.50	
<b>หมวด 2 กลยุทธ์</b>				
2.1	45	25	11.25	2
2.2	45	20	9.00	2
คะแนนรวม	90		20.25	
<b>หมวด 3 ลูกค้า</b>				
3.1	40	25	10.00	2
3.2	45	30	13.50	3
คะแนนรวม	85		23.50	
<b>หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์</b>				
4.1	45	20	9.00	2
4.2	45	20	9.00	2
คะแนนรวม	90		18.00	
<b>หมวด 5 บุคลากร</b>				
5.1	40	20	8.00	2
5.2	45	15	6.75	2
คะแนนรวม	85		14.75	
<b>หมวด 6 การปฏิบัติการ</b>				
6.1	40	20	8.00	2
6.2	45	20	9.00	2
คะแนนรวม	85		17.00	
Process Scoring Band				
คะแนนรวมหมวดกระบวนการ	550		123.00	

หมวดและหัวข้อ	คะแนนเต็ม Column A	ร้อยละคะแนนที่ได้ 0-100% Column B	คะแนน (A x B) Column C	Scoring Band Column D
หมวด 7 ผลลัพธ์				
7.1	120	25	30.00	2
7.2	80	10	8.00	2
7.3	80	10	8.00	2
7.4	80	20	16.00	2
7.5	90	25	22.50	2

Results Scoring  
Band

คะแนนรวมหมวดผลลัพธ์	450	84.50
---------------------	-----	-------

คะแนนเต็มรวมทั้งหมด

1,000

คะแนนรวมที่ได้

207.50

## คำอธิบาย Scoring Band หมวดกระบวนการ

Band Score	Band Number	Process Descriptors
0-150 Early Development	1	สถาบันแสดงให้เห็นว่ามีการพัฒนาและการดำเนินการตามแนวทางของข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX ในระดับเริ่มต้น โดยยังมีอุปสรรคในการนำแนวทางต่าง ๆ ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่ปฏิบัติและยังไม่มี ความก้าวหน้า 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 แม้วางยังมีบางเรื่อง(กระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่ยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการนำแนวทางไปปฏิบัติ เริ่มมีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการสำคัญ ๆ อย่างเป็นระบบ
261-320 Good Performance	4	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของเกณฑ์ EdPEX แม้วางการนำแนวทางไปปฏิบัติอาจมีแตกต่างในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน กระบวนการหลักมีการปรับปรุงจากการประเมินโดยใช้ข้อมูลจริง และแนวทางต่าง ๆ มีความสอดคล้องกับความต้องการโดยรวมขององค์กร
321-370 Emerging Industry Leader	5	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบมีประสิทธิผลและการนำไปถ่ายทอดที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของเกณฑ์ EdPEX เป็นอย่างดี สถาบันได้แสดงให้เห็นว่ามีประเมินและปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง มีการเรียนรู้ขององค์กร ตลอดจนการสร้างนวัตกรรม และส่งผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการสำคัญ ๆ
371-430 Industry Leader	6	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการใช้นวัตกรรมที่ปรับปรุงเป็นอย่างดีตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ EdPEX เป็นอย่างดี แนวทางเหล่านี้มีการใช้ตัววัดที่สำคัญ มีการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติและมีหลักฐานของนวัตกรรมในเกือบทุกเรื่อง การเรียนรู้ขององค์กร รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมและการแบ่งปัน BP เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ แนวทางมีการบูรณาการอย่างชัดเจนกับความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคตของสถาบัน
431-480 Benchmark Leader	7	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการใช้นวัตกรรมที่ปรับปรุงเป็นอย่างดีตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ EdPEX เป็นอย่างดี สถาบันแสดงให้เห็นว่านวัตกรรม ความเป็นเลิศในการถ่ายทอด และมีตัววัดที่ดีมากในเกือบทุกเรื่อง มีการบูรณาการที่ดีถึงดีเลิศอย่างชัดเจน การวิเคราะห์องค์กรการเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม และการแบ่งปัน BP เป็นกลยุทธ์สำคัญในการจัดการ
481-550 World Leader	8	สถาบันแสดงให้เห็นถึงแนวทางที่โดดเด่นมุ่งเน้นนวัตกรรม มีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างถ้วนทั่ว แสดงถึงการใช้ตัววัดอย่างต่อเนื่องและเป็นเยี่ยม มีการบูรณาการของแนวทางกับความ ต้องการของสถาบันอย่างดียิ่งเยี่ยม มีการวิเคราะห์ขององค์กร 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

