



รายงานการประเมินตนเอง
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ
ประจำปีการศึกษา 2563

EdPEX Self-Assessment Report
Academic Year of 2020

สำนักบริการวิชาการ
Academic Service Centre

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

คำนำ

รายงานการประเมินตนเอง สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา สำหรับผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา 2563 จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงผลการประเมินตนเอง ในการดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักบริการวิชาการตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) เพื่อรับการตรวจประเมินจากคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน

เนื้อหาสาระสำคัญของรายงานฉบับนี้ประกอบไปด้วย ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร และส่วนที่ 2 หมวดกระบวนการและหมวดผลลัพธ์

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา หวังว่ารายงานการประเมินตนเองฉบับนี้ จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการดำเนินงานตามพันธกิจทุกด้านของสำนักบริการวิชาการ และเป็นสารสนเทศที่สำคัญสำหรับรายงานต่อคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัดของมหาวิทยาลัยบูรพา รวมถึงเป็นสารสนเทศสำหรับการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพาต่อไป

(นายพีรพัฒน์ มั่งคั่ง)

ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	i
สารบัญ	ii
สารบัญตาราง	iv
สารบัญภาพ	vi
อภิธานศัพท์และคำย่อ	viii
ส่วนที่ 1	1
โครงสร้างองค์กร	1
P.1 ลักษณะองค์กร	1
P.2 สถานการณ์ของสถาบัน	11
ส่วนที่ 2	16
หมวดกระบวนการและหมวดผลลัพธ์	16
หมวด 1	16
การนำองค์กร	16
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	16
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	20
หมวด 2	23
กลยุทธ์	23
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	23
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	29
หมวด 3	32
ลูกค้า	32
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	32
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	34
หมวด 4	41
การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	41
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	41
4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้	44
หมวด 5	46
บุคลากร	46
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	46
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	49
หมวด 6	54
การปฏิบัติการ	54
6.1 กระบวนการทำงาน	54
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	60
หมวด 7	63
ผลลัพธ์	63
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน การตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ	63
7.2 ผลลัพธ์ด้านผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	68
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	71

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร	75
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	80

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ OP-1	การจำแนกประเภทของบุคลากรสำนักบริการวิชาการ	2
ตารางที่ OP-2	ข้อมูลระดับการศึกษาของบุคลากรสำนักบริการวิชาการ	2
ตารางที่ OP-3	ข้อมูลการดำรงตำแหน่งสูงขึ้นของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ	2
ตารางที่ OP-4	งบประมาณการรายรับกับรายรับจริง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	5
ตารางที่ OP-5	การใช้จ่ายเงินงบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	5
ตารางที่ OP-6	การใช้จ่ายเงินรายได้จากเงินอุดหนุนรัฐบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	5
ตารางที่ OP-7	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสำนักบริการวิชาการ	6
ตารางที่ OP-8	ผลิตภัณฑ์ ผู้รับบริการ ความต้องการ ความคาดหวัง แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน	7
ตารางที่ OP-9	การวิเคราะห์ความคาดหวังของลูกค้าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประโยชน์	10
ตารางที่ OP-10	รายรับโครงการบริการวิชาการจากแหล่งทุนอื่นของส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ใน 5 อันดับแรก	10
ตารางที่ OP-11	บทบาทของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	11
ตารางที่ OP-12	คู่แข่งชั้น ประเด็นการแข่งขัน ผลการดำเนินงานปัจจุบันและปัจจัยในการบริการและถ่ายทอดองค์ความรู้	11
ตารางที่ OP-13	การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	12
ตารางที่ OP-14	บริบทเชิงกลยุทธ์ ความท้าทาย และการได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	14
ตารางที่ 1-1	ข้อตกลงการประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน (สมรรถนะ) ของพนักงานและลูกจ้าง มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปี พ.ศ. 2563	17
ตารางที่ 1-2	วิธีการสื่อสารของคณะผู้บริหารกับบุคลากรสำนักบริการวิชาการ ผู้รับบริการ คู่ความร่วมมือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	18
ตารางที่ 1-3	การจัดการผลการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อทางลบ	21
ตารางที่ 2-1	การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา	24
ตารางที่ 2-2	ระบบติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของสำนักบริการวิชาการ และระบบการประเมินคุณภาพตามที่มหาวิทยาลัยบูรพากำหนดไว้	25
ตารางที่ 3-1	ความคาดหวังของลูกค้า ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประโยชน์ จากสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา	32
ตารางที่ 3-2	กลุ่มลูกค้าหรือผู้รับบริการตามลักษณะผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการวิชาการ	33
ตารางที่ 3-3	การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการวิชาการของสำนักบริการวิชาการ	37
ตารางที่ 3-4	วิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าและการนำไปใช้ประโยชน์	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4-1	การวัดผลดำเนินการของสำนักบริการวิชาการ	41
ตารางที่ 5-1	ข้อมูลการวิเคราะห์จำนวนกรอบอัตรา	46
ตารางที่ 5-2	สิทธิประโยชน์และสวัสดิการสำหรับบุคลากรสำนักบริการวิชาการ	49
ตารางที่ 5-3	ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความผูกพัน ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของบุคลากรของสำนักบริการวิชาการ	50
ตารางที่ 6-1	ข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการและความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการของสำนักบริการวิชาการ	54
ตารางที่ 6-2	กระบวนการและข้อกำหนดสำคัญที่สนับสนุนการปฏิบัติงานภายในของสำนักบริการวิชาการ	56
ตารางที่ 6-3	ระบบความปลอดภัยและเตรียมความพร้อมรับมือกับภาวะฉุกเฉิน	61
ตารางที่ 7-1	จำนวนโครงการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย เทียบเคียงกับคู่เทียบ จำนวน 4 แห่ง	66
ตารางที่ 7-2	จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย เทียบเคียงกับคู่เทียบ จำนวน 4 แห่ง	67
ตารางที่ 7-3	รายได้จากโครงการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย เทียบเคียงกับคู่เทียบ จำนวน 4 แห่ง	67
ตารางที่ 7-4	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ภายนอก) ของสำนักบริการวิชาการ เทียบเคียงกับคู่เทียบ จำนวน 4 แห่ง	69
ตารางที่ 7-5	ระดับความผูกพันของบุคลากรกับองค์กร เทียบเคียงกับคู่เทียบ จำนวน 4 แห่ง	73
ตารางที่ 7-6	คณะผู้บริหารตามวาระการบริหารงาน 4 ปี	77
ตารางที่ 7-7	การใช้กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ/ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของสำนักบริการวิชาการ	77
ตารางที่ 7-8	การตรวจสอบตามระบบการกำกับดูแลองค์กร	78

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ OP-1	โครงสร้างการบริหารงานสำนักบริการวิชาการ	6
ภาพที่ OP-2	โครงสร้างการแบ่งหน่วยงานภายในสำนักบริการวิชาการ	7
ภาพที่ 2-1	กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา	23
ภาพที่ 2-2	กระบวนการจัดอบรมในรูปแบบออนไลน์	24
ภาพที่ 2-3	การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการสำนักบริการวิชาการ	31
ภาพที่ 3-1	กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา	36
ภาพที่ 4-1	แนวคิดการบริหารคุณภาพการทำงาน (PDCA)	43
ภาพที่ 6-1	กระบวนการไปสู่การปฏิบัติตามระบบวงจรหรือแนวคิดการบริหารคุณภาพการทำงาน (PDCA)	55
ภาพที่ 6-2	การออกแบบกระบวนการทำงานตามระบบวงจรหรือแนวคิดการบริหารคุณภาพการทำงาน (PDCA)	57
ภาพที่ 6-3	การออกแบบแนวคิดผืนผ้าใบโมเดลภารกิจ SIPOC และ LUCS สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา	58
ภาพที่ 6-4	กระบวนการไปสู่การปฏิบัติตามระบบวงจรหรือแนวคิดการบริหารคุณภาพการทำงาน (PDCA)	59
ภาพที่ 7-1	การรับรู้ ความเข้าใจและทักษะตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการ	63
ภาพที่ 7-2	การนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปรับประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง	63
ภาพที่ 7-3	หัวข้อและเนื้อหาวิชาของหลักสูตรเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการฝึกอบรม	64
ภาพที่ 7-4	เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้	64
ภาพที่ 7-5	จำนวนผู้เข้าอบรมเฉพาะวิชากิจ	64
ภาพที่ 7-6	จำนวนผู้ประกอบการที่รับบริการของศูนย์ทรัพย์สินทางปัญญาและถ่ายทอดเทคโนโลยี ด้านการจัดการทรัพย์สินทางปัญญาและถ่ายทอดเทคโนโลยี (Technology Licensing Office: TLO)	65
ภาพที่ 7-7	จำนวนผลงานที่ยื่นคำรับความคุ้มครอง	65
ภาพที่ 7-8	จำนวนโครงการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย	66
ภาพที่ 7-9	ความพึงพอใจในการร่วมมือระหว่างผู้ส่งมอบหรือผู้ขายสินค้ากับสำนักบริการวิชาการ	68
ภาพที่ 7-10	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการของสำนักบริการวิชาการในภาพรวม	69
ภาพที่ 7-11	ความพึงพอใจผู้ให้บริการวิชาการและการบริการงานวิจัย (ภายนอก) ของสำนักบริการวิชาการ	69
ภาพที่ 7-12	ความพึงพอใจผู้ให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนภายในสำนักบริการวิชาการ (บุคลากรสำนักงานผู้อำนวยการ และฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการ)	70

สารบัญภาพ (ต่อ)

		หน้า
ภาพที่ 7-13	ความผูกพันของลูกค้าที่กลับมาใช้บริการจากสำนักบริการวิชาการ	70
ภาพที่ 7-14	อัตรากำลังบุคลากรแต่ละฝ่ายของสำนักบริการวิชาการ	71
ภาพที่ 7-15	อัตราส่วนบุคลากรรายตำแหน่ง	71
ภาพที่ 7-16	ความพึงพอใจด้านสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก	72
ภาพที่ 7-17	ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการทำงานในสำนักบริการวิชาการ	73
ภาพที่ 7-18	ความผูกพัน ของบุคลากรต่อการทำงานในสำนักบริการวิชาการ	73
ภาพที่ 7-19	สรุปผลการพัฒนาบุคลากรของสำนักบริการวิชาการ	74
ภาพที่ 7-20	การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสำนักบริการวิชาการสายสนับสนุนวิชาการ การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น (ตำแหน่งชำนาญการและชำนาญการพิเศษ)	74
ภาพที่ 7-21	อัตราส่วนบุคลากรแบ่งตามระดับความเชี่ยวชาญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	75
ภาพที่ 7-22	งบประมาณพัฒนาบุคลากรสำนักบริการวิชาการ	75
ภาพที่ 7-23	ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการทำงานในสำนักบริการวิชาการด้านผู้บังคับบัญชา	76
ภาพที่ 7-24	จำนวนโครงการสาธารณประโยชน์ (USR)	79
ภาพที่ 7-25	งบประมาณโครงการสาธารณประโยชน์ (USR)	79
ภาพที่ 7-26	จำนวนผู้ใช้บริการโครงการสาธารณประโยชน์ (USR)	79
ภาพที่ 7-27	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโครงการสาธารณประโยชน์ (USR)	79
ภาพที่ 7-28	งบประมาณและการเงินสำนักบริการวิชาการ	80
ภาพที่ 7-29	การจัดอันดับส่วนแบ่งการตลาดภายในมหาวิทยาลัยบูรพา	80
ภาพที่ 7-30	การจัดอันดับส่วนแบ่งการตลาดภายนอกมหาวิทยาลัยบูรพา	81
ภาพที่ 7-31	ตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี และผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี สำนักบริการวิชาการตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา	82
ภาพที่ 7-32	แนวทางการลดใช้ปริมาณกระดาษภายในสำนักบริการวิชาการ	82
ภาพที่ 7-33	การลดปริมาณการใช้กระดาษจากการใช้ระบบจัดการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting)	83
ภาพที่ 7-34	ผลลัพธ์จากการลดปริมาณการใช้กระดาษภายในสำนักบริการวิชาการ	83
ภาพที่ 7-35	การปรับเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศ แบบประหยัดพลังงาน เบอร์ 5 และเปลี่ยนหลอดไฟนีออน แบบหลอดฟลูออเรสเซนต์ภายในอาคาร เป็นหลอดประหยัดพลังงานแบบ LED	84
ภาพที่ 7-36	การปรับเปลี่ยนใช้ก๊อกน้ำแบบมีหัวกรองและติดตั้งยารณรงค์การใช้น้ำ อย่างประหยัด	84
ภาพที่ 7-37	การเปรียบเทียบค่าไฟฟ้า ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2563 อาคารสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา	85
ภาพที่ 7-38	การเปรียบเทียบค่าน้ำประปา ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2563 อาคารสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา	85

อภิธานศัพท์และคำย่อ

ม.บูรพา	มหาวิทยาลัยบูรพา
สป.อว.	สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
BUU	มหาวิทยาลัยบูรพา (Burapha University: BUU)
BUUMIS	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มหาวิทยาลัยบูรพา (Management Information System)
CUPT QA	เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาที่ครอบคลุมทั้งระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน (The Council of the University Presidents Quality Assurance)
EEC	โครงการระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (The Eastern Economic Corridor : EEC Officially the Eastern Special Development Zone)
N/A	ไม่ปรากฏข้อมูล
RAID 6	การนำฮาร์ดดิสก์ตั้งแต่ 4 ลูกขึ้นไปมารวมกัน โดยมีการเขียนข้อมูลกระจายไปทั่ว ทุกฮาร์ดดิสก์และมีการเพิ่มความทนทานต่อการเสียหายให้กับระบบ RAID เพื่อใช้ กู้ข้อมูลกรณีฮาร์ดดิสก์ในชุดนี้เสีย ทำให้ฮาร์ดดิสก์สามารถเสียได้สูงสุด 2 ลูก โดยที่ข้อมูลไม่เสียหาย

ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร

P.1 ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

สำนักบริการวิชาการได้รับอนุมัติให้จัดตั้งเป็นส่วนงานเทียบเท่าคณะตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 111 ตอนที่ 10 ก. ลงวันที่ 25 มีนาคม พ.ศ. 2537 และประกาศการแบ่งส่วนราชการ มหาวิทยาลัยบูรพา ในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 111 ตอนที่ 39 ง. ลงวันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2537 แบ่งส่วนราชการของสำนักบริการวิชาการออกเป็น 3 ฝ่าย ได้แก่ สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายฝึกอบรม และฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 มหาวิทยาลัยได้อนุมัติให้จัดตั้งฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมเพิ่มอีก 1 ฝ่าย ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 มหาวิทยาลัยบูรพาได้อนุมัติให้จัดตั้งศูนย์ทรัพย์สินทางปัญญาและถ่ายทอดเทคโนโลยี และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ได้อนุมัติให้จัดตั้งศูนย์ประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA)

ปัจจุบันสำนักบริการวิชาการ มีหน่วยงานภายในทั้งสิ้น 6 หน่วยงาน ได้แก่ 1) สำนักงานผู้อำนวยการ 2) ฝ่ายฝึกอบรมและที่ปรึกษา 3) ฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการ 4) ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม 5) ศูนย์ทรัพย์สินทางปัญญาและถ่ายทอดเทคโนโลยี และ 6) ศูนย์ประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งเน้นในการสนับสนุนภารกิจให้บริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัย พร้อมในการดำเนินการและพัฒนางาน สร้าง และถ่ายทอดองค์ความรู้ การให้คำปรึกษาทางวิชาการ ชี้นำทิศทางและสร้างความเข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้ โดยเปิดโอกาสให้เกิดการบูรณาการระหว่างการเรียนรู้การสอนและการบริการวิชาการให้สอดคล้องกับแผนการพัฒนาและนโยบายของมหาวิทยาลัยและของประเทศชาติบนพื้นฐานองค์ความรู้ทั้งด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์สุขภาพ และมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ชุมชน ประชาสังคม ภาคอุตสาหกรรม ภาคเกษตรกรรม และประเทศชาติ

(1) หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ

สำนักบริการวิชาการ ให้บริการวิชาการ 3 ด้าน ดังนี้

1. การบริการวิชาการ ได้แก่ ฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ งานที่ปรึกษา งานประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม บ่มเพาะวิสาหกิจ พัฒนารูธุรกิจ ทรัพย์สินทางปัญญาและถ่ายทอดเทคโนโลยี
2. การบริการงานวิจัย
3. โครงการสาธารณประโยชน์ (University Social Responsibility: USR)

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม

สำนักบริการวิชาการ ได้มีความมุ่งมั่นในการให้บริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งคณะผู้บริหารสำนักบริการวิชาการ โดยมติที่ประชุมการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2564 - 2568) ครั้งที่ 3/2563 เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม พ.ศ. 2563 ณ ห้องประชุม BU 204 สำนักบริการวิชาการ ได้แสดงเจตจำนงของการบริหารจัดการองค์กรดังนี้

พันธกิจ

1. บริการวิชาการ บริการงานวิจัยและนวัตกรรมด้วยหลักคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ
2. พัฒนาศักยภาพแก่หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ตลอดจนสังคมและชุมชนทั่วไป รวมถึงเขตพื้นที่พัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (EEC)
3. ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ศาสนา และการกีฬา

วิสัยทัศน์	“องค์กรแห่งการบริการวิชาการอย่างเหนือชั้น” (Predominating academic service center)
ค่านิยม	สำนักบริการวิชาการ (Academic Service Centre) A = Attitude (ทัศนคติดี) S = Skill (มีทักษะ) C = Collaboration (ประสานความร่วมมือ)
ปณิธาน	มุ่งมั่นและพัฒนาการบริการวิชาการและนวัตกรรม เพื่อสร้างคุณประโยชน์ให้แก่สังคม
ปรัชญา	ทักษะและทัศนคติที่ดีสร้างความเป็นมืออาชีพ
อัตลักษณ์	การบริการที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ่มค่าและไมตรีจิต
วัฒนธรรม	ทำงานได้หลากหลายหน้าที่ด้วยใจบริการ (Multi-Tasking Skill & Service Mind)

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

สำนักบริการวิชาการ มีบุคลากรปฏิบัติงานรวมทั้งสิ้น 41 คน จำแนกประเภทบุคลากร ระดับการศึกษา และการดำรงตำแหน่งสูงขึ้น รายละเอียดดังตารางที่ OP-1 – OP-3

ตารางที่ OP-1 การจำแนกประเภทของบุคลากรสำนักบริการวิชาการ

ประเภทบุคลากร	จำนวน (คน)
ข้าราชการ	1
พนักงานมหาวิทยาลัย (งบประมาณแผ่นดิน)	11
พนักงานมหาวิทยาลัย (งบประมาณเงินรายได้)	24
ลูกจ้างโครงการ	5
รวม	41

ตารางที่ OP-2 ข้อมูลระดับการศึกษาของบุคลากรสำนักบริการวิชาการ

ระดับการศึกษาของบุคลากร	จำนวน (คน)
ปริญญาเอก	-
ปริญญาโท	17
ปริญญาตรี	17
ต่ำกว่าปริญญาตรี	7
รวม	41

ตารางที่ OP-3 ข้อมูลการดำรงตำแหน่งสูงขึ้นของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ

การดำรงตำแหน่งสูงขึ้นของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ	จำนวน (คน)
นักวิชาการโสตทัศนศึกษา ระดับชำนาญการพิเศษ	1
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับชำนาญการ	2
บุคลากร ระดับชำนาญการ	1
นักวิชาการพัสดุ ระดับชำนาญการ	1
นักวิชาการเงินและบัญชี ระดับชำนาญการ	1
นักประชาสัมพันธ์ ระดับชำนาญการ	2

การดำรงตำแหน่งสูงขึ้นของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ	จำนวน (คน)
นักวิชาการศึกษา ระดับชำนาญการ	3
นักวิจัย ระดับชำนาญการ	1
เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการวิจัย ระดับชำนาญการ	3
รวม	15

สวัสดิการ/สิทธิประโยชน์และข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากร สำนักบริการวิชาการ

สำนักบริการวิชาการ ได้ดำเนินการสนับสนุนสวัสดิการ/สิทธิประโยชน์ และข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากรสำนักบริการวิชาการ ดังนี้

สวัสดิการ/สิทธิประโยชน์

- ค่าตอบแทนอื่น ได้แก่ เงินประจำตำแหน่ง ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาทำการ ค่าเบี้ยเลี้ยงปฏิบัติงานนอกสถานที่
- สวัสดิการที่พักออาศัยของสำนักบริการวิชาการ ซึ่งมีจำนวน 3 ห้อง โดยผู้มีสิทธิ์อาศัยจะต้องผ่านการพิจารณาตามเกณฑ์ที่กำหนด
- สวัสดิการมหาวิทยาลัยบูรพา สนับสนุนบุคลากรในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ที่พักอาศัย ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าเครื่องแบบของผู้ปฏิบัติงาน ค่าสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงานในการสมรส อุปสมบท รับขวัญบุตรแรกเกิด การเสียชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน และสำหรับบิดา มารดา คู่สมรส และบุตร ค่าสงเคราะห์กรณีประสบภัยพิบัติ
- ส่งเสริมความก้าวหน้าและให้กำลังใจแก่บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดี/ ดีเด่นด้วยการนำผลการประเมินบุคลากรประกอบการพิจารณาขึ้นเงินเดือน การเลื่อนระดับเป็นหัวหน้าฝ่าย และตำแหน่งบริหารที่สูงกว่า
- สิทธิประโยชน์ทดแทนสำหรับผู้ประกันตน “กองทุนประกันสังคม” และ “กองทุนเงินทดแทน” (ยกเว้นข้าราชการและพนักงานที่เปลี่ยนสถานะภาพ)
- กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
- เงินชดเชยในกรณีเกษียณอายุ ลาออก เสียชีวิต
- การจัดทำประกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และจัดหาวัสดุและอุปกรณ์เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เช่น สเปรย์แอลกอฮอล์ เจลแอลกอฮอล์ เครื่องจ่ายสเปรย์แอลกอฮอล์ เป็นต้น

ข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัย

มหาวิทยาลัยบูรพา : สนับสนุนค่าตรวจสุขภาพประจำปี ค่าทำฟันเพื่อการรักษา และประกันสุขภาพ ค่าสงเคราะห์กรณีเจ็บป่วยและเยี่ยมไข้ และการจัดหาวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สำหรับบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันหมู่ในการป้องกันโรค

สำนักบริการวิชาการ : สนับสนุนค่าประกันอุบัติเหตุ การจัดทำประกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระยะเวลาคุ้มครอง 1 ปี

สำนักบริการวิชาการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรทุกคน เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและความผูกพันกับบุคลากร ทั้งนี้ไม่มีการจัดตั้งสหภาพแรงงานที่ทำหน้าที่ต่อรองด้านสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ กับองค์กร แต่มีกระบวนการและช่องทางให้บุคลากรทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการบริหาร การปฏิบัติงาน การดูแลสิทธิประโยชน์และสวัสดิการทั้งหมดของบุคลากรภายในองค์กร ได้แก่ การประชุมผู้บริหาร พบบุคลากร ซึ่งจัดขึ้นทุกครั้งหลังการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักบริการวิชาการ เพื่อให้ผู้บริหารได้พบปะ

พูดคุยกับบุคลากรทั้งหมดขององค์กร นอกจากนี้ยังมีกระบวนการเสนอชื่อผู้แทนส่วนงานเข้าเป็นสมาชิก สภานักงานและคณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ประจำมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อเป็นตัวแทนส่วนงาน ในการเสนอแนะในเรื่องต่าง ๆ เช่น การดูแลบุคลากรในภาพรวม สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ รวมถึงการพิจารณาเรื่อง อุทธรณ์และร้องทุกข์ต่าง ๆ ของบุคลากร

(4) สินทรัพย์

สำนักบริการวิชาการ มีความพร้อมในด้านการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยี อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของส่วนงาน

อาคารสถานที่ของสำนักบริการวิชาการ ประกอบด้วย

อาคารสำนักบริการวิชาการ เป็นอาคาร 2 ชั้น 1 หลัง เป็นที่ตั้งของสำนักงานผู้อำนวยการ ห้องปฏิบัติงานผู้บริหาร ห้องปฏิบัติงานของบุคลากร ห้องบันทึกเสียง ห้องประชุม ห้องรับประทานอาหาร ห้องโถง อเนกประสงค์ และห้องเก็บพัสดุ

เทคโนโลยี ประกอบด้วย

1) ระบบเครือข่ายและการสื่อสาร (Infrastructure Networking) ได้แก่ ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย Server สำหรับเก็บข้อมูลและทำงานระยะไกล ระบบเครือข่าย Lan/ Wireless ระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ (ของมหาวิทยาลัย) ระบบกล้องวงจรปิด ระบบปฏิทินการใช้รถยนต์/ การใช้ห้องประชุม/ การใช้อาคารนอกเวลา/ การฝึกอบรม/ ภารกิจผู้บริหาร มีการสื่อสารด้วยระบบประชุมออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง หรือ แอปพลิเคชันทางการประชุมออนไลน์ เช่น Microsoft Teams, Google Meet, Zoom เป็นต้น สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Website (<http://www.uniserv.buu.ac.th>) Facebook

(<http://www.uniserv.buu.ac.th> และ <https://www.facebook.com/buuasc>) Line Office Account (Line ID : @skt0100n) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ascbuu@hotmail.com) Messenger Facebook

2) ระบบสารสนเทศ สำนักบริการวิชาการได้เชื่อมโยงกับศูนย์รวมระบบสารสนเทศของ มหาวิทยาลัยบูรพาที่สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ได้แก่

2.1) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เช่น BUUMIS, CUPT QA, Person Dashboard ระบบ รายงานสรุปรฐานะทางการเงิน และระบบติดตามผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์

2.2) ระบบสารสนเทศด้านงานวิจัย เช่น ระบบฐานข้อมูลงานวิจัย (โครงการวิจัย ผลงานวิจัย นักวิจัย ครูภัณฑ์/เครื่องมือวิจัย สิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร) ระบบสารสนเทศโครงการบริการวิชาการ และระบบ การขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย (BUU Ethics Submission)

2.3) ระบบสารสนเทศด้านการเงิน เช่น ระบบบัญชีสามมิติ (การเงินจ่าย การเงินรับ จัดซื้อ จัดจ้าง บริหารสินทรัพย์ งบประมาณ บัญชี) และระบบงบประมาณ มหาวิทยาลัยบูรพา

2.4) ระบบสารสนเทศด้านการบริหารจัดการ เช่น ระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ ระบบประชุม อิเล็กทรอนิกส์ e-Meeting ระบบสารสนเทศเพื่อการควบคุมภายใน ระบบจัดการความรู้ (KM BUU) ระบบข้อมูล รายงานประจำปี ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบความร่วมมือ MOU ระบบฐานข้อมูลชาวต่างชาติ ระบบ สารสนเทศกองอาคารสถานที่ : การจองห้อง ระบบเงินบริจาค มหาวิทยาลัยบูรพา ระบบลาออนไลน์ ระบบ แม่แบบเว็บไซต์ และระบบสารสนเทศกองอาคารสถานที่ : ยานพาหนะ

อุปกรณ์และวัสดุ ประกอบด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องกราดตรวจหรือสแกนเนอร์ (Scanner) เครื่องพิมพ์ (Printer) เครื่องฉายภาพหรือเครื่องฉายวีดิทัศน์ (Projector) เครื่องฉายภาพสามมิติ (Visualizer) กล้องวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (Video Conference) เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องโทรสาร เครื่องโทรศัพท์ โต๊ะ/เก้าอี้ ประจำสำนักงาน ตู้เก็บเอกสาร/ชั้นวางเอกสาร กล้องถ่ายภาพนิ่ง/บันทึกภาพเคลื่อนไหว เครื่องบันทึกเสียง เครื่องขยายเสียง อุปกรณ์ดับเพลิง เครื่องสำรองไฟ (UPS) และอุปกรณ์ใส่ตลับวัสดุ

สิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ห้องทำงาน ห้องประชุม ห้องน้ำชาย/หญิง และ ผู้ดูแลความปลอดภัย สถานที่จอดรถยนต์และจักรยานยนต์ มุมพักผ่อนบริเวณพื้นที่สีเขียวหน้าอาคารสำนักงาน

ด้านงบประมาณ

สำนักบริการวิชาการ มีงบประมาณในการดำเนินงานตามพันธกิจ รายละเอียดดัง ตารางที่ OP-4 – OP-6

ตารางที่ OP-4 งบประมาณการรายรับกับรายรับจริง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

รายการ	ประมาณการรายรับ	รายรับจริง	ผลต่าง
รายรับจากการบริการวิชาการ	24,592,300.00	7,224,091.31	(17,368,208.69)
รายรับจากการงานวิจัย	00.00	1,560,269.30	1,560,269.30
รายรับอื่น	333,800.00	240,369.91	(93,430.09)
รวม (บาท)	24,926,100.00	9,024,730.52	(15,901,369.48)

ตารางที่ OP-5 การใช้จ่ายเงินงบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

หมวดรายจ่าย/รายการ	งบประมาณที่ได้รับ	รายจ่าย	%	คงเหลือ
เงินเดือน/เงินประจำตำแหน่ง	10,349,000.00	10,042,320.00	97.04	306,680.00
ค่าตอบแทน ใช้สอย และวัสดุ	3,472,351.68	2,581,564.60	74.35	890,787.08
ค่าสาธารณูปโภค	450,000.00	394,064.96	87.57	55,935.04
ค่าครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง	2,208,480.00	2,185,600.00	98.96	22,880.00
งบกลาง	5,273,800.00	0.00	0.00	5,273,800.00
เงินอุดหนุน	1,931,400.00	1,220,497.60	63.19	710,902.40
รวม (บาท)	23,685,031.68	16,424,047.16	69.34	7,260,984.52

ตารางที่ OP-6 การใช้จ่ายเงินรายได้จากเงินอุดหนุนรัฐบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

หมวดรายจ่าย/รายการ	งบประมาณที่ได้รับ	รายจ่าย	%	คงเหลือ
เงินอุดหนุนทั่วไป โครงการจ้างงานให้กับประชาชนที่ได้รับ ผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระยะที่ 2	11,070,000.00	11,070,000.00	100.00	00.00
รวม (บาท)	11,070,000.00	11,070,000.00	100.00	00.00

(5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

สำนักบริการวิชาการดำเนินงาน การบริหารงานและบริหารทรัพยากรบุคคล การบริหารการเงิน และพัสดุ การบริการวิชาการ และการบริการงานวิจัย รายละเอียดดัง ตารางที่ OP-7

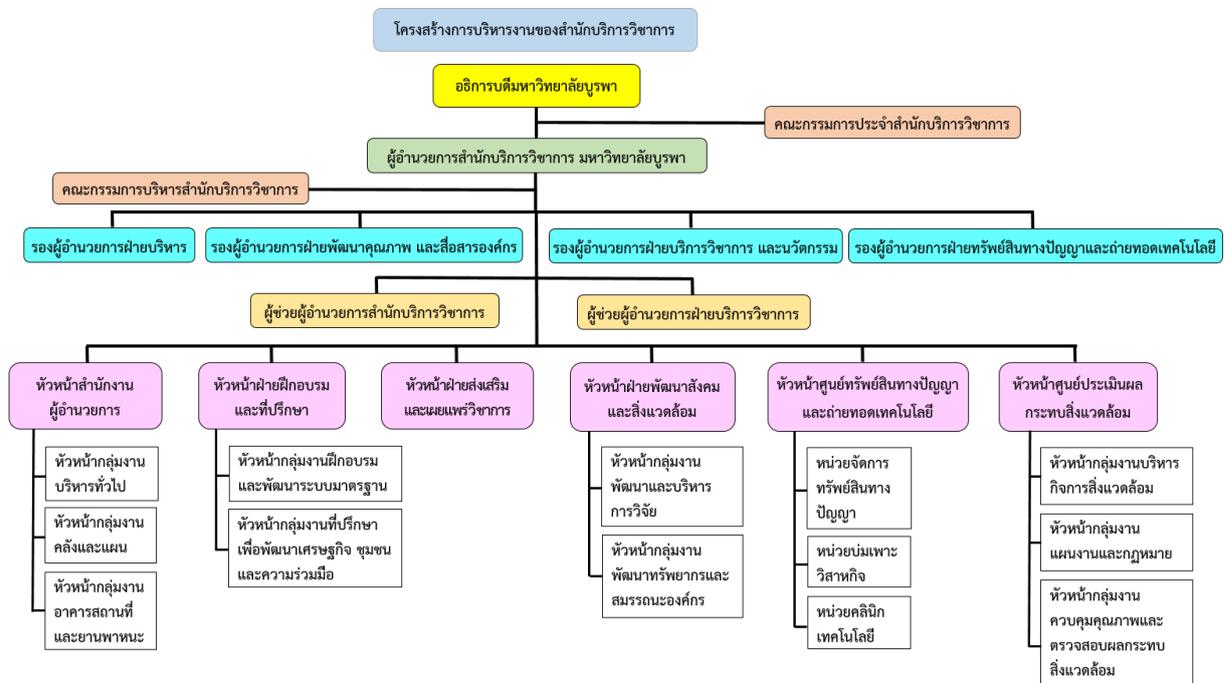
ตารางที่ OP-7 กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสำนักบริการวิชาการ

การดำเนินงาน	กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ/ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
การบริหารงานและบริหารทรัพยากรบุคคล	- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2550 - พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา - นโยบายและยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา - ระบบคุณภาพมหาวิทยาลัยบูรพา - การบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยบูรพา - ข้อบังคับ/ระเบียบ/ประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา - ข้อบังคับ/ระเบียบ/ประกาศสภามหาวิทยาลัยบูรพา
การบริหารการเงินและพัสดุ	- ประกาศ/ระเบียบ/ข้อบังคับด้านการจ่าย ด้านการรับ ด้านพัสดุ และด้านอื่น ๆ มหาวิทยาลัยบูรพา
การบริการวิชาการ	- ระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการบริหารเงินรายได้ในโครงการบริการวิชาการ
การบริการงานวิจัย	- ประกาศ/ คำสั่ง/ ข้อบังคับ/ ระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยการวิจัย จรรยาบรรณ และจริยธรรมการวิจัย

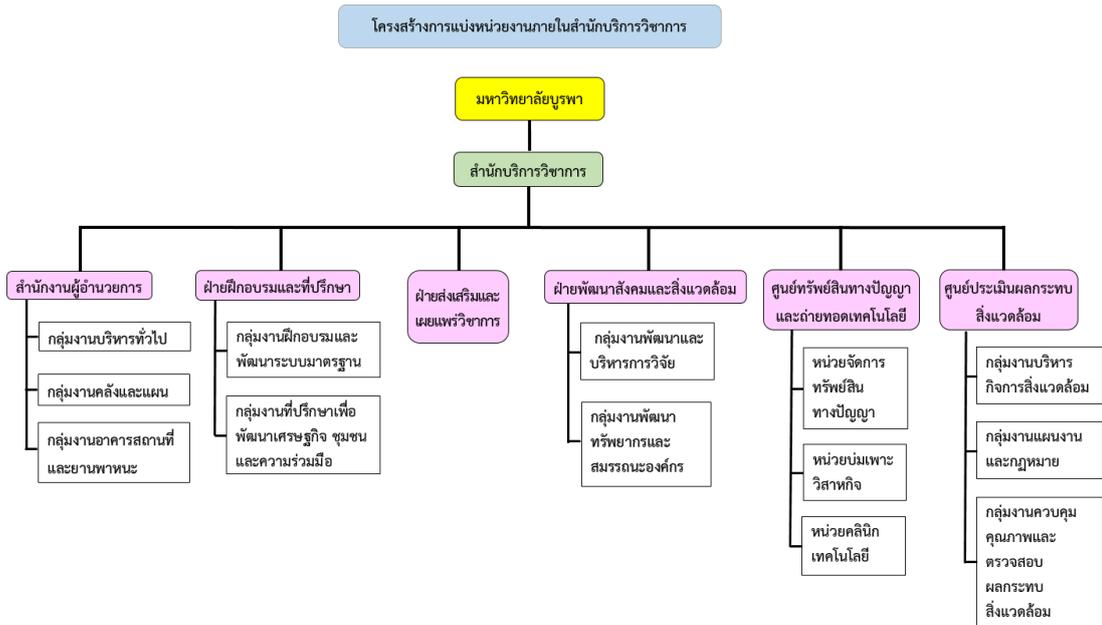
ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างองค์กรของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา แสดงดังภาพที่ OP-1 โครงสร้างการบริหารงานสำนักบริการวิชาการ และภาพที่ OP-2 โครงสร้างการแบ่งหน่วยงานภายในสำนักบริการวิชาการ



ภาพที่ OP-1 โครงสร้างการบริหารงานสำนักบริการวิชาการ



ภาพที่ OP-2 โครงสร้างการแบ่งหน่วยงานภายในสำนักบริการวิชาการ

(2) ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักบริการวิชาการมุ่งเน้นให้บริการวิชาการและการบริการงานวิจัย โดยมีกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การให้บริการ ความต้องการ และความคาดหวังที่สำคัญต่อการให้บริการ รวมทั้งแนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันและกัน ดังตารางที่ OP-8 และได้วิเคราะห์ความคาดหวังของลูกค้าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประโยชน์ (ตารางที่ OP-9)

ตารางที่ OP-8 ผลลัพธ์ ผู้รับบริการ ความต้องการ ความคาดหวัง แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน

ผลลัพธ์	กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการ ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
1. การจัดฝึกอบรมสัมมนา ประชุมวิชาการ งานที่ปรึกษาและถ่ายทอดความรู้สู่ชุมชน	1. นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยบูรพา 2. ประชาชนทั่วไป 3. หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย 4. เครือข่ายบริการวิชาการ สถาบันอุดมศึกษาไทย 5. ชุมชน และเครือข่ายเยาวชน	1. ได้รับการตามความต้องการ 2. ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อรับบริการ 3. การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานและเต็มใจให้บริการ 4. ได้พัฒนาความรู้ความสามารถและนำไปประยุกต์ใช้ 5. ได้ข้อมูลหรือองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน	1. หนังสือราชการ 2. จดหมายข่าวหรือสิ่งตีพิมพ์ 3. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 4. ป้ายประชาสัมพันธ์ 5. การเผยแพร่บนสื่อสังคมออนไลน์ 6. การออกอากาศทางวิทยุ 7. โทรศัพท์และโทรสาร 8. เข้าพื้นที่เป้าหมาย ประชุม พบปะ พูดคุย

ผลิตภัณฑ์	กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการ ความคาดหวัง	แนวทางและ วิธีการสื่อสาร ระหว่างกัน
		6. แก้ไขปัญหาและพัฒนาให้ชุมชนยั่งยืน เครือข่ายชุมชนและเยาวชนเข้มแข็ง	
2. การบ่มเพาะวิสาหกิจ (University Business Incubator: UBI)	นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยบูรพา และบุคคลทั่วไป	1. ได้รับการตามความต้องการ 2. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อรับบริการ 3. การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานและเต็มใจให้บริการ 4. ได้พัฒนาความรู้ความสามารถและนำไปประยุกต์ใช้ 5. ได้ข้อมูลหรือองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน 6. แก้ไขปัญหาและพัฒนาให้ชุมชนยั่งยืน เครือข่ายชุมชนและเยาวชนเข้มแข็ง	1. หนังสือราชการ 2. จดหมายข่าวหรือสิ่งตีพิมพ์ 3. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 4. ป้ายประชาสัมพันธ์ 5. การเผยแพร่บนสื่อสังคมออนไลน์ 6. โทรศัพท์และโทรสาร 7. เข้าพื้นที่เป้าหมาย ประชุมพบปะ พูดคุย
3. การจัดการทรัพย์สินทางปัญญา (Technology Licensing Office: TLO)	นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยบูรพา และบุคคลทั่วไป	1. ได้รับการตามความต้องการ 2. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อรับบริการ 3. การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานและเต็มใจให้บริการ 4. ได้พัฒนาความรู้ความสามารถและนำไปประยุกต์ใช้ 5. ได้ข้อมูลหรือองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน 6. แก้ไขปัญหาและพัฒนาให้ชุมชนยั่งยืน เครือข่ายชุมชนและเยาวชนเข้มแข็ง	1. หนังสือราชการ 2. จดหมายข่าวหรือสิ่งตีพิมพ์ 3. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 4. ป้ายประชาสัมพันธ์ 5. การเผยแพร่บนสื่อสังคมออนไลน์ 6. โทรศัพท์และโทรสาร 7. เข้าพื้นที่เป้าหมาย ประชุมพบปะ พูดคุย
4. การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment: EIA)	ภาครัฐ และภาคเอกชน	1. ได้รับการตามความต้องการ 2. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อรับบริการ	1. หนังสือราชการ 2. จดหมายข่าวหรือสิ่งตีพิมพ์ 3. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 4. ป้ายประชาสัมพันธ์

ผลิตภัณฑ์	กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการ ความคาดหวัง	แนวทางและ วิธีการสื่อสาร ระหว่างกัน
		3. การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานและเต็มใจให้บริการ	5. การเผยแพร่บนสื่อสังคมออนไลน์ 6. โทรศัพท์และโทรสาร 7. เข้าพื้นที่เป้าหมาย ประชุม พบปะ พูดคุย
5. การบริการงานวิจัย	1. นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยบูรพา 2. ประชาชนทั่วไป 3. หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย 4. เครือข่ายบริการวิชาการ สถาบันอุดมศึกษาไทย 5. ชุมชน และเครือข่ายเยาวชน	1. ได้รับบริการตามความต้องการ 2. ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อรับบริการ 3. การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานและเต็มใจให้บริการ 4. ได้พัฒนาความรู้ ความสามารถและนำไปประยุกต์ใช้ 5. ได้ข้อมูลหรือองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน 6. แก้ไขปัญหาและพัฒนาให้ชุมชนยั่งยืน เครือข่ายชุมชนและเยาวชนเข้มแข็ง	1. หนังสือราชการ 2. จดหมายข่าวหรือสิ่งตีพิมพ์ 3. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 4. ป้ายประชาสัมพันธ์ 5. การเผยแพร่บนสื่อสังคมออนไลน์ 6. โทรศัพท์และโทรสาร 7. เข้าพื้นที่เป้าหมาย ประชุม พบปะ พูดคุย
6. โครงการ สาธารณประโยชน์ (University Social Responsibility: USR)	1. นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยบูรพา 2. ประชาชนทั่วไป 3. หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย 4. เครือข่ายบริการวิชาการ สถาบันอุดมศึกษาไทย 5. ชุมชน และเครือข่ายเยาวชน	1. ได้รับบริการตามความต้องการ 2. ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อรับบริการ 3. การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานและเต็มใจให้บริการ 4. ได้พัฒนาความรู้ ความสามารถและนำไปประยุกต์ใช้ 5. ได้ข้อมูลหรือองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน 6. แก้ไขปัญหาและพัฒนาให้ชุมชนยั่งยืน เครือข่ายชุมชนและเยาวชนเข้มแข็ง	1. หนังสือราชการ 2. จดหมายข่าวหรือสิ่งตีพิมพ์ 3. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 4. ป้ายประชาสัมพันธ์ 5. การเผยแพร่บนสื่อสังคมออนไลน์ 6. การออกอากาศทางวิทยุ 7. โทรศัพท์และโทรสาร 8. เข้าพื้นที่เป้าหมาย ประชุม พบปะ พูดคุย

