



รายงานการประเมินตนเอง

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ
ประจำปีการศึกษา **2564**

EdPEX

Self-Assessment Report

สำนักบริการวิชาการ
Academic Service Centre

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University



รายงานการประเมินตนเอง
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ
ประจำปีการศึกษา 2564

EdPEX Self-Assessment Report
Academic Year of 2021

สำนักบริการวิชาการ
Academic Service Centre

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

คำนำ

รายงานการประเมินตนเอง สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา สำหรับผลการดำเนินงานในรอบปี การศึกษา 2564 จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงผลการประเมินตนเอง ในการดำเนินกิจกรรมการประกัน คุณภาพการศึกษาภายในของสำนักบริการวิชาการตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) เพื่อรับการตรวจประเมิน จากคณะกรรมการ ตรวจสอบประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน

เนื้อหาสาระสำคัญของรายงานฉบับนี้ประกอบไปด้วย ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร และส่วนที่ 2 หมวด กระบวนการและหมวดผลลัพธ์

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา หวังว่า รายงานการประเมินตนเองฉบับนี้ จะสะท้อนให้เห็นถึง คุณภาพในการดำเนินงานตามพันธกิจทุกด้านของสำนักบริการวิชาการ และเป็นสารสนเทศที่สำคัญสำหรับรายงาน ต่อคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ซึ่งเป็นหน่วยงานต้น สังกัดของมหาวิทยาลัยบูรพา รวมถึงเป็นสารสนเทศสำหรับการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพาต่อไป



(นายพีรพัฒน์ มั่งคั่ง)

ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| คำนำ | i |
| สารบัญ | ii |
| อภิธานศัพท์และคำย่อ | iv |
| ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร | 1 |
| P.1 ลักษณะองค์กร | 1 |
| P.2 สถานการณ์ของสถาบัน | 6 |
| ส่วนที่ 2 หมวดกระบวนการและหมวดผลลัพธ์ | 9 |
| หมวด 1 การนำองค์กร | 9 |
| 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง | 9 |
| 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม | 14 |
| หมวด 2 กลยุทธ์ | 17 |
| 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ | 17 |
| 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ | 22 |
| หมวด 3 ลูกค้ำ | 27 |
| 3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ | 27 |
| 3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ | 29 |
| หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ | 33 |
| 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน | 33 |
| 4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ | 37 |
| หมวด 5 บุคลากร | 43 |
| 5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร | 43 |
| 5.2 ความผูกพันของบุคลากร | 46 |
| หมวด 6 การปฏิบัติการ | 49 |
| 6.1 กระบวนการทำงาน | 49 |
| 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ | 56 |
| หมวด 7 ผลลัพธ์ | 61 |
| 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ำกลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ | 61 |
| 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้ำ | 64 |
| 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร | 66 |

| | |
|---|------|
| | หน้า |
| 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร | 72 |
| 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ | 73 |

อภิธานศัพท์และคำย่อ

| | |
|-------------|--|
| ม.บูรพา | มหาวิทยาลัยบูรพา |
| กระทรวง อว. | กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม |
| สป.อว. | สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม |
| BUU | มหาวิทยาลัยบูรพา (Burapha University: BUU) |
| EEC | โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (The Eastern Economic Corridor: EEC Officially the Eastern Special Development Zone) |
| N/A | ไม่ปรากฏข้อมูล |
| RAID6 | การนำฮาร์ดดิสก์ ตั้งแต่ 4 ลูกขึ้นไปมารวมกัน โดยมีการเขียนข้อมูลกระจายไปทั่วทุกฮาร์ดดิสก์ และมีการเพิ่มความทนทานต่อการเสียหายให้กับระบบ RAID เพื่อใช้กู้ข้อมูล กรณีฮาร์ดดิสก์ในชุดนี้เสีย ทำให้ฮาร์ดดิสก์สามารถเสียได้สูงสุด 2 ลูก โดยที่ข้อมูลไม่เสียหาย |

ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร

P.1 ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

สำนักบริการวิชาการได้รับอนุมัติให้จัดตั้งเป็นหน่วยงานเทียบเท่าคณะตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา 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 ปัจจุบันสำนักบริการวิชาการ มีหน่วยงานภายในทั้งสิ้น 5 หน่วยงานหลัก ได้แก่ 1) สำนักงานผู้อำนวยการ 2) ฝ่ายฝึกอบรมและที่ปรึกษา 3) ฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการ 4) ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม 5) ศูนย์ประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม และ 2 หน่วยงานพิเศษเฉพาะกิจ ได้แก่ 1) ศูนย์บริหารโครงการตามนโยบายรัฐ และ 2) ศูนย์พัฒนาและส่งเสริมสมรรถนะขององค์กร โดยมีมุ่งเน้นในการสนับสนุนภารกิจด้านบริการวิชาการ และบริการงานวิจัยที่สนับสนุนในการพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะขององค์กร รวมถึงทรัพยากรบุคคลให้แก่ภาครัฐ ภาคเอกชน และก่อให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชน สังคม นอกจากนี้สำนักบริการวิชาการยังทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการสนับสนุนและส่งเสริมพันธกิจด้านบริการวิชาการให้แก่ส่วนงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยรวมถึงทั้ง 2 วิทยาเขตอีกด้วย

(1) หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ

สำนักบริการวิชาการ ให้บริการวิชาการ 3 ด้าน ดังนี้

1. การบริการวิชาการ ได้แก่
 - 1.1 ฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ
 - 1.2 งานที่ปรึกษา
 - 1.3 งานประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม
2. การบริการงานวิจัย
3. โครงการสาธารณประโยชน์ (University Social Responsibility: USR)

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม

สำนักบริการวิชาการ ได้มีความมุ่งมั่นในการให้บริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งคณะผู้บริหารสำนักบริการวิชาการ โดยมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการวิชาการ ครั้งที่ 7/2564 วาระการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และแผนยุทธศาสตร์สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2564 - 2568) เมื่อวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2564 และได้มีการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการวิชาการ ครั้งที่ 2/2565 วาระการทบทวนและจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2564 - 2568) เมื่อวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2565 ณ ห้องประชุม BU 204 สำนักบริการวิชาการ ได้แสดงเจตจำนงของการบริหารจัดการองค์กร ดังนี้

- | | |
|------------|---|
| พันธกิจ | <ol style="list-style-type: none">1. บริการวิชาการ และบริการงานวิจัยด้วยหลักคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ2. พัฒนาศักยภาพแก่หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ตลอดจนสังคมและชุมชนทั่วไป รวมถึงเขตพื้นที่พัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (EEC)3. ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ศาสนา และการกีฬา |
| วิสัยทัศน์ | “องค์กรแห่งการบริการวิชาการอย่างเหนือชั้น” (Predominating Academic Service Centre) |

| | |
|------------------|--|
| คำนิยาม | สำนักบริการวิชาการ (Academic Service Centre) A = Attitude (ทัศนคติดี) S = Skill (มีทักษะ) C = Collaboration (ประสานความร่วมมือ) |
| ปณิธาน | มุ่งมั่น พัฒนา และยกระดับการบริการวิชาการ ให้มีคุณค่า คุณประโยชน์ต่อสังคม และนำไปสู่ระดับสากล |
| ปรัชญา | ทักษะและทัศนคติที่ดีสร้างความเป็นมืออาชีพ |
| อัตลักษณ์ | การบริการมีคุณภาพ รวดเร็ว เป็นมิตร และคุ้มค่า |
| วัฒนธรรม | องค์กรแห่งการให้ |

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

สำนักบริการวิชาการ มีบุคลากรปฏิบัติงาน รวมทั้งสิ้น 40 คน จำแนกประเภทบุคลากร ระดับการศึกษา และการดำรงตำแหน่งของบุคลากร รายละเอียดดังตารางที่ OP-1 – OP-2

ตารางที่ OP-1 การจำแนกประเภทและระดับการศึกษาของบุคลากรสำนักบริการวิชาการ

| ประเภทบุคลากร | จำนวน (คน) | ระดับการศึกษา | | | |
|------------------------------|---------------|----------------------|-----------|-----------|-----------|
| | | ต่ำกว่า ปริญญาตรี | ปริญญาตรี | ปริญญาโท | ปริญญาเอก |
| ข้าราชการ | 1 | 1 | - | - | - |
| พนักงานมหาวิทยาลัย (แผ่นดิน) | 13 | - | 5 | 6 | 2 |
| พนักงานมหาวิทยาลัย (รายได้) | 21 | 5 | 10 | 6 | - |
| พนักงานจ้างตามพันธกิจ | 5 | - | 5 | - | - |
| รวม | 40 | 6 | 20 | 12 | 2 |