# ภาคผนวก

## คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

-สำเนา-

คำสั่งมหาวิทยาลัยบูรพา

ที่ ๐๙๙๖ / ๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา ระดับส่วนงาน  
ตามเกณฑ์ EdPEx ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๖ สำหรับสำนักบริการวิชาการ

ตามที่มหาวิทยาลัยบูรพา กำหนดให้มีการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา ระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEx) สำหรับการดำเนินงานประจำปีการศึกษา ๒๕๖๖ ในระหว่างเดือนสิงหาคม ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗ นั้น เพื่อให้การดำเนินการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา ระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์ EdPEx ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๖ ดำเนินการไปได้ด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๖ และมาตรา ๓๒ (๓) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. ๒๕๕๐ จึงแต่งตั้งบุคคลที่มีรายชื่อดังต่อไปนี้เป็นคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา ระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์ EdPEx ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๖ สำหรับสำนักบริการวิชาการ ประกอบด้วย

- |  |               |
|--|---------------|
| ๑. รองศาสตราจารย์ชุตินา ธรรมรักษา<br>(บุคลากรภายนอก) | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผู้ศาสตราจารย์อรุณรีย์ อิงคเตชะ<br>(บุคคลภายใน)   | กรรมการ       |
| ๓. นางพิสมัย น้ำจันทร์<br>(บุคคลภายใน)               | กรรมการ       |
| ๔. นางสาวนฐพร ลัยรัตน์                               | เลขานุการ     |

กำหนดวันตรวจประเมิน คือ วันที่ ๑๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ (โดยวันที่ ๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ เป็นวัน Consensus Review) และให้คณะกรรมการฯ มีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

/ ๑. ดำเนินการ ...

- ๒ -

๑. ดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน ตามแนวปฏิบัติ  
ที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม
๒. ศึกษารายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของส่วนงาน วิเคราะห์และประเมินการ  
ดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEx
๓. ให้คำแนะนำ บ่งชี้จุดแข็งและโอกาสในการพัฒนา เพื่อให้ส่วนงานได้นำไปปรับปรุงและ  
พัฒนาต่อไป
๔. รายงานผลการประเมินตามแบบฟอร์มที่มหาวิทยาลัยบูรพากำหนด

ให้คณะกรรมการฯ มีสิทธิได้รับคำตอบแทน ตามประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ ๑๒๔๙/๒๕๖๔  
เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราค่าตอบแทนคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ สิงหาคม จนถึงวันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗ หรือจนกว่าการตรวจ  
ประเมินฯ จะดำเนินการแล้วเสร็จ หรือจนกว่าจะมีคำสั่งเปลี่ยนแปลง