ตารางที่ OP-9 การวิเคราะห์ความคาดหวังของลูกค้าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประโยชน์

ลำดับที่	คุณค่าในสายตาของลูกค้าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประโยชน์	การวิเคราะห์ความคาดหวังของลูกค้าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประโยชน์
1.	คุณภาพ	เป็นไปตามมาตรฐาน ข้อกำหนด ตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้า
2.	ค่าใช้จ่าย	ความคุ้มค่าคุ้มทุน
3.	ความโปร่งใส	ดำเนินงานตามข้อตกลง เจื่อนใจ ระเบียบและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง
4.	บุคลากร	เข้าใจงาน มีจิตบริการและมีความรวดเร็วในการให้บริการ
5.	ช่องทางติดต่อและการสื่อสารช่วยเหลือ	มีความหลากหลาย สะดวก และรวดเร็ว
6.	สถานที่	มีความสะดวก ปลอดภัย และบรรยากาศที่ดี

การบริหารและจัดการตลาดภายในมหาวิทยาลัย

สำนักบริการวิชาการ จำแนกคู่ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับบริการที่สำคัญตาม การให้บริการของสำนักบริการวิชาการทั้ง 3 ด้าน โดยมีคณะกรรมการโครงการดำเนินการบริหารจัดการ ติดตาม กำกับ สนับสนุน ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สำนักบริการวิชาการ มีรายรับจากการดำเนินงานของโครงการบริการวิชาการจากแหล่งทุนอื่นที่มีใช้งบประมาณจากเงินอุดหนุนรัฐบาล และเงินรายได้มหาวิทยาลัย โดยมีรายรับมากที่สุดในมหาวิทยาลัยบูรพาเป็นอันดับ 1 ของรายรับจากโครงการ บริการวิชาการของส่วนงานรายรับ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 35 ส่วนงาน (กองแผน มหาวิทยาลัยบูรพา, 2563) จำนวนเงินทั้งสิ้น 155,045,309.49 บาท ดังตารางที่ OP-10 แสดงรายรับโครงการบริการวิชาการของส่วนงาน ภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ใน 5 อันดับแรก

ตารางที่ OP-10 รายรับโครงการบริการวิชาการจากแหล่งทุนอื่นของส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ใน 5 อันดับแรก

อันดับที่	ส่วนงาน	จำนวนโครงการ	รายรับ (บาท)
1	สำนักบริการวิชาการ	163	155,045,309.49
2	วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์	38	57,733,390.00
3	คณะโลจิสติกส์	12	47,160,674.20
4	คณะวิทยาศาสตร์	22	14,734,960.00
5	คณะวิศวกรรมศาสตร์	41	9,079,845.00

(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

โครงการบริการวิชาการและโครงการบริการงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ ผู้ส่งมอบและ คู่ความร่วมมือมีบทบาทสำคัญต่อสำนักบริการวิชาการ ทั้งในกระบวนการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย ของสำนักบริการวิชาการ รับฟังจากการสื่อสาร 2 ทาง ด้วยการรับฟังความคิดเห็นจากการร่วมประชุม ก่อนดำเนินการ ขณะดำเนินการ และหลังการดำเนินการ ซึ่งผู้รับผิดชอบทั้งการบริการวิชาการและการบริการ งานวิจัยนำมาวิเคราะห์เพื่อจัดทำข้อกำหนดและสัญญาการร่วมงานที่สำคัญต่อไป

ตารางที่ OP-11 บทบาทของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

กลุ่ม	ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	บทบาทของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ
ด้าน การบริการวิชาการ และ การบริการงานวิจัย	ผู้ส่งมอบ	
	แหล่งทุน	สนับสนุนงบประมาณ
	หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน	สนับสนุนผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา นักวิจัยร่วม และสถานที่
	คู่ความร่วมมือ	
	สถาบันการศึกษา หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน	ให้ความร่วมมือด้านวิชาการ

P.2 สถานการณ์ของสถาบัน

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(1) ลำดับในการแข่งขัน

สำนักบริการวิชาการ ดำเนินงานในการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัยเป็นหน่วยงานบริการวิชาการ อันดับ 1 ของมหาวิทยาลัยบูรพา มีรายรับทั้งสิ้น 155,045,309.49 บาท นอกจากนี้สำนักบริการวิชาการดำเนินงานภายใต้คู่แข่งที่เป็นหน่วยงานให้บริการวิชาการและการบริการงานวิจัยในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในพื้นที่ภาคตะวันออกและภูมิภาคอื่น ๆ รวมทั้งหน่วยงานภาคเอกชน โดยมีประเด็นการแข่งขันผลการดำเนินงานปัจจุบัน และปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ ดังนี้

ตารางที่ OP-12 คู่แข่งขัน ประเด็นการแข่งขัน ผลการดำเนินงานปัจจุบัน และปัจจัยในการบริการและถ่ายทอดองค์ความรู้

รายการ	การบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย	ปัจจัยในการบริการและถ่ายทอดองค์ความรู้
คู่แข่ง	1. คณะ/ สถาบัน/ สำนัก/ ศูนย์ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	1. การให้บริการมีความโดดเด่น และมีความหลากหลาย
	2. หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษาอื่น ๆ	2. การให้บริการวิชาการในบางประเภทไม่เก็บค่าใช้จ่าย เป็นการให้บริการวิชาการแบบให้เปล่า
ประเด็นการแข่งขัน	มีสถาบันการศึกษาอื่น ๆ หรือหน่วยงานภาคเอกชนที่มีภารกิจด้านการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัยในลักษณะเดียวกันกับสำนักบริการวิชาการ	3. มีความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
ผลการดำเนินงานปัจจุบัน	1. สำนักบริการวิชาการมีเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการในรูปแบบของเครือข่ายบริการวิชาการ สถาบันอุดมศึกษาไทย (คบอ.) 2. สำนักบริการวิชาการมีเครือข่ายด้านการพัฒนาบุคลากรในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก EEC-HDC 3. สำนักบริการวิชาการมีเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการกับคณาจารย์ และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา 4. มีการใช้บริการวิชาการที่มีความหลากหลาย	เป็นหน่วยงานที่ให้บริการวิชาการและการบริการงานวิจัยมาเป็นเวลานาน มีประสิทธิภาพ มีผลงานเป็นที่ยอมรับในระดับภูมิภาคและระดับชาติ
		1. มีการพัฒนาหลักสูตรหรือรูปแบบการให้บริการวิชาการ 2. มีการสร้างกลุ่มผู้รับบริการและรักษาฐานผู้รับบริการเดิม 3. มีการพัฒนาระบบสารสนเทศอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ

รายการ	การบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย	ปัจจัยในการบริการและถ่ายทอดองค์ความรู้
ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ	<ol style="list-style-type: none"> 1. สำนักบริการวิชาการมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี มีผลงานเป็นที่ยอมรับทั้งระดับภูมิภาคและระดับชาติ 2. มีบริการที่ดี มีคุณภาพและได้มาตรฐาน 3. บุคลากรของสำนักบริการวิชาการมีศักยภาพและความคล่องตัวในการให้บริการวิชาการและการบริการงานวิจัย 4. ระบบสารสนเทศมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีรูปแบบการนำเสนอข่าวสารประชาสัมพันธ์การให้บริการวิชาการและการบริการงานวิจัยที่ทันสมัย 5. มีเครือข่ายบริการวิชาการและการบริการงานวิจัยที่เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ 6. มีระบบการควบคุมภายในเพื่อรักษาคุณภาพในการให้บริการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการบริการที่ตรงตามความต้องการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ 2. มีการควบคุมภายใน 3. บุคลากรของสำนักบริการวิชาการมีความรู้ ความสามารถ และมีจิตบริการ 4. มีความร่วมมือระหว่างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการที่สามารถให้บริการวิชาการและการบริการงานวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพ

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

ปัจจัยสำคัญที่กำหนดความสำเร็จของสำนักบริการวิชาการ เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีการให้บริการวิชาการและการบริการงานวิจัยในลักษณะเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญซึ่งจะมีผลต่อสภาพการแข่งขัน การสร้างนวัตกรรม และความร่วมมือ รายละเอียดดังตารางที่ OP-13

ตารางที่ OP-13 การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

ปัจจัย	การเปลี่ยนแปลงที่กระทบต่อสภาพการแข่งขัน การสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือ
ปัจจัยภายใน	
ด้านบริหารจัดการองค์กร	<ol style="list-style-type: none"> 1. การกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนงานของคณะกรรมการประจำสำนักบริการวิชาการ โดยผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกมหาวิทยาลัย 2. การปรับเปลี่ยน โยกย้ายตำแหน่งให้เหมาะสมกับงานของสำนักบริการวิชาการ
ด้านการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย	<p>สำนักบริการวิชาการต้องวางแนวทางการบริหารงานและบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจและแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา 3 ด้าน ได้แก่</p> <p>Platform 1 : การยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่มาตรฐานสากลและการสร้างบุคลากรคุณภาพสนองความต้องการภาคตะวันออก</p> <p>Platform 2 : การเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมเป้าหมายและเป็นพื้นที่พึ่งในการพัฒนาพื้นที่ภาคตะวันออกอย่างยั่งยืน</p> <p>Platform 3 : การพัฒนาสู่องค์กรประสิทธิภาพสูงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน</p> <p>โดยดำเนินการดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ส่งเสริมบุคลากรของสำนักบริการวิชาการ ให้มีความเชี่ยวชาญด้านการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย

ปัจจัย	การเปลี่ยนแปลงที่กระทบต่อสภาพการแข่งขัน การสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือ
	2. การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร ทักษะคนติ และค่านิยม ของบุคลากรสำนักบริการวิชาการ 3. การประชาสัมพันธ์เชิงรุก มีรูปแบบและวิธีการนำเสนอ ที่น่าสนใจ 4. การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศอย่าง ต่อเนื่องและทันสมัย
ปัจจัยภายนอก	
ด้านบริหารจัดการองค์กร	คู่แข่งชั้นกับหน่วยงานภายนอกที่ให้บริการวิชาการและ บริการงานวิจัย
ด้านการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย	1. การได้รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงาน ด้านบริการวิชาการและการบริการงานวิจัยที่จำกัด 2. สร้างความเชื่อมั่นและยอมรับในศักยภาพของการให้บริการ วิชาการและบริการงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ โดยการเพิ่มจำนวนของผู้ใช้บริการหรือผู้รับบริการ การสร้าง และขยายเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการทั้งในประเทศ และนานาชาติ

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สำนักบริการวิชาการมีการแข่งขันกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยที่มีรูปแบบการให้บริการวิชาการและบริการงานวิจัยในลักษณะที่เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกัน ทั้งในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภูมิภาคอื่น ในรายงานประเมินตนเองครั้งนี้ได้นำข้อมูลจากแหล่งข้อมูลภายนอกได้แก่ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และสำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และพันธกิจสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มาทำการเปรียบเทียบ รวมทั้งใช้ข้อมูลของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยนำข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ซึ่งใช้ข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2562 มาเทียบเคียงเพื่อเป็นแรงผลักดันในการสร้างผลงานที่ดีและมีคุณภาพ ในประเด็นการเทียบเคียงเป็นตัวชี้วัด ได้แก่ 1) จำนวนโครงการฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ งานที่ปรึกษา บริการวิชาการและวิจัย 2) จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ งานที่ปรึกษา บริการวิชาการและวิจัย 3) ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ งานที่ปรึกษา บริการวิชาการและวิจัย 4) ระดับความผูกพันของบุคลากรกับองค์กร และ 5) รายได้จากโครงการ/กิจกรรมการบริการวิชาการ ซึ่งผลการดำเนินงานแสดงในผลลัพธ์หมวด 7

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ของสำนักบริการวิชาการ ด้านพันธกิจ กลยุทธ์หรือ การปฏิบัติการ และทรัพยากรบุคคล โดยมีบุคลากรระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการที่มีความรู้ความสามารถ ถ่ายทอดประสบการณ์และองค์ความรู้ เพื่อสร้างเสริมการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัยได้ครอบคลุมพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และแผนงานที่อยู่ภายใต้บริบทเชิงกลยุทธ์ ความท้าทาย และการได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ดังนี้

ตารางที่ OP-14 บริบทเชิงกลยุทธ์ ความท้าทาย และการได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	การได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
<p>ด้านพันธกิจ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บริการวิชาการ บริการงานวิจัยและนวัตกรรม ด้วยหลักคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ 2. พัฒนาศักยภาพแก่หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ตลอดจน สังคมและชุมชนทั่วไป รวมถึงเขตพื้นที่พัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (EEC) 3. ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ศาสนา และการกีฬา 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักในวงกว้าง 2. บุคลากรของหน่วยงานมีทักษะที่ดี มีการทำงานเป็นทีม และมีความสามารถในการปรับตัวในการดำเนินงาน ด้านบริการวิชาการและบริการงานวิจัย 3. บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในนโยบายขององค์กร 4. เครือข่ายองค์กร ที่ปรึกษา วิทยากร และนักวิจัยที่มีความเชี่ยวชาญ 5. วัฒนธรรมของหน่วยงานส่งผลต่อการทำงานเชิงรุกได้ดี 6. ค่าธรรมเนียมการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยที่มีความเหมาะสมส่งผลต่อขีดความสามารถในการแข่งขัน ราคา ต้นทุน 7. มหาวิทยาลัยบูรพาตั้งอยู่ในพื้นที่ EEC และมีการสนับสนุนจากคณะทำงานประสานงานด้านการพัฒนาบุคลากรในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก EEC-HDC ในการตั้งสำนักงานเลขานุการ EEC-HDC พัฒนาทรัพยากรบุคคลด้าน EEC ในมหาวิทยาลัยบูรพา 8. คณะและสาขาวิชาที่หลากหลาย เป็นกำลังที่เข้มแข็งในการบริการวิชาการได้อย่างดี 9. มีความร่วมมือภายใต้เครือข่ายบริการวิชาการ สถาบันอุดมศึกษาไทย (คบอ.) 10. แหล่งงบประมาณและแหล่งทุนมีความหลากหลาย และต่อเนื่อง 11. เทคโนโลยีและรูปแบบการแข่งขันของภาครัฐ และเอกชนเปลี่ยนแปลงไปค่อนข้างเร็ว
<p>ด้านกลยุทธ์</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การปรับปรุง/พัฒนาหลักสูตรในการจัดฝึกอบรมแบบ จัดเก็บรายได้ที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางสังคม 2. การเพิ่มผลงานวิจัยตีพิมพ์และเผยแพร่ในการประชุมวิชาการระดับชาติหรือนานาชาติ 3. การเตรียมบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการให้พร้อมเข้าสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น 	
<p>ด้านการปฏิบัติการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การประสานความเชี่ยวชาญการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัยของบุคลากรกับการทำงานร่วมกันของ ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยบูรพาและเครือข่ายบริการ วิชาการอุดมศึกษาไทยในการสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน สังคม และประเทศ 2. ความพร้อมด้านทรัพยากรบุคคลและแหล่งองค์ความรู้ ซึ่งอยู่ในพื้นที่ภาคตะวันออก 3. มีระบบการติดตามประเมินผลการให้บริการที่มี ประสิทธิภาพ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจ 4. ใช้ระบบการประเมินคุณภาพในการติดตามผลตามแผนงาน ที่กำหนดไว้ในกระบวนการปฏิบัติงาน 	
<p>ด้านทรัพยากรบุคคล</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ สามารถปฏิบัติงานทั้งการ บริการวิชาการและการบริการงานวิจัย 2. มีความสามัคคีและผูกพันต่อองค์กร 3. มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานและพัฒนาศักยภาพ ในการทำงานอย่างต่อเนื่อง 	

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

สำนักบริการวิชาการมีแนวทาง วิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน และกระบวนการติดตามและ ประเมินผลเพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ดังนี้

1. บริหารงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล
2. ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรประจำปี เพื่อนำผลการปฏิบัติงานมาใช้พัฒนางาน

3. ระบบติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดในแผนยุทธศาสตร์และข้อตกลงในการปฏิบัติงานของสำนักบริการวิชาการ
4. ระบบการประเมินคุณภาพตามทีมวิทยาลัยกำหนดไว้
5. ระบบปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยบูรพาด้านการบริหาร งานการเงิน งานพัสดุ งานบัญชีและระบบบัญชีสามมิติ
6. ระบบปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยบูรพาด้านการบริการวิชาการ ระบบสารสนเทศโครงการบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา (E-Projectservices Burapha University)
7. ระบบปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยบูรพาด้านฐานข้อมูลงานวิจัยมหาวิทยาลัยบูรพา (E-Research) ระบบการขอรับพิจารณาจริยธรรมการวิจัย (BUU Ethics Submission Online) ระบบรับตรวจภาษา (Official Enago Portal for Burapha University)
8. ระบบปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยบูรพาด้านการบริหารงานและจัดการเอกสาร ระบบจัดการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บเอกสาร (e-Document)
9. ระบบปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยบูรพาด้านงานแผน ระบบติดตามผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย ระบบงบประมาณ (e-Budget)
10. ระบบปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยบูรพาด้านทรัพยากรบุคคล ระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Person) ระบบลาออนไลน์ (e-Leave)
11. การนำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษามาพิจารณาร่วมกันที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางการวางแผนบริหารจัดการ การบริการวิชาการและการวิจัยในการเตรียมรับการประเมินคุณภาพการศึกษาในปีการศึกษาต่อไป
12. ระบบการให้ผลตอบแทน การยกย่องชมเชย และสวัสดิการ
13. การจัดการความรู้และกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามแนวทางของคณะกรรมการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งมีรองอธิการบดีฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นประธานกรรมการฯ และมีรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ เข้าร่วมเป็นกรรมการ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานตามแนวทางพัฒนางานและเสริมสร้างองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ และส่งผลให้มีการปรับปรุงกระบวนการยกระดับผลการดำเนินการ และสร้างนวัตกรรมในมหาวิทยาลัย สนับสนุนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย แพลตฟอร์มที่ 3 การพัฒนาสู่องค์กรประสิทธิภาพสูงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน โปรแกรมที่ 9 มุ่งสู่องค์กรที่มีการบริหารจัดการเป็นเลิศ
14. ระบบพัฒนาศักยภาพบุคลากร เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม สัมมนา ร่วมกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ความสามารถ
15. กระบวนการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ โดยการประเมินผลความพึงพอใจในการรับบริการ

ส่วนที่ 2 หมวดกระบวนการและหมวดผลลัพธ์

หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม

(1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม

ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการได้แต่งตั้ง คณะกรรมการบริหารสำนักบริการวิชาการ เพื่อทำหน้าที่วางแผนการบริหารและดำเนินงานสำนักบริการวิชาการให้สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายที่กำหนดให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของคณะผู้บริหาร ทั้งในระดับหัวหน้าฝ่าย หัวหน้ากลุ่มงาน และผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสำนักบริการวิชาการมีการจัดประชุมเพื่อทบทวน ปรับปรุง วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม แผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ รวมทั้งวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร ข้อมูลลูกค้าหรือผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แล้วนำมากำหนดเป็น แผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ เพื่อนำเสนอพิจารณาต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการวิชาการและคณะกรรมการประจำสำนักบริการวิชาการ โดยแต่งตั้งตามข้อบังคับที่มหาวิทยาลัยกำหนด ประกอบไปด้วยรองอธิการบดีที่อธิการบดีมอบหมาย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย ผู้แทนพนักงาน และผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกส่วนงาน มีหน้าที่ดังนี้

1. วางนโยบายและแผนงานของสถาบัน ให้สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย
2. จัดระบบการบริหารงานภายในสถาบัน สำนัก โดยไม่ขัดต่อข้อบังคับและระเบียบของมหาวิทยาลัย
3. พิจารณาออกข้อบังคับและระเบียบ ตามที่สภามหาวิทยาลัยมอบหมายหรือเพื่อเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย
4. ดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งแหล่งทุนเพื่อสนับสนุนการวิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุง ศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม
5. ดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
6. ให้คำปรึกษาและเสนอความเห็นแก่ผู้อำนวยการ
7. ปฏิบัติหน้าที่ตามที่อธิการบดีมอบหมาย

จากวิธีการดังกล่าวข้างต้นจึงได้วิสัยทัศน์และค่านิยมของสำนักบริการวิชาการ ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2568 ดังนี้

วิสัยทัศน์ “องค์กรแห่งการบริการวิชาการอย่างเหนือชั้น”

(Predominating Academic Service Center)

ค่านิยม สำนักบริการวิชาการ (Academic Service Centre)

A = Attitude (ทัศนคติดี)

S = Skill มีทักษะ)

C = Collaboration (ประสานความร่วมมือ)

นอกจากนี้ผู้บริหารของสำนักบริการวิชาการได้ให้ความสำคัญกับการสื่อสารและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม แผนยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ขององค์กร ให้บุคลากรของสำนักบริการวิชาการได้รับทราบโดยทั่วกันและนำไปปฏิบัติ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของสำนักบริการวิชาการ มีความสอดคล้อง

กับแผนยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ที่สามารถปฏิบัติได้จริง ซึ่งผู้บริหารได้สื่อสารผ่านทางช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ได้แก่ การประชุมผู้บริหารพบบุคลากร การสื่อสารผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ประชุมทางไกลออนไลน์ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง หรือแอปพลิเคชันด้านการประชุมออนไลน์ เช่น Microsoft Teams, Google Meet, Zoom ระบบ LINE Group หนังสือแจ้งเวียนระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) เป็นต้น

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

ผู้บริหารสำนักบริการวิชาการส่งเสริมและสนับสนุนการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย จริยธรรม และจรรยาบรรณ โดยกำหนดไว้ในข้อตกลงการประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน (สมรรถนะ) ของพนักงานและลูกจ้าง มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปี มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1-1 ข้อตกลงการประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน (สมรรถนะ) ของพนักงานและลูกจ้าง มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปี พ.ศ. 2563

ประเภทสมรรถนะ	รายละเอียดของสมรรถนะ
สมรรถนะหลัก (สำหรับพนักงานและลูกจ้างทุกคน)	<ol style="list-style-type: none"> 1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2. การบริการที่ดี 3. การส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม 5. การทำงานเป็นทีม
สมรรถนะประจำสายงาน (สำหรับพนักงานและลูกจ้างแต่ละสายงาน ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด)	<ol style="list-style-type: none"> 1. การคิดวิเคราะห์ 2. การมองภาพองค์รวม 3. การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น 4. การสั่งการในอำนาจหน้าที่ 5. การสืบเสาะหาข้อมูล 6. ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม 7. ความเข้าใจผู้อื่น 8. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ 9. การดำเนินการเชิงรุก 10. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน 11. ความมั่นใจในตนเอง 12. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน 13. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ 14. สุนทรียภาพทางศิลปะ 15. ความผูกพันที่มีต่อส่วนราชการ 16. การสร้างสัมพันธ์ภาพ
สมรรถนะทางการบริหาร (สำหรับพนักงานประเภทผู้บริหาร)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ภาวะผู้นำ 2. วิสัยทัศน์ 3. การวางแผนกลยุทธ์ภาครัฐ 4. ศักยภาพเพื่อการปรับเปลี่ยน 5. การควบคุมตนเอง 6. การสอนงานและมอบหมายงาน

นอกจากนี้ผู้บริหารได้ตรวจสอบ กำกับ และติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรผ่านการรายงานผลการดำเนินงานในที่ประชุมกรรมการบริหารสำนักบริการวิชาการเป็นประจำทุกเดือน โดยพิจารณาจากระบบการเงิน ในภาพรวมและรายโครงการ การยืมเงิน การใช้หนี้เงินยืม ให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ

ที่มหาวิทยาลัยกำหนด รวมถึงพิจารณาผลการดำเนินงานตามสัญญาจ้างในโครงการต่าง ๆ และระดับความพึงพอใจรายโครงการ

ข. การสื่อสาร

ผู้บริหารสำนักบริการวิชาการให้ความสำคัญและมุ่งเน้นให้ดำเนินการสื่อสารทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้บุคลากรของสำนักบริการวิชาการรับทราบข้อมูลข่าวสารการดำเนินงาน และเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ด้วยระบบการสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) ระหว่างคณะผู้บริหารกับบุคลากรของสำนักบริการวิชาการ โดยมีวิธีการสื่อสารที่หลากหลายกับบุคลากร เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ สร้างความเข้าใจ และผูกพันระหว่างบุคลากรของสำนักบริการวิชาการ รวมทั้งการสื่อสารกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 1-2 วิธีการสื่อสารของคณะผู้บริหารกับบุคลากรสำนักบริการวิชาการ ผู้รับบริการ คู่ความร่วมมือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วิธีการสื่อสาร	ประเภทของผู้รับการสื่อสาร		ระยะเวลาดำเนินการ
	บุคลากรของสำนักบริการวิชาการ	ผู้รับบริการ คู่ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
1. การสื่อสารผ่านการประชุม			
1.1 การประชุมคณะกรรมการบริหาร	✓	-	-ทุกเดือน
1.2 การประชุมคณะกรรมการประจำ	✓	-	-เดือนเว้นเดือน
1.3 การประชุมผู้บริหารพบบุคลากร	✓	-	-ประชุมตามแผนงาน/ ภารกิจประจำปี
1.4 การประชุมตามแผนงาน/ภารกิจ	✓	-	-ประชุมตามแผนงาน/ ภารกิจประจำปี
1.5 การประชุมร่วมกับคู่ความร่วมมือเครือข่ายบริการวิชาการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	✓	✓	-ประชุมตามแผนงาน/ ภารกิจประจำปี
2. การสื่อสารผ่านกิจกรรม/โครงการ			
กิจกรรมพัฒนาบุคลากรและทัศนศึกษาดูงาน	✓	-	-ปีละ 1 ครั้ง
3. การสื่อสารผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ			
3.1 โทรศัพท์	✓	✓	-ตามภารกิจ
3.2 โทรสาร	-	✓	-ตามภารกิจ
3.3 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	✓	✓	-ตามภารกิจ
3.4 สื่อสังคมออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), LINE Official, LINE Group	✓	✓	-ตามภารกิจ
4. การสื่อสารในวิธีการอื่น			
4.1 สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือราชการ หนังสือแจ้งเวียน จดหมายข่าว ประกาศประชาสัมพันธ์	✓	✓	-ตามภารกิจ
4.2 การพูดคุยโดยตรง	✓	✓	-ตามภารกิจ
4.3 รายการวิทยุกระจายเสียง	-	✓	-ตลอดปี
4.4 กล่องรับฟังความคิดเห็น	✓	✓	-ตลอดปี

ค. พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน

(1) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการมีวิธีการที่ทำให้สำนักบริการวิชาการประสบความสำเร็จ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยกำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานของแต่ละแพลตฟอร์ม (Platform) พร้อมระบุ เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่สำคัญ (Objectives and Key Results : OKR) ดังภาคผนวก ก

ทั้งนี้ผู้บริหารมีการสร้างสภาพแวดล้อมในการสร้างนวัตกรรมและความเสี่ยงในเรื่องที่นำลงทุน คือ มีการจัดทำข้อเสนอโครงการไปยังแหล่งทุนต่าง ๆ มีการกำหนดแผนดำเนินการในรูปแบบการบูรณาการบริการ วิชาการเพื่อสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ชุมชน ภาคเอกชน ตลอดจนลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านการสื่อสาร การประสานงานรูปแบบต่าง ๆ มีการจัดเวทีผู้อำนวยการพบกับหัวหน้า ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อระดมความคิดเห็นร่วมกันพัฒนาข้อเสนอโครงการ มีเป้าหมายหลักให้เกิด ข้อเสนอโครงการบริการวิชาการในการยื่นเสนอต่อแหล่งทุนได้อย่างรวดเร็วและทันท่วงที ตลอดจนได้ปลูกฝัง ค่านิยมให้บุคลากรมีการบูรณาการในการทำงาน เน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วมและสร้างความร่วมมือการทำงาน เป็นทีม อาทิ รูปแบบคณะกรรมการ/คณะทำงาน เป็นต้น เพื่อเป็นกลไกในการผลักดันให้เกิดการพัฒนาอย่างรวดเร็วผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการทำงาน ผลจากการบูรณาการการทำงานร่วมกันทำให้นักบริการ- วิชาการเสนอโครงการบริการวิชาการต่อแหล่งทุนต่าง ๆ และได้รับงบประมาณดำเนินงานเป็นผู้นำอันดับที่ 1 จาก ส่วนงานภายในของมหาวิทยาลัยบูรพา

นอกจากนี้ในระดับปฏิบัติผู้อำนวยการยังได้สร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานคือ มีการปรับปรุงพื้นที่การทำงานของบุคลากรในอาคารเพื่อให้เกิดทัศนวิสัยที่ดีและมุ่งสู่การเป็น SMART Office

สำหรับการมีส่วนร่วมในการวางแผนสืบทอดตำแหน่งและการพัฒนาผู้นำในอนาคตของ สำนักบริการวิชาการนั้น ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการได้สนับสนุนให้คณะผู้บริหารเข้าร่วมโครงการพัฒนา สมรรถนะผู้บริหารมหาวิทยาลัย หลักสูตร “การบริหารงานอุดมศึกษาระดับกลาง” เพื่อให้มีคุณสมบัติทักษะและ สมรรถนะตามที่มหาวิทยาลัยต้องการ สามารถปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงให้ทันต่อแนวทางการก้าวไปสู่ BUU-Transformation ของมหาวิทยาลัยบูรพา

(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง

ผู้บริหารสำนักบริการวิชาการได้ดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ ของส่วนงานภายใต้การกำกับดูแลการดำเนินงาน โดยกำหนดให้มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ทุก ไตรมาส และนำเสนอคณะกรรมการบริหารสำนักบริการวิชาการเพื่อพิจารณา (รายไตรมาส) และผ่านมติเห็นชอบ จากคณะกรรมการประจำสำนักบริการวิชาการ นอกจากนี้ยังได้ดำเนินการโดยใช้ดัชนีชี้วัดหลัก (Key Performance Indicator: KPIs) ระดับส่วนงาน ข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของพนักงานและ ลูกจ้าง (Term of Reference: TORs) เป็นเครื่องมือในการกำกับและติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งมี กำหนดกรอบในการรายงานผลการดำเนินงานตามรายไตรมาส (3 เดือน) และปีละ 1 ครั้ง และมีการประชุม ระหว่างผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย และผู้ปฏิบัติงานหลังจากการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักบริการวิชาการ โดย ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อผู้บริหารจะได้นำความคิดเห็นไปใช้ในการ วางแผนการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

ก. การกำกับดูแลองค์กร

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

คณะผู้บริหารสำนักบริการวิชาการมีแนวทางในการบริหารองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาล นอกจากวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ใช้กำหนดทิศทางการบริหารจัดการองค์กรของสำนักบริการวิชาการ ทั้งนี้มีระบบกำกับดูแลองค์กร โดยมีคณะกรรมการในการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการบริหารองค์กร ดังนี้

1) คณะกรรมการบริหารสำนักบริการวิชาการ โดยมีผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ เป็นประธานคณะกรรมการฯ มีการประชุมทุกเดือน

2) คณะกรรมการประจำสำนักบริการวิชาการ โดยมีรองอธิการบดีฝ่ายบริหารยุทธศาสตร์และวางแผนพัฒนา เป็นประธานกรรมการ มีการประชุมทุก 2 เดือน

3) คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยบูรพา มีการประชุมทุกเดือน

(2) การประเมินผลการดำเนินงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารสำนักบริการวิชาการ เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน และการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงาน พ.ศ. 2561 ได้กำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงานให้ดำเนินการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งตามรอบปีงบประมาณแผ่นดิน เพื่อให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามข้อ 10 และข้อ 12 ของข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน และการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงาน พ.ศ. 2561 นอกจากนี้ผู้บริหารของสำนักบริการวิชาการได้ใช้หลักการกระจายอำนาจหน้าที่ โดยมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบกับรองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการกำกับดูแลงานของฝ่ายต่าง ๆ ในกำกับของสำนักบริการวิชาการ และรายงานในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารเพื่อรับทราบและพิจารณาในกรณีที่มีข้อหาหรือ เพื่อสรุปผลมติที่ประชุมร่วมกัน อีกทั้งการบริหารจัดการงบประมาณและการเงิน กำหนดให้มีการรายงานสถานะการเงินของสำนักบริการวิชาการทุกเดือนในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการวิชาการ และได้รับการตรวจสอบด้านการเงินจากหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยบูรพาเป็นประจำทุกเดือน

ทั้งนี้ข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินดังกล่าวจะใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการนำองค์กรด้านการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ การสร้างความผูกพันของบุคลากร และใช้เป็นปัจจัยนำเข้าเพื่อปรับแผนกลยุทธ์ในปีถัดไป

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ

ผู้บริหารของสำนักบริการวิชาการให้ความสำคัญต่อการดำเนินการในด้านการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัยซึ่งเป็นผลผลิตหลักของสำนักบริการวิชาการ โดยได้ดำเนินงานภายใต้ระเบียบและข้อบังคับคำสั่ง และประกาศที่เกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัยของมหาวิทยาลัยบูรพา เช่น ระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยการบริหารเงินรายได้ในโครงการบริการวิชาการ พ.ศ. 2558 ระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยการบริหารเงินรายได้ในโครงการบริการวิชาการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2558 ระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยการบริหารเงินรายได้ในโครงการบริการวิชาการ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 ระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยการบริหารเงินรายได้ในโครงการบริการวิชาการ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2561 และระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยการบริหารเงินรายได้ในโครงการบริการวิชาการ (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2562 เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจจะก่อให้เกิดผลกระทบทางลบต่อสำนักบริการวิชาการ ซึ่งสำนักบริการวิชาการได้ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องภายใต้สำนักงานผู้อำนวยการ สำนักบริการวิชาการ ดังตารางที่ 1-3

ตารางที่ 1-3 การจัดการผลการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อทางลบ

หัวข้อ การดำเนินงาน	ผลกระทบ ที่อาจเกิดขึ้น	แผนป้องกันและลดผลกระทบ
การบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย		
รายได้จากโครงการ บริการวิชาการและ การบริการงานวิจัย	จำนวนเงินรายได้ จากโครงการบริการ วิชาการและ การบริการงานวิจัย ไม่เป็นตามแผนที่ตั้งไว้ และ มีแนวโน้มลดลง	<p>1. มอบหมายให้ฝ่ายที่รับผิดชอบในการหารายได้ สร้างเครือข่ายและขยายความร่วมมือทางวิชาการทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้เกิดการว่าจ้างสำนักบริการวิชาการเป็นที่ปรึกษา และดำเนินการภายใต้ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 ซึ่งให้บริการเป็นผู้ให้คำปรึกษาหรือแนะนำแก่หน่วยงานของรัฐ โดยที่ปรึกษาต้องเป็นที่ปรึกษาที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้กับศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา กระทรวงการคลัง ทั้งนี้มหาวิทยาลัยบูรพา ได้ขึ้นทะเบียนเป็นที่ปรึกษา ประเภทนิติบุคคล หมายเลข 1065 ระดับ 1 สาขาสิ่งแวดล้อม สาขาสถาปัตยกรรม สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สาขาการท่องเที่ยว สาขาการคมนาคมขนส่ง สาขาการบริหารและการพัฒนาองค์กร สาขาการวิจัยและการประเมินผล</p> <p>2. ผลักดันให้มีการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมแบบใหม่ เช่น การฝึกอบรมผ่านระบบสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อรองรับสถานการณ์การบริโภคข้อมูลข่าวสารดิจิทัลยุคใหม่ และสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควิด-19</p> <p>3. สำรวจความต้องการของผู้รับบริการวิชาการและการบริการงานวิจัยอย่างต่อเนื่องทุกปี</p> <p>4. พัฒนาแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ รวมทั้งความผูกพันของแหล่งทุนที่ขอรับบริการและการจ้างที่ปรึกษาหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อปรับปรุงการบริหารโครงการให้ตรงกับความต้องการ</p>

(2) การประพฤติดีปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

สำนักบริการวิชาการ มีการดำเนินงานภายใต้ระบบการบริหารงานในรูปแบบคณะกรรมการ ประกอบด้วย ผู้บริหารมหาวิทยาลัยบูรพา รองอธิการบดีฝ่ายบริหารยุทธศาสตร์และวางแผนพัฒนา ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสำนักบริการวิชาการ คณะผู้บริหาร และบุคลากร ปฏิบัติงานภายใต้ระเบียบและข้อบังคับของมหาวิทยาลัย และมีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน เพื่อเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมความประพฤติดีปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมภายใต้โครงสร้างการบริหารงานของสำนักบริการวิชาการที่มีการประเมินปีละ 1 ครั้ง ซึ่งสำนักบริการวิชาการได้ส่งเสริมให้บุคลากรประพฤติดีปฏิบัติตาม ได้แก่

- 1) ข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยจรรยาบรรณและการดำเนินการทางจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยบูรพา
- 2) ข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยจรรยาบรรณและการดำเนินการทางจรรยาบรรณของคณาจารย์ และผู้ทำงานวิจัย
- 3) จรรยาบรรณและการดำเนินการทางจรรยาบรรณของพนักงานและลูกจ้างของมหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีใช้คณาจารย์ และมีใช้ผู้ทำงานวิจัย ซึ่งประกาศใช้โดยคณะกรรมการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยบูรพา และสภามหาวิทยาลัยบูรพา รวมทั้งการประพฤติดีปฏิบัติตามระเบียบราชการ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

นอกจากนี้ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการได้กำหนดสมรรถนะหลักของบุคลากรทุกคนในด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคน

ตามข้อตกลงการประเมินพฤติกรรมการทำงาน (สมรรถนะ) ของพนักงานและลูกจ้าง มหาวิทยาลัยบูรพา สำหรับบุคลากรใหม่ สำนักบริการวิชาการสนับสนุนให้บุคลากรใหม่เข้ารับการปฐมนิเทศชี้แจงและรับมอบคู่มือการทำงาน เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรจะมีความประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ซึ่งหากบุคลากรมีความประพฤติที่ผิดจริยธรรมจะมีการดำเนินการตามระเบียบที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้

ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) ความผาสุกของสังคม

สำนักบริการวิชาการได้ดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2567 โดยมีโครงการหรือกิจกรรมบริการวิชาการและการบริการงานวิจัยสู่ชุมชนที่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกในชุมชนที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการประจำปีของจังหวัดชลบุรี ประเด็นการพัฒนาที่ 5 พัฒนาคณะและชุมชนให้มีคุณภาพและยั่งยืน ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) ที่ระบุไว้ว่า ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในรูปแบบ “ประชารัฐ” นอกจากนี้สำนักบริการวิชาการได้คำนึงถึงความผาสุกของสังคมทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้พันธกิจของมหาวิทยาลัยที่ว่า “ดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมสาธารณะในรูปแบบต่าง ๆ โดยครอบคลุม การทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ศาสนา และการกีฬา รวมทั้งแสดงบทบาทนำในการพัฒนาสังคมชุมชน และสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง”

(2) การสนับสนุนชุมชน

คณะผู้บริหารของสำนักบริการวิชาการให้ความสำคัญต่อการสนับสนุนชุมชน ซึ่งดำเนินงานในโครงการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัยเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและยุทธศาสตร์ชาติตามข้อ 1.2 ค (1) และแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2567 แพลตฟอร์ม 2 การเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมเป้าหมายและเป็นที่ยิ่งในการพัฒนาพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โปแกรม 8 พัฒนาเศรษฐกิจฐานรากภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้วยงานวิจัยและนวัตกรรม ซึ่งมีผลสัมฤทธิ์ที่สำคัญ ได้แก่ การให้บริการโครงการบริการวิชาการที่พัฒนาชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

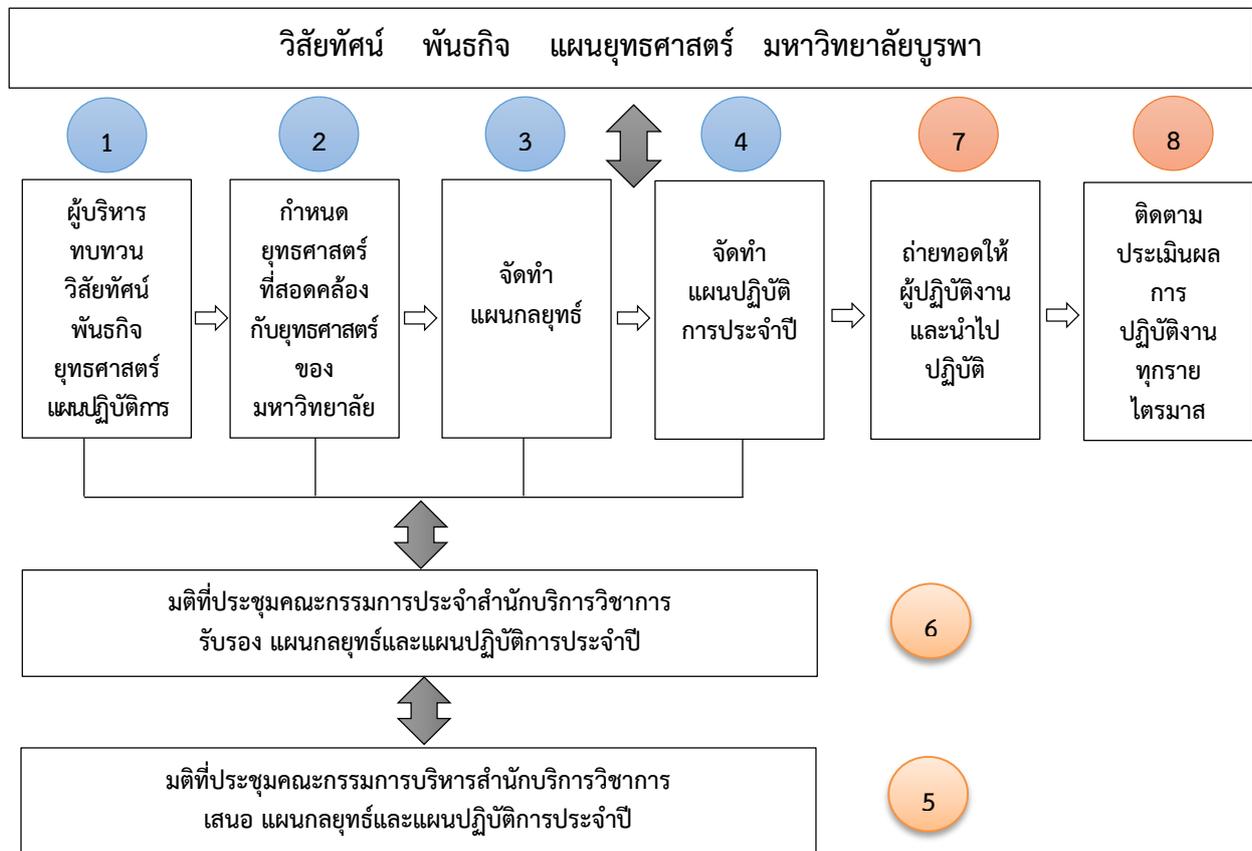
หมวด 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

สำนักบริการวิชาการมีกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2568 โดยคณะผู้บริหารกำหนดให้มีการประชุมเพื่อปรับปรุงและจัดทำแผนกลยุทธ์ในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณา และที่ประชุมคณะกรรมการประจำ สำนักบริการวิชาการเพื่อรับรองมติที่ประชุมให้สามารถดำเนินการตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีที่ยกขึ้น รวมทั้งถ่ายทอดให้ผู้ปฏิบัติงานนำไปปฏิบัติ และมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานทุกไตรมาส ภาพที่ 2-1

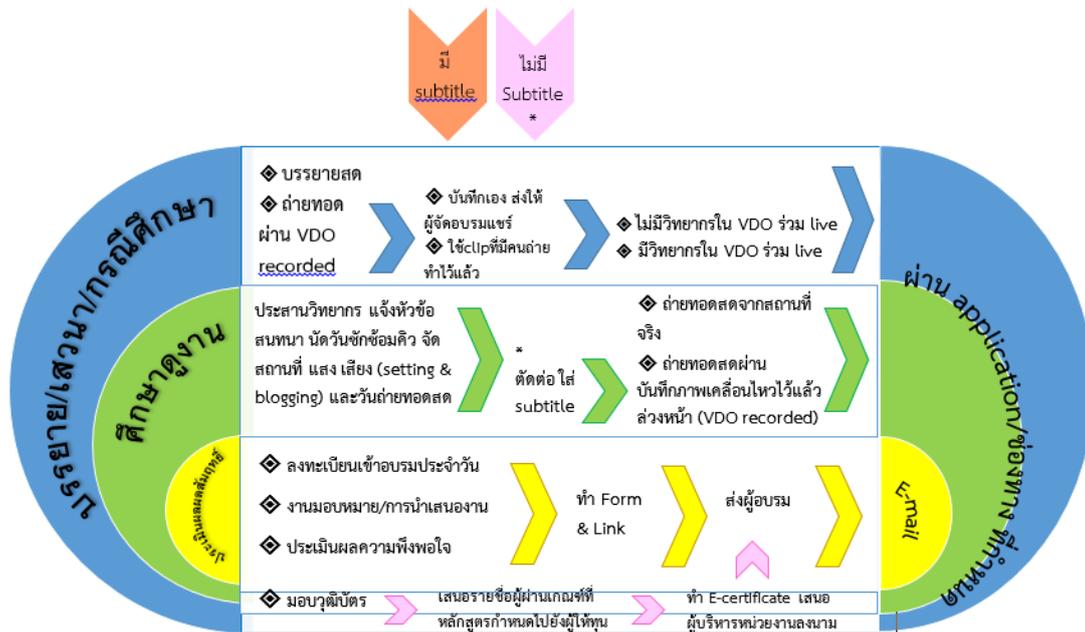


ภาพที่ 2-1 กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา

(2) นวัตกรรม

ผู้บริหารสนับสนุนและส่งเสริมบุคลากรของสำนักบริการวิชาการในการพัฒนางานและสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน ผ่านกิจกรรมหรือโครงการที่ได้กำหนดในแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อสนับสนุนการพัฒนา และปรับปรุงผลการดำเนินงานให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) ไปสู่แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) โดยปีการศึกษา 2563 ฝ่ายฝึกอบรมและที่ปรึกษาได้ออกแบบนวัตกรรมการฝึกอบรมออนไลน์เต็มรูปแบบมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ (ภาพที่ 2-2) นวัตกรรมประเมิน

สิ่งแวดล้อมยั่งยืนแบบ online & onsite การประเมินพื้นที่ที่มีศักยภาพในการพัฒนาเป็นอุตสาหกรรมด้านพลังงาน ประเภทโรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนด้วยระบบภูมิสารสนเทศ



ภาพที่ 2-2 กระบวนการจัดอบรมในรูปแบบออนไลน์

นอกจากนี้ผู้อำนวยการได้รับมอบหมายภารกิจใหม่จากมหาวิทยาลัย จึงเป็นโอกาสเชิงกลยุทธ์ เนื่องจากสำนักบริการวิชาการมีผู้อำนวยการที่มีความเชี่ยวชาญสามารถเชื่อมโยงเครือข่ายความร่วมมือด้านวิชาการประสานงานเชื่อมโยงกับแหล่งทุนต่าง ๆ เพื่อเพิ่มโอกาสในการผลักดันให้เกิดโครงการบริการวิชาการและการวิจัยร่วมกันอย่างเป็นรูปธรรม เกิดการบูรณาการด้านวิชาการและแสวงหาความร่วมมือกับเครือข่ายบริการวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ นอกจากนี้บุคลากรสำนักบริการวิชาการมีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในหลายสาขา จึงทำให้ศักยภาพในการให้บริการด้านวิชาการ

(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

การจัดทำแผนกลยุทธ์ของสำนักบริการวิชาการได้กำหนดกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งจะพิจารณาร่วมกันกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) ประจำปี เพื่อพิจารณาโอกาสและความเป็นไปได้ในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติภายใต้สมรรถนะขององค์กร ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และความท้าทายเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

ตารางที่ 2-1 การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา

จุดแข็ง (Strengths)	<p>S1: มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียง เป็นที่รู้จักในวงกว้าง</p> <p>S2: บุคลากรของหน่วยงานมีทักษะที่ดี มีการทำงานเป็นทีม และมีความสามารถในการปรับตัว ในการดำเนินงานด้านบริการวิชาการและบริการงานวิจัย</p> <p>S3: บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในนโยบายขององค์กร</p> <p>S4: เครือข่ายองค์กร ที่ปรึกษา วิทยากร และนักวิจัยที่มีความเชี่ยวชาญ</p> <p>S5: วัฒนธรรมของหน่วยงานส่งผลต่อการทำงานเชิงรุกได้ดี</p>
---------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

จุดอ่อน (Weaknesses)	W1: ด้านกายภาพของหน่วยงานมีความจำกัดในด้านพื้นที่ใช้สอย W2: ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากร
โอกาส (Opportunities)	O1: ค่าธรรมเนียมการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยที่มีความเหมาะสมส่งผลต่อ ขีดความสามารถในการแข่งขัน ราคา ต้นทุน O2: มหาวิทยาลัยบูรพาตั้งอยู่ในพื้นที่ EEC และมีการสนับสนุนจากคณะทำงาน ประสานงานด้านการพัฒนาบุคลากรในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก EEC- HDC ในการตั้งสำนักงานเลขานุการ EEC-HDC พัฒนาทรัพยากรบุคคลด้าน EEC ในมหาวิทยาลัยบูรพา O3: คณะและสาขาวิชาที่หลากหลาย เป็นกำลังที่เข้มแข็งในการบริการวิชาการได้อย่างดี O4: มีความร่วมมือภายใต้เครือข่ายบริการวิชาการสถาบันอุดมศึกษาไทย (คบอ.) O5: แหล่งงบประมาณและแหล่งทุนมีความหลากหลายและต่อเนื่อง O6: เทคโนโลยีและรูปแบบการแข่งขันของภาครัฐและเอกชนเปลี่ยนแปลงไปค่อนข้างเร็ว
อุปสรรค (Threats)	T1: การดำเนินงานบริการวิชาการอิงระเบียบทางราชการมากเกินไป ทำให้ขาดความคล่องตัว ในการปฏิบัติงาน T2: สถานการณ์โรคระบาดส่งผลกระทบต่อปริมาณและการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการ T3: สภาวะเศรษฐกิจตกต่ำส่งผลต่อการแสวงหางานบริการวิชาการ

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก

ระบบงาน กระบวนการติดตาม และประเมินผลเพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดย
บริหารงานภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมและพัฒนากิจการให้บริการวิชาการและการวิจัยที่สอดคล้องกับ
สมรรถนะหลักของสำนักบริการวิชาการ ได้แก่

- 1) เป็นหน่วยประสานงานด้านบริการวิชาการ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
- 2) จัดอบรม ประชุม สัมมนาให้กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน
- 3) เป็นหน่วยติดต่อประสานงานการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัยผ่านสมาชิกเครือข่าย
บริการวิชาการ สถาบันอุดมศึกษาไทย จำนวน 33 แห่ง ซึ่งได้ดำเนินงานภายใต้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน
บุคลากรประจำปี เพื่อนำผลการปฏิบัติงานมาใช้พัฒนางาน
- 4) ระบบติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดในแผนยุทธศาสตร์และข้อตกลงในการ
ปฏิบัติงานของสำนักบริการวิชาการ และระบบการประเมินคุณภาพตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ ดังตารางที่ 2-2

ตารางที่ 2-2 ระบบติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของสำนักบริการวิชาการ และระบบการประเมิน
คุณภาพตามที่มหาวิทยาลัยบูรพากำหนดไว้

ระบบติดตามผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานรายด้าน
ระบบปฏิบัติการของมหาวิทยาลัย บูรพา	ด้านการบริหาร งานการเงิน งานคลังและพัสดุ งานบัญชีและระบบบัญชีสามมิติ
	ด้านการบริการวิชาการ ระบบสารสนเทศโครงการบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา (E-Projectservices Burapha University)
	ด้านฐานข้อมูลงานวิจัยมหาวิทยาลัยบูรพา (e-Research) ระบบการขอรับพิจารณา จริยธรรมการวิจัย (BUU Ethics Submission Online) ระบบปรับตรวจภาษา (Official Enago Portal for Burapha University)
	ด้านการบริหารงานและจัดการเอกสาร ระบบจัดการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บเอกสาร (e-Document)

ระบบติดตามผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานรายด้าน
	<p>ด้านงานแผน ระบบติดตามผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย ระบบงบประมาณ (e-Budget)</p> <p>ระบบปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยบูรพาด้านทรัพยากรบุคคล ระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Person) ระบบลาออนไลน์ (e-Leave) ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ระบบพัฒนาศักยภาพบุคลากร</p>

ระบบปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยบูรพาดังกล่าวข้างต้นเป็นส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม สัมมนา ร่วมกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ความสามารถ รวมทั้งกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ โดยการประเมินผลความพึงพอใจในการรับบริการ ทั้งนี้สำนักบริการวิชาการจะกำหนดให้มีการใช้ระบบสนับสนุนการดำเนินงานต่าง ๆ ตามแนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัยมาใช้ประกอบการตัดสินใจในการปรับปรุง แก้ไข หรือเปลี่ยนแปลงระบบงานและสมรรถนะหลักที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและสถานการณ์โลก

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

สำนักบริการวิชาการได้รับนโยบายแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักบริการวิชาการ ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2564 – 2568 (Strategic Issues) ดังนี้

Platform 1 : การยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่มาตรฐานสากลและการสร้างบุคลากรคุณภาพสนองความต้องการภาคตะวันออก

Program 1 ระบบพัฒนาสมรรถนะกำลังคนระดับสากล

Obj. ส่งเสริมศักยภาพผู้เรียน และแรงงานในพื้นที่

KR 1 จำนวนโครงการที่ส่งเสริมและพัฒนาฝีมือแรงงานร่วมกับส่วนงานภายใน

Program 4 การนำมหาวิทยาลัยสู่การเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

Obj. สร้างการรับรู้ในตราสัญลักษณ์มหาวิทยาลัยในระดับสากล

KR 1 จำนวนกิจกรรมหรือโครงการที่ดำเนินการร่วมกับมหาวิทยาลัยที่ถูกจัดลำดับใน 500 ลำดับแรกของโลก

KR 2 จำนวนกิจกรรมหรือโครงการที่ดำเนินการร่วมกับมหาวิทยาลัยที่ถูกจัดลำดับใน 200 ลำดับแรกของเอเชีย

KR 3 จำนวนครั้งการนำเสนอตราสัญลักษณ์มหาวิทยาลัยในกิจกรรมระดับสากล

Platform 2 : การเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมเป้าหมายและเป็นที่พึ่งในการพัฒนาพื้นที่ภาคตะวันออกอย่างยั่งยืน

Program 7 พัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการภาคตะวันออกด้วย

Obj. ส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการภาคตะวันออก

KR 1 จำนวนโครงการส่งเสริมการบ่มเพาะผู้ประกอบการ Startup (การสร้างนวัตกรรมรูปแบบใหม่)

Program 8 พัฒนาเศรษฐกิจฐานรากภาคตะวันออก ด้านงานวิจัยและนวัตกรรม

Obj. ส่งเสริมให้นักวิจัยปฏิบัติงานร่วมกับผู้ใช้ประโยชน์จากงานวิจัยและนวัตกรรม

KR 1 การเติบโตของสัดส่วนร้อยละของจำนวนงานวิจัยแก้ปัญหาเชิงพื้นที่ต่องานวิจัยพื้นฐาน (หน่วย:ร้อยละ)

- KR 2 จำนวนนวัตกรรมชุมชนที่ต่อยอดองค์ความรู้ด้านวิจัยของมหาวิทยาลัย
- KR 3 จำนวนโครงการที่ผลักดันและส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) (การบริหารสำนักงานเลขานุการ EEC-HDC)
- KR 4 จำนวนโครงการบริการวิชาการที่พัฒนาชุมชนภาคตะวันออก
- KR 5 จำนวนโครงการบริการวิชาการและบริการงานวิจัยแก่ภาครัฐและเอกชน

Platform 3 : การพัฒนาสู่องค์กรประสิทธิภาพสูงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

Program 9 มุ่งสู่องค์กรที่มีการบริหารจัดการเป็นเลิศ

Obj. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กร

- KR 1 จำนวน New Believer ด้านความเป็นเลิศ EdPEX Criteria & Assessor และ TQA Criteria & Assessor
- KR 2 จำนวนส่วนงานที่ได้รับคะแนนการประเมิน EdPEX 200 คะแนนขึ้นไป
- KR 3 ร้อยละของผู้ที่ครบกำหนดเวลาและยื่นขอกำหนดตำแหน่งโดยส่งเสริมและผลักดันให้บุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ระดับชำนาญการ

Program 10 พัฒนาระบบบริหารประสิทธิภาพรายรับ-รายจ่าย

Obj. สร้างสมความมั่นคงทางการเงินขององค์กร

- KR 1 จำนวนส่วนงานที่มีการเติบโตของเงินรายได้มากกว่าหรือเท่ากับ ร้อยละ 4
- KR 2 จำนวนส่วนงานที่ผ่านเกณฑ์ NI – 12 (Net Income 12 %)

Program 11 การบริหารองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาล

Obj. ส่งเสริมประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และเป็นธรรมในการบริหารมหาวิทยาลัย

- KR 1 จำนวนระบบในการสนับสนุนการบริการวิชาการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน (ผลการประเมินด้านการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ)

Program 12 การเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียวด้านสถานที่และโครงสร้างพื้นฐาน

Obj. สนับสนุนให้มหาวิทยาลัยมีพื้นที่สีเขียวเพิ่มมากขึ้น

- KR 1 ร้อยละการเพิ่มขึ้นของพื้นที่สีเขียว
- KR 2 จำนวนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสิ่งแวดล้อม พลังงาน และความยั่งยืน

Program 13 การเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียวด้านพลังงาน และการเปลี่ยนแปลงสภาพ

ภูมิอากาศ

Obj. สนับสนุนให้มหาวิทยาลัยใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและให้ความสำคัญในการจัดหาพลังงานทดแทน

- KR 1 การลดลงของปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเทียบจาก ปี พ.ศ. 2563 (ร้อยละ)

Program 14 การเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียวด้านของเสีย

Obj. สนับสนุนให้มหาวิทยาลัยมีการจัดการของเสียและการหมุนเวียนของเสียกลับมาใช้ใหม่

- KR 1 การลดลงของปริมาณการเกิดขยะในพื้นที่มหาวิทยาลัยเทียบจากปี พ.ศ. 2563 (ร้อยละ)

Program 15 การเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียวด้านน้ำ

Obj. สนับสนุนให้มหาวิทยาลัยลดการใช้น้ำและการนำน้ำเสียกลับมาใช้ใหม่

- KR 1 การลดลงของปริมาณการใช้น้ำประปาของทุกส่วนงานเทียบจากปี พ.ศ. 2563 (ร้อยละ)

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives) ของสำนักบริการวิชาการ ได้ถูกพิจารณาเพื่อตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ทั้งด้านความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงยุทธศาสตร์ นโยบาย เงินใจของแหล่งทุน รวมทั้งความถดถอยทางด้านเศรษฐกิจของประเทศที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ส่งผลกระทบต่อการรับงบประมาณสนับสนุนโครงการวิจัยและรายได้จากค่าบริหารจัดการโครงการบริการวิชาการที่มีแนวโน้มลดลง ดังนั้นสำนักบริการวิชาการได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ มีความเชี่ยวชาญในการสร้างความสัมพันธ์เชื่อมโยงเครือข่ายความร่วมมือภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเพื่อผลักดันให้เกิดโครงการบริการวิชาการร่วมกันแบบบูรณาการ อีกทั้งบุคลากรสามารถบริหารโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีระบบบริหารที่สะดวก รวดเร็ว ทำให้มีเป้าหมายในการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่สร้างสรรค์ ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. สร้างความร่วมมือกับส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอก เพื่อสร้างหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง
2. สร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการร่วมกับมหาวิทยาลัยที่ถูกจัดลำดับใน 500 ลำดับแรกของโลก
3. เป็นภาคีร่วมในการให้บริการวิชาการร่วมกับมหาวิทยาลัยที่ถูกจัดลำดับใน 500 ลำดับแรกของโลก
4. สร้างการดำเนินการเครือข่ายร่วมกับมหาวิทยาลัยในระดับเอเชีย
5. จัดบริการวิชาการระดับนานาชาติ
6. ส่งเสริมการใช้ตราสัญลักษณ์มหาวิทยาลัยบูรพาในการดำเนินงานบริการวิชาการในระดับสากล
7. ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัยในการพัฒนาผู้ประกอบการ Start Up
8. สนับสนุนให้เกิดงานวิจัยที่แก้ปัญหาเชิงพื้นที่และพัฒนาพื้นที่
9. เปิดรับและแสวงหานวัตกรรมในชุมชน โดยนำองค์ความรู้การวิจัยของมหาวิทยาลัยไปต่อยอด พร้อมทั้งยื่นเสนอโครงการบริการวิชาการตามแหล่งทุนต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาในระดับชุมชน
10. นำเสนอรายละเอียดโครงการแบบเจาะจงแก่องค์กรบริหารส่วนตำบล
11. ประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนในพื้นที่ร่วมขับเคลื่อนกิจกรรมของโครงการ
12. สร้างช่องทางการติดตามข้อมูลข่าวสารโครงการผ่านช่องทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค
13. สร้างช่องทางการติดต่อและให้ข้อมูลรายละเอียดโครงการ ผ่านทาง Line@ ของหน่วยงาน
14. ผลักดันและส่งเสริมให้เกิดโครงการบริการวิชาการงานที่ปรึกษาและงานวิจัยการพัฒนาให้กับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)
15. ยื่นเสนอโครงการบริการวิชาการตามแหล่งทุนต่าง ๆ เพื่อพัฒนาในพื้นที่ภาคตะวันออก
16. ยื่นเสนอโครงการบริการวิชาการกับส่วนงานปกครองส่วนท้องถิ่นของภาคตะวันออก เพื่อพัฒนาในพื้นที่ภาคตะวันออก
17. สื่อสารไปยังภาครัฐและเอกชนในการนำเสนอการบริการวิชาการ ในรูปแบบการจัดฝึกอบรมการวิจัย และที่ปรึกษา
18. จัดหลักสูตรฝึกอบรมที่เป็นที่ต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อการบริการวิชาการ
19. ส่งเสริมคณะผู้บริหารสำนักบริการวิชาการเข้าร่วมการอบรมหลักสูตรสำหรับการพัฒนาคุณภาพ New Believer ด้านความเป็นเลิศ EdPEX Criteria & Assessor และ TQA Criteria & Assessor)
20. พัฒนาระบบในการปรับปรุงผลการดำเนินงานตามคำแนะนำของผู้ประเมิน

21. สร้างความรู้ ความเข้าใจ และให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพงานให้แก่บุคลากร
ทั้งองค์กร
22. สนับสนุนให้บุคลากรที่ครบกำหนดเวลา มีความก้าวหน้าในตำแหน่ง โดยเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น
ระดับชำนาญการ
23. สร้างความมั่นคงทางการเงินขององค์กรโดยมีรายได้มากกว่าหรือเท่ากับปีงบประมาณ
ที่ผ่านมา
24. ตรวจสอบ ติดตามและประเมินสถานภาพทางการเงินทุกไตรมาส
25. เพิ่มมาตรการและประสิทธิภาพในการควบคุมรายจ่ายระดับโครงการฯ และระดับองค์กร
26. ร่วมมือกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบบริการวิชาการให้มีประสิทธิภาพและ
มาตรฐานเดียว
27. สำรองฐานข้อมูลพื้นที่สีเขียวทั้งหมดของสำนักบริการวิชาการ
28. ส่งเสริมกิจกรรมการอนุรักษ์และปลูกต้นไม้ใหญ่เพิ่มเติม
29. สร้างความรู้ ความเข้าใจ ต่อการปลูกจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมพลังงาน และ
ความยั่งยืนให้แก่บุคลากรทั้งองค์กร
30. ส่งเสริมสนับสนุนการประหยัดพลังงานไฟฟ้า 3 อ. คือ 1) อุปกรณ์ประหยัดไฟฟ้า 2) อาคาร
ประหยัดไฟฟ้า และ 3) อุปนิสัยประหยัดไฟฟ้า
31. รณรงค์การลดลงของปริมาณการเกิดขยะในพื้นที่ทั้งองค์กร
32. ส่งเสริมสนับสนุนให้มีอุปกรณ์หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ช่วยในการประหยัดน้ำ

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(1) แผนปฏิบัติการ

สำนักบริการวิชาการได้จัดทำแผนปฏิบัติการทบทวนตัวชี้วัด และการวัดระดับความสำเร็จหรือเป้าหมายเป็นประจำทุกปี ซึ่งแผนปฏิบัติการดังกล่าวครอบคลุมแผนปฏิบัติการตามกลยุทธ์ แผนด้านงบประมาณ และแผนด้านทรัพยากรบุคคล สำหรับแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักบริการวิชาการได้ผ่านการพิจารณาร่วมกันอย่างเป็นขั้นตอน โดยมีมติที่ประชุมคณะกรรมการประจำรับรองแผนปฏิบัติการประจำปี ทั้งนี้ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องจะต้องรายงานผลการปฏิบัติการเป็นประจำในทุกไตรมาส เพื่อติดตาม ทบทวน และสรุปผลการดำเนินงาน นำไปสู่การขยายผลสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ รายละเอียดแผนการดำเนินงานตามนโยบาย ทิศทางการพัฒนาของมหาวิทยาลัยและสำนักบริการวิชาการสอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2564 – พ.ศ. 2568) ดังภาคผนวก ก

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้

สำนักบริการวิชาการมีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีการประชุมร่วมกันของแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องและมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลตามตัวชี้วัดในแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา รวมทั้งการนำระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) มากำกับและติดตามผลการปฏิบัติให้ไปไปตามแผนปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ที่กำหนดไว้ ดังภาคผนวก ข

(3) การจัดสรรทรัพยากร

สำนักบริการวิชาการ ได้ดำเนินการวางแผนงบประมาณที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ ทั้งนี้ งบประมาณรายรับของสำนักบริการวิชาการมาจากเงินรายได้จากการให้บริการวิชาการ (ร้อยละ 97) และรายรับด้านอื่น ๆ (ร้อยละ 3) ซึ่งดำเนินการจัดสรรการจ่ายเงินงบประมาณเงินรายได้ตามประเภทรายจ่าย คือ งบบุคลากร จำนวน 10,349,000 บาท งบดำเนินงาน จำนวน 3,922,352 บาท งบเงินอุดหนุน จำนวน 1,931,400 บาท งบกลาง จำนวน 5,273,800 บาท และงบลงทุน จำนวน 2,208,480 บาท รวมงบประมาณทั้งสิ้น 23,685,031.68 บาท นอกจากนี้ยังได้ดำเนินการวางแผนจัดสรรทรัพยากรบุคคลที่สอดคล้องกับกลยุทธ์และสมรรถนะหลักของสำนักบริการวิชาการ และพิจารณาอัตรากำลังของบุคลากรสำนักบริการวิชาการ ซึ่งดำเนินการปรับโครงสร้างคณะผู้บริหารเพื่อรองรับภารกิจของสำนักบริการวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีการวางแผนสืบทอดตำแหน่งเพื่อการพัฒนาสำนักบริการวิชาการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งตรวจสอบอัตรากำลังที่จะต้องมีการเกษียณอายุราชการและอายุงานหรืออัตรากำลังในอีก 5 ปีข้างหน้า

(4) แผนด้านบุคลากร

สำนักบริการวิชาการได้กำหนดแผนงานส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน และสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน เป็นสำคัญ คือ ให้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการวิชาการและการบริการงานวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม มีจิตบริการ มีความรักความสามัคคี และมีความผูกพันต่อองค์กร สนับสนุนให้บุคลากรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การทำวิจัยของส่วนงาน การจัดทำแนวปฏิบัติที่ดี และส่งเสริมให้บุคลากรเลื่อนระดับหรือตำแหน่งงานให้สูงขึ้นในเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งจะได้เตรียมการกำหนดแผนระยะยาวด้านการวิเคราะห์อัตรากำลังเพื่อทดแทนอัตราเกษียณล่วงหน้า 5 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2565 เป็นต้นไป โดยวิเคราะห์ชื่อตำแหน่ง ภาระงาน ด้านความเชี่ยวชาญ จำนวน และปีที่เกษียณ ทั้งนี้เมื่อได้ข้อมูลจากการวิเคราะห์ จะได้ทบทวนแผนอัตรากำลังเพื่อกำหนดกรอบอัตรากำลัง โดยพิจารณาความสำคัญในการรองรับพันธกิจและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตามโครงสร้างที่ปรับใหม่ของสำนักบริการวิชาการ และจัดทำแผนการขอรับจัดสรรอัตรากำลังเสนอต่อมหาวิทยาลัย ซึ่งกำหนดจำนวนอัตราอย่างพอเพียงต่อการรองรับภารกิจในอนาคต

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ

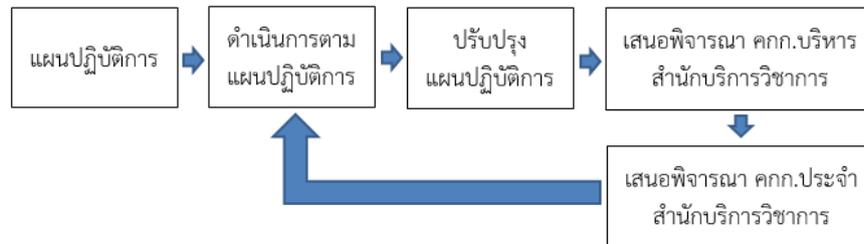
สำนักบริการวิชาการกำหนดตัววัดผลการดำเนินงานเพื่อใช้ในการติดตามผลลัพธ์และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในรอบปีตามแผนปฏิบัติการประจำปี ซึ่งตัวชี้วัดผลการดำเนินงานจะสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยบูรพา รายละเอียดดังภาคผนวก ก

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

สำนักบริการวิชาการได้ใช้ผลการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ที่ผ่านมาเป็นเกณฑ์กำหนดเป้าหมายผลการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2564 โดยคาดการณ์ผลการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 ซึ่งจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ส่งผลกระทบต่อภารกิจรับงบประมาณสนับสนุนโครงการวิจัยและรายได้จากค่าบริการจัดการโครงการบริการวิชาการที่มีแนวโน้มลดลงกว่าผลการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ทั้งนี้สำนักบริการวิชาการได้นำข้อมูลผลการดำเนินงานเฉลี่ยย้อนหลัง 3 ปี (พ.ศ. 2560 – 2562) มาเปรียบเทียบเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาแผนปฏิบัติการในปีถัดไป

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

ในการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการและแผนดำเนินงาน จะมีการนำเข้าสู่คณะกรรมการบริหาร สำนักบริการวิชาการ และคณะกรรมการประจำสำนักบริการวิชาการ เพื่อร่วมกันพิจารณาและให้หัวหน้าฝ่ายนำไปถ่ายทอดสู่หัวหน้ากลุ่มงานและผู้ปฏิบัติเพื่อดำเนินการแล้วจึงนำไปรายงานคณะกรรมการประจำให้ทราบเพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ รายละเอียดดังภาพที่ 2-3



ภาพที่ 2-3 การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการสำนักบริการวิชาการ

หมวด 3 ลูกค้ำ

3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

(1) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

สำนักบริการวิชาการให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงของลูกค้ำหรือผู้รับบริการในปัจจุบันผ่านวิธีการสื่อสารและช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้ำหรือผู้รับบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละผลิตภัณฑ์ และโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลของลูกค้ำหรือผู้รับบริการเพื่อนำคำติชม ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น มาปรับปรุงการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ โดยมีวิธีการสื่อสารและช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้ำหรือผู้รับบริการ ได้แก่ การสื่อสารผ่านหนังสือราชการ การสื่อสารผ่านกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail), เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), LINE Official, LINE Group แบบประเมินความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ แบบประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโดยภาพรวมของสำนักบริการวิชาการ กล้องรับฟังความคิดเห็น การพบปะเยี่ยมเยียนและร่วมกิจกรรมกับลูกค้ำหรือผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการประชุมร่วมกับลูกค้ำหรือผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น รายละเอียดดังแสดงไว้ในหมวด 1 การนำองค์กร หัวข้อ 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง ข. การสื่อสาร ตารางที่ 1-2 วิธีการสื่อสารของคณะผู้บริหารกับบุคลากร สำนักบริการวิชาการ ผู้รับบริการ คู่ความร่วมมือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(2) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี

สำนักบริการวิชาการได้ส่งข้อมูลและได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับหลักสูตรและบริการจากลูกค้ำหรือผู้รับบริการที่เคยมาใช้บริการ รวมถึงลูกค้ำใหม่ที่เข้ามาชมเว็บไซต์ของสำนักบริการวิชาการ ทั้งนี้ลูกค้ำทั้งสองกลุ่มสามารถติดต่อสื่อสารกับสำนักบริการวิชาการผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น E-mail, Website, Facebook, Line Official, Line Group ฯลฯ นอกจากนี้สำนักบริการวิชาการยังมีการสืบค้นข้อมูลกลุ่มลูกค้ำหรือผู้รับบริการกลุ่มอื่นที่อาจสนใจขอรับบริการ ดำเนินการติดต่อหรือเข้าพบเพื่อหารือแนวทางการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมร่วมกัน

ทั้งนี้สำนักบริการวิชาการ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ความคาดหวังของลูกค้ำ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประโยชน์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้รับบริการรายเดิมและรายใหม่กลับมาใช้บริการกับสำนักวิชาการอีกครั้ง โดยผู้รับบริการจะพิจารณาการให้บริการในประเด็นคุณภาพ ค่าใช้จ่าย ความโปร่งใส บุคลากร ช่องทางติดต่อและการสื่อสารช่วยเหลือ และสถานที่ รายละเอียดดังตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 ความคาดหวังของลูกค้ำ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประโยชน์
จากสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา

ลำดับที่	คุณค่าในสายตาของลูกค้ำผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประโยชน์	การวิเคราะห์ความคาดหวังของลูกค้ำผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประโยชน์
1.	คุณภาพ	เป็นไปตามมาตรฐาน ข้อกำหนด ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้ำ
2.	ค่าใช้จ่าย	ความคุ้มค่าคุ้มทุน
3.	ความโปร่งใส	ดำเนินงานตามข้อตกลง เงื่อนไข ระเบียบและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง
4.	บุคลากร	เข้าใจงาน มีจิตบริการและมีความรวดเร็วในการให้บริการ
5.	ช่องทางติดต่อและการสื่อสารช่วยเหลือ	มีความหลากหลาย สะดวก และรวดเร็ว

ลำดับที่	คุณค่าในสายตาของลูกค้าผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประโยชน์	การวิเคราะห์ความคาดหวังของลูกค้าผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประโยชน์
6.	สถานที่	มีความสะดวก ปลอดภัย และบรรยากาศที่ดี

ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สำนักบริการวิชาการได้จำแนกกลุ่มลูกค้าหรือผู้รับบริการตามลักษณะผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการ วิชาการ ดังนี้

ตารางที่ 3-2 กลุ่มลูกค้าหรือผู้รับบริการตามลักษณะผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการวิชาการ

การบริการ	ประเภทผลิตภัณฑ์ หรือการให้บริการวิชาการ	กลุ่มลูกค้าหรือผู้รับบริการ
1. การบริการวิชาการ	1. การจัดฝึกอบรม สัมมนา ประชุม วิชาการ งานที่ปรึกษา และถ่ายทอด เทคโนโลยี	1. หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย 2. นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของ มหาวิทยาลัยบูรพา 3. ประชาชนทั่วไป
	2. การบ่มเพาะวิสาหกิจ (University Business Incubator: UBI)	1. นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร ของมหาวิทยาลัยบูรพา 2. ประชาชนทั่วไป
	3. การจัดการทรัพย์สินทางปัญญา (Technology Licensing Office: TLO)	1. นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร ของมหาวิทยาลัยบูรพา 2. หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย 3. ประชาชนทั่วไป
	4. การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment: EIA)	1. หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย 2. ประชาชนทั่วไป
2. การบริการงานวิจัย	บริการงานวิจัย	1. หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย 2. ประชาชนทั่วไป
3. โครงการสาธารณประโยชน์ (University Social Responsibility: USR)	บริการสาธารณประโยชน์	1. ชุมชน 2. ประชาชนทั่วไป

(2) การจัดการศึกษา และบริการฯ

สำนักบริการวิชาการให้บริการ 3 ด้าน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและให้บริการเหนือ ความคาดหวังของกลุ่มของผู้รับบริการ ดังนี้

1. การบริการวิชาการ ได้แก่ ฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ งานที่ปรึกษา งานประเมินผล กระทบสิ่งแวดล้อม บ่มเพาะวิสาหกิจ พัฒนารัฐกิจ ทรัพย์สินทางปัญญาและถ่ายทอดเทคโนโลยี
2. การบริการงานวิจัย
3. โครงการสาธารณประโยชน์ (University Social Responsibility: USR)

ทั้งนี้สำนักบริการวิชาการได้บริการแก่ผู้รับบริการทั้งในที่ตั้ง (On-Site) และ ผ่านประชุมทางไกล ออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง หรือแอปพลิเคชันทางการประชุมออนไลน์ เช่น Microsoft

Teams, Google Meet, Zoom เป็นต้น ซึ่งสำนักบริการวิชาการให้บริการกับกลุ่มของผู้รับบริการทั่วทุกภูมิภาค และมีหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ส่งบุคลากรในสังกัดเข้ารับบริการวิชาการอย่างต่อเนื่องทุกปี

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ

(1) การจัดการความสัมพันธ์

สำนักบริการวิชาการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการรายเดิมและผู้รับบริการรายใหม่ โดยดำเนินกิจกรรมการตลาดเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1. ผู้รับบริการรายเดิม

1.1 ประเภทบุคคล โดยการจัดส่งหลักสูตรและบริการใหม่ไปทางจดหมายถึงระดับหน่วยงานที่ผู้รับบริการสังกัดเพื่อประชาสัมพันธ์ถึงระดับบุคคล และจัดส่งทางอีเมลหรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ของผู้รับบริการรายเดิม รวมถึงการจัดส่งไปยัง Line Group ของแต่ละหลักสูตรที่เป็นช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้จัดอบรมหรือกิจกรรม และผู้รับบริการ และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ ในการให้ข้อมูล ติดตาม ตรวจสอบ และประสานหาคำตอบเพื่อตอบข้อซักถามต่าง ๆ ทั้งทางโทรศัพท์ อีเมลหรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) LINE Official และ LINE Group

1.2 ประเภทองค์กร โดยการประสานไปยังผู้ประสานงานของหน่วยงานหรือองค์กรนั้นตามช่วงเวลาที่มีการจัดกิจกรรมประจำปี เพื่อทราบความต้องการและรายละเอียดในการจัดกิจกรรม เช่น การจัดส่งของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กรมการปกครอง โรงเรียนฝีมือช่างทหาร การเป็นที่ปรึกษาให้กับหน่วยงานภาครัฐในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดทำโครงการพัฒนาศักยภาพแก่ผู้ประกอบการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โครงการอบรมหลักสูตรนานาชาติ กรมความร่วมมือระหว่างประเทศ กระทรวงการต่างประเทศ เป็นต้น

2. ผู้รับบริการรายใหม่

2.1 ประเภทบุคคล โดยการนำเสนอหลักสูตรและบริการใหม่ทางเว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) ของสำนักบริการวิชาการ และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลระบบในการให้ข้อมูล ติดตาม ตรวจสอบ และประสานหาคำตอบเพื่อตอบข้อซักถามต่าง ๆ ทั้งทางโทรศัพท์ อีเมลหรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) LINE Official และ LINE Group

2.2 ประเภทองค์กร ติดตามประกาศรับข้อเสนอโครงการของแหล่งทุนภายนอกต่าง ๆ และจัดทำข้อเสนอโครงการด้านเทคนิคและด้านราคาตามข้อกำหนดโครงการ (Terms of Reference: TOR) รวมถึงจากการแนะนำโดยลูกค้าเดิมผ่านเครือข่ายที่มี ทั้งนี้รวมถึงการสืบค้นข้อมูลความต้องการขององค์กรเพื่อประชุมหารือและจัดทำข้อเสนอโครงการร่วมกันตามความต้องการการบริการวิชาการ

(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ผู้บริหารสำนักบริการวิชาการให้ความสำคัญและสนับสนุนลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและเข้าถึงข้อมูลการบริการของสำนักบริการวิชาการ ทั้งนี้มีวิธีการสนับสนุนให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้เลือกรับบริการของสำนักบริการวิชาการผ่านการประชาสัมพันธ์เชิงรุกโดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือราชการ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) เว็บไซต์ ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) สื่อสังคมออนไลน์ โทรศัพท์ โทรสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ วิทยุ ประกาศข่าว และสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ การสนับสนุนให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการวิชาการได้รับบริการวิชาการแบบให้เปล่า ไม่มีค่าลงทะเบียน เช่น นักเรียน นักศึกษา เยาวชนทั่วไป และเยาวชนที่ด้อยโอกาส ได้มีโอกาสเข้าชมแหล่งเรียนรู้และร่วมกิจกรรม

ด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการเพิ่มช่องทางให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเข้าถึงกิจกรรมหรือโครงการของสำนักบริการวิชาการมากขึ้นผ่านเว็บไซต์ของสำนักบริการวิชาการ

สำหรับบุคลากรของสำนักบริการวิชาการซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนลูกค้าหรือผู้รับบริการจะมีการประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติและแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้รับผิดชอบงานด้านการสื่อสารกับลูกค้าผ่านช่องทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อจัดทำ พัฒนา และออกแบบข้อมูลให้ทันสมัย เข้าใจง่าย น่าสนใจ มีเนื้อหา และน่าติดตาม เพื่อสื่อสารไปยังลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องและสร้างความมั่นใจในการสื่อสารกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ

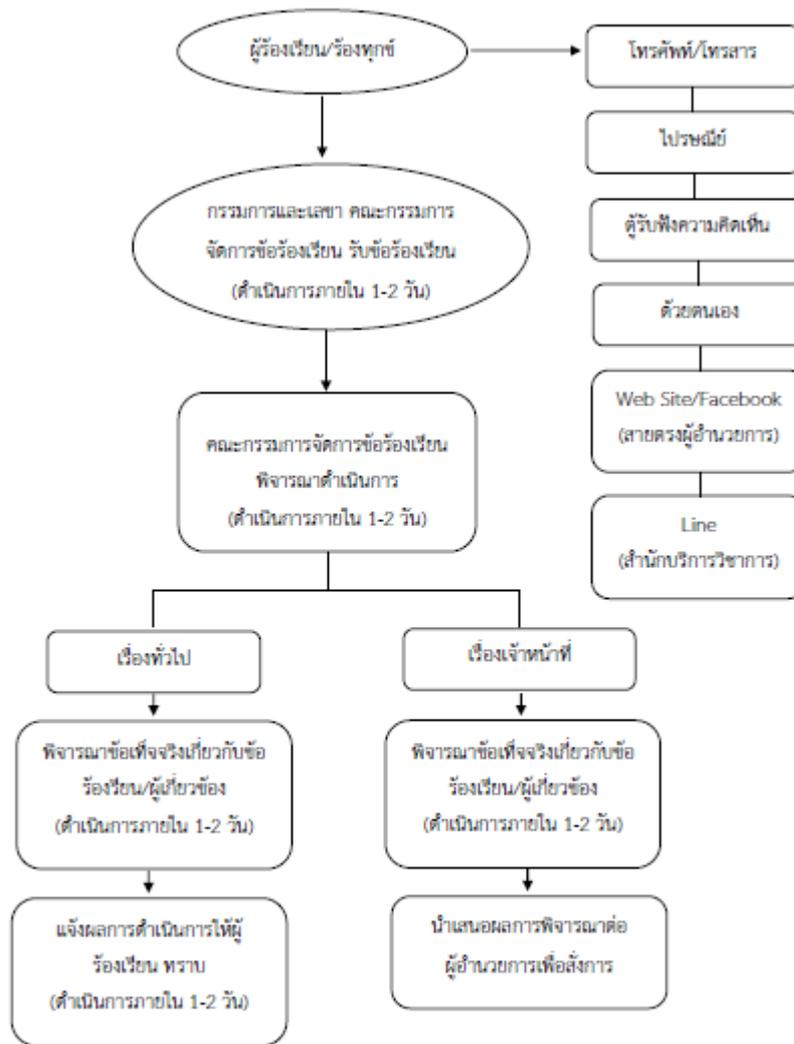
(3) การจัดการข้อร้องเรียน

สำนักบริการวิชาการมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนในกรณีที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีข้อร้องเรียนหรือข้อสงสัย โดยสำนักบริการวิชาการได้กำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการรวบรวมข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชยของลูกค้าหรือผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถตอบสนองต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างทันท่วงทีทุกช่องทาง มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ภาพที่ 3-1) ดังนี้

1. มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนหรือข้อสงสัย ได้แก่ ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง จดหมาย โทรศัพท์ ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (สายตรงผู้อำนวยการที่หน้าเว็บไซต์ (Website) แมสเซนเจอร์เฟซบุ๊ก (Messenger Facebook) หรือ LINE Official ID : @skt0100n)

2. รับข้อร้องเรียนและจำแนกข้อร้องเรียน ข้อสงสัย ตามประเภทของเรื่องที่ร้องเรียน และตามระดับความสำคัญ ทั้งนี้กรณีข้อร้องเรียนที่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ ผู้ปฏิบัติงานร่วมหารือกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยดำเนินการแก้ไขทันที และรายงานผู้บริหารต่อไป

3. กรณีข้อร้องเรียนมีระดับความสำคัญมากและส่งผลกระทบต่อองค์กร จะตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาหาข้อเท็จจริง เสนอแนวทางแก้ไข ให้ความคิดเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง และรายงานผลต่อผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการต่อไป