ตารางที่ OP-2 ข้อมูลการดำรงตำแหน่งของบุคลากร

| ประเภทบุคลากร/ระดับ | ปฏิบัติงาน | ปฏิบัติกร | ชำนาญการ | ชำนาญการพิเศษ | อาจารย์ | อื่น ๆ |
|---------------------------------|------------|-----------|-----------|---------------|----------|-----------|
| ข้าราชการ | 1 | - | - | - | - | - |
| พนักงานมหาวิทยาลัย (แผ่นดิน) | - | 3 | 7 | 1 | 2 | - |
| พนักงานมหาวิทยาลัย (รายได้) | - | 8 | 8 | - | - | 5 |
| พนักงานจ้างตามพันธกิจ | - | - | - | - | - | 5 |
| รวม | 1 | 11 | 15 | 1 | 2 | 10 |

ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญ

1. สนับสนุนค่าประกันอุบัติเหตุและประกันสุขภาพประจำปี
2. ตรวจสอบสุขภาพประจำปี และทันตกรรมเพื่อการรักษาประจำปี
3. ประกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
4. สนับสนุนชุดตรวจเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทุกสัปดาห์

(4) สินทรัพย์

สำนักบริการวิชาการ มีอาคารบริการวิชาการเป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการบุคลากร โครงการ/กิจกรรม ประสานงานและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยคณะผู้บริหารได้อำนวยความสะดวก

สะดวกในด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน รวมถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยและ
สำนักบริการวิชาการ ทั้งนี้ ในการปฏิบัติงานนอกสถานที่สำนักบริการวิชาการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกจาก
ผู้ให้บริการภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น โรงเรียน มหาวิทยาลัย โรงแรม ที่พัก ร้านอาหาร ยานพาหนะ ฯลฯ

ด้านงบประมาณ

สำนักบริการวิชาการ มีงบประมาณในการดำเนินงานตามพันธกิจ รายละเอียด
ดังตารางที่ OP-3 – OP-4

ตารางที่ OP-3 งบประมาณการรายรับกับรายรับจริง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| รายการ | ประมาณการรายรับ | รายรับจริง | ผลต่าง |
|---------------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|
| รายรับจากการบริการวิชาการ | 17,839,200.00 | 9,783,285.71 | (8,055,914.29) |
| รายรับจากงานวิจัย | 0.00 | 3,263,231.65 | 3,263,231.65 |
| รายรับอื่น | 160,800.00 | 93,098.00 | (67,702.00) |
| รวม | 18,000,000.00 | 13,139,615.36 | (4,860,384.64) |

หมายเหตุ งบประมาณการรายรับก่อนหักเงินสมทบเข้ามหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ OP-4 การใช้จ่ายเงินงบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| หมวดรายจ่าย/รายการ | งบประมาณที่ได้รับ | รายจ่าย | % | คงเหลือ |
|------------------------------------|----------------------|----------------------|--------------|---------------------|
| เงินเดือน/เงินประจำตำแหน่ง | 10,968,300.00 | 8,701,940.00 | 79.33 | 2,266,360.00 |
| ค่าตอบแทน ใช้สอย และวัสดุ | 3,256,000.00 | 2,561,850.45 | 78.68 | 694,149.55 |
| ค่าสาธารณูปโภค | 300,000.00 | 280,960.32 | 93.65 | 19,039.68 |
| ค่าครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง | 95,400.25 | 95,000.25 | 99.58 | 400.00 |
| งบกลาง | 517,300.00 | 0.00 | 0.00 | 517,300.00 |
| เงินอุดหนุน | 1,545,000.00 | 540,000.00 | 34.96 | 1,005,000.00 |
| รวม | 16,682,000.25 | 12,179,751.02 | 73.01 | 4,502,249.23 |

(5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

สำนักบริการวิชาการดำเนินงาน บริหารงานและบริหารทรัพยากรบุคคล บริหารการเงินและพัสดุ
บริการวิชาการและบริการงานวิจัย รายละเอียดดังตารางที่ OP-5