สั่ง ณ วันที่ ๒๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗

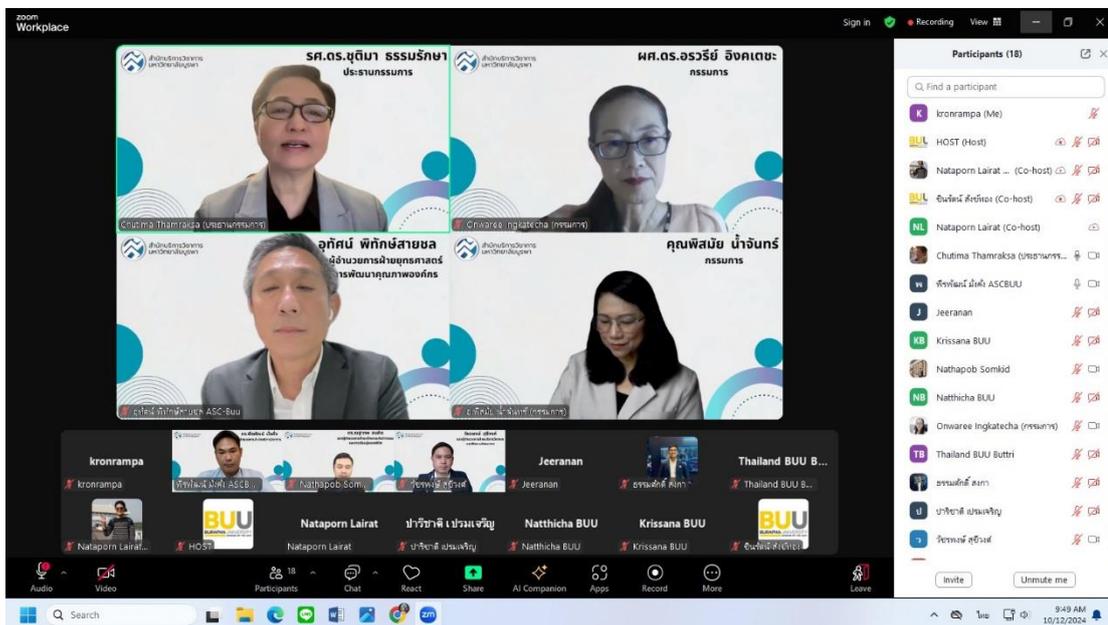
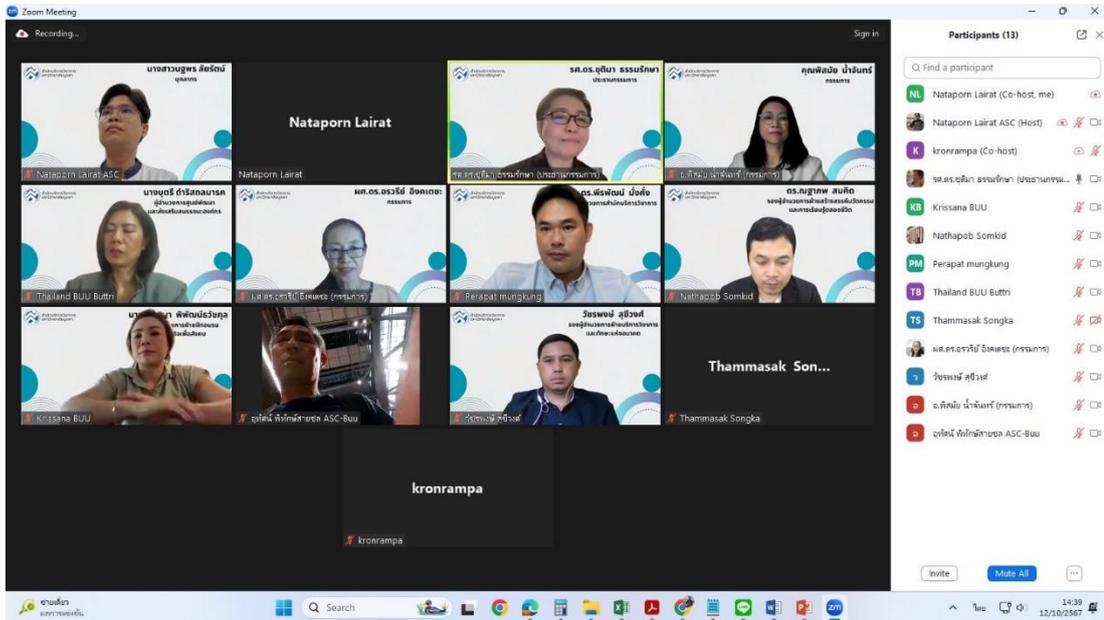