- เรื่องทั่วไป หมายถึง เรื่องเกี่ยวกับ ระบบ ขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการ เรื่องอาคารสถานที่
- เรื่องเจ้าหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมการให้บริการ การทุจริตในหน้าที่ วินัย จริยธรรมของเจ้าหน้าที่

ภาพที่ 3-1 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา

ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน

สำนักบริการวิชาการได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “องค์กรแห่งการบริการวิชาการอย่างเหนือชั้น” ดังนั้นการดำเนินงานของสำนักบริการวิชาการจึงได้มุ่งเน้นให้บริการวิชาการและบริการงานวิจัยที่มีคุณภาพ มีการบริการที่ดีและเต็มไปด้วยไมตรี เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ จึงกำหนดเป็นนโยบายให้การดำเนินงานในทุกโครงการหรือกิจกรรมต้องได้รับการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้า ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำข้อมูลสะท้อนกลับมาพิจารณาปรับปรุงผลการดำเนินงานในโอกาสต่อไป รายละเอียดดังตารางที่ 3-3

ตารางที่ 3-3 การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการวิชาการของ
สำนักบริการวิชาการ

ประเภทการสำรวจ ความพึงพอใจต่อการให้บริการวิชาการ	ประเภท ลูกค้าหรือผู้รับบริการ	รหัส แบบสำรวจ
แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการวิชาการ	ผู้ว่าจ้าง	ปม. 01
แบบสำรวจความพึงพอใจของหน่วยร่วมต่อการให้บริการวิชาการ	หน่วยร่วมต่อการให้บริการวิชาการ	ปม. 02
แบบประเมินคุณภาพบทความทางวิชาการ โครงการเผยแพร่วิชาการทางวิทยุกระจายเสียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ... รายการ “.....” จากหน่วยร่วมสถานีวิทยุกระจายเสียง	หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน สถาบันการศึกษา ประชาชนทั่วไป	ปม. 02/1
แบบประเมินคุณภาพบทความทางวิชาการอิเล็กทรอนิกส์ โครงการเผยแพร่วิชาการทางวิทยุกระจายเสียง ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2564	หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน สถาบันการศึกษา ประชาชนทั่วไป	ปม. 02/2
แบบสำรวจความพึงพอใจของวิทยากรที่มีต่อสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา	วิทยากรภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยบูรพา	ปม. 03
แบบสำรวจความพึงพอใจของที่ปรึกษาที่มีต่อสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา	ที่ปรึกษา	ปม. 04
แบบสำรวจความพึงพอใจของนักวิจัยร่วมภายนอกที่มีต่อ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา	นักวิจัยร่วมภายนอกมหาวิทยาลัย บูรพา	ปม. 05
แบบประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โครงการ ...	ผู้เข้ารับการฝึกอบรม	ปม. 06
แบบประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและศึกษา ดูงาน โครงการ ...	ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและ ศึกษาดูงาน	ปม. 06/1
แบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร ต่อการทำงานในสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา	บุคลากรของสำนักบริการวิชาการ	ปม. 07
แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากร สำนักงานผู้อำนวยการและฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา	บุคลากรภายในสำนักบริการวิชาการ บุคคลภายนอกสำนักบริการวิชาการ (ผู้ส่งมอบ)	ปม. 08
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับผิดชอบหรือมีส่วนร่วมในการจัด โครงการบริการวิชาการและบริการวิจัย (สำหรับหน่วยจัด) ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา	บุคลากรภายในสำนักบริการวิชาการ	ปม. 09/1
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับผิดชอบหรือมีส่วนร่วมในการจัด โครงการบริการวิชาการและบริการวิจัย (สำหรับบุคลากรที่มี ส่วนร่วมในการจัดโครงการ) ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัย บูรพา	บุคลากรภายในสำนักบริการวิชาการ	ปม. 09/2

สำหรับความผูกพันของลูกค้าหรือผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการกลับมาใช้บริการหรือให้
ความร่วมมือทางวิชาการกับสำนักบริการวิชาการ ปัจจุบันมีองค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ ได้กลับมารับบริการจาก
สำนักบริการวิชาการ อาทิ โครงการจ้างที่ปรึกษาดำเนินการศึกษาวิจัยการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โครงการอบรมนานาชาติของกรมความร่วมมือระหว่างประเทศ โครงการส่งเสริม
หน่วยจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อมและถ่ายทอดเทคโนโลยีในสถาบันอุดมศึกษา โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์

เครือข่ายอุดมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โครงการฝึกอบรมหลักสูตรการเตรียมความพร้อมและการพัฒนาบุคลากรวิจัย เพื่อรองรับการดำเนินการโครงการ Talent Mobility เป็นต้น

(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

สำนักบริการวิชาการได้ดำเนินการเทียบเคียงกับองค์กรอื่นได้แก่ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และสำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และพันธกิจสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มาทำการเปรียบเทียบ รวมทั้งใช้ข้อมูลของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยนำข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ซึ่งใช้ข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2563 มาเทียบเคียงในประเด็นระดับความผูกพันของบุคลากรกับองค์กร ซึ่งผลการดำเนินงานแสดงในผลลัพธ์หมวด 7

ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด

สำนักบริการวิชาการให้ความสำคัญกับเสียงลูกค้า และเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า โดยมีวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า ซึ่งสำนักบริการวิชาการ กำหนดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของลูกค้า โดยมีรูปแบบทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งผู้รับผิดชอบทุกงานจะต้องนำผลการรับฟังเสียงของลูกค้ามาวิเคราะห์และทบทวนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่จะใช้เป็นองค์ประกอบในการกำหนดแนวทางการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า สามารถส่งมอบบริการได้ตามความต้องการ ความคาดหวัง สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

ตารางที่ 3-4 วิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าและการนำไปใช้ประโยชน์

ลูกค้า	ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า		ความถี่	สารสนเทศที่ต้องการ	การนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์
	แบบเป็นทางการ	แบบไม่เป็นทางการ			
1. หน่วยงานภายนอก (องค์กรภาครัฐและภาคเอกชน)	หนังสือราชการ	1. โทรศัพท์/ โทรสาร 2. อีเมลล์ 3. Line/ Facebook 4. การปรึกษา ขอคำแนะนำ หรือ	ประจำ/ ต่อเนื่อง	1. ความต้องการ/ ความคาดหวัง 2. ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	ปรับปรุง/ ออกแบบ การพัฒนา กระบวนการ ให้บริการ / กระบวนการ ปฏิบัติงาน
	การประชุม ร่วมกัน	-	ตามรอบภารกิจ ที่กำหนดไว้ใน แผนการ ดำเนินงาน ของโครงการ	1. ความต้องการ/ ความคาดหวัง 2. ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	ปรับปรุง/ ออกแบบ การพัฒนา กระบวนการ ให้บริการ / กระบวนการ ปฏิบัติงาน
	การเข้าพบ ผู้บริหารเพื่อ ปรึกษาหารือ เป็นการเฉพาะ	-	ตามระยะ ที่เหมาะสม หรือ ตามนัดหมาย ที่กำหนดไว้เป็น การเฉพาะ	1. ความต้องการ/ ความคาดหวัง 2. ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	สร้างความ ร่วมมือ/ บูรณาการการ บริการวิชาการ และการวิจัยกับ

ลูกค้า	ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า		ความถี่	สารสนเทศที่ต้องการ	การนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์
	แบบเป็นทางการ	แบบไม่เป็นทางการ			
					หน่วยงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ
	แบบสำรวจความพึงพอใจ และ ความไม่พึงพอใจต่อการรับบริการจากสำนักบริการวิชาการ	-	หลังจากเสร็จสิ้นโครงการ	1. ความต้องการ/ความคาดหวัง 2. ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	ปรับปรุง/ ออกแบบ การพัฒนา กระบวนการ ให้บริการ / กระบวนการ ปฏิบัติงาน
2. หน่วยงานภายใน (มหาวิทยาลัยบูรพา)	บันทึกข้อความ	1. โทรศัพท์/ โทรสาร 2. อีเมล 3. Line/ Facebook 4. การปรึกษาขอคำแนะนำ หรือ	ประจำ/ ต่อเนื่อง	1. ความต้องการ/ความคาดหวัง 2. ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	ปรับปรุง/ ออกแบบ การพัฒนา กระบวนการ ให้บริการ / กระบวนการ ปฏิบัติงาน
	การประชุมร่วมกัน	-	ตามรอบภารกิจที่กำหนดไว้ในแผนการดำเนินงานของโครงการ	1. ความต้องการ/ความคาดหวัง 2. ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	ปรับปรุง/ ออกแบบ การพัฒนา กระบวนการ ให้บริการ / กระบวนการ ปฏิบัติงาน
	การเข้าพบผู้บริหารเพื่อปรึกษาหารือเป็นการเฉพาะ	-	ตามระยะที่เหมาะสม หรือ ตามนัดหมายที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ	1. ความต้องการ/ความคาดหวัง 2. ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	สร้างความร่วมมือ/ บูรณาการ การบริการ วิชาการและ การวิจัยกับ หน่วยงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ
	แบบสำรวจความพึงพอใจ และ ความไม่พึงพอใจต่อการรับบริการจากสำนักบริการวิชาการ	-	หลังจากเสร็จสิ้นโครงการ	1. ความต้องการ/ความคาดหวัง 2. ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	ปรับปรุง/ ออกแบบ การพัฒนา กระบวนการ ให้บริการ / กระบวนการ ปฏิบัติงาน

ลูกค้า	ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า		ความถี่	สารสนเทศที่ต้องการ	การนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์
	แบบเป็นทางการ	แบบไม่เป็นทางการ			
3. ประชาชน/ ชุมชน	หนังสือราชการ	1. โทรศัพท์/ โทรสาร 2. อีเมลล์ 3. Line/ Facebook 4. การปรึกษา ขอคำแนะนำ หรือ	หลังจากเสร็จสิ้น โครงการ	1. ความต้องการ/ ความคาดหวัง 2. ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	ปรับปรุง/ ออกแบบ การพัฒนา กระบวนการ ให้บริการ / กระบวนการ ปฏิบัติงาน
	แบบสำรวจ ความพึงพอใจ และ ความไม่พึงพอใจ ต่อการรับบริการ จากสำนักบริการ- วิชาการ	-	หลังจากเสร็จสิ้น โครงการ	1. ความต้องการ/ ความคาดหวัง 2. ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	1. รับทราบปัญหา ของชุมชน และ ร่วมกำหนด กิจกรรมที่ เหมาะสม และ แก้ไขปัญหาเชิง พื้นที่ 2. ปรับปรุง/ ออกแบบ การพัฒนา กระบวนการ ให้บริการ / กระบวนการ ปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ในปีการศึกษาต่อไปสำนักบริการวิชาการยังได้เตรียมการจัดทำแบบสอบถามภาพลักษณ์ของสำนักบริการวิชาการในมุมมองของผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการกับสำนักบริการวิชาการ เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลความต้องการและความสนใจที่ใช้บริการวิชาการจากสำนักบริการวิชาการในอนาคตอีกด้วย

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

ก. การวัดผลการดำเนินการ

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

สำนักบริการวิชาการมีนโยบายในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี และการจัดทำข้อตกลง การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของพนักงานและลูกจ้าง มหาวิทยาลัยบูรพา รายบุคคล เพื่อเป็นเครื่องมือในการ ติดตามผลการดำเนินงาน และการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหลัก (Key Performance Indicators: KPIs) ปีละ 1 ครั้ง นอกจากนี้สำนักบริการวิชาการมีการติดตามความก้าวหน้า ผลการดำเนินงานเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานทุกราย ไตรมาส และตามระบบงานพัฒนาคุณภาพของมหาวิทยาลัยบูรพา โดยสำนักบริการวิชาการให้ความสำคัญกับ การเชื่อมโยงระบบเครือข่ายเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัยกับสำนักบริการวิชาการที่สามารถใช้งานร่วมกัน เพื่อเป็น ประโยชน์ในการบริหารจัดการ การประชาสัมพันธ์ การประกันคุณภาพ องค์กรความรู้องค์กร และข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาองค์กร โดยคำนึงถึงความถูกต้อง ความสะดวก และง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล

ตารางที่ 4-1 การวัดผลดำเนินการของสำนักบริการวิชาการ

ด้าน	การวัดผลดำเนินการ	ความถี่ในการวัด	ระบบข้อมูล
บุคลากร	ผลการดำเนินงาน	ปีละ 1 ครั้ง	-ระบบปฏิบัติการของมหาวิทยาลัย บูรพาด้านทรัพยากรบุคคล ระบบ บุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Person) ระบบลาออนไลน์ (e-Leave) -ข้อตกลง การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของ พนักงานและลูกจ้าง
ผลการดำเนินงานเทียบกับ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ และ ตัวชี้วัดผล	รายงานผลการปฏิบัติงาน ตามแผน	-ทุกเดือน -รายไตรมาส	ระบบติดตามผล การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ระบบงบประมาณ (e-Budget)
ผลการดำเนินงานตาม แผนบริการวิชาการ	-รายงานผลการดำเนินงาน -รายงานผล รายรับ-รายจ่าย	เมื่อสิ้นสุดโครงการ	-ระบบสารสนเทศโครงการบริการ วิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา (E-Projectservices Burapha University) -ระบบการจัดทำงบประมาณ รายรับ-รายจ่าย
งบประมาณ รายรับ-รายจ่าย	รายงานผลการเบิกจ่าย	-ทุกเดือน	-ระบบบัญชีสามมิติ
โครงการวิจัย	-รายงาน ผลความก้าวหน้า -รายงานฉบับสมบูรณ์	-รายงานงาน งวดที่ 1 - 3	-ระบบปฏิบัติการของมหาวิทยาลัย บูรพา ด้านฐานข้อมูลงานวิจัย มหาวิทยาลัยบูรพา (e-Research)

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สำนักบริการวิชาการใช้กลไกการทำงานแบบมีส่วนร่วมในการพิจารณาเลือกและสร้างความมั่นใจในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ แต่ทั้งนี้ข้อมูลเปรียบเทียบในระดับสถาบันการศึกษา โดยเฉพาะส่วนงานที่มีภารกิจให้บริการวิชาการและการวิจัย ส่วนใหญ่มีบริบทและภารกิจที่แตกต่างกัน และมีข้อจำกัดเรื่องการได้มาของข้อมูล ซึ่งไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญของคู่เทียบได้อย่างครบถ้วน

ดังนั้นสำนักบริการวิชาการได้นำข้อมูลและสารสนเทศตามตัวชี้วัดผลการดำเนินการย้อนหลัง 3 ปี (พ.ศ. 2560 - 2562) มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ควบคู่กันไปด้วย และนำไปพิจารณาประเมิน ทบทวน ปรับปรุงแผนปฏิบัติการหรือโครงการการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติและการเรียนรู้ และถูกจัดเก็บไว้ในระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสามารถนำไปใช้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพตามแนวทางการบริหารจัดการ สำนักบริการวิชาการได้วิเคราะห์และทบทวนแผนกลยุทธ์อย่างต่อเนื่องปีละครั้ง และใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานตามภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย โดยนำข้อมูลในมิติต่าง ๆ ของปีที่ผ่านมา เช่น ข้อมูลผู้เข้ารับบริการ ข้อมูลด้านการเงิน และข้อมูลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

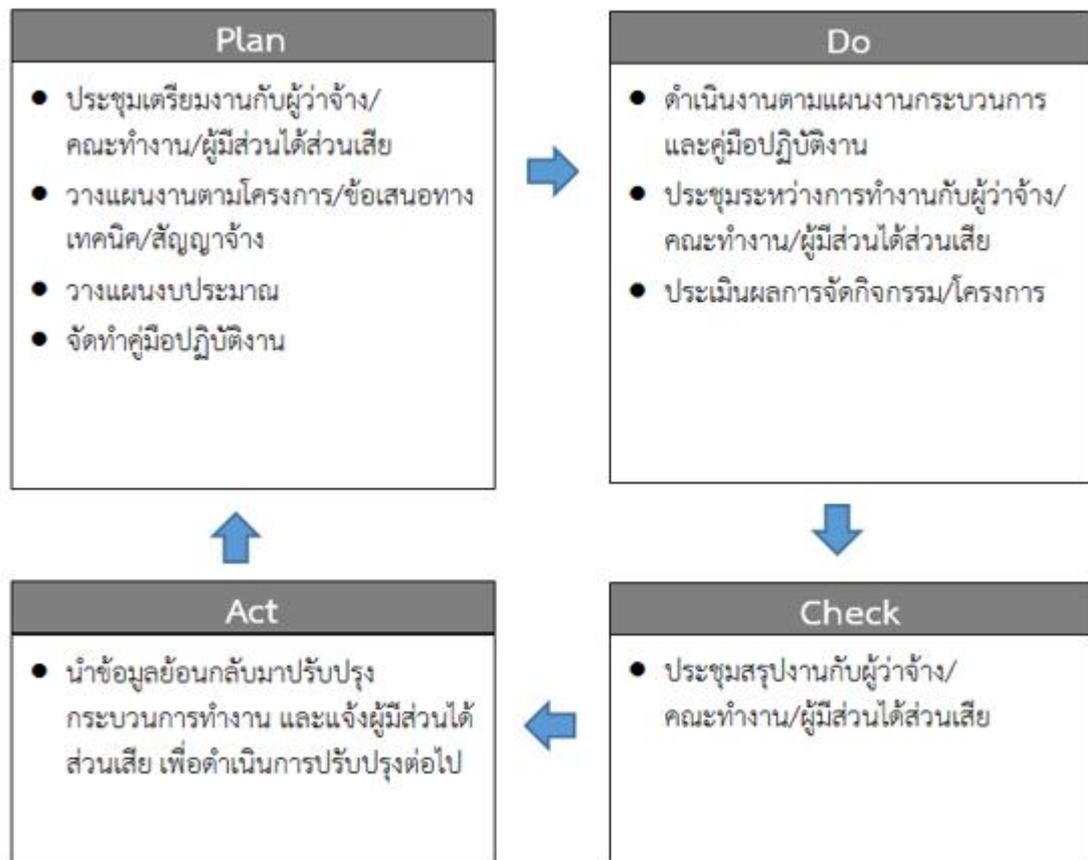
(3) ความคล่องตัวของการวัดผล

สำนักบริการวิชาการมีการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบการวัดและประเมินผลการดำเนินงานและจัดเก็บข้อมูลเพื่อให้เกิดความคล่องตัว มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ สำนักบริการวิชาการ อีกทั้งยังมีระบบการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการและการวิจัยที่เชื่อมโยงกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหลักของมหาวิทยาลัย สำหรับการประเมินมี 2 ส่วน คือ 1) แบบประเมินความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร โดยกำหนดให้มีการประเมินปีละ 1 ครั้ง และ 2) แบบประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการให้บริการวิชาการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งแบบประเมินนี้มีรูปแบบทั้งในส่วนของแบบกระดาษ และบางส่วนได้ถูกพัฒนาให้ผู้รับบริการประเมินผลผ่านระบบออนไลน์ (Google Form) และผู้รับผิดชอบรายโครงการสามารถนำข้อมูลสรุปผลจัดทำเป็นรายงานต่อไป ทั้งนี้ข้อมูลการวัดผลการดำเนินงานทั้งหมดของสำนักบริการวิชาการจะถูกเก็บรวบรวมไว้ในฐานข้อมูลโดยงานคลังและแผน สำนักงานผู้อำนวยการ และมีการรายงานผลการประเมินให้ผู้บริหารรับทราบ และผู้บริหารจะสื่อสารกับบุคลากรสำนักบริการวิชาการผ่านช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ การประชุมคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการประจำ การประชุมผู้บริหาร พบบุคลากรเพื่อรับทราบผลการประเมินและนำผลการประเมินมาปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากร ลูกค้ำ หรือผู้รับบริการ และสอดคล้องกับบริบทของสำนักบริการวิชาการ ดำเนินการได้ตามกำหนดเวลา และเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยบูรพา

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

สำนักบริการวิชาการใช้ระบบวงจรหรือแนวคิดการบริหารคุณภาพการทำงาน (PDCA : P (Plan) คือการวางแผน D (Do) คือการลงมือปฏิบัติ C (Check) คือการตรวจสอบ และ A (Action)) คือดำเนินการปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา ในการดำเนินการและทบทวนผลการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการรายโครงการ โดยทุกโครงการจะมีการจัดประชุมวางแผนงานก่อนดำเนินงาน ระหว่างดำเนินงาน และประชุมสรุปการดำเนินงานจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ตั้งแต่ระดับบริหาร ผู้รับผิดชอบโครงการ ผู้ปฏิบัติ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นทั้งวิทยาการ และทีมงานเทคนิค (ถ้ามี) รวมถึงมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเฉพาะโครงการ ให้กับผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ หากโครงการดังกล่าว มีระดับความสำคัญในขั้นตอนปฏิบัติ เช่น การจัดสอบของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดสอบของโรงเรียนช่างฝีมือทหาร หรือโครงการอบรมเสริมสร้างประสิทธิภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการจังหวัดชายแดนภาคใต้ (สพชต.) เป็นต้น และได้นำผลสรุปรายโครงการเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารพิจารณาตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ

และตัวชี้วัดตามระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ซึ่งผลการทบทวนจะถูกนำไปสื่อสารผ่านที่ประชุมบุคลากร ประจำเดือน เพื่อใช้ประเมินผลสำเร็จขององค์กร ความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งการประเมินความสามารถขององค์กรที่จะตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของผู้รับบริการและความท้าทายในสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยี และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งข้อเสนอแนะจากที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการประจำ และการประชุมผู้บริหารพบบุคลากรจะนำไปบูรณาการเข้าสู่แผนปฏิบัติการต่อไป



ภาพที่ 4-1 แนวคิดการบริหารคุณภาพการทำงาน (PDCA)

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

(1) ผลการดำเนินการในอนาคต

สำนักบริการวิชาการนำข้อมูลผลการดำเนินงานของปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2564 (ไตรมาสที่ 2 เดือนมกราคม – มีนาคม พ.ศ. 2564) ทั้งในด้านงบประมาณ ผลงาน ระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากำหนดเป็นพื้นฐานในการวางแผนการดำเนินงาน และกำหนดผลการดำเนินงานในอนาคตให้สอดคล้องกัน แล้วนำเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการประจำส่วนงาน สำหรับในปีงบประมาณถัดไป ซึ่งได้กำหนดคู่เทียบเคียงที่มีผลลัพธ์ด้านในประเด็นการเทียบเคียงเป็นตัวชี้วัด เช่น

- 1) จำนวนโครงการฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ งานที่ปรึกษา บริการวิชาการและวิจัย
- 2) จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ งานที่ปรึกษา บริการวิชาการและวิจัย
- 3) ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ งานที่ปรึกษา บริการวิชาการและวิจัย
- 4) ระดับความผูกพันของบุคลากรกับองค์กร และ
- 5) รายได้จากโครงการ/กิจกรรมการบริการ เป็นต้น

(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

สำนักบริการวิชาการมีระบบการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการประจำสำนักบริการวิชาการ เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลทางสถิติด้านการให้บริการวิชาการและการบริการงานวิจัย จึงทำให้ระบบการทำงานและการวัดผลความสำเร็จมีความสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และนำผลงานความสำเร็จในแต่ละโครงการหรือกิจกรรม ผลงานวิชาการ ผลงานวิจัย และข้อมูลสารสนเทศเผยแพร่ข้อมูลผ่านทางเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักบริการวิชาการ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งที่ได้บูรณาการข้อมูลด้านเอกสารและข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงานเข้ามาเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จและความก้าวหน้าขององค์กรเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการขององค์กร รวมถึงตัวชี้วัดด้านการเงินที่มีการสรุปเพื่อวางแผนการดำเนินงานทุกไตรมาสและรายปี และมีการสรุปผลการทบทวนผลการดำเนินงานโดยภาพรวมขององค์กรประจำปีและนำเสนอในรายงานประจำปีของสำนักบริการวิชาการ นอกจากนี้ยังได้สนับสนุนให้บุคลากรปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดไว้ในข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของพนักงานและลูกจ้าง มหาวิทยาลัยบูรพา รายบุคคล ในกิจกรรมการพัฒนาตนเองเพื่อการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ เช่น นวัตกรรมการฝึกอบรมออนไลน์เต็มรูปแบบมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ นวัตกรรมการประเมินสิ่งแวดล้อมยั่งยืนแบบ online & onsite การประเมินพื้นที่ที่มีศักยภาพในการพัฒนาเป็นอุตสาหกรรมด้านพลังงาน ประเภทโรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนด้วยระบบภูมิสารสนเทศ

4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้

ก. ข้อมูล และสารสนเทศ

(1) คุณภาพ

ข้อมูลสารสนเทศในระบบต่าง ๆ จะกำหนดสิทธิ์และเข้าถึงข้อมูลโดยผู้ที่รับผิดชอบโครงการหรือกิจกรรม ซึ่งจะถูกบันทึกข้อมูลตั้งแต่เริ่ม ระหว่างดำเนินงาน และสิ้นสุดโครงการหรือกิจกรรม มีการติดตามและตรวจสอบด้วยบุคลากรที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยอย่างเป็นทางการเป็นขั้นตอนตั้งแต่การนำเข้าและบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ จัดพิมพ์เพื่อผ่านการตรวจสอบจากหัวหน้างานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอให้แก่งานกลางของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง (รายละเอียดระบบติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของสำนักบริการวิชาการ และระบบการประเมินคุณภาพตามที่มหาวิทยาลัยบูรพากำหนดไว้ ดังตารางที่ 2-2)

(2) ความพร้อมใช้

มหาวิทยาลัยมีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศส่วนกลางที่เป็นส่วนของงานการเงินและพัสดุ งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานแผน งานวิจัย การสื่อสารพื้นฐาน (เว็บไซต์ (Website) อีเมลหรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และอื่น ๆ (ตารางที่ 2-2) ที่มีการดูแลและปรับปรุงระบบฐานข้อมูลฯ โดยสำนักคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและให้บริการสารสนเทศที่มีคุณลักษณะที่ดี บุคลากร ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ และพันธมิตรสามารถเข้าถึงและนำไปใช้งาน

สำนักบริการวิชาการได้บริการข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่สามารถให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ในหลากหลายช่องทาง ได้แก่ เว็บไซต์ (Website) Facebook, Facebook Fanpage, LINE Official, LINE Group ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และการประชุมออนไลน์ผ่าน Google Meet, Microsoft Teams, Zoom โดยมีระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้กระดาษ (e-Meeting) รองรับการประชุมแบบออนไลน์ โทรศัพท์ และโทรสาร รวมทั้งจัดหาคอมพิวเตอร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ (Operating System Software) และซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application Software) การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ ซึ่งสำนักบริการวิชาการใช้ซอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์ที่ถูกต้องตามกฎหมายตามที่มหาวิทยาลัยบูรพากำหนดไว้ อีกทั้งผู้บริหารได้ให้แนวทางใน

การปรับปรุงระบบสารสนเทศ อาทิ การออกแบบเว็บไซต์ และการทำแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form เป็นต้น นอกจากนี้สำนักบริการวิชาการมีแผนเตรียมความพร้อมในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมทั้งข้อมูลและสารสนเทศต่าง ๆ มีความมั่นคงปลอดภัย พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพของการเก็บรักษาข้อมูลของคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (RAID 6) รวมถึงการสำรองข้อมูลของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายไว้ที่คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพาอีกแห่งด้วย รวมทั้งมีการจัดเตรียมเครื่องสำรองไฟฟ้า และมีการตรวจสอบการใช้งานของระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์อย่างต่อเนื่องทุกเดือน

ข. ความรู้ของสถาบัน

(1) การจัดการความรู้

สำนักบริการวิชาการได้เตรียมดำเนินการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับคณะกรรมการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีผู้บริหารของสำนักบริการวิชาการเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งมหาวิทยาลัยได้มีการปรับปรุงกระบวนการ กระบวนการดำเนินการ และสร้างนวัตกรรมในมหาวิทยาลัย สนับสนุนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย แพลตฟอร์มที่ 3 การพัฒนาสู่องค์กรประสิทธิภาพสูงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน โปรแกรมที่ 9 มุ่งสู่องค์กรที่มีการบริหารจัดการเป็นเลิศ ซึ่งมหาวิทยาลัยบูรพามุ่งมั่นจะเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ และเป็นมหาวิทยาลัยหลักในการพัฒนาประเทศสู่ความเจริญอย่างยั่งยืน ตามวิสัยทัศน์ “ขุมปัญญาตะวันออก” ทั้งนี้จากแนวทางการกำกับกับการดำเนินงานจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย จึงทำให้ทุกส่วนงานของมหาวิทยาลัยนำแนวทางดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของส่วนงานทางด้านการจัดการศึกษา ด้านการวิจัย ด้านบริการวิชาการ ด้านการพัฒนาสังคม และชุมชน และด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุน ภายใต้การจัดการอย่างเป็นระบบ

นอกจากนี้กองบริการการศึกษา งานพัฒนาคุณภาพ ได้เตรียมการสำรวจความคิดเห็นการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยบูรพากับส่วนงานในสังกัด ใน 2 ประเด็น คือ 1) ทิศทางหรือเป้าหมายด้านการจัดการความรู้ของส่วนงาน และ/หรือของมหาวิทยาลัย คืออะไรหรือควรเป็นอย่างไร และ 2) องค์กรความรู้หรือกิจกรรมด้านการจัดการความรู้ที่อยากให้มีมหาวิทยาลัยส่งเสริมหรือดำเนินการมีอะไรบ้างได้ เพื่อจะได้กำหนดทิศทางการจัดการความรู้ของทุกส่วนงานมีแนวปฏิบัติเดียวกันต่อไป รวมทั้งการเตรียมจัดโครงการ Knowledge Management Implementation สำหรับให้ทุกส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยเข้าร่วมโครงการฯ และถือปฏิบัติในทิศทางเดียวกันต่อไป ซึ่งสำนักบริการวิชาการได้เตรียมความพร้อมที่จะเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมที่คณะกรรมการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยกำหนดให้รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร และเลขานุการคณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักบริการวิชาการ เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมเพื่อรับมอบแนวทางปฏิบัติจากคณะกรรมการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยบูรพา นำมาใช้ในการจัดการความรู้ของสำนักบริการวิชาการต่อไป

(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

สำนักบริการวิชาการให้ความสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพงานประจำด้วยการสนับสนุนให้บุคลากรได้ทบทวนและจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรได้นำใช้ประโยชน์ตามสายการปฏิบัติงาน นอกจากนี้สำนักบริการวิชาการยังเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการค้นหาหรือคัดเลือกกระบวนการดำเนินงานที่ต้องให้การปฏิบัติงานมีผลผลิตที่ดีขึ้น โดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการประชุมผู้บริหารพบบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

(3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน

บุคลากรสำนักบริการวิชาการมีการถ่ายทอดความรู้และเรียนรู้ผ่านผู้มีประสบการณ์ตรง รวมถึงคู่มือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับตำแหน่งงานและโครงการที่ปฏิบัติ เพื่อให้องค์กรมุ่งไปสู่การบริการวิชาการที่มีประสิทธิภาพ โดยผ่านกระบวนการปฏิบัติงานทั้งด้านการทำงานเป็นทีมหรือการทำงานแบบมีส่วนร่วม (Team Working)

หมวด 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

(1) ความจำเป็นด้านชีตความสามารถและอัตรากำลัง

สำนักบริการวิชาการจัดสรรอัตรากำลังของบุคลากรตามประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคล เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการกำหนดกรอบอัตรากำลังและวงเงินที่พึงใช้เพื่อค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร เพื่อพิจารณาอัตรากำลังตามขนาดของส่วนงาน สำหรับการกำหนดชีตความสามารถ ทักษะ สมรรถนะ และคุณสมบัติที่ต้องการใช้มาตรฐานกำหนดตำแหน่งตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ ซึ่งรับผิดชอบโดยงานแผนและงานบุคคล

ตารางที่ 5-1 ข้อมูลการวิเคราะห์จำนวนกรอบอัตรากำลัง

ตำแหน่ง	จำนวนกรอบอัตรากำลังงานสนับสนุนวิชาการ ตามขนาดของส่วนงาน	
	จำนวนกรอบอัตรากำลังที่พึงมี	จำนวนอัตรากำลัง ปัจจุบัน
1. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	2	4
2. นักวิชาการเงินและบัญชี	3	3
3. นักวิชาการพัสดุ	1	1
4. บุคลากร	1	1
5. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	1	1
6. นักวิชาการศึกษา	1	17
7. นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	1	2
8. บรรณารักษ์	-	-
9. นักวิจัย	1	1
10. เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการวิจัย	1	3
11. ลูกจ้างตามมาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง	4	6
12. นักประชาสัมพันธ์	2	2
13. นักวิชาการคอมพิวเตอร์	-	1
14. ช่างเทคนิค	-	1

หมายเหตุ : ส่วนงานสามารถมีตำแหน่งนักวิทยาศาสตร์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ บรรณารักษ์ และนักวิชาการศึกษา (ทำหน้าที่ฝึกอบรม) หรือตำแหน่งอื่นตามลักษณะภารกิจของส่วนงานได้ในจำนวนตามภาระงานของส่วนงานนั้น (อ้างอิงจาก ประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ 0013/2556 ประกาศ ณ วันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2556)

ทั้งนี้สำนักบริการวิชาการได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงาน และแผนยุทธศาสตร์สำนักบริการวิชาการ จึงอยู่ระหว่างการเตรียมการประเมินชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร ซึ่งระบบประเมินชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร มีกระบวนการโดยเริ่มวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าที่สำคัญ คือ วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนกลยุทธ์ สมรรถนะหลัก ความต้องการด้านบุคลากรในสายปฏิบัติงาน ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อนำข้อมูลมากำหนดอัตรากำลังและชีตความสามารถของบุคลากรล่วงหน้า 3 ปี ซึ่งแยกตามประเภทของบุคลากร เพื่อใช้วางแผนกลยุทธ์ประจำปีและภาระงานด้านอื่น ๆ

(2) บุคลากรใหม่

สำนักบริการวิชาการ มีกระบวนการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุบุคลากรใหม่ ดังนี้

1. การสรรหาบุคลากรใหม่ของสำนักบริการวิชาการ ดำเนินการตามประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยบูรพา (ก.บ.บ.) ที่ 0005/2560 ฉบับลงวันที่ 12 มิถุนายน พ.ศ. 2562 เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการสรรหาหรือคัดเลือกบุคคลเพื่อบรรจุเป็นพนักงานสนับสนุนวิชาการและลูกจ้าง พ.ศ. 2560 และประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ 0006/2562 เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการสรรหาหรือคัดเลือกบุคคลเพื่อบรรจุเป็นพนักงานสนับสนุนวิชาการและลูกจ้าง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 ซึ่งดำเนินการสอบคัดเลือกบุคคลเพื่อบรรจุเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ภาคความรู้ความสามารถทั่วไปและภาคความรู้เกี่ยวกับภาษาและคอมพิวเตอร์ (ภาค ก) โดยกองบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัยบูรพา และสอบคัดเลือกบุคคลเพื่อบรรจุเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ ภาคความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง (ภาค ข) โดยสำนักบริการวิชาการ

2. การว่าจ้างและบรรจุแต่งตั้งพนักงานและลูกจ้าง สำนักบริการวิชาการได้ดำเนินการตามประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ 003/2563 เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการการบรรจุและแต่งตั้ง สัญญาและระยะเวลาการจ้าง การค้าประกัน และการทดลองปฏิบัติงาน ของพนักงานและลูกจ้าง พ.ศ. 2563 ข้อ 9 การกำหนดระยะเวลาสัญญาจ้าง ให้มีกำหนดระยะเวลาการจ้าง ดังนี้

(1) สัญญาแรก ให้มีกำหนดระยะเวลาอย่างน้อยสองปี แต่ไม่เกินสามปี โดยวันสิ้นสุดสัญญา ให้เป็นวันที่ 30 กันยายน

(2) สัญญาที่สอง ให้มีกำหนดระยะเวลาห้าปี โดยวันสิ้นสุดสัญญา ให้เป็นวันที่ 30 กันยายน

(3) สัญญาที่สาม ไม่กำหนดระยะเวลาการจ้าง

การดำเนินการเพื่อต่อสัญญาหรือเลิกจ้าง กำหนดให้แล้วเสร็จก่อนวันที่ 30 กันยายน

3. การรักษาบุคลากรใหม่ โดยกำหนดอัตราค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับตำแหน่ง

(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

ในกรณีที่สำนักบริการวิชาการจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรทั้งทางด้านจำนวน และความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน คณะผู้บริหารจะมีการทบทวนสมรรถนะและขีดความสามารถของบุคลากร โดยจะต้องวิเคราะห์และวางแผนพัฒนาบุคลากรตามขีดความสามารถของบุคลากร มีการสรรหาบุคลากรทดแทนที่เกษียณและลาออก เช่น การเกษียณงานของตำแหน่งบุคลากร (เงินแผ่นดิน) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยมีการเตรียมความพร้อมให้แก่นักวิชาการศึกษาที่จะมาปฏิบัติงานแทน เพื่อลดรายจ่ายด้านบุคลากรจากเงินรายได้ส่วนงาน ทั้งนี้การเพิ่มหรือลดลงของบุคลากรจะต้องมีแนวทางส่งเสริมหรือสนับสนุนวิธีการให้บุคลากรเดิมมีการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้เพิ่มมากขึ้น โดยให้หัวหน้าฝ่ายและผู้ปฏิบัติงานร่วมกันวิเคราะห์ในการเพิ่มเติมความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน และบันทึกลงในแบบประเมินตามข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของพนักงานและลูกจ้าง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาตนเองในปีต่อ ๆ ไป รวมทั้งรักษาบุคลากรเดิมและบุคลากรใหม่ โดยใช้วิธีการบริหารจัดการองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาล มีการสร้างความรัก ความผูกพันระหว่างบุคลากรด้วยกันเอง มีการจัดสรรค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการที่เหมาะสม การสนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสในการอบรมและศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นในทุกระดับการศึกษา

(4) การทำงานให้บรรลุผล

สำนักบริการวิชาการมีบุคลากรภายในฝ่ายต่าง ๆ ตามภารกิจด้านบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย การดำเนินงานในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายตามแผนกลยุทธ์และพันธกิจที่กำหนดไว้ จะมีคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการประจำสำนักบริการวิชาการทำหน้าที่กำกับดูแลและติดตาม รวมทั้งให้

คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักบริการ-วิชาการ พิจารณาตามข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของพนักงานและลูกจ้างมหาวิทยาลัยบูรพาที่กำหนดไว้เป็นรายบุคคล ซึ่งจะนำผลการประเมินฯ มาพิจารณาค่าตอบแทน การเลื่อนเงินเดือน และจะแจ้งผลการประเมินฯ ให้บุคลากรรับทราบ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานและกำหนดเป็นแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลต่อไป

นอกจากนี้สำนักบริการวิชาการได้ให้ความสำคัญกับการทำงานให้บรรลุผล โดยส่งเสริมให้บุคลากรมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันภายในองค์กร โดยเฉพาะความเป็นเพื่อน (Friendly) มีน้ำใจช่วยเหลือ (Helpful) มีความอ่อนน้อมถ่อมตน (Modesty) การให้ความเคารพนับถือ (Respect) รู้จักแสดงความคิดเห็นหรือสรรเสริญผู้อื่นด้วยความจริงใจ มีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) และความรับผิดชอบ (Responsibility) โดยสามารถทำงานทุกชนิดที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ สนุกกับงาน มีความภูมิใจในหน้าที่และงานที่ทำ ทำงานด้วยความกระฉับกระเฉง และที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือบุคลากรต้องมีจิตบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า/ ผู้รับบริการในรูปแบบของ One Stop Service ดังอัตลักษณ์ที่ว่า “การบริการที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ่มค่าและไม่ตรีจิต”

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน

สำนักบริการวิชาการได้จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อสร้างความมั่นใจใน ความปลอดภัย โดยเน้นการจัดอาคารสถานที่ทำงานให้สะอาดและปลอดภัย ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานให้แก่บุคลากร มีการกำหนดแผนงานเพื่อปรับปรุงอาคารสถานที่อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิดบริเวณจุดเสี่ยง มีระบบสแกนลายนิ้วมือเพื่อเข้าออกสำนักงานหลังเวลา 16.30 น. และในวันหยุดทำการ ประสานกับมหาวิทยาลัยในการจัดเวรยามเพื่อตรวจตราความเรียบร้อยบริเวณอาคารสถานที่ของสำนักบริการวิชาการ ทั้งในวันเวลาทำการ วันหยุดทำการ (เสาร์-อาทิตย์) วันหยุดนักขัตฤกษ์ และได้มอบหมายให้หัวหน้ากลุ่มงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ ทำหน้าที่ตรวจสอบ ดูแลความเรียบร้อยของอาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า กำกับดูแลการเข้า – ออกอาคาร และจัดทำฉากกันอะคริลิกแบบสำเร็จรูปเพื่อป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) นอกจากนี้สำนักบริการวิชาการส่งเสริมให้บุคลากรตรวจสุขภาพประจำปี โดยมีการสื่อสารให้บุคลากรได้รับทราบอย่างทั่วถึง และจัดให้มีเวรประจำจุดคัดกรอง เพื่อตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย และประเมินสภาพความเจ็บป่วยในเบื้องต้นของบุคลากรและผู้มาติดต่องานก่อนเข้าอาคารในช่วงวิกฤติการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) คณะผู้บริหารยังมุ่งสร้างบรรยากาศการทำงานที่อบอุ่นและเป็นมิตร ส่งเสริมให้มีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม หลีกเลี่ยงการตำหนิ หรือการถูกลงโทษเมื่อเกิดปัญหา รวมถึงการมอบหมายงานที่ท้าทายให้แก่บุคลากรเพื่อกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์เชิงบวกอีกด้วย

(2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

สำนักบริการวิชาการมุ่งเน้นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากร โดยกำหนดนโยบายการบริการและสิทธิประโยชน์ ซึ่งพิจารณาจากความหลากหลายของบุคลากร เพื่อให้สนองต่อความต้องการของบุคลากรได้ครบถ้วนและเหมาะสมคือ 1) จัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับสำนักงานอย่างครบครัน และเพียงพอตามจำนวนของบุคลากรเพื่อสนับสนุนให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และ 2) จัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรอย่างเหมาะสม เช่น การจัดที่พักอาศัย ประกันสังคม ประกันสุขภาพกลุ่ม ประกันอุบัติเหตุ ประกันภัยโควิด การอบรมและให้ข่าวสารสิทธิการประกันตน สวัสดิการด้านการเงิน จัดให้มีการออมในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพแบบภาคสมัครใจและตามจำนวนที่ต้องการออมโดยส่วนงาน เป็นผู้จ่ายเงินสมทบในอัตราไม่เกินร้อยละ 3 กองทุนเงินทดแทน การตรวจสุขภาพประจำปี การจัดโครงการพัฒนาบุคลากร การจัดฝึกอบรม ประชุม สัมมนา ศึกษาดูงาน เป็นต้น