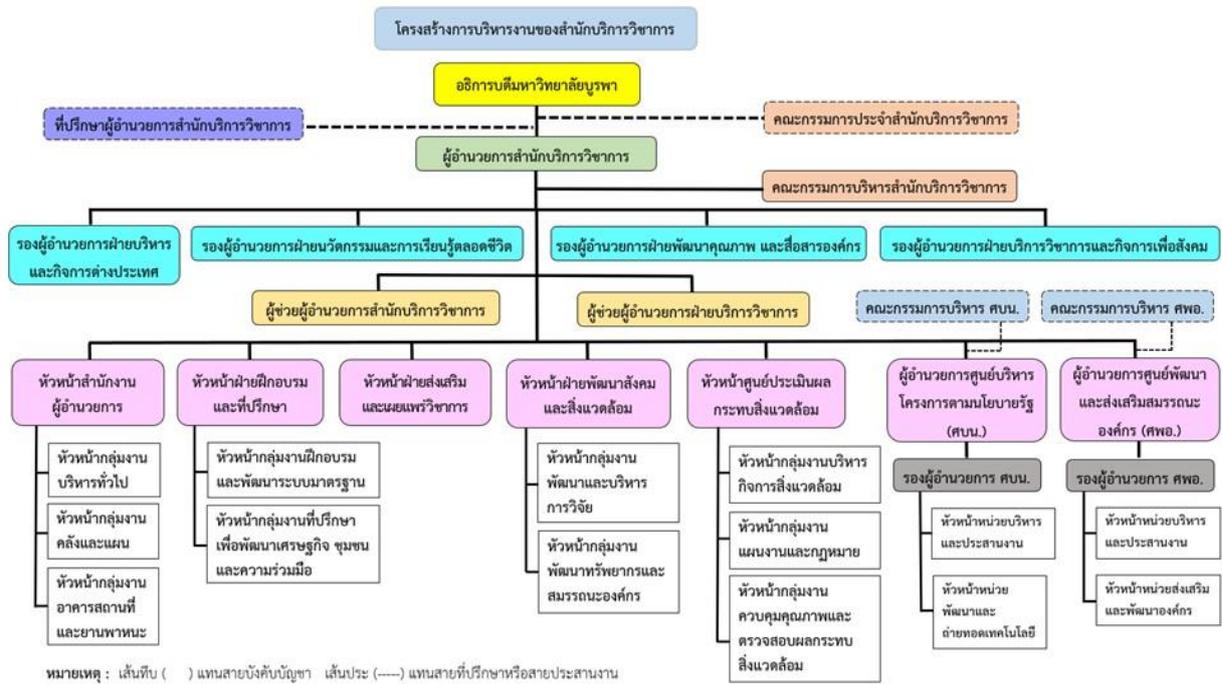
ตารางที่ OP-5 กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสำนักบริการวิชาการ

| การดำเนินงาน | กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ/ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง |
|-------------------------------------|--|
| บริหารงานและ บริหารทรัพยากรบุคคล | - พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2550 - พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา - นโยบายและยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา - ระบบคุณภาพมหาวิทยาลัยบูรพา - การบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยบูรพา - ข้อบังคับ/ระเบียบ/ประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา - ข้อบังคับ/ระเบียบ/ประกาศสภามหาวิทยาลัยบูรพา |
| บริหารการเงิน และพัสดุ | - ประกาศ/ระเบียบ/ข้อบังคับด้านการจ่าย ด้านการรับ ด้านพัสดุ และด้านอื่น ๆ มหาวิทยาลัยบูรพา |
| บริการวิชาการ | - ระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการบริหารเงินรายได้ในโครงการบริการวิชาการ |
| บริการงานวิจัย | - ประกาศ/ คำสั่ง/ ข้อบังคับ/ ระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยการวิจัย จรรยาบรรณ และ จริยธรรมการวิจัย |

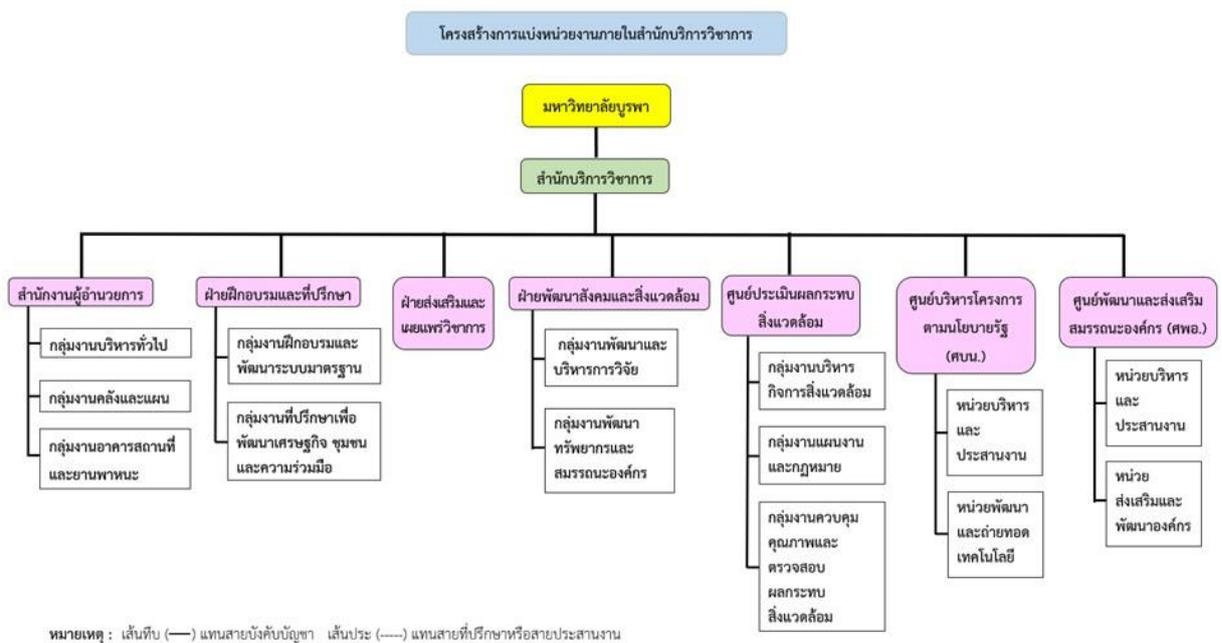
ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร

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



ภาพที่ OP-1 โครงสร้างการบริหารงานสำนักบริการวิชาการ



ภาพที่ OP-2 โครงสร้างการแบ่งหน่วยงานภายในสำนักบริการวิชาการ

(2) ผู้เรียน ลูกค่างุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักบริการวิชาการมุ่งเน้นให้บริการวิชาการและบริการงานวิจัย ตามความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ สำนักบริการวิชาการได้ออกแบบพัฒนา และปรับปรุงผลิตภัณฑ์ ภายใต้นโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย พันธกิจของสำนักบริการวิชาการ ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชุมชน สังคม และบุคลากร รวมถึงผลการดำเนินงานที่ผ่านมาและเป้าหมายในอนาคต ดังตารางที่ OP-6 และได้วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกรอบแนวคิด L-U-C-S (ตารางที่ 6-1)

ตารางที่ OP-6 ผลิตภัณฑ์ ผู้รับบริการ ความต้องการ และความคาดหวัง

| ผลิตภัณฑ์ | กลุ่มผู้รับบริการ | ความต้องการและความคาดหวัง |
|--|---|---|
| 1. การจัดฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ | 1. นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยบูรพา 2. หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย (ภาครัฐและเอกชน) 3. เครือข่ายบริการวิชาการสถาบันอุดมศึกษาไทย 4. ประชาชน และชุมชน | 1. หลักสูตรฝึกอบรม/ หัวข้อการสัมมนา/ ประชุมวิชาการ ตรงตามความต้องการของลูกค้า 2. ได้พัฒนาความรู้ความสามารถและนำไปประยุกต์ใช้ 3. ได้ข้อมูลหรือองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน 4. แก้ไขปัญหาและพัฒนาให้ชุมชนยั่งยืน 5. ได้รับความร่วมมือในการทำงานที่สะดวกรวดเร็ว และเต็มใจให้บริการ |
| 2. งานที่ปรึกษา 3. การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม 4. การบริการงานวิจัย | ภาครัฐ และภาคเอกชน | 1. ได้รับบริการตามเงื่อนไขของข้อกำหนดโครงการ (TOR) หรือสัญญาจ้าง 2. ได้รับความร่วมมือในการทำงานที่สะดวกรวดเร็ว และเต็มใจให้บริการ |
| 5. โครงการสาธารณประโยชน์ (USR) | 1. นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยบูรพา 2. หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย (ภาครัฐและเอกชน) 3. เครือข่ายบริการวิชาการสถาบันอุดมศึกษาไทย 4. ประชาชน และชุมชน | 1. ชุมชนและพื้นที่ได้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของโครงการ/กิจกรรม 2. การมีส่วนร่วมของส่วนงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย |

(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือมีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการบริการวิชาการและบริการงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มีส่วนสนับสนุนสำคัญต่อความสามารถในการแข่งขัน ทั้งในด้านบุคลากร การบริหารจัดการ ระบบข้อมูลสารสนเทศ รวมถึงการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่ทำให้การบริการวิชาการและการบริการงานวิจัยมีความเข้มแข็งและมีความได้เปรียบทางกลยุทธ์และการตลาด