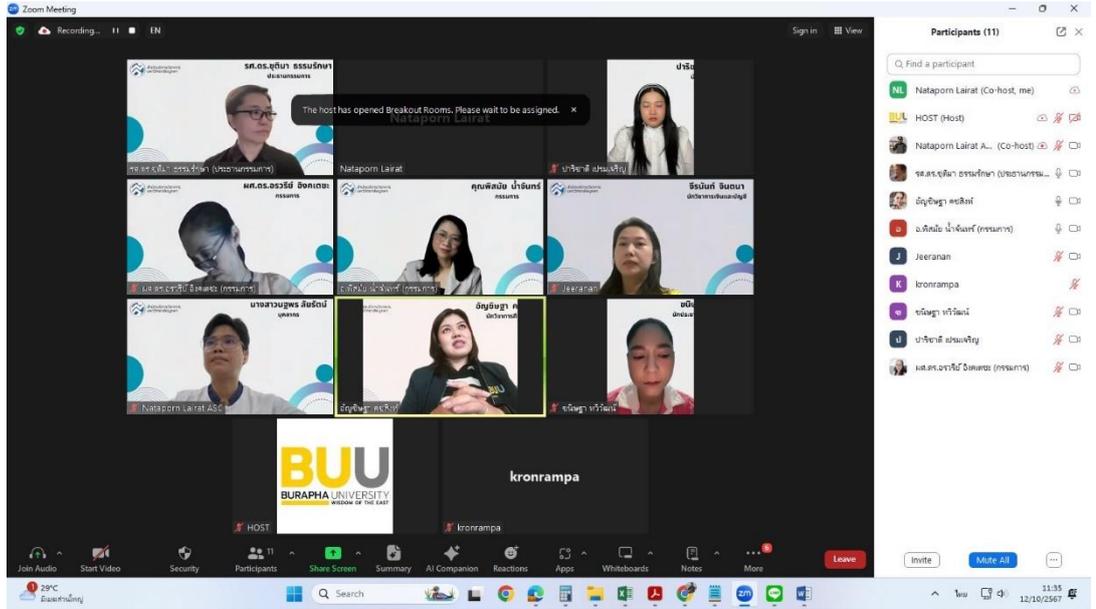
(ลงชื่อ) วชิรินทร์ กาสลัก  
(รองศาสตราจารย์วชิรินทร์ กาสลัก)  
ผู้อำนวยการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