ตารางที่ 5-2 สิทธิประโยชน์และสวัสดิการสำหรับบุคลากรสำนักบริการวิชาการ

ส่วนงานที่ดำเนินการ	สิทธิประโยชน์ / สวัสดิการ
มหาวิทยาลัย	สวัสดิการของข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ทางราชการจัดให้
	สิทธิการลาประเภทต่าง ๆ
	การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์
	การจัดสวัสดิการภายใน สำหรับผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ว่าด้วยกองทุนสวัสดิการ เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี การรักษาฟัน เงินสงเคราะห์บุคลากรของมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ประสบภัยพิบัติ กรณีผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย บิดา มารดา บุตร และคู่สมรสของผู้ปฏิบัติงานเสียชีวิต กรณีบุคลากรประสบอุบัติเหตุขณะปฏิบัติงาน กรณีคลอดบุตร เป็นต้น
	การจ่ายเงินชดเชยให้แก่พนักงานมหาวิทยาลัยและลูกจ้าง
	ทุนอุดหนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา
	สวัสดิการโครงการเงินกู้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (โครงการสวัสดิการไม่มีเงินฝาก) โครงการเงินกู้ธนาคารออมสิน โครงการเงินกู้ธนาคารกรุงไทย สวัสดิการเงินกู้ ช.พ.ค. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำกัด
สำนักบริการวิชาการ	เงินเดือน / ค่าล่วงเวลา / ค่าตอบแทนอื่น ๆ
	ประกันสังคม ประกันอุบัติเหตุ กองทุนเงินชดเชย
	ส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ
สโมสรบุคลากร	-กรณีสมาชิกเข้าพิธีมงคลสมรส กรณีสมาชิกเข้าพิธีอุปสมบท กรณีสมาชิกเสียชีวิต กรณีบิดา มารดา คู่สมรส บุตร ของสมาชิกเสียชีวิต -กรณีเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเกิน 5 วัน
สภาพนักงาน	-ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะแก่สภามหาวิทยาลัยและอธิการบดี ในการบริหารกิจการทั้งปวงของมหาวิทยาลัย เช่น ระเบียบ สิทธิประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร โดยการดำเนินงานของคณะกรรมการสภาพนักงาน มหาวิทยาลัยบูรพา ภายใต้ยุทธศาสตร์สภาพนักงาน มหาวิทยาลัยบูรพา 5 ด้าน ดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ส่งเสริมภาพลักษณ์ของสภาพนักงาน และการสร้างเครือข่ายการทำงาน ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมการบริหาร ค่าตอบแทน และสวัสดิการอย่างมีธรรมาภิบาล ยุทธศาสตร์ที่ 4 ผลักดันให้มหาวิทยาลัยเป็นองค์กรสุภาพะ ยุทธศาสตร์ที่ 5 ส่งเสริมความก้าวหน้าในตำแหน่งสายงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย
คณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ประจำมหาวิทยาลัยบูรพา	พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากความเป็นธรรม

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

จากการดำเนินการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของบุคลากรต่อการทำงานในสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา และให้บุคลากรทำแบบสอบถามเพื่อนำมาประเมินผล วิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความผูกพันความพึงพอใจของบุคลากร และสำนักบริการวิชาการจะได้ดำเนินการวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยความผูกพันของสำนักบริการวิชาการในปีการศึกษาต่อไป โดยกำหนดหัวข้อคำถามในประเด็นต่าง ๆ (แบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อการทำงานในสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา – ปม.07) ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 คำถามความพึงพอใจของบุคลากร ต่อการทำงานในสำนักบริการวิชาการ ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจด้านลักษณะงาน

2.2 ความพึงพอใจด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า

2.3 ความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงาน

2.4 ความพึงพอใจด้านผู้บังคับบัญชา

2.5 ความพึงพอใจด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ

2.6 ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากรต่อการทำงานในสำนักบริการวิชาการ ดังนี้

3.1 ความคิดเห็นด้านความพยายามทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

3.2 ความคิดเห็นด้านความภาคภูมิใจ และจงรักภักดีต่อองค์กร

3.3 ความคิดเห็นด้านการดำรงสมาชิกภาพ และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

ผลจากการวิเคราะห์แบบประเมินข้างต้น นำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการทำงานในทุกระดับทั้งระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ เพื่อกำหนดแนวทางส่งเสริมการทำงาน และการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น เช่น ระดับชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ การทำงานในรูปแบบของคณะทำงาน และหาแนวทางในการสร้างเสริมความสุขต่อการทำงานของบุคลากร

(2) การประเมินความผูกพัน

ผู้บริหารสำนักบริการวิชาการให้ความสำคัญต่อการสร้างความผูกพันระหว่างบุคลากร ผู้บริหาร และองค์กร โดยผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย และบุคลากรได้ร่วมกันกำหนดองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร โดยให้มีความสอดคล้องกับพันธกิจ และวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อนำมาสร้างเป็นแบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อการทำงานในสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา – ปม.07 และให้บุคลากรทำแบบสอบถามเพื่อนำมาประเมินผลและวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความผูกพัน ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของบุคลากรตามประเด็นหลัก 2 ประเด็น คือ 1) ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการทำงานในสำนักบริการวิชาการ และ 2) ความผูกพันของบุคลากรต่อการทำงานในสำนักบริการวิชาการ รายละเอียดดังตารางที่ 5-3

ตารางที่ 5-3 ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความผูกพัน ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของบุคลากรของสำนักบริการวิชาการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของบุคลากร	รายละเอียด
ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการทำงานในสำนักบริการวิชาการ	1. ความพึงพอใจด้านลักษณะงาน
	2. ความพึงพอใจด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า
	3. ความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงาน
	4. ความพึงพอใจด้านผู้บังคับบัญชา
	5. ความพึงพอใจด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ของบุคลากร	รายละเอียด
	6. ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวก
ความผูกพันของบุคลากรต่อการทำงาน ในสำนักบริการวิชาการ	7. ด้านความพยายามทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
	8. ด้านความภาคภูมิใจ และจงรักภักดีต่อองค์กร
	9. ความคิดเห็นด้านการดำรงสมาชิกภาพ และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

สำนักบริการวิชาการได้นำผลการประเมินฯ ในรอบปีการศึกษาที่ผ่านมา มาพัฒนาเพื่อสร้างความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร โดยจะได้กำหนดให้มีโครงการที่ส่งเสริมความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรบรรจุในแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักบริการวิชาการต่อไป

ข. วัฒนธรรมองค์กร

สำนักบริการวิชาการ โดยผู้บริหารและบุคลากรยึดมั่นในวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการทำงานได้หลากหลายหน้าที่ด้วยใจบริการ (Multi-Tasking Skill & Service Mind) การให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กร และมุ่งเน้นการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีค่านิยมองค์กรที่ส่งเสริมบุคลากรของสำนักบริการวิชาการ ที่ว่า “ASC” ซึ่งเป็นคำย่อของสำนักบริการวิชาการ (Academic Service Centre)

A = Attitude (ทัศนคติดี)

S = Skill (มีทักษะ)

C = Collaboration (ประสานความร่วมมือ)

ในการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการ บริการงานวิจัย หรือประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม สำนักบริการ-วิชาการเน้นการทำงานแบบถ่ายทอดและเสริมประสบการณ์ โดยจะจัดคู่การทำงานร่วมกันระหว่างผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานนั้น ๆ มาก่อน ร่วมกับผู้ปฏิบัติงานใหม่หรือผู้ปฏิบัติที่มาจากฝ่ายอื่น เช่น การเป็นผู้อำนวยความสะดวกและเป็นกรรมการสนามสอบต่าง ๆ ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นผู้ชี้แจงรายละเอียดงาน ควบคุม และตรวจสอบงานให้เป็นตามข้อกำหนดสัญญาจ้าง โดยการทำงานร่วมกับคณะทำงานต่างสถาบันทั้งมหาวิทยาลัยและโรงเรียนที่เป็นสนามสอบ เป็นต้น นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้บุคลากรรายงานการดำเนินงานต่าง ๆ ผ่าน LINE Group ของสำนักบริการวิชาการเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบโดยทั่วกันว่ามีบุคลากรคนใดออกไปปฏิบัติงานอะไรบ้าง และในปัจจุบันได้นำเสนอภารกิจภายใต้โครงการ/กิจกรรมของผู้บริหารสำนักบริการวิชาการในรูปแบบของจดหมายข่าว ซึ่งในปีการศึกษาถัดไปจะได้ดำเนินการรายงานภารกิจภายใต้โครงการ/กิจกรรมของผู้บริหารสำนักบริการวิชาการผ่านระบบสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Fanpage สำนักบริการวิชาการ (<https://www.facebook.com/buuasc>) เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารภารกิจของผู้บริหารและการให้บริการวิชาการประเภทต่าง ๆ เผยแพร่สู่สาธารณชนต่อไป

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

สำนักบริการวิชาการมีการจัดการผลการดำเนินงานหรือผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของพนักงานและลูกจ้าง มหาวิทยาลัยบูรพา โดยดำเนินการดังนี้

1. บุคลากรประเมินตนเองตามข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของพนักงานและลูกจ้าง มหาวิทยาลัยบูรพาในต้นปีงบประมาณ
2. หัวหน้าชั้นต้นพิจารณา กลั่นกรอง และตรวจสอบคะแนนการประเมินฯ ตลอดจนแนวทางพัฒนารายบุคคล และนำเสนอต่อคณะผู้บริหารเพื่อให้ความเห็นชอบ

3. ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาผลการประเมินและเลื่อนเงินเดือน และส่งผลการประเมินฯ ให้แก่งานบุคคลดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

งานบุคคลจะสรุปข้อมูลการพัฒนาบุคลากร เพื่อนำไปจัดทำงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรต่อไป นอกจากนี้มหาวิทยาลัยได้ใช้งานระบบประเมินผลการปฏิบัติงานออนไลน์ (KPI Online) สำหรับผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย สำนักบริการวิชาการจึงเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อรับมอบแนวทางปฏิบัติการใช้งานระบบฯ ดังกล่าว โดยมีผู้รับผิดชอบหลัก ได้แก่ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร และงานบุคคล ซึ่งสำนักบริการวิชาการจะได้ดำเนินการจัดอบรมชี้แจงการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานออนไลน์ : ผู้บริหารและหัวหน้างาน และเริ่มใช้งานระบบประเมินผลการปฏิบัติงานออนไลน์ (KPI Online) สำหรับผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เป็นต้นไป

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

สำนักบริการวิชาการกำหนดให้มีแผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ ซึ่งได้วิเคราะห์จากการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยหัวหน้างานได้ร่วมกำหนดประเด็นหรือหาหัวข้อการพัฒนาตนเองตามตำแหน่งงานนั้น ๆ ภายในปีงบประมาณ และยังจัดให้มีการประเมินผลการพัฒนาตนเองตามข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของพนักงานและลูกจ้างมหาวิทยาลัยบูรพาอีกด้วย

(3) ประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนา

ภายหลังจากการอบรม ผู้ที่เข้ารับการอบรมต้องรายงานผลต่อหัวหน้าชั้นต้นและผู้บริหาร ซึ่งการพัฒนาเพิ่มเติมความรู้ของบุคลากรเป็นหัวข้อหนึ่งในข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของพนักงานและลูกจ้าง ว่าด้วยเรื่อง การพัฒนาตนเองเพื่อการพัฒนางาน และหัวข้อหนึ่งในข้อตกลงการประเมินพฤติกรรม การปฏิบัติงาน (สมรรถนะ) ของพนักงานและลูกจ้าง ว่าด้วยเรื่อง การสั่งสม ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยมี การกำหนดและตกลงค่าการประเมินกับผู้ปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าก่อนเริ่มทำงานในปีงบประมาณ

(4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

สำนักบริการวิชาการมีแนวทางการจัดการส่งเสริมและสนับสนุนความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้กับบุคลากรทั้งองค์กร โดยเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านบุคคล งานบริหารงานทั่วไป สำนักงานผู้อำนวยการ ได้ดำเนินการแจ้งบุคลากรทุกคนให้รับทราบกำหนดเวลาการเตรียมบุคลากรเพื่อสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในแต่ละตำแหน่งงานและรายบุคคลตามประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยบูรพา เรื่อง มาตรฐานกำหนดตำแหน่งของพนักงาน และการกำหนดตำแหน่งและการแต่งตั้งพนักงานให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น โดยการกำหนดให้ข้อตกลงภาระงานของบุคลากรมีภาระงานในการพัฒนาตนเอง ซึ่งกำหนดให้บุคลากรจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเฉพาะบุคคล หรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสายงาน เพื่อรองรับการขอตำแหน่งชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ และเชี่ยวชาญ

ทั้งนี้เนื่องจากสำนักบริการวิชาการมีการเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงาน จึงมีการเตรียมวางแผนด้านระบบพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ให้กับบุคลากร โดยมุ่งเน้นให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม แผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ สมรรถนะหลัก ซึ่งเป็นเป้าหมายหลักในการดำเนินงานขั้นตอนการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพในแต่ละสายการปฏิบัติงาน ทั้งนี้งานบุคคลและงานแผนทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลภาระหน้าที่ อัตราค่าจ้างตามโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างงาน เพื่อนำมาวิเคราะห์และตรวจสอบคุณสมบัติและเงื่อนไข รวมถึงแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาประเมินผลฯ และรวบรวมส่งให้คณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการประจำสำนักบริการวิชาการพิจารณาให้ความเห็นชอบ และเสนอต่อมหาวิทยาลัยเป็นลำดับต่อไป

ส่วนการวางแผนสืบทอดตำแหน่งผู้บริหาร (ผู้อำนวยการ) ไม่สามารถกำหนดได้โดยองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากมีกระบวนการสรรหาตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย แต่ทั้งนี้ตำแหน่งบริหารของสำนักบริการวิชาการ

คณะกรรมการบริหารสำนักบริการวิชาการได้จัดกลุ่มบุคลากรที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับการขึ้นสู่ตำแหน่งบริหาร เช่น รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้ากลุ่มงาน ให้เข้าฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคคล ด้านความรู้ ทักษะที่จำเป็นต่อภารกิจของสำนักบริการวิชาการ โดยผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการคนปัจจุบัน นายพีรพัฒน์ มั่งคั่ง เป็นบุคลากรภายในองค์กรที่มีประสบการณ์ดำรงตำแหน่งเป็นรองผู้อำนวยการสำนักบริการ วิชาการมาก่อนในวาระของอดีตผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ

ดังนั้นกระบวนการเตรียมวางแผนด้านระบบพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ให้กับบุคลากร จะส่งผลให้บุคลากรมีความพร้อมต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่ง และองค์กรสามารถกำหนดตัว บุคคล และงบประมาณที่เหมาะสมในการวางแผนพัฒนาทางก้าวหน้าในสายอาชีพให้เป็นกำลังสำคัญต่อองค์กร ต่อไป

หมวด 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ

(1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ

สำนักบริการวิชาการออกแบบกระบวนการทำงานตามข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการและความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ดังนี้

ตารางที่ 6-1 ข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการและความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการของสำนักบริการวิชาการ

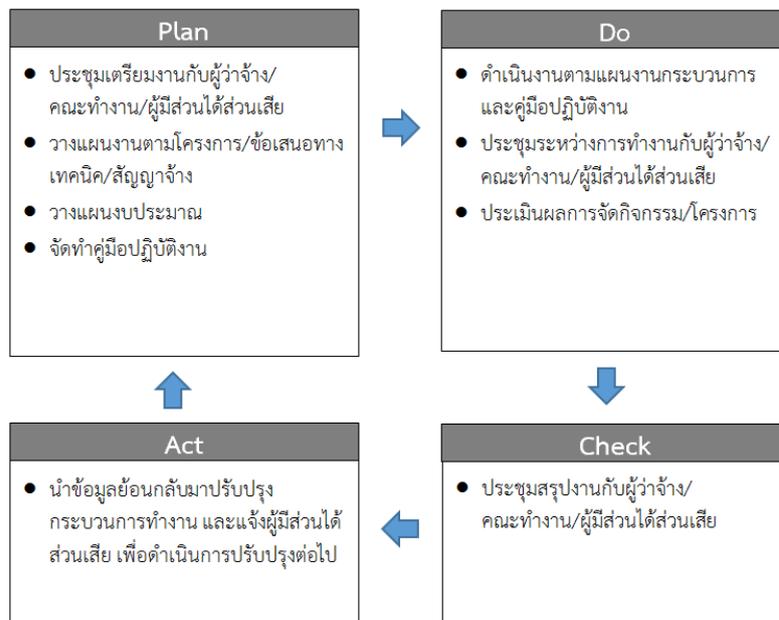
หลักสูตรและบริการ	ข้อกำหนดของกระบวนการ	ความต้องการของลูกค้า	ตัวชี้วัด
1. การจัดฝึกอบรมสัมมนา ประชุมวิชาการ งานที่ปรึกษา และถ่ายทอดเทคโนโลยี	1. ต้นทุนดำเนินงานเหมาะสม 2. ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ 3. การส่งมอบทันตามกำหนดเวลา	1. คุณภาพ 2. ราคา 3. การให้บริการที่ดี	1. มีเงินรายรับเฉลี่ยทุกโครงการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 8 2. ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 3. ส่งมอบงานตามข้อกำหนดโครงการ (TOR)
2. การบ่มเพาะวิสาหกิจ (University Business Incubator: UBI)	1. ต้นทุนดำเนินงานเหมาะสม 2. ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ 3. การส่งมอบทันตามกำหนดเวลา	1. ผลผลิต 2. ผลลัพธ์	1. มีเงินรายรับเฉลี่ยทุกโครงการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 8 2. ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 3. ส่งมอบงานตามข้อกำหนดโครงการ (TOR)
3. การจัดการทรัพย์สินทางปัญญา (Technology Licensing Office: TLO)	1. ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ 2. การส่งมอบทันตามกำหนดเวลา	1. ผลผลิต 2. ผลลัพธ์	1. ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 2. ส่งมอบงานตามข้อกำหนดโครงการ (TOR)
4. การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment: EIA)	1. ต้นทุนดำเนินงานเหมาะสม 2. ดำเนินงานตามข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 3. การส่งมอบทันตามกำหนดเวลา	1. หนังสือเห็นชอบจากสำนักนโยบายและแผนพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) 2. คุณภาพ 3. ราคา 4. การให้บริการที่ดี	1. มีเงินรายรับเฉลี่ยทุกโครงการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 8 2. ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 3. ส่งมอบงานตามข้อกำหนดโครงการ (TOR)

หลักสูตรและบริการ	ข้อกำหนดของกระบวนการ	ความต้องการของลูกค้า	ตัวชี้วัด
5. การบริการงานวิจัย	1. ต้นทุนดำเนินงานเหมาะสม 2. ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ 3. การส่งมอบทันตามกำหนดเวลา	1. คุณภาพ 2. ราคา 3. การให้บริการที่ดี	1. มีเงินรายรับเฉลี่ยทุกโครงการไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 2. ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 3. ส่งมอบงานตามข้อกำหนดโครงการ (TOR)
6. โครงการสาธารณประโยชน์ (University Social Responsibility: USR)	1. ชุมชนและพื้นที่ได้ประโยชน์ 2. การมีส่วนร่วมของส่วนงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	1. คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น 2. ได้รับองค์ความรู้	ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ

การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ (Process Implement)

สำนักบริการวิชาการมีการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ โดยพิจารณาจากข้อกำหนด/เงื่อนไข/สัญญาจ้าง/ ข้อตกลง ในกิจกรรมหรือโครงการ ซึ่งจะดำเนินการตามหลักกระบวนการหรือแนวคิดการบริหารคุณภาพการทำงาน (PDCA : P (Plan) คือ การวางแผน D (Do) คือ การลงมือปฏิบัติ C (Check) คือ การตรวจสอบ และ A (Action) คือ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา) เพื่อสร้างคุณภาพของหลักสูตรและบริการ รวมถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้



ภาพที่ 6-1 กระบวนการไปสู่การปฏิบัติตามระบบวงจรหรือแนวคิดการบริหารคุณภาพการทำงาน (PDCA)

กระบวนการสนับสนุน (Support Processes)

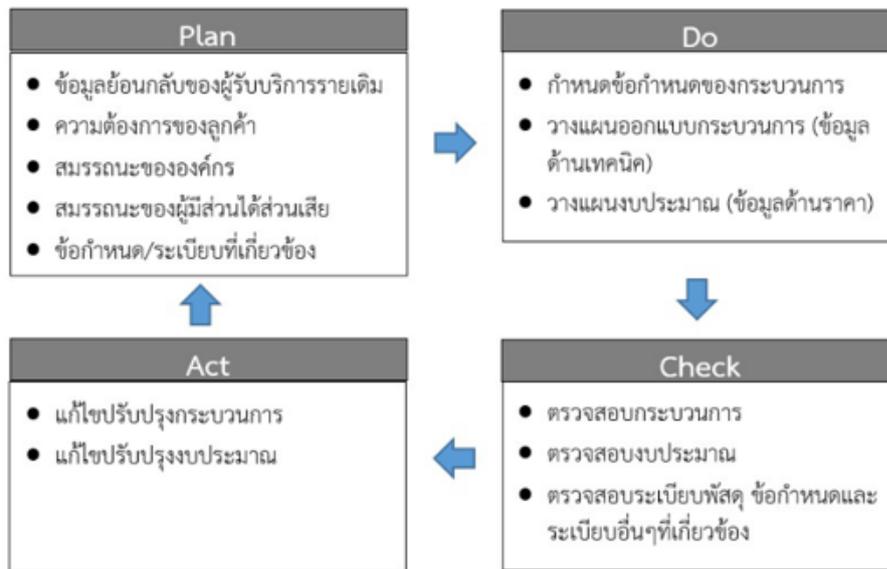
สำนักบริการวิชาการมีกระบวนการสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในของส่วนงาน และมีข้อกำหนดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญ ดังนี้

ตารางที่ 6-2 กระบวนการและข้อกำหนดสำคัญที่สนับสนุนการปฏิบัติงานภายในของสำนักบริการวิชาการ

กระบวนการสนับสนุนการปฏิบัติงาน	ข้อกำหนดสำคัญที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน
1. นโยบายและแผนงาน	-แผนปฏิบัติการประจำปีที่สุดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
2. กระบวนการบริหารจัดการงานเอกสาร (สารบรรณ)	-ความถูกต้องของการรับ-ส่งเอกสาร
	-ความรวดเร็วทันเวลาของการรับ-ส่งเอกสาร
3. กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล	-มีกรอบอัตรากำลัง
	-มีการกำหนดคุณสมบัติ
	-มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน
4. กระบวนการบริหารจัดการงานคลังและทรัพย์สิน	-ความถูกต้อง
	-ความทันเวลา
5. กระบวนการบริหารจัดการพัสดุ	-ตรงตามความต้องการ
	-ความถูกต้อง
	-ความทันเวลา
6. กระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	-ระบบพร้อมใช้งาน ทันสมัย รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน
7. กระบวนการบริหารจัดการบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเสตท์อุปกรณ์	-อุปกรณ์พร้อมใช้งาน และสามารถสำรองข้อมูล
8. กระบวนการบริหารจัดการประชาสัมพันธ์	-ช่องทางการประชาสัมพันธ์ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย
	-เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็วและทั่วถึง
9. กระบวนการบริหารจัดการด้านอาคารสถานที่	-อำนวยความสะดวก สะอาด สวยงาม
10. กระบวนการบริหารจัดการยานพาหนะ	-ตรวจสอบความพร้อมการใช้งาน
	-ความปลอดภัย
	-ความตรงต่อเวลา
11. กระบวนการบริหารจัดการ และการปฏิบัติงานสำนักผู้อำนวยการ ฝ่าย/ศูนย์	-การกำกับ ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน
12. การบริการวิชาการและการวิจัย	-ความตรงต่อเวลา
	-ความถูกต้องและตรงตามความต้องการของข้อกำหนดในสัญญาจ้างที่ปรึกษาหรือสัญญารับทุน
	-ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

(3) แนวคิดในการออกแบบ

สำนักบริการวิชาการออกแบบกระบวนการทำงานต่าง ๆ โดยยึดตาม วิสัยทัศน์ พันธกิจ สมรรถนะองค์กร เป็นกรอบแนวคิดในการออกแบบในลักษณะของระบบวงจรหรือแนวคิดการบริหารคุณภาพการทำงาน (PDCA : P (Plan) คือ การวางแผน D (Do) คือ การลงมือปฏิบัติ C (Check) คือ การตรวจสอบ และ A (Action) คือ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา) ซึ่งคณะทำงานจะดำเนินการตามขั้นตอนทุกกิจกรรมหรือโครงการ เพื่อสร้างคุณภาพของหลักสูตรและบริการ รวมถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยดำเนินการดังนี้



ภาพที่ 6-2 การออกแบบกระบวนการทำงานตามระบบวงจรหรือแนวคิดการบริหารคุณภาพการทำงาน (PDCA)

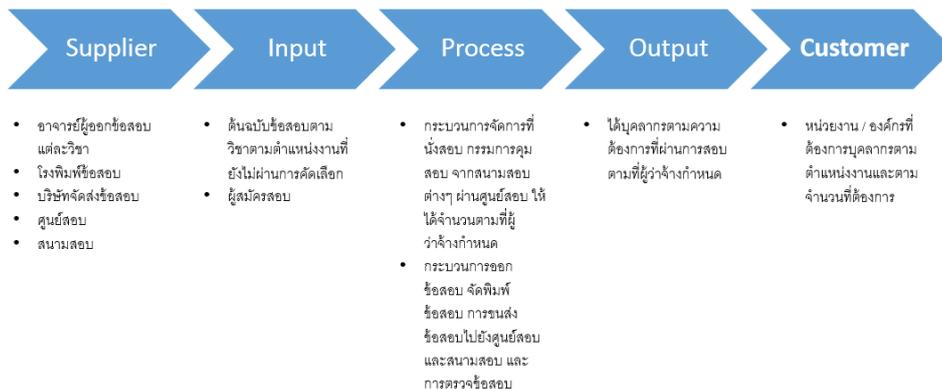
ทั้งนี้สำนักบริการวิชาการได้เริ่มศึกษาและดำเนินการตามที่มหาวิทยาลัยได้ให้แนวทางในการดำเนินงาน โดยใช้แนวคิดผืนผ้าใบโมเดลธุรกิจ (Business Model Canvas; BMC) เป็นเครื่องมือวางแผนการทำภารกิจผ่านการวิเคราะห์ 9 องค์ประกอบสำคัญ เช่น จุดขายและจุดแข็ง กลุ่มลูกค้าหลัก ช่องทางการขาย หรือ ทรัพยากรหลักของการให้บริการ เป็นต้น รวมทั้งการนำรูปแบบ SIPOC (S = Supplier, I = Input, P = Process, O = Output, C = Customer) มาใช้เพื่อสนองต่อเป้าหมายสูงสุดของการให้บริการ คือ ผู้รับบริการได้รับผลลัพธ์ตามที่ต้องการ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการ และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งแนวคิดดังกล่าวเป็นการวิเคราะห์และประเมินผลภาพรวมของกระบวนการทำงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจวัตถุประสงค์และขอบเขตของงานมากขึ้น รวมทั้งแนวคิดการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการด้วยหลักการ LUCS (L = Law, Regulation, Standards, U = University, C = Customers, S = Stakeholders) ประกอบด้วย กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง วิสัยทัศน์ นโยบาย ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้เรียน ผู้ปกครอง ผู้รับบริการ และความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รัฐบาล ภาคเอกชน สังคม ฯลฯ โดยสำนักบริการวิชาการจะดำเนินการเต็มรูปแบบในปีการศึกษา 2564 เป็นต้นไป ดังภาพที่ 6-3

The Business Model Canvas

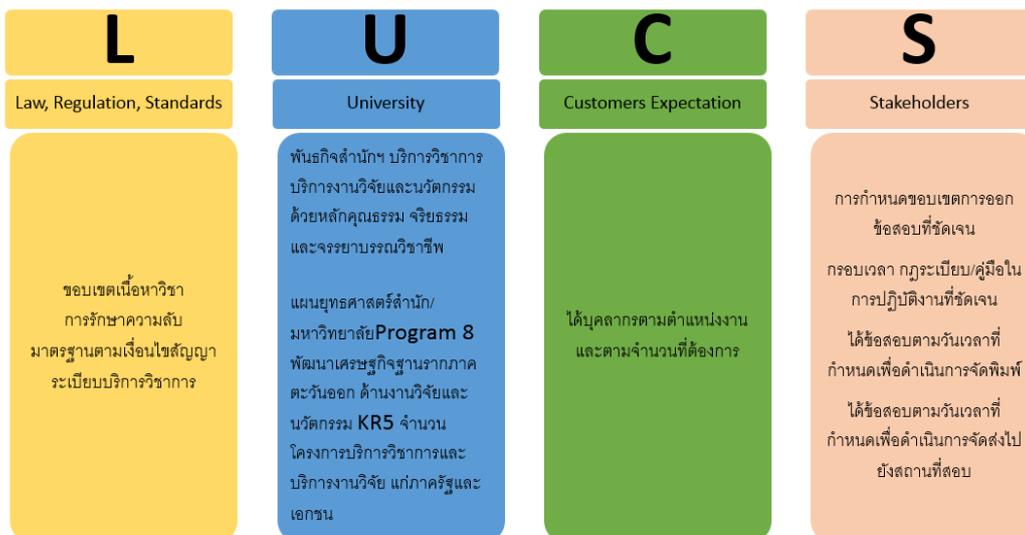
Designed for: งานบริการวิชาการและบริการวิจัย

<p>KP Key Partners พาร์ตเนอร์หลัก</p> <ul style="list-style-type: none"> - โรงแรม / ร้านอาหาร / รถขนส่ง - องค์กรที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น โรงเรียนที่มีความมั่นคงสูง กรมควบคุมมลพิษ สมาคมโรงแรม มหาวิทยาลัยที่มีหน่วยงานบริการวิชาการ - โรงเรียนที่เป็นสนามสอบ - ที่ปรึกษาเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน 	<p>KA Key Activities กิจกรรมหลัก</p> <ul style="list-style-type: none"> - ออกแบบพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม - ดำเนินการจัดฝึกอบรม - ดำเนินงานที่ปรึกษาตามสัญญาจ้าง - บริหารงานวิจัยตามการสัญญาจ้าง 	<p>VP Value Propositions การเสนอคุณค่า</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประสิทธิภาพการจัดการ - ความน่าเชื่อถือ/ความไว้วางใจ - คำนึงต้นทุนราคาสมเหตุสมผล - ยืดหยุ่นปรับตามความต้องการ - บริการหลังการขาย 	<p>CR Customer Relationships ความสัมพันธ์กับลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> - ติดตามต่อเนื่อง - ออกแบบตามความต้องการ - ยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนได้ - ให้ความสำคัญกว่าเงื่อนไข - การมีส่วนร่วม 	<p>CS Customer Segments กลุ่มลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> - บุคลากร / องค์กรภาครัฐ - องค์กรรัฐวิสาหกิจ - องค์กรภาคเอกชน 	
<p>KR Key Resources ทรัพยากรหลัก</p> <ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรในการบริหารจัดการ - นักวิชาการ - ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน 		<p>CH Channel ช่องทาง</p> <ul style="list-style-type: none"> - หนังสือราชการ - สื่อสังคมออนไลน์ (website facebook LineOfficial LineGroup) - ยินสนทนาแข่งขัน 		<p>CS Cost Structure โครงสร้างต้นทุน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามความต้องการ / ตามเงื่อนไขสัญญา - ค่าธรรมเนียมบริการวิชาการ / บริการวิจัย - ค่าบริหารจัดการโครงการ 	<p>RS Revenue Streams กระแสรายได้</p> <ul style="list-style-type: none"> - การจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมระดับองค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ เอกชน - การจัดทำหลักสูตรอบรมระดับบุคคล - การจ้างงานเป็นที่ปรึกษา เช่น จัดสอบคัดเลือกบุคคล ในระดับผลกระทบถึงวงล้อ เป็นต้น - บริการวิจัยองค์กร / บุคคล

SIPOC กระบวนการบริการวิชาการ (การจ้างที่ปรึกษาจัดสอบ)



การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการบริการวิชาการ (การจ้างที่ปรึกษาจัดสอบ)

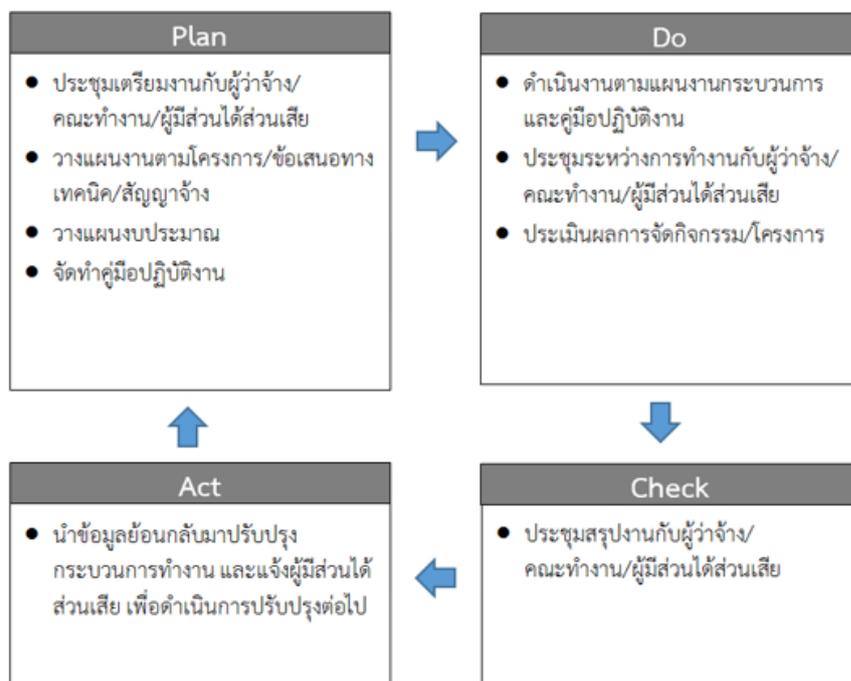


ภาพที่ 6-3 การออกแบบแนวคิดผืนผ้าใบโมเดลภารกิจ SIPOC และ LUCS สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

สำนักบริการวิชาการมีการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ โดยพิจารณาจากข้อกำหนด/เงื่อนไข/สัญญาจ้าง/ ข้อตกลง ในกิจกรรมหรือโครงการ ซึ่งจะดำเนินการตามหลักกระบวนการวงจรหรือแนวคิดการบริหารคุณภาพการทำงาน (PDCA : P (Plan) คือ การวางแผน D (Do) คือ การลงมือปฏิบัติ C (Check) คือ การตรวจสอบ และ A (Action) คือ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา) เพื่อสร้างคุณภาพของหลักสูตรและบริการ รวมถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้



ภาพที่ 6-4 กระบวนการไปสู่การปฏิบัติตามระบบวงจรหรือแนวคิดการบริหารคุณภาพการทำงาน (PDCA)

(2) กระบวนการสนับสนุน

สำนักบริการวิชาการมีกระบวนการสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในของส่วนงาน และมีข้อกำหนดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญ ดังตารางที่ 6-2

(3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ

สำนักบริการวิชาการมีการประชุมคณะกรรมการบริหารโครงการหรือคณะทำงาน เพื่อนำข้อมูลย้อนกลับ ทั้งด้านกระบวนการปฏิบัติงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คุณภาพงาน ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ นำเสนอเพื่อหารือและ/หรือปรับปรุงกระบวนการทำงานต่อไป

ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

สำนักบริการวิชาการมีระบบการคัดเลือกผู้ส่งมอบในกระบวนการต่าง ๆ ตามความต้องการและศักยภาพของสำนักบริการวิชาการ โดยประเมินศักยภาพของผู้ส่งมอบ (คุณสมบัติพื้นฐาน ทรัพยากรที่มีอยู่ ชื่อเสียง และผลงานในอดีต) ความพึงพอใจในการร่วมมือกับสำนักบริการวิชาการ ซึ่งสำนักบริการวิชาการมีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ส่งมอบ คุณภาพ และระยะเวลาในการส่งมอบผลงานเป็นลายลักษณ์อักษร และประเมินผลการดำเนินงานของผู้ส่งมอบในด้านต่าง ๆ เช่น แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากร

สำนักงานผู้อำนวยการและฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา (เฉพาะบุคคลที่ท่านติดต่องานเท่านั้น) ซึ่งลักษณะผู้ประเมินคือ บุคคลภายนอกสำนักบริการวิชาการ โดยทำการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของจากนักวิชาการพัสดุ (ปม.08) และประเมินคุณภาพของผลงาน เช่น ความถูกต้องและรวดเร็วของการส่งผลงานตามข้อกำหนดโครงการ สำนักบริการวิชาการมีการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ส่งมอบผ่านการประชุมร่วมกัน การให้ข้อมูลผ่านตัวแทนหรือผู้รับผิดชอบงาน โดยมีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานและการตัดสินใจในการคงความร่วมมือต่อไป เช่น ในงานบริการจัดการสอบเพื่อวัดความรู้ความสามารถทั่วไป (สอบ ก.พ.) การสอบแข่งขันเพื่อบรรจุบุคคลเป็นข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ภาคความรู้ความสามารถทั่วไป (ภาค ก) และภาคความรู้ความสามารถเฉพาะสำหรับตำแหน่ง (ภาค ข) หรือการคัดเลือกบุคคลเข้าหน่วยงานต่าง ๆ สำนักบริการวิชาการคัดเลือกบริษัทจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศในการรับสมัครผู้สมัครสอบที่มีศักยภาพทั้งบุคลากร เครื่องมือ และมีประสบการณ์ในการทำงาน มีชื่อเสียง รวมทั้งคัดเลือกโรงพิมพ์ที่มีคุณภาพมีชื่อเสียงอยู่ในลำดับต้นของประเทศ ทั้งด้านงานพิมพ์ การจัดการระบบข้อสอบ การรักษาความลับ และการขนส่งข้อสอบ เป็นต้น

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

สำนักบริการวิชาการได้มุ่งเน้นในการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ ให้เกิดความคุ้มค่า โดยจัดสรรงบประมาณตามลำดับความสำคัญ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจโดยรวม สามารถลดความซ้ำซ้อนและการผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ลดค่าใช้จ่าย และลดการใช้ทรัพยากร ได้แก่

-การวิเคราะห์จุดคุ้มทุนในโครงการบริการวิชาการทุกโครงการ

-การปฏิบัติงาน มีการพัฒนาระบบสารสนเทศที่สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้จัดทำขึ้นให้ทุกส่วนงานภายในของมหาวิทยาลัยบูรพาใช้งานในลักษณะเดียวกัน เพื่อสนับสนุนกระบวนการบริหารจัดการงานเอกสารหรือสารบรรณ การบริหารทรัพยากรบุคคล การบริหารงานพัสดุ การบริหารงานทั่วไป อาทิ การจัดการประชุมโดยใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

-การจัดการงบประมาณการเงิน เช่น การการจ้างเหมาบริษัทเอกชนดูแลวัสดุและครุภัณฑ์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล

-การส่งเอกสารประชาสัมพันธ์โครงการบริการวิชาการผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์มากขึ้น

ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

การใช้ข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัยใช้ระบบการรักษาความปลอดภัย โดยกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน รวมถึงการกำหนดให้ผู้ใช้เปลี่ยนรหัสผ่านทุก 6 เดือน เพื่อเข้าถึงและใช้งานระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัย

ในการใช้ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของสำนักบริการวิชาการ มีการกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน ซึ่งต้องผ่านระบบความปลอดภัยของมหาวิทยาลัย

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

(1) ความปลอดภัย

สำนักบริการวิชาการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่สัมพันธ์กับผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ซึ่งได้มีการวิเคราะห์หาสาเหตุของความไม่ปลอดภัยต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นและจะส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงาน โดยมอบหมายให้งานอาคารสถานที่และยานพาหนะสำรวจสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกอาคาร เพื่อหาจุดบกพร่องที่จะส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานและหาแนวทางปรับปรุง เพื่อให้มีสภาพแวดล้อม

ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินสำหรับบุคลากรและผู้มารับบริการ กำหนดการดำเนินการด้านความปลอดภัย รายละเอียดดังต่อไปนี้

ความปลอดภัย ด้านสภาพแวดล้อมภายในอาคาร มีการแบ่งสัดส่วนและปรับปรุงพื้นที่ทำงาน อย่างเป็นสัดส่วนชัดเจน ทั้ง 2 ชั้น และตรวจสอบปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน (ไฟฟ้าและประปา) ภายในอาคาร เพื่อให้มีสถานที่ทำงานมีความเหมาะสม และปลอดภัย สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

ความปลอดภัย ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร ตัดแต่งต้นไม้ที่อยู่ใกล้อาคารและแนวสายไฟฟ้า ปรับพื้นที่ลานจอดรถ จัดระบบการจราจรบริเวณภายในสำนักบริการวิชาการให้เป็นระเบียบ

มาตรการเสริมความปลอดภัยด้านอื่น จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอยู่เวรรักษาการณ์ในเวลากลางคืนของวันทำการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดเสาร์-อาทิตย์ ติดกล้องวงจรปิดตามจุดเสี่ยงที่สำคัญ ครอบคลุมพื้นที่บริเวณภายในและภายนอกอาคาร เพื่อรักษาความปลอดภัย บันทึกเหตุการณ์ความปกติและไม่ปกติ ป้องกันทรัพย์สินของราชการและรักษาความปลอดภัยแก่บุคลากร และจัดหาพื้นที่สูบบุหรี่ให้แก่บุคลากรและผู้รับบริการอย่างเหมาะสม และกำหนดพื้นที่ห้ามสูบบุหรี่บริเวณห้องจัดเก็บพัสดุ เนื่องจากมีวัสดุ วัตถุไวไฟและเป็นเชื้อเพลิง ติดตั้งถังดับเพลิง และระบบไฟฟ้าฉุกเฉิน

ตารางที่ 6-3 ระบบความปลอดภัยและเตรียมความพร้อมรับมือกับภาวะฉุกเฉิน

รายละเอียดของระบบ	วิธีการ
ระบบการเงิน	- เงินยืมมหาวิทยาลัยในการดำเนินงาน - เงินทดลองจ่าย - เงินสะสม
ระบบการดูแลห้องประชุม	ตรวจสอบความพร้อมของห้องประชุม และอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องประชุม เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องฉายภาพ ระบบเครื่องเสียง เป็นต้น
ระบบรักษาความปลอดภัย	- จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในช่วงกลางคืน - ติดตั้งกล้องวงจรปิดทั่วบริเวณที่เป็นจุดเสี่ยง - ใช้ประตูอิเล็กทรอนิกส์ควบคุมการเข้า-ออกอาคารนอกเวลาราชการ (ระบบสแกนลายนิ้วมือเฉพาะบุคลากรของสำนักบริการวิชาการ)
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	- จัดระบบการสำรองข้อมูลเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) - จัดระบบการสำรองข้อมูลเฉพาะรายบุคคล (ตามความจำเป็นและร้องขอ) - จัดระบบการกู้คืนข้อมูล
ระบบการจราจร	จัดที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ส่วนบุคคลของบุคลากร
ระบบประปา	ตรวจสอบอุปกรณ์ประปาอย่างสม่ำเสมอ ลดการรั่วซึม
ระบบไฟฟ้า	ตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าและเครื่องไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ
ระบบการจัดการขยะและของเสีย	ใช้ระบบคัดแยกขยะ และกำจัดของเสียตามมาตรฐานของกรมควบคุมมลพิษ
ระบบป้องกันอัคคีภัย	ติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิง

ทั้งนี้หากเกิดกรณีฉุกเฉิน สำนักบริการวิชาการได้มอบหมายให้กลุ่มงานอาคารฯ แจ้งหมายเลข โทรศัพท์และรายละเอียดที่จำเป็นของบุคคล สถานที่ และฝ่ายหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งวิธีการแจ้งข่าวสารไปยังส่วนที่เกี่ยวข้องนั้น เช่น การขอรับบริการฉุกเฉิน ประเภทของเหตุการณ์ สถานที่เกิดเหตุการณ์ และชื่อผู้แจ้งและเบอร์ติดต่อ เป็นต้น

(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ด้านระบบการเงิน ในการดำเนินงานด้านการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการสามารถยืมเงินจากมหาวิทยาลัย เพื่อนำมาใช้ดำเนินงานก่อนที่จะได้รับเงินค่าจ้างหรือเงินที่ได้จากค่าลงทะเบียน

ในกรณีที่สำนักบริการวิชาการเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภาวะเสี่ยงภัยใด ๆ ที่ไม่สามารถดำเนินงานได้ตามแผน/เป้าหมายที่กำหนดไว้ จึงทำให้รายได้ไม่เพียงพอต่อรายจ่าย สำนักบริการวิชาการสามารถนำเงินสะสมมาใช้เป็นค่าใช้จ่ายในปีงบประมาณนั้น ๆ

ด้านระบบสารสนเทศ สำนักบริการวิชาการได้เตรียมความพร้อมในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับฐานข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยสำรองข้อมูลไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่ตั้งไว้ ณ ชั้น 2 ห้องเก็บระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ อาคารคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา อีกเครื่องหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ได้ทันที

หมวด 7 ผลลัพธ์

สำนักบริการวิชาการเป็นหน่วยงานที่ดำเนินการโดยมุ่งเน้นในการสนับสนุนภารกิจการให้บริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัย พร้อมในการดำเนินการและพัฒนางานให้สอดคล้องกับแผนการพัฒนาและนโยบายของมหาวิทยาลัยและของประเทศชาติ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ชุมชน สังคม และประเทศชาติ ได้กำหนดตัวชี้วัดตามภารกิจหลักที่สะท้อนความเป็นเลิศในบริการวิชาการและบริการงานวิจัยอย่างเสมอภาคเท่าเทียมบนพื้นฐานของหลักคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ การบริการวิชาการและบริการงานวิจัยจากองค์ความรู้ในศาสตร์แขนงต่าง ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพแก่หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ตลอดจนสังคมชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ศาสนา และการกีฬา เพื่อพัฒนาสังคมชุมชนและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลลัพธ์มีความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักบริการวิชาการ

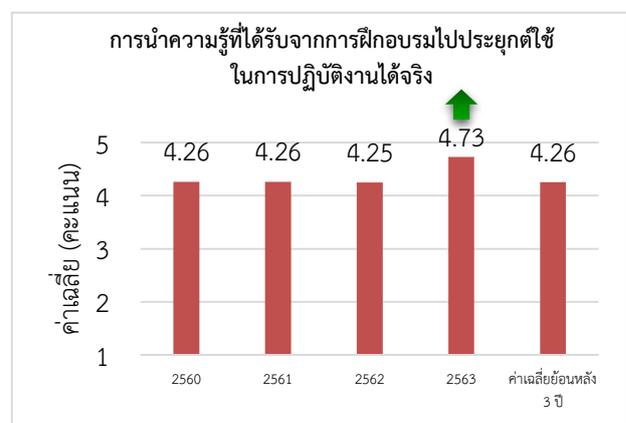
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

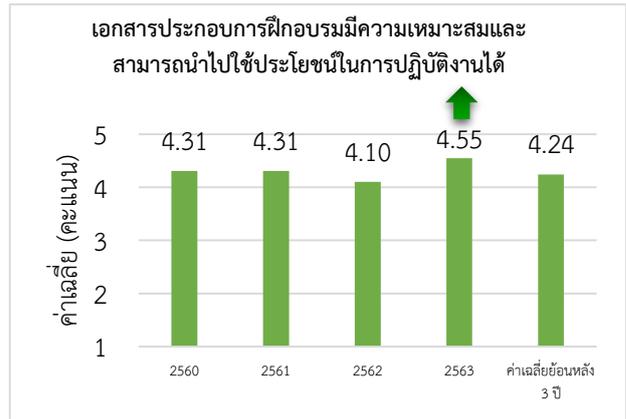
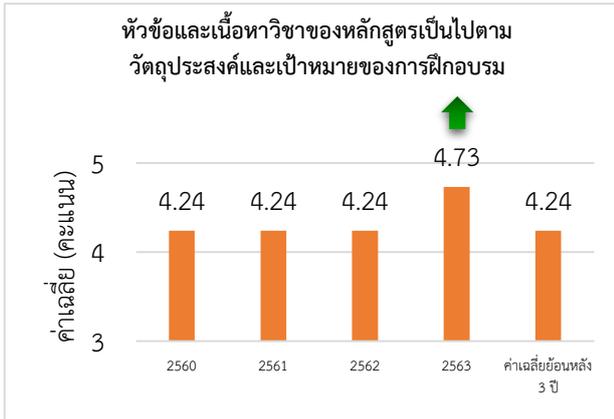
จากการดำเนินงานบริการวิชาการและบริการงานวิจัย สำนักบริการวิชาการได้เก็บข้อมูลด้านการเรียนรู้ของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการได้รับความรู้ ความเข้าใจและทักษะตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการ นำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง หัวข้อและเนื้อหาวิชาของหลักสูตรเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการฝึกอบรม เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ รายละเอียดดังภาพที่ 7-1 – 7-4



ภาพที่ 7-1 การรับความรู้ ความเข้าใจ และทักษะตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการ



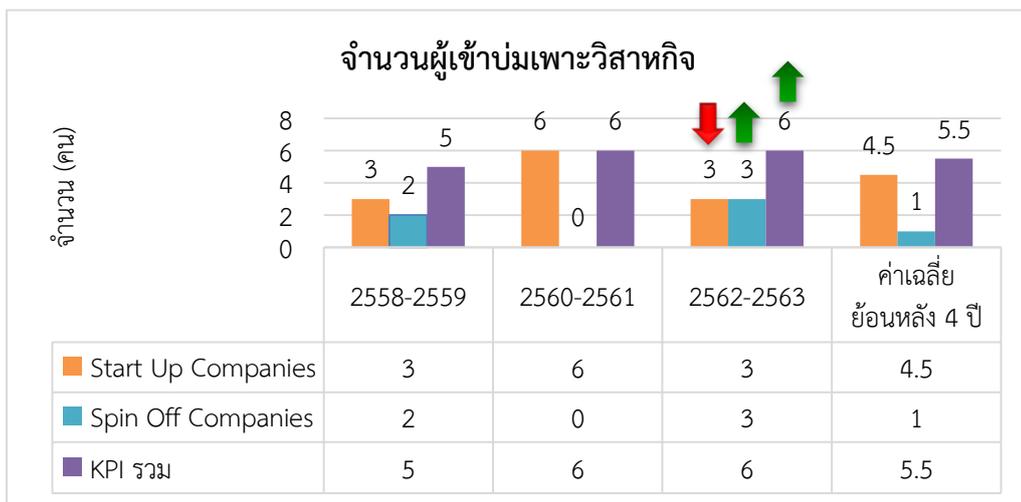
ภาพที่ 7-2 การนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปรับประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง



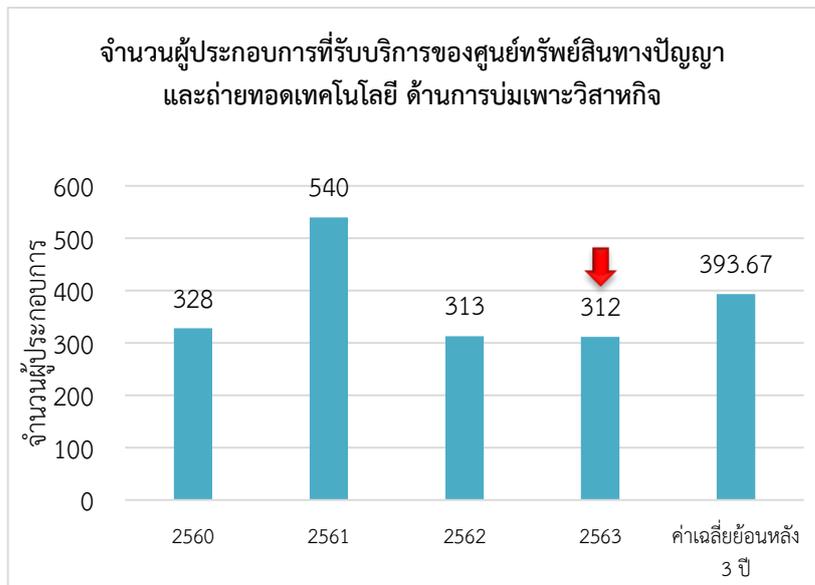
ภาพที่ 7-3 หัวข้อและเนื้อหาวิชาของหลักสูตรเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการฝึกอบรม

ภาพที่ 7-4 เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้

สำนักบริการวิชาการมีศูนย์ทรัพย์สินทางปัญญาและถ่ายทอดเทคโนโลยีที่ให้บริการด้านการบ่มเพาะวิสาหกิจ โดยสร้างนิสิตและบุคลากรในมหาวิทยาลัย รวมทั้งบุคคลภายนอกที่มีศักยภาพและสนใจเป็นผู้ประกอบการ ให้สามารถเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ และใช้องค์ความรู้ งานวิจัย นวัตกรรม เทคโนโลยี โครงสร้างพื้นฐาน ทรัพยากรบุคคลและสิทธิประโยชน์ในทรัพย์สินทางปัญญาภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ถ่ายทอดให้กับผู้ประกอบการ และยังกำหนดตัวชี้วัดการบ่มเพาะผู้ประกอบการรายใหม่ (Start Up Companies) ผู้ประกอบการที่มีการแตกหน่อทางธุรกิจหรือมีบริษัทย่อย (Spin Off Companies) และจัดกิจกรรมสร้างความตระหนักสู่การเป็นผู้ประกอบการในสถาบันอุดมศึกษา ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 – 2563 ดังภาพที่ 7-5 และ 7-6



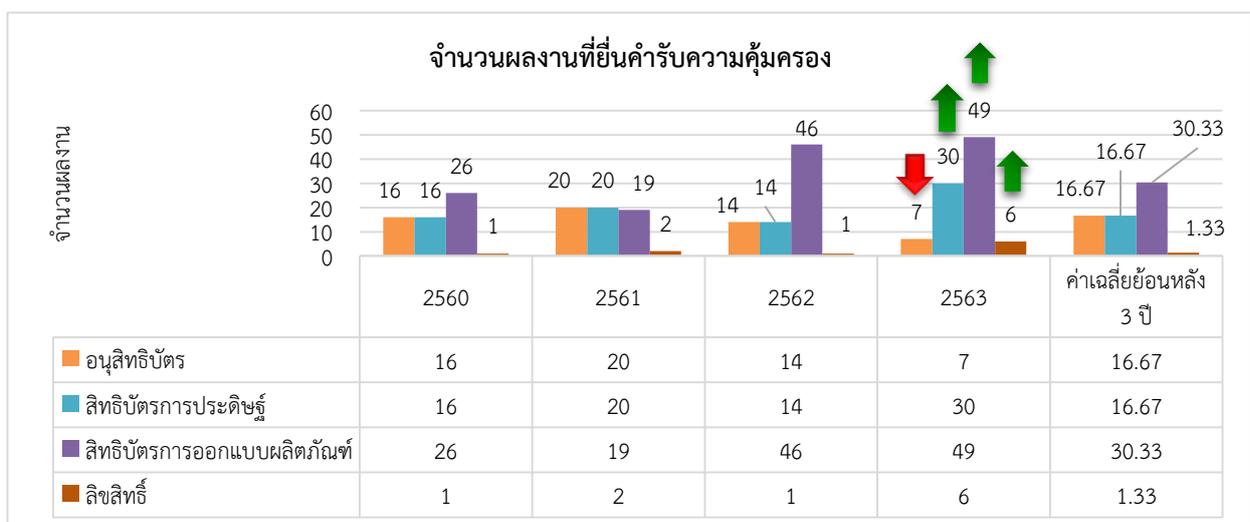
ภาพที่ 7-5 จำนวนผู้เข้าบ่มเพาะวิสาหกิจ



ภาพที่ 7-6 จำนวนผู้ประกอบการที่รับบริการของศูนย์ทรัพย์สินทางปัญญาและถ่ายทอดเทคโนโลยีด้านการจัดการทรัพย์สินทางปัญญาและถ่ายทอดเทคโนโลยี (Technology Licensing Office: TLO)

ด้วยมหาวิทยาลัยบูรพาเป็นสถาบันการศึกษาและการวิจัยที่มีศักยภาพที่สามารถผลิตและวิจัยผลงานที่เป็นประโยชน์อันจะนำไปสู่การขอรับความคุ้มครองทางด้านทรัพย์สินทางปัญญา เพื่อป้องกันสิทธิและใช้ประโยชน์จากผลงานวิจัยที่เกิดขึ้นได้ อีกทั้งยังก่อให้เกิดรายได้แก่มหาวิทยาลัยอีกทางหนึ่ง ศูนย์ทรัพย์สินทางปัญญาและถ่ายทอดเทคโนโลยี สำนักบริการวิชาการ เล็งเห็นถึงความสำคัญและตระหนักถึงคุณค่าของทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัย จึงได้ดำเนินการส่งเสริมการสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องทรัพย์สินทางปัญญา และผลักดันให้เกิดการสร้างสรรคงานวิจัย นวัตกรรม และงานทรัพย์สินทางปัญญา รวมทั้งการบริหารจัดการทรัพย์สินทางปัญญาให้แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพและองค์ความรู้ให้กับบุคลากรของมหาวิทยาลัย อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมให้เกิดการวิจัย และพัฒนาต่อยอดยิ่งขึ้น

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2563 มีการยื่นคำรับอนุสิทธิบัตร สิทธิบัตร การประดิษฐ์ สิทธิบัตรการออกแบบผลิตภัณฑ์ และยื่นจดแจ้งลิขสิทธิ์ ดังภาพที่ 7-7



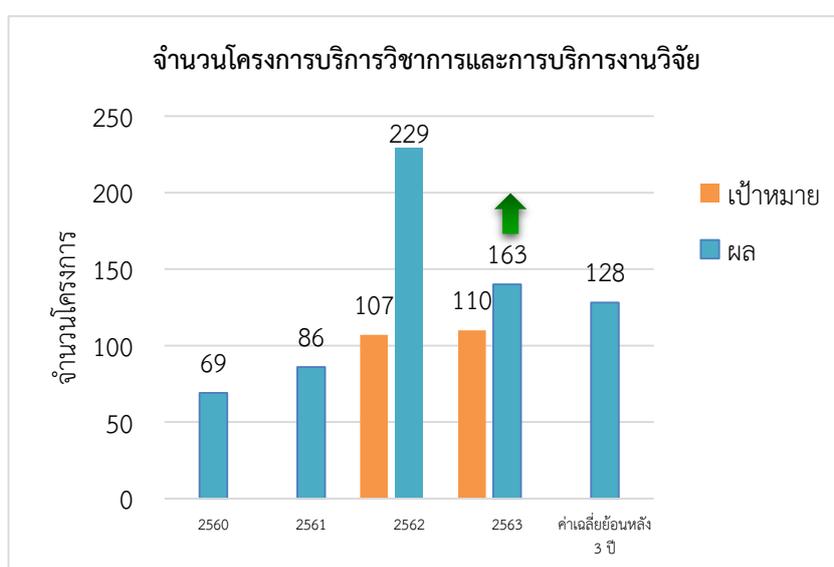
ภาพที่ 7-7 จำนวนผลงานที่ยื่นคำรับความคุ้มครอง

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

รายงานประเมินตนเองครั้งนี้ได้นำข้อมูลจากแหล่งข้อมูลภายนอกได้แก่ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และสำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และพันธกิจสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มาทำการเปรียบเทียบ รวมทั้งใช้ข้อมูลของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยนำข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ซึ่งใช้ข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2562 มาเทียบเคียงเพื่อเป็นแรงผลักดันในการสร้างผลงานที่ดีและมีคุณภาพ

สำนักบริการวิชาการได้บริการวิชาการ (ฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ งานที่ปรึกษา งานประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม บ่มเพาะวิสาหกิจ พัฒนาธุรกิจ ทรัพย์สินทางปัญญาและถ่ายทอดเทคโนโลยี) การบริการงานวิจัย ซึ่งเป็นโครงการสร้างรายได้แบบลงทะเบียนและแบบรับเงินสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีจำนวนโครงการทั้งสิ้น 163 โครงการ รายละเอียดดังภาพที่ 7-8



ภาพที่ 7-8 จำนวนโครงการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย

ตารางที่ 7-1 จำนวนโครงการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย เทียบเคียงกับคู่เทียบ จำนวน 4 แห่ง

ที่	หน่วยงาน	หน่วยนับ	แผน/ ผล	ผลการดำเนินงาน 3 ปี ย้อนหลัง			ผลการดำเนินงาน
				พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561	พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2563
1.	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา	โครงการ/ นวัตกรรม	แผน	40	50	107	110
			ผล	69	86	229	163
2.	ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	โครงการ/ นวัตกรรม	แผน	21	67	86	35
			ผล	15	116	107	51
3.	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	โครงการ/ นวัตกรรม	แผน	20	22	24	26
			ผล	30	28	17	29
4.	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	โครงการ/ นวัตกรรม	แผน	40	20	25	20
			ผล	36	22	27	19
5.	สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	โครงการ/ นวัตกรรม	แผน	N/A	N/A	N/A	N/A
			ผล	N/A	N/A	N/A	12

ตารางที่ 7-2 จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย เทียบเคียงกับคู่แข่ง จำนวน 4 แห่ง

ที่	หน่วยงาน	หน่วยนับ	แผน/ ผล	ผลการดำเนินงาน 3 ปี ย้อนหลัง			ผลการดำเนินงาน
				2560	2561	2562	2563
1.	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา	คน	แผน	1,000	1,500	2,000	2,500
			ผล	844	1,384	8,816	10,309
2.	ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	คน	แผน	816	1,800	1,915	660
			ผล	615	2,261	5,929	4,053
3.	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	คน	แผน	2,500	4,700	32,618	38,018
			ผล	3,000	7,525	32,476	38,328
4.	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	คน	แผน	1,600	1,600	1,600	1,600
			ผล	10,332	1,209	32,639	257
5.	สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	คน	แผน	N/A	N/A	N/A	N/A
			ผล	N/A	N/A	N/A	1,197

ตารางที่ 7-3 รายได้จากโครงการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย เทียบเคียงกับคู่แข่ง จำนวน 4 แห่ง

ที่	หน่วยงาน	หน่วยนับ	แผน/ ผล	ผลการดำเนินงาน 3 ปี ย้อนหลัง			ผลการดำเนินงาน
				2560	2561	2562	2563
1.	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา	บาท	แผน	50,000,000	100,000,000	150,000,000	200,000,000
			ผล	32,580,812	245,609,403	173,440,198	155,045,309
2.	ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	บาท	แผน	N/A	3,120,000	3,000,000	110,000
			ผล	37,400,000	4,350,000	6,890,000	15,970,000
3.	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	บาท	แผน	N/A	N/A	N/A	N/A
			ผล	35,394,084	36,012,790	40,926,951	29,601,060
4.	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	บาท	แผน	20,000,000	20,000,000	20,000,000	9,000,000
			ผล	20,000,000	20,000,000	20,000,000	9,000,000
5.	สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	บาท	แผน	N/A	N/A	N/A	N/A
			ผล	N/A	N/A	N/A	N/A

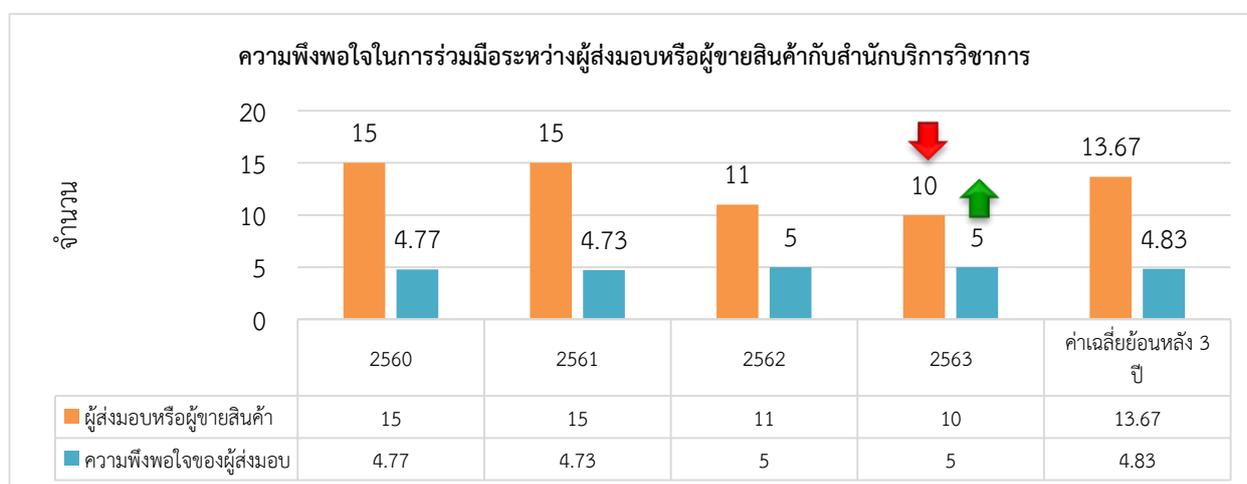
(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 – 2563 เกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สำนักบริการวิชาการไม่สามารถจัดบริการวิชาการและบริการงานวิจัยได้ตามปกติ ฝ่ายฝึกอบรมและที่ปรึกษาจึงได้ออกแบบนวัตกรรมการศึกษาออนไลน์เต็มรูปแบบมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ ได้แก่ โครงการฝึกอบรมนานาชาติหลักสูตร The New Normal with Sufficiency Economy Philosophy towards a Sustainable Development ของกรมความร่วมมือระหว่างประเทศ กระทรวงการต่างประเทศ มีกลุ่มเป้าหมายจำนวน 53 คน จากกลุ่มประเทศใน Asia, Africa, Pacific and Latin America and Caribbean งบประมาณทั้งสิ้น 245,832 บาท

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply-Chain Management) สำนักบริการวิชาการมีระบบการคัดเลือกผู้ส่งมอบหรือผู้ขายสินค้า (Suppliers) ในกระบวนการต่าง ๆ ตามความต้องการและศักยภาพของสำนักบริการวิชาการ โดยประเมินศักยภาพของผู้ส่งมอบ (คุณสมบัติพื้นฐาน ทรัพยากรที่มีอยู่ ชื่อเสียง และผลงานในอดีต) ความพึงพอใจในการร่วมมือกับสำนักบริการวิชาการ ซึ่งสำนักบริการวิชาการมีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ส่งมอบ คุณภาพ และระยะเวลาในการส่งมอบผลงานเป็นลายลักษณ์อักษร และประเมินผลการดำเนินงานของผู้ส่งมอบในด้านต่าง ๆ เช่น การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ การประเมินคุณภาพของผลงาน เช่น ความถูกต้องและรวดเร็วของการส่งผลงานตามข้อกำหนดโครงการ สำนักบริการวิชาการมีการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ส่งมอบผ่านการประชุมร่วมกัน การให้ข้อมูลผ่านตัวแทนหรือผู้รับผิดชอบงาน โดยมีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานและการตัดสินใจในการคงความร่วมมือต่อไป

ในปีการศึกษา 2563 มีจำนวนผู้ส่งมอบทั้งสิ้น 10 ราย และได้ประเมินความพึงพอใจในการร่วมมือระหว่างผู้ส่งมอบหรือผู้ขายสินค้ากับสำนักบริการวิชาการ ดังภาพที่ 7-9 ทั้งนี้ไม่พบข้อมูลความไม่พอใจ



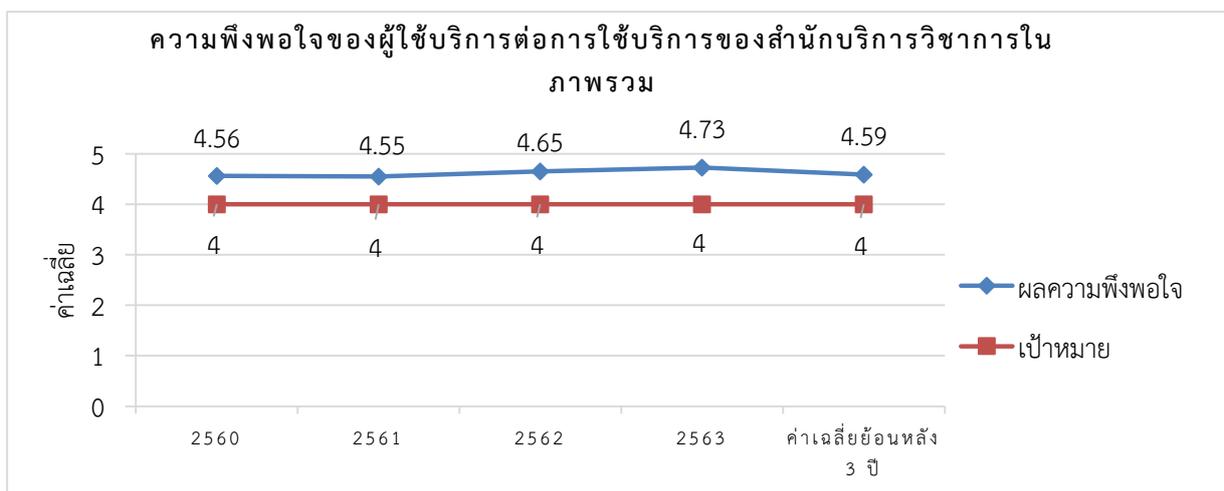
ภาพที่ 7-9 ความพึงพอใจในการร่วมมือระหว่างผู้ส่งมอบหรือผู้ขายสินค้ากับสำนักบริการวิชาการ

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

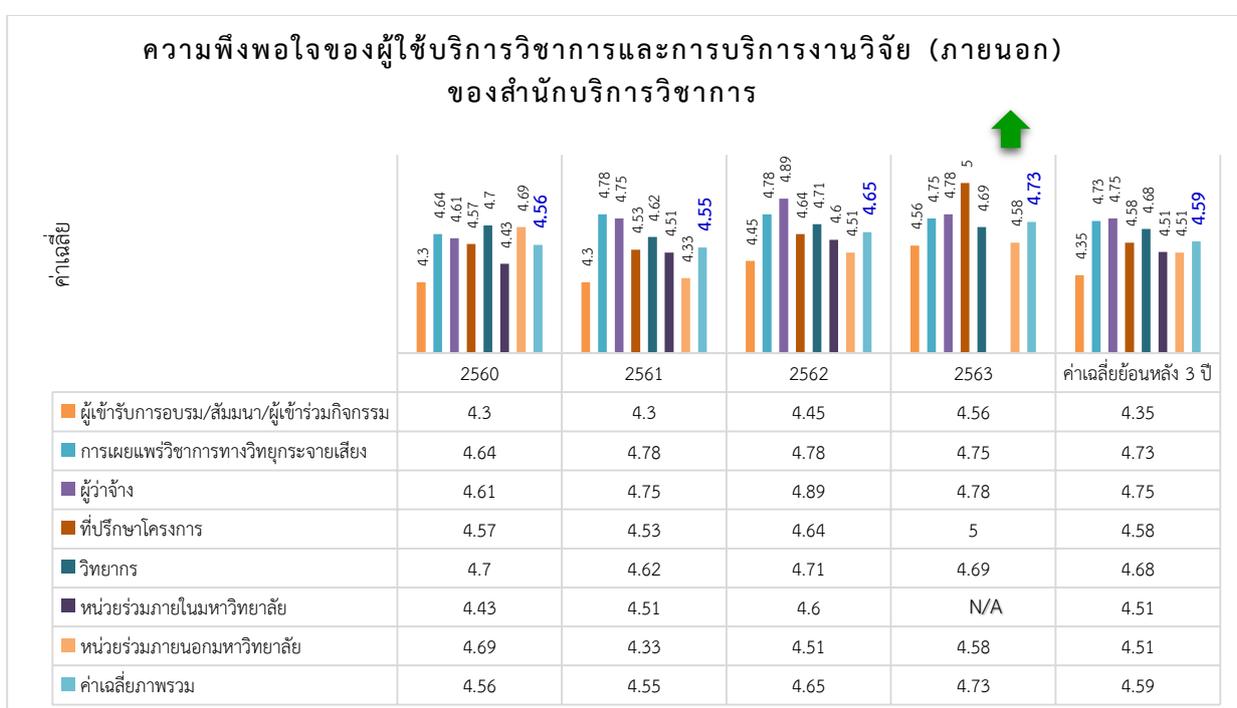
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สำนักบริการวิชาการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย อย่างต่อเนื่องทุกโครงการ และผู้ใช้บริการจากบุคลากรสายสนับสนุนภายในสำนักบริการวิชาการ (บุคลากรสำนักงานผู้อำนวยการ และฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการ) ปีละ 4 ครั้ง และนำผลมาหาค่าเฉลี่ย มีผลลัพธ์ด้านระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการวิชาการและการบริการงานวิจัยโดยรวมมีแนวโน้มสูงขึ้น ทั้งนี้ไม่พบข้อคิดเห็นเชิงลบจากผู้ใช้บริการ ดังภาพที่ 7-10 และ 7-11



ภาพที่ 7-10 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการของสำนักบริการวิชาการในภาพรวม



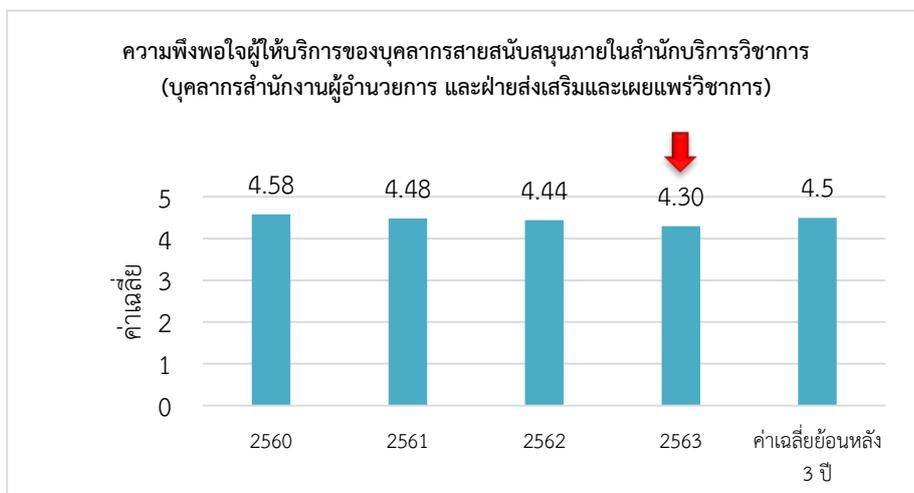
ภาพที่ 7-11 ความพึงพอใจผู้ให้บริการวิชาการและการบริการงานวิจัย (ภายนอก) ของสำนักบริการวิชาการ

ตารางที่ 7-4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ภายนอก) ของสำนักบริการวิชาการ เทียบเคียงกับคู่เทียบ จำนวน 4 แห่ง

ที่	หน่วยงาน	หน่วยนับ	แผน/ผล	ผลการดำเนินงาน 3 ปี ย้อนหลัง			ผลการดำเนินงาน พ.ศ.2563
				พ.ศ.2560	พ.ศ.2561	พ.ศ.2562	
1.	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา	ร้อยละ	แผน	100	100	100	100
			ผล	86.00	86.00	90.72	91.20
2.	ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	ร้อยละ	แผน	80.00	80.00	80.00	80.00
			ผล	85.60	88.00	88.00	93.00

ที่	หน่วยงาน	หน่วย นับ	แผน/ ผล	ผลการดำเนินงาน 3 ปี ย้อนหลัง			ผลการ ดำเนินงาน
				พ.ศ.2560	พ.ศ.2561	พ.ศ.2562	พ.ศ.2563
3.	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ร้อยละ	แผน	85.00	85.00	85.00	85.00
			ผล	90.60	90.25	91.00	91.25
4.	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	ร้อยละ	แผน	80.00	80.00	80.00	80.00
			ผล	90.30	92.37	89.51	90.65
5.	สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	ร้อยละ	แผน	NA	NA	NA	NA
			ผล	NA	NA	NA	NA

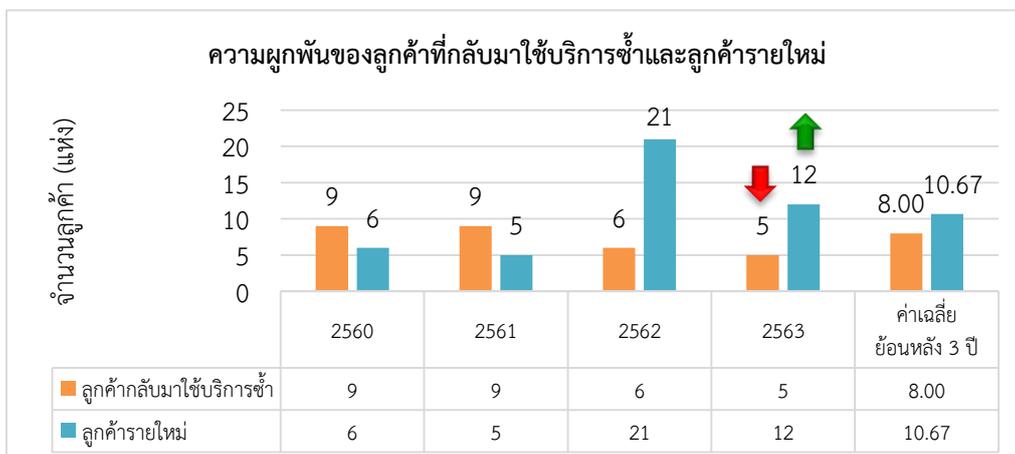
นอกจากนี้สำนักบริการวิชาการยังได้ประเมินความพึงพอใจผู้ให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนภายในสำนักบริการวิชาการ ได้แก่ บุคลากรสำนักงานผู้อำนวยการ และฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการ จากบุคลากรทั้งหมดของสำนักบริการวิชาการ ปีละ 4 ครั้ง มีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 7-12 ความพึงพอใจผู้ให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนภายในสำนักบริการวิชาการ
(บุคลากรสำนักงานผู้อำนวยการ และฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการ)

(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สำนักบริการวิชาการได้ให้การบริการวิชาการและการบริการงานวิจัยอย่างต่อเนื่องโดยผู้รับบริการประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐและเอกชน สถาบันการศึกษา และชุมชนท้องถิ่น ในปีการศึกษา 2563 มีหน่วยงานที่กลับมาใช้บริการจากสำนักบริการวิชาการ และลูกค้ารายใหม่ ภาพที่ 7-13



ภาพที่ 7-13 ความผูกพันของลูกค้าที่กลับมาใช้บริการจากสำนักบริการวิชาการ

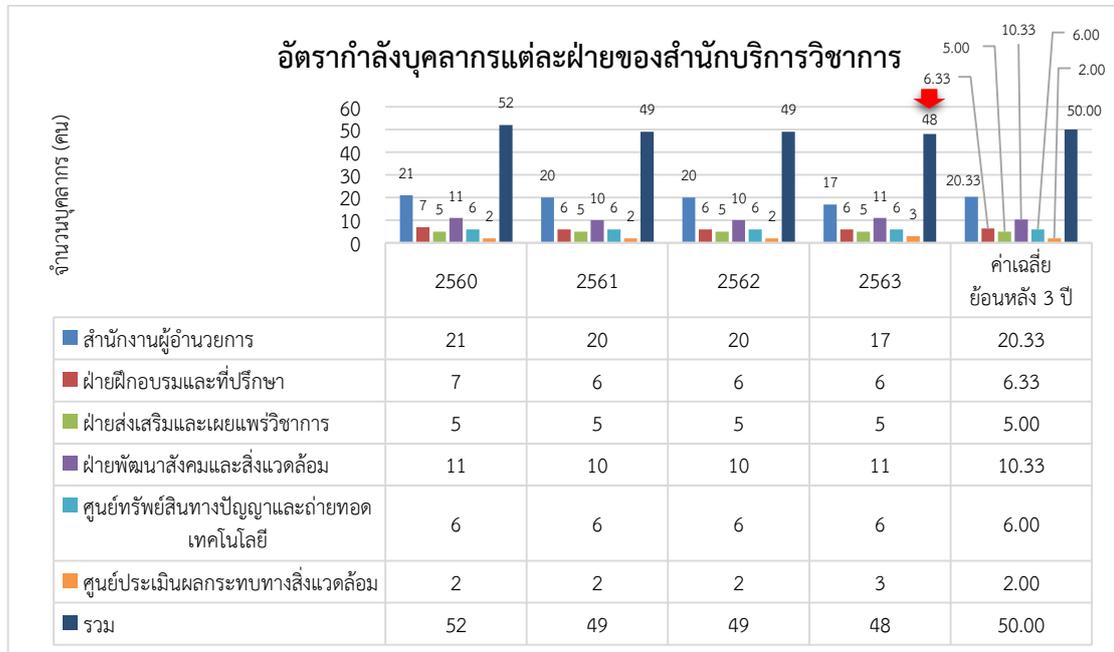
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

(1) ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

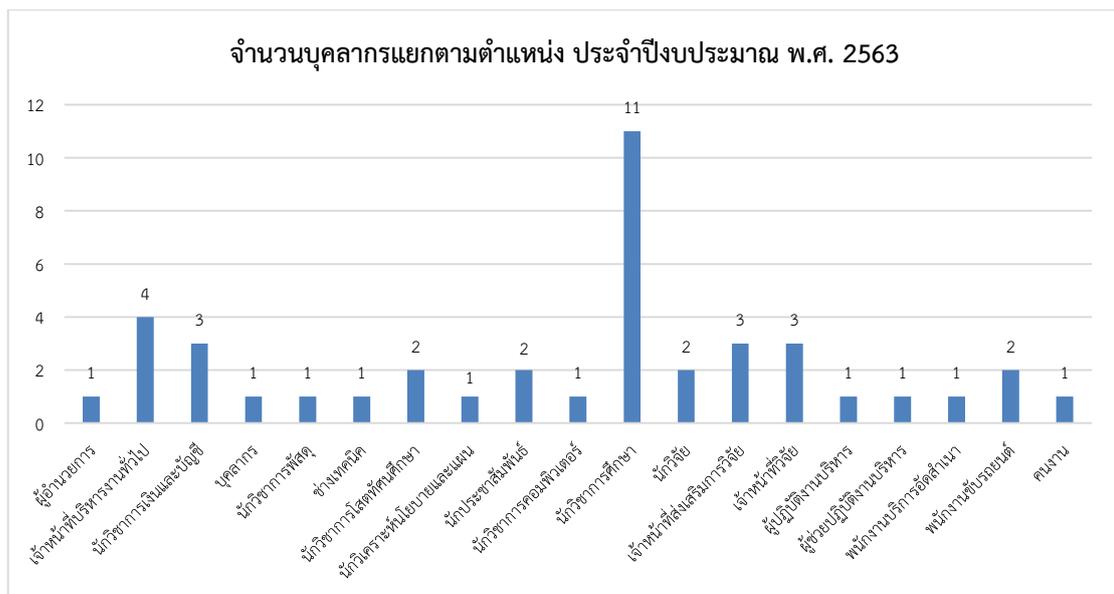
สำนักบริการวิชาการ ประกอบไปด้วย 4 ฝ่าย 2 ศูนย์ มีอัตรากำลังบุคลากรแต่ละฝ่ายหรือศูนย์

ดังภาพที่ 7-14



ภาพที่ 7-14 อัตรากำลังบุคลากรแต่ละฝ่ายของสำนักบริการวิชาการ

อัตราส่วนบุคลากรรายตำแหน่ง

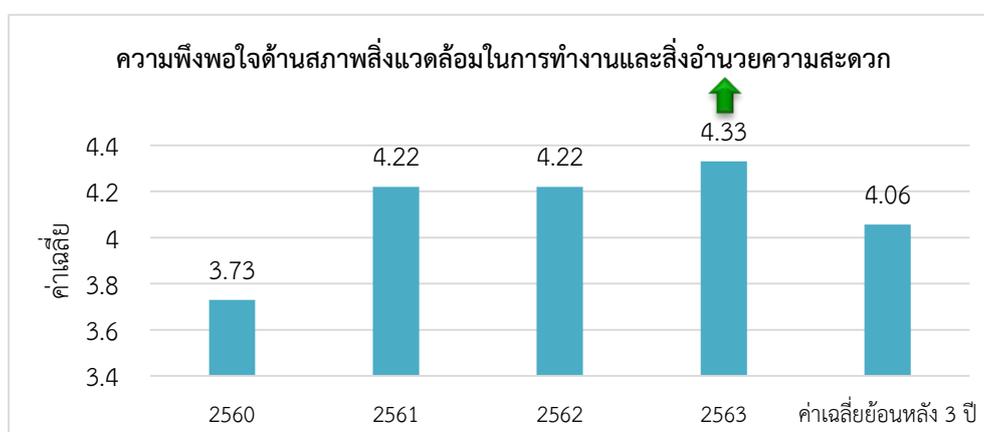


ภาพที่ 7-15 อัตราส่วนบุคลากรรายตำแหน่ง

(2) บรรยากาศการทำงาน

สำนักบริการวิชาการได้จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกที่มีความเหมาะสมกับการทำงานเป็นสัดส่วน สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น จัดสภาพแวดล้อม และบรรยากาศทั่วไปในที่ทำงาน (แสงสว่าง เสียง อากาศถ่ายเท) มีเครื่องมือ อุปกรณ์ วัสดุครุภัณฑ์สำหรับใช้ทำงานที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการทำงาน มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ช่วยให้ในการสืบค้นความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และพัฒนาตนเองได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว รวมทั้งมีการจัดบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องสุขา และมีระบบสาธารณูปโภค (ไฟฟ้าและประปา) มีมาตรการป้องกันและระบบรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน ยามรักษาการณ์ และอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย เพื่อให้สภาพแวดล้อมมีลักษณะที่ส่งเสริมให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน

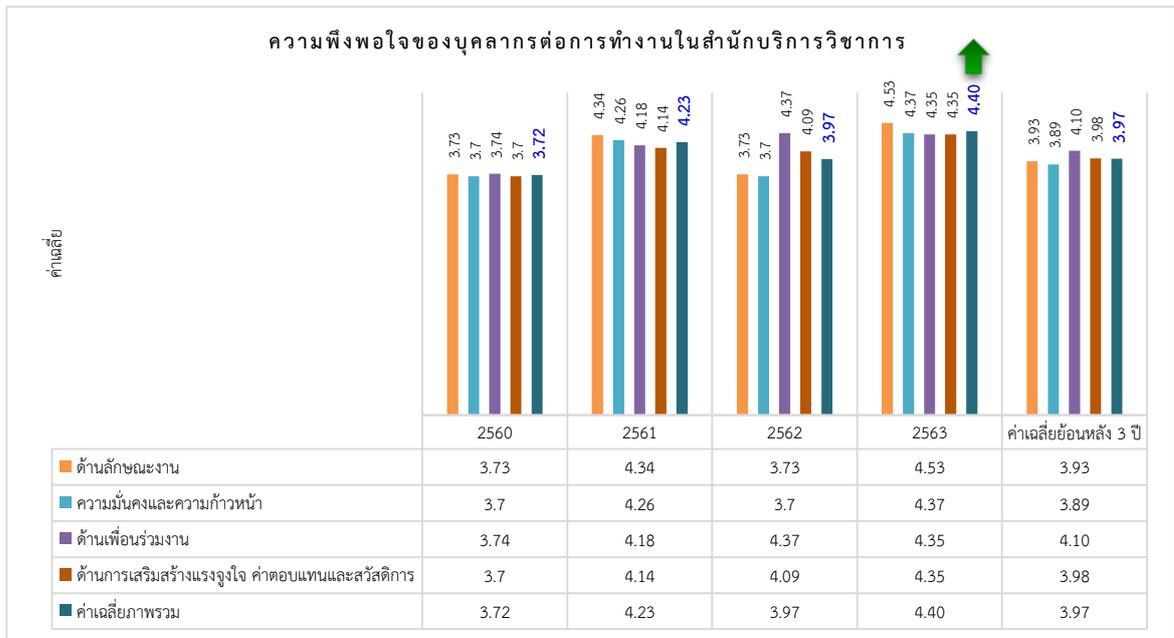
ในปีการศึกษา 2563 สำนักบริการวิชาการ ได้ประเมินความพึงพอใจภาพรวมต่อการทำงานในสำนักบริการวิชาการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพที่ 7-16 ทั้งนี้ไม่พบข้อมูลความไม่พอใจ



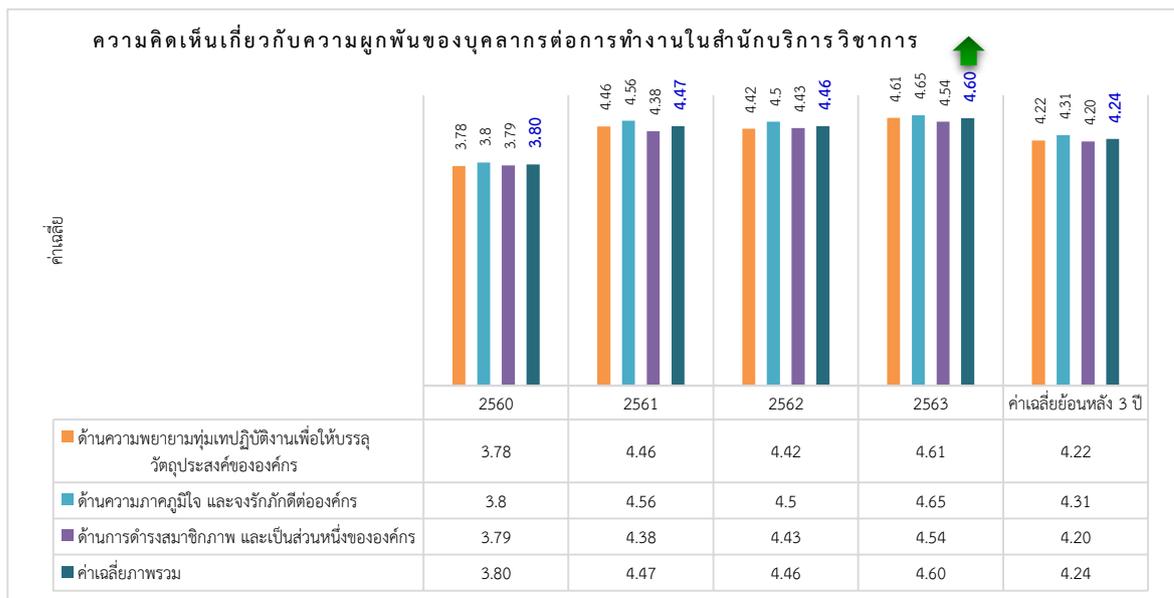
ภาพที่ 7-16 ความพึงพอใจด้านสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก

(3) ความผูกพันของบุคลากร

ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภายในสำนักบริการวิชาการ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะงาน คือ การทำงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ความถนัด และปฏิบัติการกิจ และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือรับผิดชอบ 2) ความมั่นคงและความก้าวหน้าคือ บุคลากรได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ สายอาชีพผลิตผลงานทางวิชาการ งานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรมใหม่ ๆ พัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน โดยเข้ารับการฝึกอบรมหรือสัมมนา หรือกิจกรรมการจัดการความรู้ 3) ด้านเพื่อนร่วมงาน คือ การให้ความช่วยเหลือสนับสนุนในการปฏิบัติการกิจหน้าที่และผลงาน ปรึกษาปัญหา ทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี เพื่อให้เกิดความร่วมมือทำงานที่มีคุณภาพ และถ่ายทอดองค์ความรู้ในงานระหว่างกัน และ 4) ด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ คือ การกำหนดค่าตอบแทน สวัสดิการอย่างเหมาะสมกับปริมาณงานหรือภารกิจที่ปฏิบัติหน้าที่ และการเบิกค่ารักษาพยาบาลและสวัสดิการต่าง ๆ อย่างสะดวกและรวดเร็ว ดังภาพที่ 7-17 และ 7-18



ภาพที่ 7-17 ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการทำงานในสำนักบริการวิชาการ



ภาพที่ 7-18 ความผูกพันของบุคลากรต่อการทำงานในสำนักบริการวิชาการ

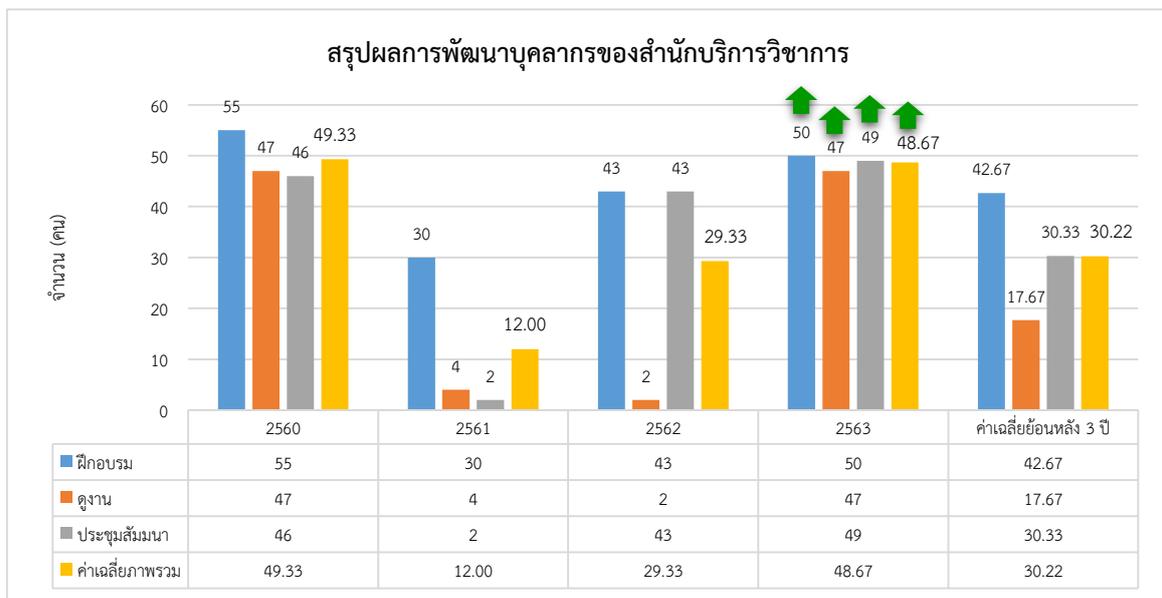
ตารางที่ 7-5 ระดับความผูกพันของบุคลากรกับองค์กร เทียบเคียงกับคู่แข่ง จำนวน 4 แห่ง

ที่	หน่วยงาน	หน่วย นับ	แผน/ ผล	ผลการดำเนินงาน 3 ปี ย้อนหลัง			ผลการ ดำเนินงาน
				2560	2561	2562	
1.	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา	ร้อยละ	แผน	100	100	100	100
			ผล	74.40	84.60	79.40	92.00
2.	ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	ร้อยละ	แผน	N/A	N/A	N/A	N/A
			ผล	N/A	N/A	N/A	N/A
3.	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ร้อยละ	แผน	N/A	N/A	80.00	80.00
			ผล	N/A	N/A	85.00	90.00

ที่	หน่วยงาน	หน่วย นับ	แผน/ ผล	ผลการดำเนินงาน 3 ปี ย้อนหลัง			ผลการ ดำเนินงาน
				2560	2561	2562	2563
4.	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	ร้อยละ	แผน	80.00	80.00	90.00	90.00
			ผล	90.30	92.37	89.51	90.65
5.	สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	ร้อยละ	แผน	N/A	N/A	N/A	N/A
			ผล	N/A	N/A	N/A	N/A

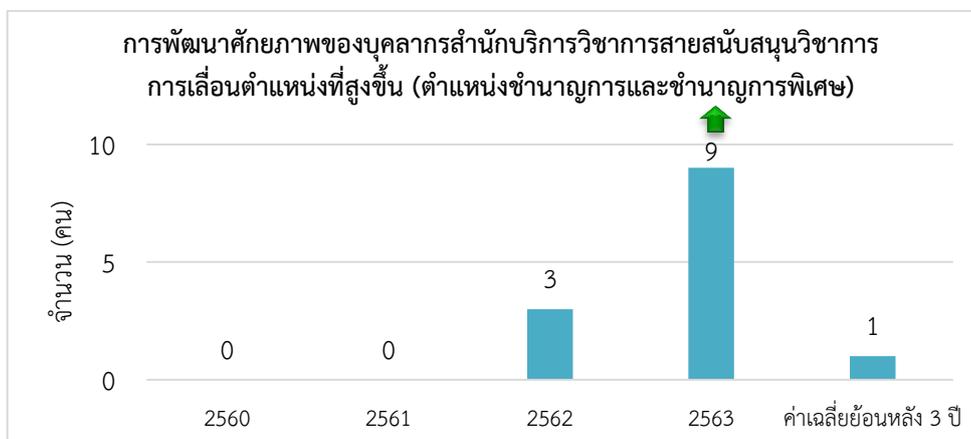
(4) การพัฒนาบุคลากร

สำนักบริการวิชาการได้สนับสนุนบุคลากรเข้าร่วมประชุมสัมมนา ฝึกอบรม และศึกษาดูงาน เพื่อพัฒนาทักษะและศักยภาพของบุคลากรของสำนักบริการวิชาการ ภาพที่ 7-19



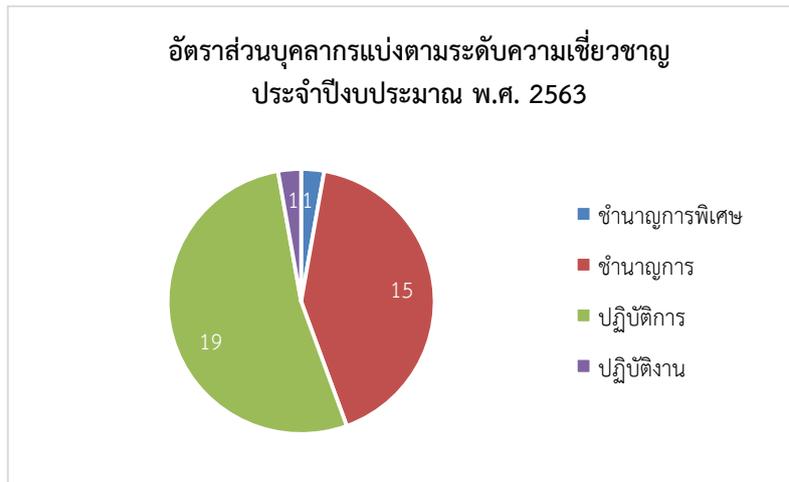
ภาพที่ 7-19 สรุปผลการพัฒนาบุคลากรของสำนักบริการวิชาการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สำนักบริการวิชาการได้ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาศักยภาพของมหาวิทยาลัยบูรพา ให้พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นในเวลาที่เหมาะสมมีบุคลากรที่ได้ผ่านการประเมินผลงานทางวิชาการและคู่มือการปฏิบัติงานในการขอกำหนดตำแหน่งสูงขึ้นเป็นชำนาญการของบุคลากรสายสนับสนุนสำนักบริการวิชาการ จำนวน 9 คน ดังภาพที่ 7-20



ภาพที่ 7-20 การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสำนักบริการวิชาการสายสนับสนุนวิชาการ การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น (ตำแหน่งชำนาญการและชำนาญการพิเศษ)

อัตราส่วนบุคลากรแบ่งตามระดับความเชี่ยวชาญ



ภาพที่ 7-21 อัตราส่วนบุคลากรแบ่งตามระดับความเชี่ยวชาญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

งบประมาณพัฒนาบุคลากรสำนักบริการวิชาการ



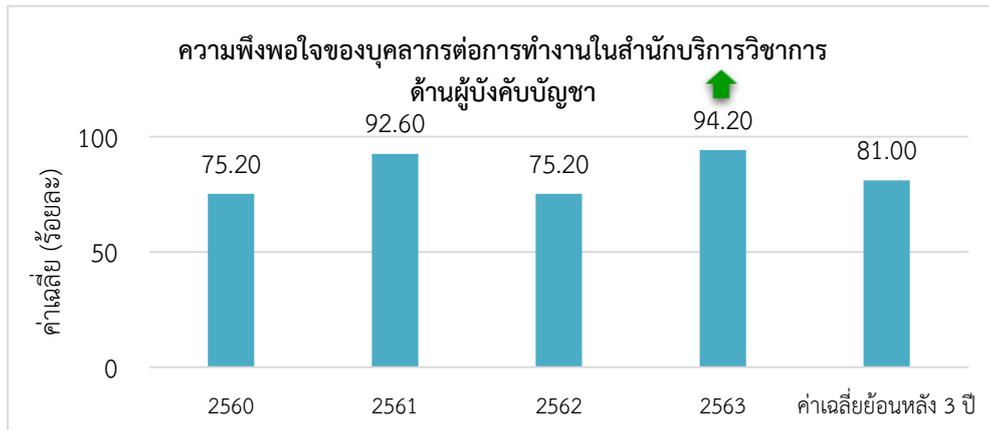
ภาพที่ 7-22 งบประมาณพัฒนาบุคลากรสำนักบริการวิชาการ

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) การนำองค์กร

สำนักบริการวิชาการได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของบุคลากรต่อการทำงานในสำนักบริการวิชาการ ด้านผู้บังคับบัญชา ในปีการศึกษา 2563 พบว่าบุคลากรของสำนักบริการวิชาการ มีความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา ดังภาพที่ 7-23 ทั้งนี้ไม่พบข้อมูลความไม่พอใจ



ภาพที่ 7-23 ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการทำงานในสำนักบริการวิชาการ
ด้านผู้บังคับบัญชา

มหาวิทยาลัยบูรพาได้ดำเนินการสรรหาผู้อำนวยการทดแทนตำแหน่งผู้อำนวยการที่หมดวาระการปฏิบัติงานลงในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2563 ซึ่งได้ดำเนินการตามกระบวนการสรรหาตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาผู้อำนวยการ รับฟังวิสัยทัศน์จากผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อและข้อคิดเห็นจากบุคลากร เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาและนำเสนอชื่อผู้ที่เหมาะสมดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ โดยในปี พ.ศ. 2563 คณะกรรมการสรรหาฯ ได้เสนอชื่อผู้สมควรดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการต่อสภามหาวิทยาลัย จำนวน 2 ท่าน ผลการสรรหาจากสภามหาวิทยาลัย ผู้ที่ได้รับตำแหน่งผู้อำนวยการ คือ นายพีรพัฒน์ มั่งคั่ง โดยมีวาระการปฏิบัติงาน 4 ปี ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2567

(2) การกำกับดูแลองค์กร

การกำกับดูแลองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง มีระบบการกำกับดูแลองค์กรซึ่งต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน และการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงาน พ.ศ. 2561 ได้กำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงานให้ดำเนินการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งตามรอบปีงบประมาณแผ่นดิน เพื่อให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามข้อ 10 และข้อ 12 ของข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน และการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงาน พ.ศ. 2561

สำนักบริการวิชาการได้ดำเนินการสรรหาผู้อำนวยการทดแทนตำแหน่งผู้อำนวยการที่หมดวาระการปฏิบัติงานลงในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2563 ซึ่งได้ดำเนินการตามกระบวนการสรรหาตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัยกำหนดไว้ โดยผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการได้นำส่งรายงานการประเมินตนเองตามแบบ มบ.1 และแบบฟอร์มอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน และปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงานภายในหกสิบวันนับแต่วันสิ้นปีงบประมาณ เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563 ขณะนี้อยู่ระหว่างการรอผลการพิจารณา

นอกจากนี้การกำกับดูแลองค์กรผู้บริหารของสำนักบริการวิชาการได้ใช้หลักการกระจายอำนาจหน้าที่ โดยมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบกับรองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการ (รายละเอียดดังตารางที่ 7-6) กำกับดูแลงานของฝ่ายต่าง ๆ ในกำกับของสำนักบริการวิชาการ และรายงานในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารเพื่อรับทราบและพิจารณาในกรณีที่มีข้อหารือเพื่อสรุปผลมติที่ประชุมร่วมกัน อีกทั้งการ

บริหารจัดการงบประมาณและการเงินกำหนดให้มีการรายงานสถานะการเงินของสำนักบริการวิชาการทุกเดือนในที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักบริการวิชาการ และได้รับการตรวจสอบเงินทดลองจ่ายจากหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยบูรพาเป็นประจำทุกเดือน และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 หน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยบูรพาได้เข้าตรวจสอบการดำเนินงานของการบริหารงานตามแผนยุทธศาสตร์ การบริหารงานโครงการบริการวิชาการ การบริหารจัดการทุนวิจัย (ทุนอุดหนุนการวิจัยจากเงินรายได้ส่วนงาน)

ตารางที่ 7-6 คณะผู้บริหารตามวาระการบริหารงาน 4 ปี

คณะผู้บริหารตามวาระการบริหารงาน 4 ปี วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2559 – 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2563	คณะผู้บริหารตามวาระการบริหารงาน 4 ปี วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2563 – 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2567
1. ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ	1. ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ
2. รองผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ ลำดับที่ 1	2. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
3. รองผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ ลำดับที่ 2	3. รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาคุณภาพ และสื่อสารองค์กร
4. รองผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ ลำดับที่ 3	4. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการ และนวัตกรรม
5. ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการ	5. รองผู้อำนวยการฝ่ายทรัพย์สินทางปัญญาและถ่ายทอดเทคโนโลยี
6. ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายฝึกอบรมและที่ปรึกษา	6. ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ
	7. ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการ

ผู้บริหารสำนักบริการวิชาการได้สื่อสาร ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และค่านิยมขององค์กรไปสู่บุคลากรทุกคนหลากหลายช่องทาง โดยการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บริหารและบุคลากร เช่น การประชุมผู้บริหารพบบุคลากร จำนวน 6 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมประชุมฯ คิดเป็นร้อยละ 81.28 และการสัมมนาบุคลากรประจำปีของสำนักบริการวิชาการ จำนวน 1 ครั้ง มีผู้ร่วมโครงการสัมมนาบุคลากรและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการดำเนินงานของสำนักบริการวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 100

(3) กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

ผู้บริหารระดับสูงของสำนักบริการวิชาการกำหนดให้บุคลากรทุกฝ่ายดำเนินงานภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วย (1) ประกาศ/ระเบียบ/ข้อบังคับต่าง ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา และสำนักบริการวิชาการ (2) กฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ/จรรยาบรรณมหาวิทยาลัย (3) กฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับเกี่ยวกับการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา ตามรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 7-7 การใช้กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ/ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของสำนักบริการวิชาการ

การดำเนินงาน	กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ/ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
การบริหารงานและบริหารทรัพยากรบุคคล	- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2550 - พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา - นโยบายและยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา - ระบบคุณภาพมหาวิทยาลัยบูรพา - การบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยบูรพา - ข้อบังคับ/ระเบียบ/ประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา - ข้อบังคับ/ระเบียบ/ประกาศสภามหาวิทยาลัยบูรพา
การบริหารการเงินและพัสดุ	- ประกาศ/ระเบียบ/ข้อบังคับด้านการจ่าย ด้านการรับ ด้านพัสดุ และด้านอื่น ๆ มหาวิทยาลัยบูรพา
การบริการวิชาการ	- ระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการบริหารเงินรายได้ในโครงการบริการวิชาการ

การดำเนินงาน	กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ/ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
การวิจัย	- ประกาศ/ คำสั่ง/ ข้อบังคับ/ ระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยการวิจัยจรรยาบรรณและจริยธรรมการวิจัย

ในปีการศึกษา 2563 โครงการหรือกิจกรรมของสำนักบริการวิชาการได้ปฏิบัติตามกรอบกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ/ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยบูรพา โดยทุกโครงการหรือกิจกรรมดำเนินการตามข้อกำหนดโครงการหรือกิจกรรม และส่งมอบผลงานภายในเวลาตามข้อกำหนดโครงการ

(4) จริยธรรม

สำนักบริการวิชาการได้ส่งเสริมให้บุคลากรประพฤติปฏิบัติทั้งด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินงานของโครงการหรือกิจกรรมตามข้อกำหนดและข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ได้แก่ 1) ข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยจรรยาบรรณและการดำเนินการทางจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยบูรพา 2) ข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยจรรยาบรรณและการดำเนินการทางจรรยาบรรณของคณาจารย์ และผู้ทำงานวิจัย และ 3) จรรยาบรรณและการดำเนินการทางจรรยาบรรณของพนักงานและลูกจ้างของมหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีใช้คณาจารย์ และมีใช้ผู้ทำงานวิจัย ซึ่งประกาศใช้โดยคณะกรรมการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยบูรพา และสภามหาวิทยาลัยบูรพา รวมทั้งการประพฤติปฏิบัติตามระเบียบราชการ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ซึ่งสำนักบริการวิชาการมีโครงการหรือกิจกรรมที่สามารถส่งมอบผลงานได้ตามข้อกำหนดโครงการ (TOR) และไม่พบข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการรายเอียดดังตารางที่ 7-8

ตารางที่ 7-8 การตรวจสอบตามระบบการกำกับดูแลองค์กร

การตรวจสอบตามระบบการกำกับดูแลองค์กร	พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561	พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2563
สิ่งผิดปกติจากการตรวจสอบภายใน	0	0	0	0
สิ่งผิดปกติจากการตรวจสอบภายนอก	0	0	0	0
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับธรรมาภิบาลขององค์กร	0	0	0	0

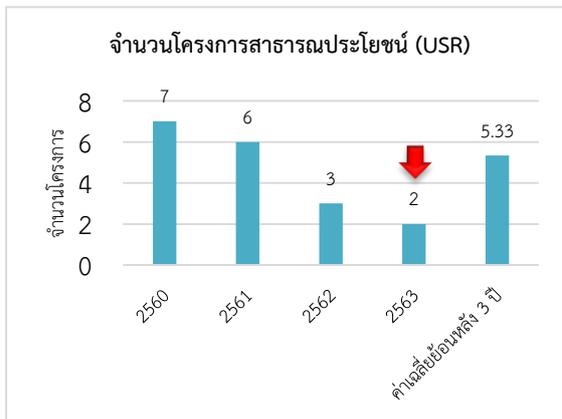
(5) สังคม

สำนักบริการวิชาการได้รับงบประมาณเงินรายได้จากเงินอุดหนุนรัฐบาล เพื่อดำเนินงานโครงการสาธารณประโยชน์หรือมหาวิทยาลัยกับความรับผิดชอบต่อสังคม (University Social Responsibility; USR) จำนวน 13 โครงการ (พ.ศ. 2560 – 2563) ดังนี้

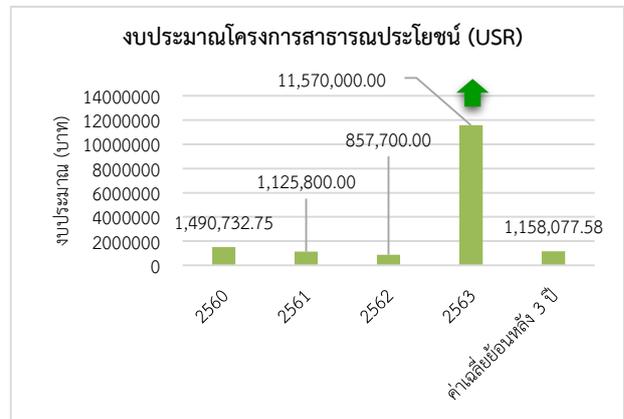
1. โครงการจ้างงานให้กับประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระยะที่ 2 (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563)
2. โครงการเผยแพร่วิชาการทางวิทยุกระจายเสียง (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2563)
3. โครงการการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานแบบองค์รวมของพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC: Eastern Economic Corridor) (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562)
4. โครงการการวิจัยและนวัตกรรมเพื่อสร้างองค์ความรู้พื้นฐานของประเทศ (งบประมาณ พ.ศ. 2562)
5. โครงการการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานบุคลากรและระบบวิจัยและนวัตกรรมของประเทศ (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562)
6. โครงการพัฒนาธุรกิจภาคตะวันออก (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561)
7. โครงการ “พัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในชุมชนเทศบาลเมืองแสนสุข และเทศบาลเมืองอ่างศิลา” (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561)

8. โครงการค่ายผู้นำเยาวชนอนุรักษ์ธรรมชาติ “เยาวชนไทย หัวใจรักษ์ทะเล” (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561)
9. โครงการค่ายเยาวชนกับการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561)
10. โครงการค่ายผู้นำเยาวชน “เมืองปลอดภัย หัวใจสีขาว” (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561)
11. โครงการร่วมสืบสานประเพณี “ก๋อพระทรายวันไหลบางแสน” (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561)
12. โครงการพัฒนารูรูกิจในชุมชนเทศบาลเมืองแสนสุข จังหวัดชลบุรี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560)
13. โครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสถาบันการศึกษาและแหล่งเรียนรู้ (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560)

รายละเอียดดังภาพที่ 7-24 - 7-27



ภาพที่ 7-24 จำนวนโครงการสาธารณประโยชน์ (USR)



ภาพที่ 7-25 งบประมาณโครงการสาธารณประโยชน์ (USR)



ภาพที่ 7-26 จำนวนผู้ใช้บริการโครงการ สาธารณประโยชน์ (USR)



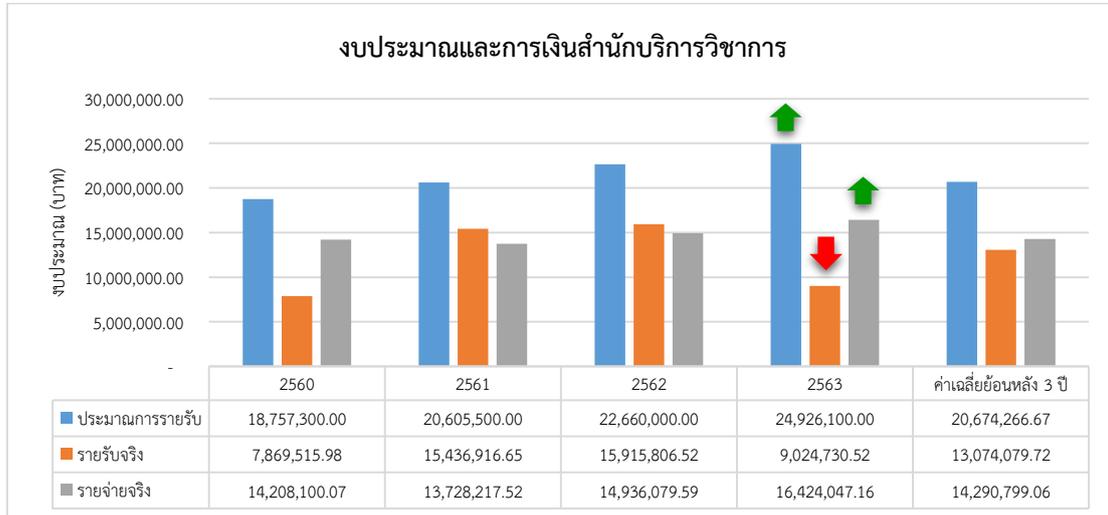
ภาพที่ 7-27 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โครงการสาธารณประโยชน์ (USR)

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน

ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงินของสำนักบริการวิชาการปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รายละเอียดดังภาพที่ 7-28

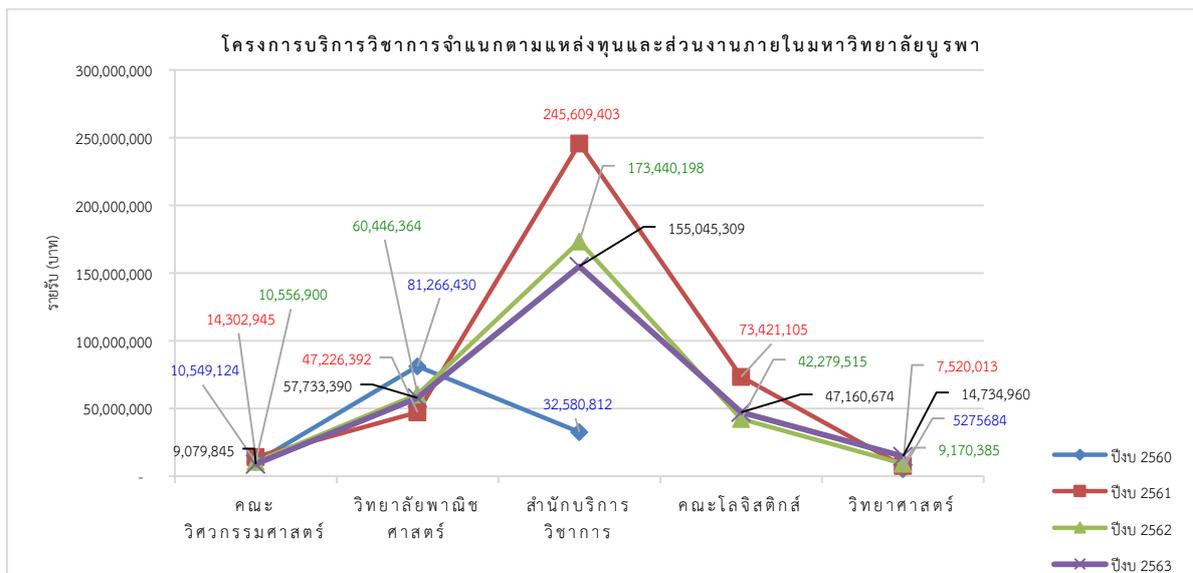


หมายเหตุ : รายรับจริงไม่เป็นไปตามประมาณการรายรับ เนื่องจากไม่สามารถจัดโครงการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัยได้ตามกำหนดเวลา เนื่องจากมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กระทรวงมหาดไทย (ศบค.มท.)

ภาพที่ 7-28 งบประมาณและการเงินสำนักบริการวิชาการ

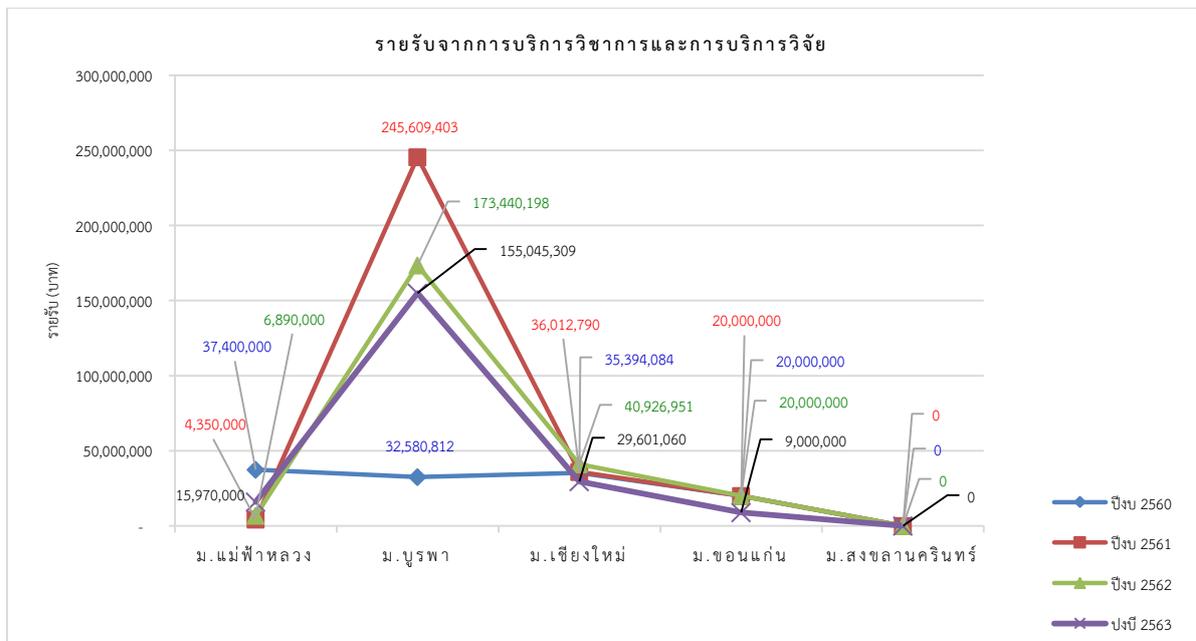
(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด

สำนักบริการวิชาการได้ดำเนินการโครงการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย โดยจำแนกตามแหล่งทุนและส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งมีผลการดำเนินการด้านตลาด ดังภาพที่ 7-29 - 30



อ้างอิงข้อมูลจาก กองแผนงาน มหาวิทยาลัยบูรพา, 2563

ภาพที่ 7-29 การจัดอันดับส่วนแบ่งการตลาดภายในมหาวิทยาลัยบูรพา



ภาพที่ 7-30 การจัดอันดับส่วนแบ่งการตลาดภายนอกมหาวิทยาลัยบูรพา

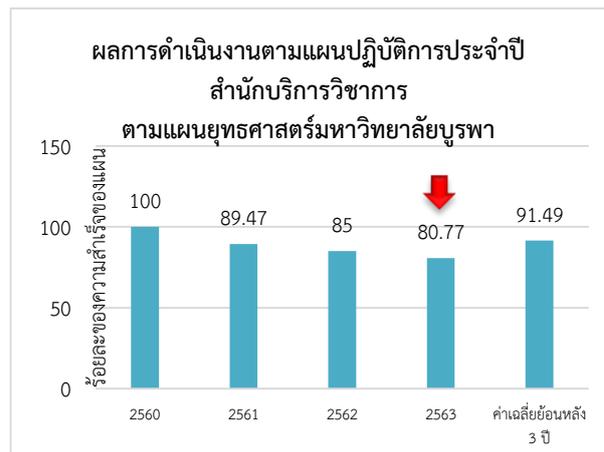
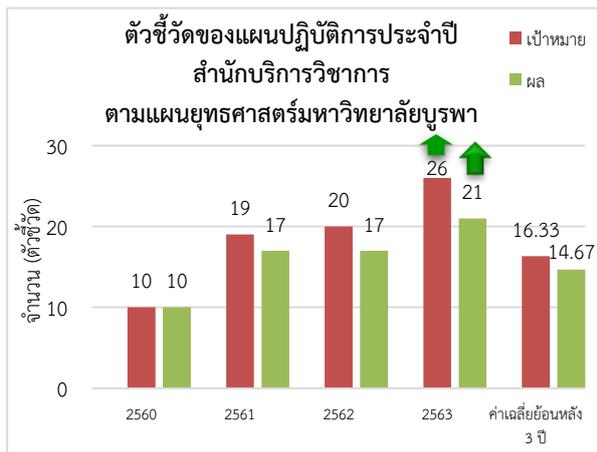
ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ผลสำเร็จจากการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี สำนักบริการวิชาการ ตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผน จำนวน 26 ตัวชี้วัด ดำเนินงานตามแผนบรรลุเป้าหมาย จำนวน 21 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 80.77 ของตัวชี้วัดความสำเร็จ สำหรับแผนปฏิบัติการที่ไม่บรรลุเป้าหมาย จำนวน 5 แผนงาน (ภาพที่ 7-31) ได้แก่

1) แผนพัฒนาบุคลากร คือ 1.1) การพัฒนาบุคลากรรายบุคคล พบว่าบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา มีศักยภาพในการทำงานดีขึ้นหลังการได้รับการพัฒนา มีน้อยกว่าร้อยละ 90 คือ ร้อยละ 2.22 1.2) ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถนำประสบการณ์และความรู้ไปพัฒนางานได้ น้อยกว่าร้อยละ 90 คือ ไม่มีการรายงานข้อมูลย้อนกลับจากผู้เข้าร่วมโครงการ

2) โครงการบริการวิชาการแก่สังคมและชุมชน (สร้างรายได้) จากรายงานข้อมูลย้อนกลับจากผู้เข้าร่วมโครงการประมาณการรายรับ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีรายรับจริงน้อยกว่าประมาณการรายรับเป็นจำนวนเงิน 8,784,360.61 บาท (ของรายได้นำเข้าไปในแผน 24,915,018 บาท) มีส่วนต่างคิดเป็นร้อยละ 35.26 ซึ่งอยู่ในระดับ 4 เมื่อเปรียบเทียบกับผลต่างของประมาณการรายรับและรายรับจริงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เป็นจำนวนเงิน 10,693,399.33 บาท (ของรายได้นำเข้าไปในแผน 22,660,000 บาท) คิดเป็นร้อยละ 47.24 ซึ่งอยู่ต่ำกว่าระดับ 2 ทำให้ไม่สามารถลดระดับความเสี่ยงได้

3) แผนงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีการศึกษา 2562 ได้รับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสำนักบริการวิชาการ ประจำปีการศึกษา 2562 รวม 173 คณะ อยู่ในระดับ 1 จากค่าเป้าหมาย ระดับ 3



ภาพที่ 7-31 ตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี และผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี สำนักบริการวิชาการตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา

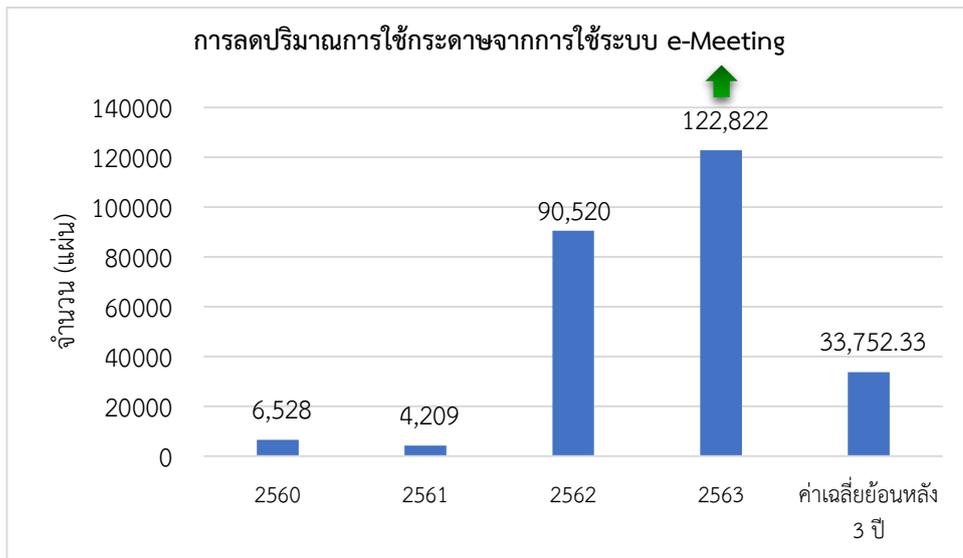
นอกจากนี้สำนักบริการวิชาการยังได้ดำเนินการส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้มีการปฏิบัติในการเตรียมความพร้อมของการเป็นสำนักงานสีเขียว โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลทางสถิติของการใช้กระดาษ การใช้ไฟฟ้า และการใช้น้ำประปาอย่างต่อเนื่อง รายละเอียดดังนี้

การลดใช้ปริมาณกระดาษภายในสำนักบริการวิชาการ

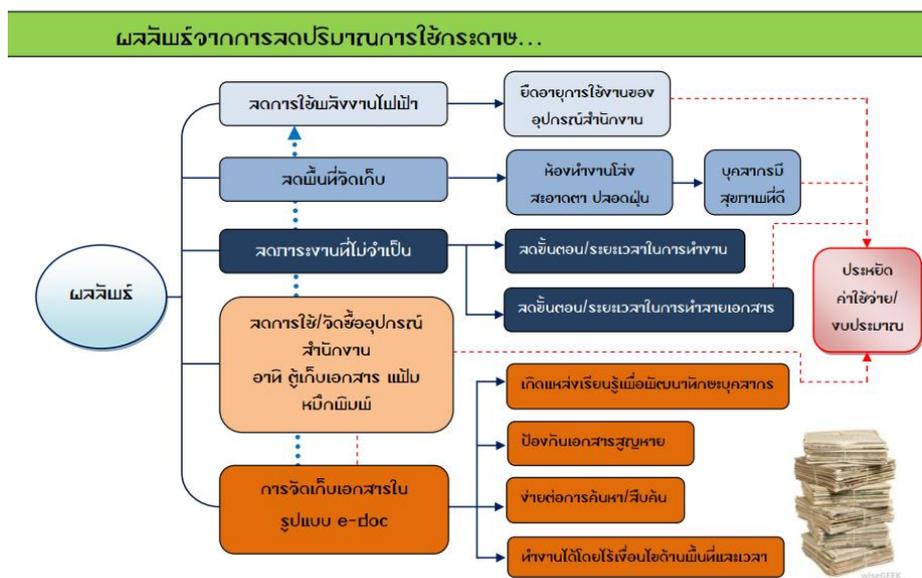
การดำเนินการภายในสำนักบริการวิชาการ ใช้หลักการในการลดใช้ปริมาณกระดาษ ได้แก่ 1) ใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์แทนกระดาษ เช่น ระบบ Share Folder (Temp_area) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บเอกสาร (e-Document) ระบบอีเมล office 365 Mail (@buu.ac.th) ระบบกลุ่ม LINE ระบบการประชุม (e-Meeting) 2) ใช้กระดาษให้คุ้มค่า 1 หน้าขึ้นไป 3) ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ลดภาระเพิ่มมูลค่าสร้างความสุข ภาพที่ 7-32 - 7-34



ภาพที่ 7-32 แนวทางการลดใช้ปริมาณกระดาษภายในสำนักบริการวิชาการ



ภาพที่ 7-33 การลดปริมาณการใช้กระดาษจากการใช้ระบบจัดการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting)