สำเนาถูกต้อง

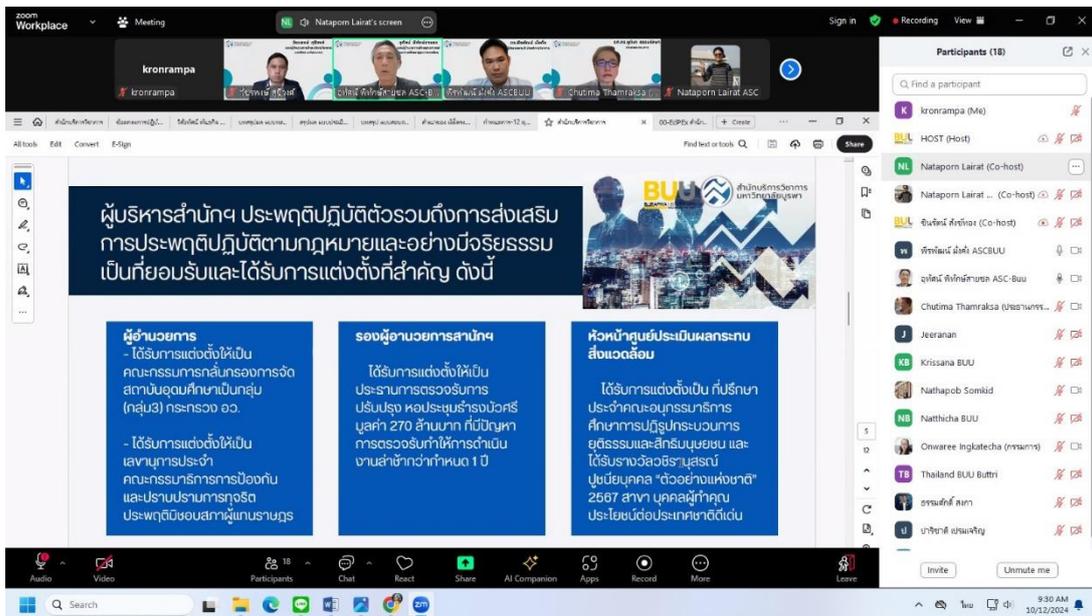
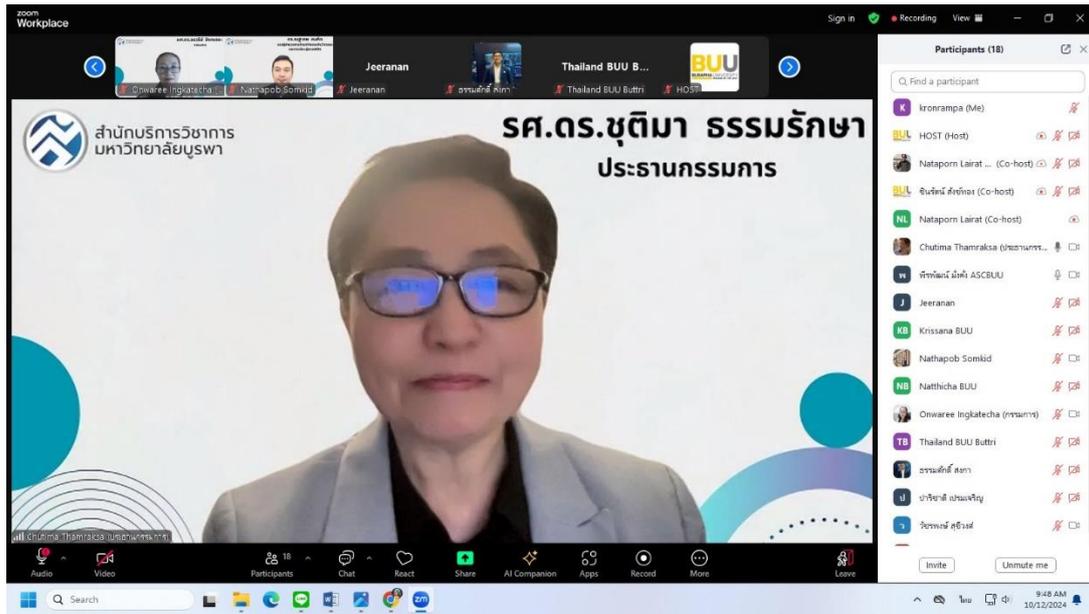
  
(นางสาวสุธารินทร์ วิฑิตสุนทรลักษณ์)  
นักวิชาการศึกษา



# รูปภาพการตรวจประเมิน



รูปภาพการตรวจประเมิน



## กำหนดการ

การตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา ระดับส่วนงาน

ตามเกณฑ์ EdPEx ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๖ สำหรับสำนักบริการวิชาการ

วันเสาร์ที่ ๑๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Zoom Meeting)

รายนามคณะกรรมการการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา ระดับส่วนงานตาม  
เกณฑ์ EdPEx ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๖ สำหรับสำนักบริการวิชาการ

๑. รองศาสตราจารย์ชุตินา ธรรมรักษา	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรวิทย์ อิงคเตชะ	กรรมการ
๓. นางพิสมัย น้ำจันทร์	กรรมการ
๔. นางสาวนฐพร ลัยรัตน์	เลขานุการ

เวลา	กิจกรรม
๐๘.๓๐ - ๐๙.๐๐ น.	คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในประชุมเตรียมความพร้อม
๐๙.๐๐ - ๐๙.๔๕ น.	- ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการกล่าวต้อนรับและแนะนำคณะผู้บริหาร - รองผู้อำนวยการฝ่ายยุทธศาสตร์และการพัฒนาคุณภาพองค์กร นำเสนอผลการปรับปรุง สำนักบริการวิชาการจากข้อเสนอแนะ ปีการศึกษา ๒๕๖๖
๐๙.๔๕ - ๑๑.๐๐ น.	- ประธานคณะกรรมการฯ แจ้งวัตถุประสงค์ของการประเมินฯ และแนะนำคณะกรรมการฯ - คณะกรรมการฯ สัมภาษณ์ ผู้อำนวยการและคณะผู้บริหาร
๑๑.๑๕ - ๑๒.๑๕ น.	คณะกรรมการฯ สัมภาษณ์บุคลากร จำนวน ๖ - ๘ ท่าน (คละตำแหน่งงานและอายุงาน)
๑๓.๑๕ - ๑๔.๓๐ น.	คณะกรรมการฯ ประชุมสรุปผลการตรวจประเมิน
๑๔.๓๐ - ๑๕.๐๐ น.	คณะกรรมการฯ นำเสนอผลการประเมินด้วยวาจาแก่คณะผู้บริหารสำนักบริการวิชาการ และตอบข้อซักถามของสำนักบริการวิชาการ

หมายเหตุ:

- ประธานกรรมการและกรรมการ ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เข้าร่วมประชุม ผ่านสื่อ  
อิเล็กทรอนิกส์  
(Zoom Meeting)
- กำหนดการอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม



สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา  
ACADEMIC SERVICE CENTRE BURAPHA UNIVERSITY

รายชื่อคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ  
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ.2567

ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	
ดร.พีรพัฒน์ มั่งคั่ง	ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ	ที่ปรึกษา
นายอุทัย พิทักษ์สายชล	รองผู้อำนวยการฝ่ายยุทธศาสตร์และการพัฒนาคุณภาพองค์กร	ประธานกรรมการ
นายวัชรพงษ์ สุขิวังศ์	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการและทักษะแห่งอนาคต	กรรมการ
ดร.ณัฐภาพ สมคิด	รองผู้อำนวยการฝ่ายสร้างสรรค์นวัตกรรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิต	กรรมการ
นางสาวณัฐริษา แสงกำ	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการและกิจกรรมพิเศษ	กรรมการ
นางกฤษณา พิพัฒน์ธวัชกุล	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายฝึกอบรมและพันธกิจเพื่อสังคม	กรรมการ
นายธรรมศักดิ์ สงกา	ผู้อำนวยการศูนย์บริหารโครงการตามนโยบายรัฐ	กรรมการ
นางบุตรี ดำริสถลมารค	ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาและส่งเสริมสมรรถนะองค์กร	กรรมการ
นางสาวนัฐพร ลัยรัตน์	บุคลากร	กรรมการ
นางสาวกรรรมภา เกตุทองแถม	นักวิชาการศึกษา	กรรมการและ เลขานุการ



สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา  
ACADEMIC SERVICE CENTRE BURAPHA UNIVERSITY

รายชื่อผู้รับการสัมภาษณ์  
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ.2567

ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	สังกัด	อายุงาน/ปี
<b>กลุ่มบริหาร</b>			
นางกฤษณา พิพัฒน์ธวัชกุล	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายฝึกอบรม และพันธกิจเพื่อสังคม	ฝ่ายฝึกอบรมและที่ปรึกษา	16
<b>กลุ่มหารายได้</b>			
นายชินรัตน์ สังข์ทอง	รองผู้อำนวยการศูนย์บริหาร โครงการตามนโยบายรัฐ	ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	2
อัญชิษฐา คชสิงห์	นักวิชาการศึกษา	ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	10
<b>กลุ่มสนับสนุน</b>			
จิรนนท์ จินตนา	นักวิชาการเงินและบัญชี	สำนักงานผู้อำนวยการ	21
ชนิษฐา ทวีวัฒน์	นักประชาสัมพันธ์ ชำนาญการ	ฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการ	11
ปารีชาติ เปรมเจริญ	นักวิชาการศึกษา	สำนักงานผู้อำนวยการ	2