ภาพที่ 7-34 ผลลัพธ์จากการลดปริมาณการใช้กระดาษภายในสำนักบริการวิชาการ

การใช้พลังงานไฟฟ้าและการใช้น้ำประปาของสำนักบริการวิชาการ

ตามที่มหาวิทยาลัยบูรพา ร่วมกับกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน จัดทำโครงการส่งเสริมการปรับเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศชนิด Variable Speed/ Inverter ทดแทนของเดิมในอาคารควบคุมภาครัฐ ในการนี้สำนักบริการวิชาการได้รับอนุมัติจากมหาวิทยาลัยให้ปรับเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศที่มีอายุการใช้งานไม่ต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 19 เครื่อง ระหว่างวันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2560 และสำนักบริการวิชาการจัดทำโครงการอนุรักษ์พลังงานไฟฟ้าและพลังงานน้ำ เพื่อเป็นการช่วยลดพลังงานอีกแนวทางหนึ่ง โดยตั้งงบประมาณรายจ่ายจากเงินรายได้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เพื่อเปลี่ยนหลอดไฟภายในอาคารเป็นหลอดประหยัดพลังงานแบบ LED ทั้งหมด เริ่มดำเนินการเปลี่ยน

ตั้งแต่วันที่ 6 มกราคม พ.ศ. 2560 เสร็จสิ้นในวันที่ 7 มกราคม พ.ศ. 2560 นั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลการใช้พลังงานที่ลดลง สำนักบริการวิชาการจึงได้ทำการเปรียบเทียบการใช้พลังงานไฟฟ้าและพลังงานน้ำ ดังนี้

1. การเปรียบเทียบการใช้พลังงานไฟฟ้า โดยปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีค่าไฟฟ้า จำนวน 377,892.02 บาท และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีค่าไฟฟ้า จำนวน 393,245.41 บาท ผลต่าง ค่าไฟฟ้าของการใช้พลังงานไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากมีการเปิดร้านค้าให้เช่าจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 – 2563 จำนวน +15,353.39 บาท คิดเป็นร้อยละ 49 ของค่าไฟฟ้าปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และคิดเป็นร้อยละ 51 ของค่าไฟฟ้าปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

2. การเปรียบเทียบการใช้พลังงานน้ำ โดยปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีค่าประปา จำนวน 26,313.52 บาท และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีค่าประปา จำนวน 28,742.20 บาท ผลต่างค่าประปาของการใช้พลังงานน้ำที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากมีการเปิดร้านค้าให้เช่าจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 – 2563 จำนวน +2,428.68 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.79 ของค่าประปาปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และคิดเป็นร้อยละ 52.21 ของค่าประปาปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

รายละเอียดตั้งแผนภูมิเปรียบเทียบค่าไฟฟ้าและค่าน้ำประปา ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2563 อาคารสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ภาพที่ 7-37 และ 7-38



ภาพที่ 7-35

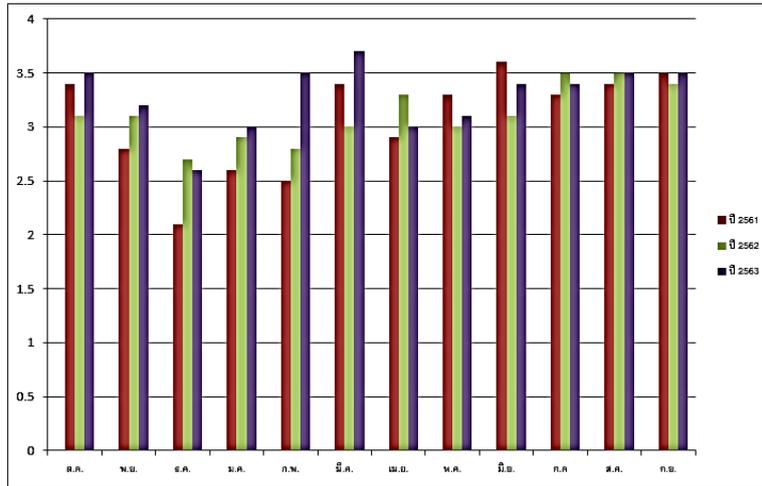
ภาพการปรับเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศ
แบบประหยัดพลังงาน เบอร์ 5
และเปลี่ยนหลอดไฟนีออน
แบบหลอดฟลูออเรสเซนต์ภายในอาคาร
เป็นหลอดประหยัดพลังงานแบบ LED



ภาพที่ 7-36

ภาพการปรับเปลี่ยนใช้ก๊อกน้ำ
แบบมีหัวกรองและติดป้าย
รณรงค์การใช้น้ำอย่างประหยัด

แผนภูมิเปรียบเทียบค่าไฟฟ้าระหว่างปีงบประมาณ 2561-2563 อาคารสำนักบริการวิชาการ

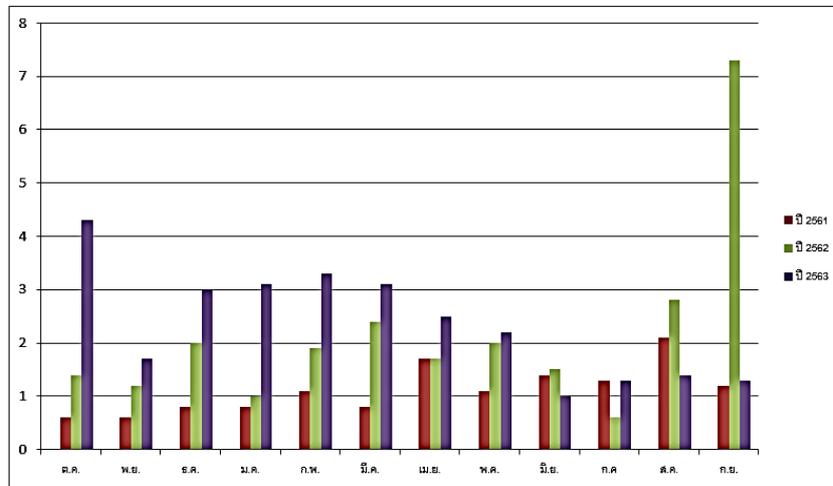


เดือน	ธ.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
ปี 2561	33,826.87	27,648.29	21,016.32	26,585.08	25,818.78	34,524.96	28,944.18	33,209.01	36,266.22	33,200.99	34,284.26	30,524.99
ปี 2562	31,247.10	31,054.54	27,455.70	29,223.59	28,537.78	30,270.58	33,042.23	30,861.85	31,207.98	35,631.30	35,030.71	34,328.66
ปี 2563	35,655.64	31,936.32	26,918.60	30,708.85	30,572.63	37,011.03	30,599.26	31,279.45	34,275.90	34,032.41	35,215.54	35,039.78
ผลต่าง 62/63	+4,408.54	+881.78	-537.1	+1,485.26	+2,034.85	+6,740.40	-2,442.97	+417.6	+3,067.92	-1,598.88	+184.83	+711.12

หมายเหตุ 1. เปลี่ยนหลอดไฟฟ้า LED วันที่ 6-7 มกราคม พ.ศ. 2560
2. เปลี่ยนเครื่องปรับอากาศ วันที่ 20 - 30 มกราคม พ.ศ. 2560

ภาพที่ 7-37 การเปรียบเทียบค่าไฟฟ้า ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2563
อาคารสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา

แผนภูมิเปรียบเทียบค่าประปาระหว่างปีงบประมาณ 2561-2563 อาคารสำนักบริการวิชาการ



เดือน	ธ.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
ปี 2561	594.92	594.92	802.50	849.58	1,155.60	826.04	1,746.24	1,014.36	1,426.31	1,377.09	2,099.34	1,278.65
ปี 2562	1,401.70	1,229.43	2,047.98	1,037.98	1,945.26	2,466.14	1,795.45	2,022.30	1,524.75	662.33	2,876.59	7,303.61
ปี 2563	4,313.17	1,746.24	3,169.77	3,169.77	3,345.65	3,111.13	2,524.77	2,237.56	1,031.52	1,313.83	1,401.70	1,377.09
ผลต่าง 62/63	+2,911.47	+516.81	+1,121.79	+2,131.79	+1,400.39	+644.99	+429.32	+215.26	-493.23	+651.5	-1,474.89	-5,926.52

ภาพที่ 7-38 การเปรียบเทียบค่าน้ำประปา ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2563
อาคารสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แผนการดำเนินงานตามนโยบาย ทิศทางการพัฒนาของมหาวิทยาลัย
และสำนักบริการวิชาการสอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2564 - พ.ศ. 2568)

แผนการดำเนินงานตามนโยบาย ทิศทางการพัฒนาของมหาวิทยาลัย และสำนักบริการวิชาการ
สอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2564 – พ.ศ. 2568)

Platform 1 : การยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่มาตรฐานสากลและการสร้างบุคลากรคุณภาพสนองต่อความต้องการภาคตะวันออก

Program 1 ระบบพัฒนาสมรรถนะกำลังคนระดับสากล

Obj. ส่งเสริมศักยภาพผู้เรียน และแรงงานในพื้นที่

ผลสัมฤทธิ์		ปีงบประมาณ					ผู้รับผิดชอบ
		2564	2565	2566	2567	2568	
KR 1	จำนวนโครงการที่ส่งเสริมและพัฒนาฝีมือแรงงานร่วมกับส่วนงานภายใน	-	1	1	1	1	ทุกหน่วยงาน ภายในสำนักบริการ วิชาการ

Program 4 การนำมหาวิทยาลัยสู่การเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

Obj. สร้างการรับรู้ในตราสัญลักษณ์มหาวิทยาลัยในระดับสากล

ผลสัมฤทธิ์		ปีงบประมาณ					ผู้รับผิดชอบ
		2564	2565	2566	2567	2568	
KR 1	จำนวนกิจกรรมหรือโครงการที่ดำเนินการร่วมกับมหาวิทยาลัยที่ถูกจัดลำดับใน 500 ลำดับแรกของโลก	1	-	-	-	-	ฝ่ายฝึกอบรมและ ที่ปรึกษา
KR 2	จำนวนกิจกรรมหรือโครงการที่ดำเนินการร่วมกับมหาวิทยาลัยที่ถูกจัดลำดับใน 200 ลำดับแรกของเอเชีย	1	-	-	-	-	ฝ่ายพัฒนาสังคม และสิ่งแวดล้อม

ผลสัมฤทธิ์		ปีงบประมาณ					ผู้รับผิดชอบ
		2564	2565	2566	2567	2568	
KR 3	จำนวนครั้งการนำเสนอตราสัญลักษณ์มหาวิทยาลัยในกิจกรรมระดับสากล	2	-	-	-	-	1. ฝ่ายฝึกอบรม และที่ปรึกษา 2. ฝ่ายพัฒนาสังคม และสิ่งแวดล้อม
Platform 2 : การเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมเป้าหมายและเป็นที่พึ่งในการพัฒนาพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียง							
Program 7 พัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการภาคตะวันออกด้วย ววน.							
Obj. ส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการภาคตะวันออก							
ผลสัมฤทธิ์		ปีงบประมาณ					ผู้รับผิดชอบ
		2564	2565	2566	2567	2568	
KR 1	จำนวนโครงการส่งเสริมการบ่มเพาะผู้ประกอบการ Startup (การสร้างนวัตกรรมรูปแบบใหม่)	1	-	-	-	-	ศูนย์ทรัพย์สินทาง ปัญญาและ ถ่ายทอดเทคโนโลยี

Program 8 พัฒนาเศรษฐกิจฐานรากภาคตะวันออกด้านงานวิจัยและนวัตกรรม

Obj. ส่งเสริมให้นักวิจัยปฏิบัติงานร่วมกับผู้ใช้ประโยชน์จากงานวิจัยและนวัตกรรม

ผลสัมฤทธิ์		ปีงบประมาณ					ผู้รับผิดชอบ
		2564	2565	2566	2567	2568	
KR 1	การเติบโตของสัดส่วนร้อยละของจำนวนงานวิจัยแก้ปัญหาเชิงพื้นที่ต่องานวิจัยพื้นฐาน (หน่วย:ร้อยละ)	1	-	-	-	-	สำนักงาน ผู้อำนวยการ (งานวิจัย)
KR 2	จำนวนนวัตกรรมชุมชนที่ต่อยอดองค์ความรู้ด้านวิจัยของมหาวิทยาลัย	2	-	-	-	-	1. ฝ่ายฝึกอบรม และที่ปรึกษา 2. ศูนย์ประเมินผล กระทบสิ่งแวดล้อม
KR 3	จำนวนโครงการที่ผลักดันและส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) (การบริหารสำนักงานเลขานุการ EEC-HDC)	1	-	-	-	-	ฝ่ายพัฒนาสังคม และสิ่งแวดล้อม
KR 4	จำนวนโครงการบริการวิชาการที่พัฒนาชุมชนภาคตะวันออก	5	5	5	7	7	1. ฝ่ายฝึกอบรม และที่ปรึกษา 2. ฝ่ายพัฒนาสังคม และสิ่งแวดล้อม
KR 5	จำนวนโครงการบริการวิชาการและบริการงานวิจัยแก่ภาครัฐและเอกชน	8	8	10	10	10	1. ฝ่ายฝึกอบรม และที่ปรึกษา 2. ฝ่ายพัฒนาสังคม และสิ่งแวดล้อม

Platform 3 : การพัฒนาสู่องค์กรประสิทธิภาพสูงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

Program 9 มุ่งสู่องค์กรที่มีการบริหารจัดการเป็นเลิศ

Obj. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กร

ผลสัมฤทธิ์		ปีงบประมาณ					ผู้รับผิดชอบ
		2564	2565	2566	2567	2568	
KR 1	จำนวน New Believer ด้านความเป็นเลิศ EdPEX Criteria & Assessor และ TQA Criteria & Assessor	1	-	-	-	-	รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาคุณภาพและสื่อสารองค์กร
KR 2	จำนวนส่วนงานที่ได้รับคะแนนการประเมิน EdPEX 200 คะแนนขึ้นไป	1 (150 ถึง 200 คะแนน)	1 (150 ถึง 200 คะแนน)	2 (200 ถึง 300 คะแนน)	2 (300 คะแนน)	2 (300 คะแนน)	1. รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาคุณภาพและสื่อสารองค์กร 2. งานประกัน-คุณภาพสำนักงาน-ผู้อำนวยการ
KR 3	ร้อยละของผู้ที่ครบกำหนดเวลาและยื่นขอกำหนดตำแหน่งโดยส่งเสริมและผลักดันให้บุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ระดับชำนาญการ	2	2	2	2	2	สำนักงานผู้อำนวยการ (งานบุคคล)

Program 10 พัฒนาระบบบริหารประสิทธิภาพรายรับ-รายจ่าย

Obj. สร้างสมความมั่นคงทางการเงินขององค์กร

ผลสัมฤทธิ์		ปีงบประมาณ					ผู้รับผิดชอบ
		2564	2565	2566	2567	2568	
KR 1	จำนวนส่วนงานที่มีการเติบโตของเงินรายได้มากกว่าหรือเท่ากับ ร้อยละ 4	4	4	5	5	5	สำนักงาน ผู้อำนวยการ (กลุ่มงานคลังและ แผน)
KR 2	จำนวนส่วนงานที่ผ่านเกณฑ์ NI – 12 (Net Income 12 %)	12	12	12	12	12	สำนักงาน ผู้อำนวยการ (กลุ่มงานคลังและ แผน)

Program 11 การบริหารองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาล

Obj. ส่งเสริมประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และเป็นธรรมในการบริหารมหาวิทยาลัย

ผลสัมฤทธิ์		ปีงบประมาณ					ผู้รับผิดชอบ
		2564	2565	2566	2567	2568	
KR1	จำนวนระบบในการสนับสนุนการบริการวิชาการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน (ผลการประเมินด้านการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ)	1	-	-	-	-	สำนักงาน ผู้อำนวยการ (หัวหน้าสำนักงาน ผู้อำนวยการ)

Program 12 การเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียวด้านสถานที่และโครงสร้างพื้นฐาน

Obj. สนับสนุนให้มหาวิทยาลัยมีพื้นที่สีเขียวเพิ่มมากขึ้น

ผลสัมฤทธิ์		ปีงบประมาณ					ผู้รับผิดชอบ
		2564	2565	2566	2567	2568	
KR 1	ร้อยละการเพิ่มขึ้นของพื้นที่สีเขียว	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	สำนักงาน ผู้อำนวยการ (กลุ่มงานอาคาร สถานที่และ ยานพาหนะ)
KR 2	จำนวนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสิ่งแวดล้อม พลังงาน และความยั่งยืน	3	3	3	3	3	สำนักงาน ผู้อำนวยการ (กลุ่มงานอาคาร สถานที่และ ยานพาหนะ)

Program 13 การเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียวด้านพลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

Obj. สนับสนุนให้มหาวิทยาลัยใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและให้ความสำคัญในการจัดหาพลังงานทดแทน

ผลสัมฤทธิ์		ปีงบประมาณ					ผู้รับผิดชอบ
		2564	2565	2566	2567	2568	
KR 1	การลดลงของปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเทียบจากปี 63 (ร้อยละ)	2	2	2	2	2	สำนักงาน ผู้อำนวยการ (กลุ่มงานอาคาร สถานที่และ ยานพาหนะ)

Program 14 การเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียวด้านของเสีย

Obj. สนับสนุนให้มหาวิทยาลัยมีการจัดการของเสียและการหมุนเวียนของเสียกลับมาใช้ใหม่

ผลสัมฤทธิ์		ปีงบประมาณ					ผู้รับผิดชอบ
		2564	2565	2566	2567	2568	
KR 1	การลดลงของปริมาณการเกิดขยะในพื้นที่มหาวิทยาลัยเทียบจากปี 63 (ร้อยละ)	2	2	2	2	2	สำนักงาน ผู้อำนวยการ (กลุ่มงานอาคาร สถานที่และ ยานพาหนะ)

Program 15 การเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียวด้านน้ำ

Obj. สนับสนุนให้มหาวิทยาลัยลดการใช้น้ำและการนำน้ำเสียกลับมาใช้ใหม่

ผลสัมฤทธิ์		ปีงบประมาณ					ผู้รับผิดชอบ
		2564	2565	2566	2567	2568	
KR 1	การลดลงของปริมาณการใช้น้ำประปาของทุกส่วนงานเทียบจากปี 63 (ร้อยละ)	2	2	2	2	2	สำนักงาน ผู้อำนวยการ (กลุ่มงานอาคาร สถานที่และ ยานพาหนะ)

ตัวบ่งชี้/ดัชนีวัดความสำเร็จของแผนงาน

1. มีจำนวนโครงการ/สามารถดำเนินการได้ตามแผนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนโครงการที่กำหนดไว้ในแผน
2. ร้อยละ 80 ของจำนวนโครงการทั้งหมด มีระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉลี่ยในแต่ละโครงการไม่น้อยกว่า 4.00

หมายเหตุ : 1. อ้างอิงจากแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2567 (อนุมัติโดยสภามหาวิทยาลัยในคราวประชุม ครั้งที่ 8/2563 เมื่อวันที่ 18 สิงหาคม พ.ศ. 2563) จัดทำโดย กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี เมื่อวันที่ 9 กันยายน พ.ศ. 2563

2. สำนักบริการวิชาการได้ดำเนินการเสนอโครงการ/กิจกรรมทุกโครงการที่นำเข้าแผนปฏิบัติการของมหาวิทยาลัย ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนักบริการวิชาการ ครั้งที่ 1/2564 ระเบียบวาระที่ 5.1 พิจารณาแผนปฏิบัติการตามตัวชี้วัดในแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 ณ ห้องประชุม BU 204 สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา จัดทำโดย งานแผน สำนักงานผู้อำนวยการ เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564

ภาคผนวก ข

แผนปฏิบัติการประจำปี สำนักบริการวิชาการ
ตามตัวชี้วัดในแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

แผนปฏิบัติการประจำปี สำนักบริการวิชาการ ตามตัวชี้วัดในแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

Platform	Program / Object (Obj.)	KR	ผลสัมฤทธิ์	ตัวชี้วัด / เป้าหมาย	กลยุทธ์	โครงการ / กิจกรรม (งบประมาณ)	ผู้รับผิดชอบ (หน่วยงาน)
Platform 1 : การยกระดับคุณภาพ การศึกษาสู่ มาตรฐานสากลและ การสร้างบุคลากร คุณภาพสนองต่อ ความต้องการ ภาคตะวันออก	Program 4 : การนำมหาวิทยาลัยสู่ การเป็นที่ยอมรับใน ระดับสากล Obj. : สร้างการรับรู้ ในตราสัญลักษณ์ มหาวิทยาลัยในระดับ สากล	KR 1	จำนวนกิจกรรมหรือ โครงการที่ดำเนินการ ร่วมกับมหาวิทยาลัย ที่ถูกจัดลำดับใน 500 ลำดับแรกของโลก	1 โครงการ	1. สร้างเครือข่ายความร่วมมือทาง วิชาการร่วมกับมหาวิทยาลัยที่ถูก จัดลำดับใน 500 ลำดับแรกของ โลก 2. เป็นภาคีร่วมในการให้บริการ วิชาการร่วมกับมหาวิทยาลัยที่ถูก จัดลำดับใน 500 ลำดับแรกของ โลก	โครงการบริการวิชาการ	กฤษฎา พิพัฒน์วิชกุล (ฝ่ายฝึกอบรมและ- ที่ปรึกษา)
		KR 2	จำนวนกิจกรรมหรือ โครงการที่ดำเนินการ ร่วมกับมหาวิทยาลัยที่ถูก จัดลำดับใน 200 ลำดับ แรกของเอเชีย	1 โครงการ	1. สร้างการดำเนินการเครือข่าย ร่วมกับมหาวิทยาลัยในระดับ เอเชีย 2. การทำบันทึกข้อตกลง (MOU) ระหว่างมหาวิทยาลัยบูรพา และ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ในการดำเนินงานศึกษาและ วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพเชิงลึกและ การจัดอันดับของ สถาบันอุดมศึกษาของ ประเทศไทย	โครงการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล คุณภาพเชิงลึกและการจัดอันดับของ สถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทย (27,900,000 บาท)	ผช.ณัฐธิชา แสงกล้า (ฝ่ายพัฒนาสังคมและ- สิ่งแวดล้อม)

(เอกสารแนบที่ 2)

Platform	Program / Object (Obj.)	KR	ผลสัมฤทธิ์	ตัวชี้วัด / เป้าหมาย	กลยุทธ์	โครงการ / กิจกรรม (งบประมาณ)	ผู้รับผิดชอบ (หน่วยงาน)
		KR 3	จำนวนครั้งการนำเสนอ ตราสัญลักษณ์ มหาวิทยาลัยในกิจกรรม ระดับสากล	2 ครั้ง	1. จัดบริการวิชาการระดับ นานาชาติ 2. ส่งเสริมการใช้ตราสัญลักษณ์ มหาวิทยาลัยบูรพาใน การดำเนินงานบริการวิชาการใน ระดับสากล	1. การบันทึกข้อตกลงระหว่างองค์กร (MOU) 2. โครงการบริการวิชาการ 3. โครงการศึกษาและวิเคราะห์ ข้อมูลคุณภาพเชิงลึกและการจัด อันดับของสถาบันอุดมศึกษาของ ประเทศไทย (27,900,000 บาท)	1. ผศ.บุตรี ดาริสถลมารค 2. วรณวิภา หรุสกุล (ฝ่ายฝึกอบรมและ- ที่ปรึกษา) 3. วชิรพงษ์ สุชีวงศ์ (ฝ่ายพัฒนาสังคมและ- สิ่งแวดล้อม)
Platform 2 : การเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อน อุตสาหกรรม เป้าหมายและเป็น ที่พึ่งในการพัฒนาพื้นที่ ภาคตะวันออกอย่าง ยั่งยืน	Program 7 : พัฒนาขีด ความสามารถในการ แข่งขันของ ผู้ประกอบการภาค ตะวันออกด้วย ววน. Obj. : ส่งเสริมขีด ความสามารถในการ แข่งขัน ผู้ประกอบการ ภาคตะวันออก	KR 1	จำนวนโครงการส่งเสริม การบ่มเพาะ ผู้ประกอบการ Startup (การสร้างนวัตกรรม รูปแบบใหม่)	1 โครงการ	ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีของ มหาวิทยาลัยในการพัฒนา ผู้ประกอบการ Start up	โครงการบ่มเพาะวิสาหกิจ (UBI) (3,000,000 บาท)	ศุภกร วนิชลาพันธ์ (ศูนย์ทรัพยากรเส้นทางปัญญา- และถ่ายทอดเทคโนโลยี)
	Program 8 : พัฒนาเศรษฐกิจฐาน รากภาคตะวันออก ด้านงานวิจัยและ นวัตกรรม	KR 1	การเติบโตของสัดส่วน ร้อยละของจำนวน งานวิจัยแก้ปัญหาเชิง พื้นที่ต่องานวิจัยพื้นฐาน (หน่วย:ร้อยละ)	1 งาน	สนับสนุนให้เกิดงานวิจัยที่ แก้ปัญหาเชิงพื้นที่ และพัฒนา พื้นที่	โครงการวิจัยที่แก้ปัญหาเชิงพื้นที่ ภาคตะวันออก (560,000 บาท)	ศิริอร ศักดิ์วิไลสกุล (งานวิจัย สำนักงาน- ผู้อำนวยกา)

Platform	Program / Object (Obj.)	KR	ผลสัมฤทธิ์	ตัวชี้วัด / เป้าหมาย	กลยุทธ์	โครงการ / กิจกรรม (งบประมาณ)	ผู้รับผิดชอบ (หน่วยงาน)
	Obj. : ส่งเสริมให้นักวิจัยปฏิบัติงานร่วมกับผู้ใช้ประโยชน์จากงานวิจัยและนวัตกรรม	KR 2	จำนวนนวัตกรรมชุมชนต่อยอดองค์ความรู้ด้านวิจัยของมหาวิทยาลัย	2 ผลงาน	<ol style="list-style-type: none"> เปิดรับและแสวงหานวัตกรรมในชุมชน โดยนำองค์ความรู้การวิจัยของมหาวิทยาลัยไปต่อยอด พร้อมทั้งยื่นเสนอโครงการบริการวิชาการตามแหล่งทุนต่าง ๆ เพื่อการพัฒนายกระดับชุมชน นำเสนอรายละเอียดโครงการแบบเจาะจง แก่องค์การบริหารส่วนตำบล ประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนในพื้นที่ ร่วมขับเคลื่อนกิจกรรมของโครงการ สร้างช่องทางการติดตามข้อมูลข่าวสารโครงการผ่านช่องทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค สร้างช่องทางการติดต่อและให้ข้อมูลรายละเอียดโครงการผ่านทาง Line@ ของหน่วยงาน 	<ol style="list-style-type: none"> โครงการขยายผลการเกษตรแนวทฤษฎีใหม่ และพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวชุมชนเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวหลักของพื้นที่ โครงการพัฒนาทักษะอาชีพสำหรับผู้ที่ขาดแคลนทุนทรัพย์และด้อยโอกาสที่ใช้ชุมชนเป็นฐาน ปี 2563 ประเภท “ทุนพัฒนาทักษะอาชีพที่ใช้ชุมชนเป็นฐาน” “พัฒนาทักษะอาชีพชุมชน ตำบล บ่อกว้างทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี” การจัดทำแผนที่ชุมชน จากอากาศยานไร้คนขับ ตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ภายใต้โครงการ ยุกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) (3,543,200 บาท) 	<ol style="list-style-type: none"> ผช.บุตรี ดำริสกลมารค (ฝ่ายฝึกอบรมและ-ที่ปรึกษา) สกุล ศิริกิจ (ศูนย์ประเมินผลกระทบ-สิ่งแวดล้อม)
		KR 3	จำนวนโครงการที่ผลักดันและส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) (การบริหารสำนักงานเลขานุการ EEC-HDC)	1 โครงการ	ผลักดันและส่งเสริมให้เกิดโครงการบริการวิชาการงานที่ปรึกษาและงานวิจัยการพัฒนาให้กับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)	โครงการพัฒนาการศึกษาและบุคลากร รองรับการลงทุน 12 S-curve (13,470,000 บาท)	ธรรมศักดิ์ สงกา (ฝ่ายพัฒนาสังคมและ-สิ่งแวดล้อม)

Platform	Program / Object (Obj.)	KR	ผลสัมฤทธิ์	ตัวชี้วัด / เป้าหมาย	กลยุทธ์	โครงการ / กิจกรรม (งบประมาณ)	ผู้รับผิดชอบ (หน่วยงาน)
		KR 4	จำนวนโครงการบริการวิชาการที่พัฒนาชุมชนภาคตะวันออก	5 โครงการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ยื่นเสนอโครงการบริการวิชาการตามแหล่งทุนต่าง ๆ เพื่อพัฒนาในพื้นที่ภาคตะวันออก 2. ยื่นเสนอโครงการบริการวิชาการกับส่วนงานปกครองส่วนท้องถิ่นของภาคตะวันออก เพื่อพัฒนาในพื้นที่ภาคตะวันออก 3. สนับสนุนการบริการวิชาการที่พัฒนาชุมชนภาคตะวันออก 	<ol style="list-style-type: none"> 1. โครงการสร้างต้นแบบธนาคารต้นไม้ด้วยระบบเทคโนโลยีอัจฉริยะและต้นแบบแหล่งน้ำชุมชนเพื่อส่งเสริมการเกษตรและการท่องเที่ยว 2. โครงการตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานสินค้าและบริการท่องเที่ยว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (2,550,000 บาท) 3. โครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลอย่างบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) (2,400,000 บาท) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผศ.บุตรี คำริสถลมารค 2. วรณวิภา หรุสกุล (ฝ่ายฝึกอบรมและ-ที่ปรึกษา) 3. วชิรพงษ์ สุชีวงศ์ 4. ธรรมศักดิ์ สงกา (ฝ่ายพัฒนาสังคมและ-สิ่งแวดล้อม)
		KR 5	จำนวนโครงการบริการวิชาการและบริการงานวิจัยแก่ภาครัฐและเอกชน	8 โครงการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. สื่อสารไปยังภาครัฐและเอกชนในการนำเสนอการบริการวิชาการในรูปแบบการจัดฝึกอบรม การวิจัย และที่ปรึกษา 2. จัดหลักสูตรฝึกอบรมที่เป็นที่ต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อการบริการวิชาการ 3. สนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ของเครือข่ายทางด้านบริการวิชาการของภาครัฐและภาคเอกชนในปัจจุบัน 4. ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายใหม่ทางด้านบริการวิชาการเพิ่มเติมในอนาคต 	<ol style="list-style-type: none"> 1. พัฒนาศักยภาพบุคลากรบริษัท โซนี่ 2. โครงการวิจัย เรื่อง โครงการเฝ้าระวังและป้องกันการทุจริตจากนโยบายและโครงการของรัฐบาล 3. โครงการดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการหน่วยงานท้องถิ่น 4. การบริหารสารบรรณด้านการจัดเก็บเอกสารและการทำลายเอกสาร 5. พัฒนาบุคลิกภาพและศิลปะการพูดเพื่อความเป็นผู้นำ 6. เทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานเป็นทีม 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผศ.บุตรี คำริสถลมารค 2. กฤษณา พิพัฒน์ธวัชกุล 3. วรณวิภา หรุสกุล 4. นันทน์ภัส ทองระอา (ฝ่ายฝึกอบรมและ-ที่ปรึกษา) 5. วชิรพงษ์ สุชีวงศ์ 6. ธรรมศักดิ์ สงกา (ฝ่ายพัฒนาสังคมและ-สิ่งแวดล้อม)

Platform	Program / Object (Obj.)	KR	ผลสัมฤทธิ์	ตัวชี้วัด / เป้าหมาย	กลยุทธ์	โครงการ / กิจกรรม (งบประมาณ)	ผู้รับผิดชอบ (หน่วยงาน)
						<p>7. เทคนิคการถ่ายภาพนิ่งและวิดีโอ งานกิจกรรม เพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กร</p> <p>8. ทักษะการเป็นหัวหน้างาน “เป็นหัวหน้าอย่างไร ให้Productive...!!!”</p> <p>9. สนับสนุนการบริการงานวิจัย ให้แก่ภาครัฐและภาคเอกชน ตามความต้องการของหน่วยงาน โดยการลงนามสัญญาจ้างที่ปรึกษา ตามเป้าหมายที่กำหนด</p> <p>10. ส่งเสริมและพัฒนา ให้เกิดการบูรณาการงานวิจัย โดยการเชิญบุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยร่วมเป็นที่ปรึกษาโครงการ โดยใช้องค์ความรู้ที่สามารถตอบสนองความต้องการของสังคมและชุมชนได้</p> <p>(32,000,000 บาท)</p>	

Platform	Program / Object (Obj.)	KR	ผลสัมฤทธิ์	ตัวชี้วัด / เป้าหมาย	กลยุทธ์	โครงการ / กิจกรรม (งบประมาณ)	ผู้รับผิดชอบ (หน่วยงาน)
Platform 3 : การพัฒนาสู่องค์กร ประสิทธิภาพสูงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน	Program 9 : มุ่งสู่องค์กรที่มี การบริหารจัดการ เป็นเลิศ Obj. : เพิ่ม ประสิทธิภาพ การบริหารงานของ องค์กร	KR 1	จำนวน New Believer ด้านความเป็นเลิศ EdPEX Criteria & Assessor และ TQA Criteria & Assessor	1 คน	ส่งเสริมคณะผู้บริหารสำนัก- บริการวิชาการ เข้าร่วมการอบรม หลักสูตรสำหรับการพัฒนา คุณภาพ New Believer ด้าน ความเป็นเลิศ EdPEX Criteria & Assessor และ TQA Criteria & Assessor)	การอบรมหลักสูตรสำหรับการพัฒนา คุณภาพ New Believer ด้านความเป็นเลิศ EdPEX Criteria & Assessor และ TQA Criteria & Assessor)	รองฯ อุทัยณ์ พิทักษ์สายชล (รองผู้อำนวยการ- ฝ่ายพัฒนาคุณภาพ และ- สื่อสารองค์กร)
		KR 2	จำนวนส่วนงานที่ได้รับ คะแนนการประเมิน EdPEX 200 คะแนน ขึ้นไป	ระดับ 1 (150 ถึง 200 คะแนน)	1. พัฒนาระบบในการปรับปรุงผล การดำเนินงานตามคำแนะนำของผู้ประเมิน 2. สร้างความรู้ ความเข้าใจ และ ให้ความสำคัญต่อการพัฒนา คุณภาพงานให้แก่บุคลากรทั้ง องค์กร	การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัย- บурพา ประจำปีการศึกษา 2563	1. รองฯ อุทัยณ์ พิทักษ์สายชล (รองผู้อำนวยการ- ฝ่ายพัฒนาคุณภาพ และ- สื่อสารองค์กร) 2. ศิริอร ศักดิ์วีไลสกุล (งานประกันคุณภาพ สำนักงานผู้อำนวยการ)
		KR 3	ผู้ที่ครบกำหนดเวลาและ ยื่นขอกำหนดตำแหน่ง โดยส่งเสริมและผลักดัน ให้บุคลากรเข้าสู่ตำแหน่ง ที่สูงขึ้น ระดับชำนาญการ	2 คน	สนับสนุนให้บุคลากรที่ครบ กำหนดเวลาที่มีความก้าวหน้าใน ตำแหน่ง โดยเข้าสู่ตำแหน่งที่ สูงขึ้น ระดับชำนาญการ	แผนความก้าวหน้าทางสายงาน	รักษาภรณ์ พุทธประสาธ (งานบุคคล สำนักงานผู้อำนวยการ)
	Program 10 : พัฒนาระบบบริหาร ประสิทธิภาพรายรับ- รายจ่าย	KR 1	จำนวนส่วนงานที่มี การเติบโตของเงินรายได้ มากกว่าหรือเท่ากับ ร้อยละ 4	ร้อยละ 4	1. สร้างความมั่นคงทางการเงิน ขององค์กรโดยมีรายได้มากกว่า หรือเท่ากับปีงบประมาณที่ผ่านมา 2. ตรวจสอบ ติดตามและประเมิน สถานภาพทางการเงินทุกไตรมาส	การจัดทำรายงานสรุปผล การดำเนินงานรายเดือน	1. สุรางค์รัตน์ เสมอวงษ์ 2. สันติ ดิษฐเจริญ (กลุ่มงานคลังและแผน สำนักงานผู้อำนวยการ)

Platform	Program / Object (Obj.)	KR	ผลสัมฤทธิ์	ตัวชี้วัด / เป้าหมาย	กลยุทธ์	โครงการ / กิจกรรม (งบประมาณ)	ผู้รับผิดชอบ (หน่วยงาน)
	Obj. : สร้างความมั่นคงทางการเงินขององค์กร	KR 2	จำนวนส่วนงานที่ผ่านเกณฑ์ NI - 12 (Net Income 12 %)	ร้อยละ 12	เพิ่มมาตรการและประสิทธิภาพในการควบคุมรายจ่ายระดับโครงการฯ และระดับองค์กร	การจัดทำรายงานสรุปผล การใช้จ่ายเงินงบประมาณ	1. สุรางค์รัตน์ เสมอวงษ์ 2. สันติ ดิษฐเจริญ (กลุ่มงานคลังและแผน สำนักงานผู้อำนวยการ)
	Program 11 : การบริหารองค์กรด้วย หลักธรรมาภิบาล Obj. : ส่งเสริม ประสิทธิภาพ ความ โปร่งใส และเป็นธรรม ในการบริหาร มหาวิทยาลัย	KR 1	จำนวนระบบใน การสนับสนุนการบริการ วิชาการให้เป็นมาตรฐาน เดียวกัน (ผลการประเมินด้าน การเปิดเผยข้อมูล สาธารณะ)	1 ระบบ	ร่วมมือกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องใน การพัฒนาระบบบริการวิชาการ ให้มีประสิทธิภาพและมาตรฐาน เดียว	การพัฒนาระบบสารสนเทศ บริการวิชาการ (50,000 บาท)	สุรางค์รัตน์ เสมอวงษ์ (หัวหน้าสำนักงาน ผู้อำนวยการ)
	Program 12 : การเป็นมหาวิทยาลัย สีเขียวด้านสถานที่ และโครงสร้างพื้นฐาน Obj. : สนับสนุนให้ มหาวิทยาลัยมีพื้นที่ สีเขียวเพิ่มมากขึ้น	KR 1	ร้อยละการเพิ่มขึ้นของ พื้นที่สีเขียว	ร้อยละ 0.1	1. สำรวจฐานข้อมูลพื้นที่สีเขียว ทั้งหมดของสำนักบริการวิชาการ 2. ส่งเสริมกิจกรรมการอนุรักษ์ และปลูกต้นไม้ใหญ่เพิ่มเติม	1. การสำรวจพื้นที่สีเขียวทั้งหมดของ สำนักบริการวิชาการ 2. กิจกรรม “ปลูกต้นไม้”	ศุภชัย สังขจาย (กลุ่มงานอาคารสถานที่- และยานพาหนะ สำนักงานผู้อำนวยการ)
		KR 2	จำนวนกิจกรรมเพื่อ ส่งเสริมสิ่งแวดล้อม พลังงาน และความยั่งยืน	3 กิจกรรม	สร้างความรู้ ความเข้าใจ ต่อ การปลูกจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อม พลังงาน และ ความยั่งยืนให้แก่บุคลากร ทั้งองค์กร	1. โครงการปลูกจิตสำนึกด้าน การอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม 2. กิจกรรม “วันรณรงค์คาร์ฟรีเดย์ Car Free Day” (ทางเดียวกันไป ด้วยกัน “Car Pool”) 3. กิจกรรม “ปลูกต้นไม้”	ศุภชัย สังขจาย (กลุ่มงานอาคารสถานที่- และยานพาหนะ สำนักงานผู้อำนวยการ)

Platform	Program / Object (Obj.)	KR	ผลสัมฤทธิ์	ตัวชี้วัด / เป้าหมาย	กลยุทธ์	โครงการ / กิจกรรม (งบประมาณ)	ผู้รับผิดชอบ (หน่วยงาน)
	<p>Program 13 : การเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียวด้านพลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ</p> <p>Obj. สนับสนุนให้มหาวิทยาลัยใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและให้ความสำคัญในการจัดหาพลังงานทดแทน</p>	KR 1	การลดลงของปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเทียบจากปี 63 (ร้อยละ)	ร้อยละ 2	ส่งเสริมสนับสนุนการประหยัดพลังงานไฟฟ้า 3 อ. คือ 1. อุปกรณ์ประหยัดไฟฟ้า 2. อาคารประหยัดไฟฟ้า 3. อุปกรณ์ประหยัดไฟฟ้า	บันทึกข้อมูลการใช้พลังงานไฟฟ้าและจัดทำกราฟแผนภูมิเปรียบเทียบค่าไฟฟ้าระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 ของสำนักบริการวิชาการ	ศุภชัย สังขจาย (กลุ่มงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ สำนักงานผู้อำนวยการ)
	<p>Program 14 : การเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียวด้านของเสีย</p> <p>Obj. : สนับสนุนให้มหาวิทยาลัยมีการจัดการของเสียและการหมุนเวียนของเสียกลับมาใช้ใหม่</p>	KR 1	การลดลงของปริมาณการเกิดขยะในพื้นที่มหาวิทยาลัยเทียบจากปี 2563 (ร้อยละ)	ร้อยละ 2	รณรงค์การลดลงของปริมาณการเกิดขยะในพื้นที่ที่องค์กร	กิจกรรมรณรงค์การลดลงของปริมาณการเกิดขยะในพื้นที่สำนักบริการวิชาการ	ศุภชัย สังขจาย (กลุ่มงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ สำนักงานผู้อำนวยการ)

Platform	Program / Object (Obj.)	KR	ผลสัมฤทธิ์	ตัวชี้วัด / เป้าหมาย	กลยุทธ์	โครงการ / กิจกรรม (งบประมาณ)	ผู้รับผิดชอบ (หน่วยงาน)
	Program 15 : การเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียวด้านน้ำ Obj. สนับสนุนให้มหาวิทยาลัยลดการใช้ น้ำและการนำน้ำเสียกลับมาใช้ใหม่	KR 1	การลดลงของปริมาณการใช้น้ำประปาของทุกส่วนงานเทียบจากปี 63 (ร้อยละ)	ร้อยละ 2	ส่งเสริมสนับสนุนให้มีอุปกรณ์หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ช่วยในการประหยัดน้ำ	บันทึกข้อมูลการใช้น้ำและจัดทำกราฟแผนภูมิเปรียบเทียบค่าน้ำประปาระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 ของสำนักบริการวิชาการ	ศุภชัย สังขาย (กลุ่มงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ สำนักงานผู้อำนวยการ)

ตัวบ่งชี้/ดัชนีวัดความสำเร็จของแผนงาน

1. มีจำนวนโครงการ/สามารถดำเนินการได้ตามแผนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนโครงการที่กำหนดไว้ในแผน
2. ร้อยละ 80 ของจำนวนโครงการทั้งหมด มีระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉลี่ยในแต่ละโครงการไม่น้อยกว่า 4.00

หมายเหตุ : สำนักบริการวิชาการได้ดำเนินการเสนอโครงการ/กิจกรรมทุกโครงการที่นำเข้าแผนปฏิบัติการของมหาวิทยาลัย ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนักบริการวิชาการ ครั้งที่ 1/2564 ระเบียบวาระที่ 5.1 พิจารณาแผนปฏิบัติการตามตัวชี้วัดในแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 ณ ห้องประชุม BU 204 สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา จัดทำโดย งานแผน สำนักงานผู้อำนวยการ เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา
169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 20131
โทรศัพท์ 0 3810 2288 – 91
ascbuu@hotmail.com
LineID : @skt0100n