ตารางที่ OP-7 ลักษณะ บทบาท และข้อกำหนดที่สำคัญของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

| ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ | ลักษณะของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ | บทบาทและข้อกำหนดที่สำคัญของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ |
|----------------------------|--|---|
| ผู้ส่งมอบ | หน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น โรงพิมพ์ข้อสอบและตรวจข้อสอบ | - พิมพ์ข้อสอบที่ได้มาตรฐานและมีคุณภาพ - มีระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดี - มีระบบความปลอดภัยและรักษาความลับ - มีเทคโนโลยีการตรวจข้อสอบที่ถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ |
| | โรงแรม/ ร้านอาหาร/ ผู้ให้บริการยานพาหนะ | - ให้บริการที่ดี และมีคุณภาพตามลักษณะงานที่กำหนด |
| คู่ความร่วมมือ | หน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน | - ให้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่องานบริการวิชาการและงานบริการวิจัย - ให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเข้าร่วมโครงการ/ กิจกรรมต่าง ๆ - ให้การสนับสนุนเครื่องมือและวัสดุต่าง ๆ |
| | มหาวิทยาลัยที่มีหน่วยงานบริการวิชาการ | - ให้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่องานบริการวิชาการและงานบริการวิจัย - ให้บุคลากรเข้าร่วมโครงการ/ กิจกรรมต่าง ๆ - ให้ความร่วมมือด้านบริการวิชาการและงานบริการวิจัย |
| | โรงเรียนที่เป็นสนามสอบ | - จัดสนามสอบและบริหารจัดการตามเงื่อนไขที่กำหนดอย่างถูกต้อง |

P.2 สถานการณ์ของสถาบัน

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(1) ตำแหน่งในการแข่งขัน

การบริหารและจัดการตลาดภายในมหาวิทยาลัย

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สำนักบริการวิชาการ มีรายรับจากการดำเนินงานของโครงการบริการวิชาการจากแหล่งทุนอื่นที่มีใ้งบประมาณจากเงินอุดหนุนรัฐบาลและเงินรายได้มหาวิทยาลัย โดยมีรายรับมากที่สุด ในมหาวิทยาลัยบูรพาเป็นอันดับ 1 ของรายรับจากโครงการบริการวิชาการของส่วนงานรายรับมหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 35 ส่วนงาน (กองแผน มหาวิทยาลัยบูรพา, 2564) จำนวนเงินทั้งสิ้น 204,916,244.00 บาท ดังตารางที่ OP-8 แสดงรายรับโครงการบริการวิชาการของส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ใน 5 อันดับแรก

ตารางที่ OP-8 รายรับโครงการบริการวิชาการจากแหล่งทุนอื่นของส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ใน 5 อันดับแรก

| อันดับที่ | ส่วนงาน | จำนวนโครงการ | รายรับ (บาท) |
|-----------|----------------------------------|--------------|----------------|
| 1 | สำนักบริการวิชาการ | 132 | 204,916,244.00 |
| 2 | คณะโลจิสติกส์ | 38 | 90,181,606.44 |
| 3 | คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว | 11 | 83,572,400.00 |
| 4 | วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ | 38 | 34,282,733.96 |
| 5 | คณะภูมิสารสนเทศศาสตร์ | 6 | 12,391,060.00 |

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่กระทบต่อการดำเนินการและความสามารถในการแข่งขัน ได้แก่

1) โครงการ/กิจกรรมของแผนงานบริการวิชาการและบริการวิจัยที่สอดคล้องกับนโยบายและทิศทางการบริหารและพัฒนามหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2565 – 2569 (สภามหาวิทยาลัยบูรพา, 2564) แผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย การจัดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาและผลลัพธ์ที่คาดหวังของกระทรวง อว. ในการสร้างเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สามารถถ่ายทอดและสร้างมูลค่าให้กับอุตสาหกรรม รวมทั้งการสร้างกำลังคนที่มีทักษะสูงต่อโจทย์อุตสาหกรรมในเขตพื้นที่พัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (EEC) และสร้างผู้ประกอบการรายใหม่ที่เน้นเทคโนโลยี ในขณะเดียวกันยังให้ความสำคัญกับเป้าหมายการพัฒนาสังคมและชุมชนอย่างยั่งยืน

2) การปรับเพิ่มรูปแบบบริการวิชาการที่ตอบสนองรูปแบบการเรียนรู้ตลอดชีวิตมากยิ่งขึ้น การเรียนรู้เพื่อ Reskill, Upskill, Newskill การเรียนแบบ Credit Bank และ MOOC เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังที่หลากหลายมากขึ้น

3) การปรับเปลี่ยนรูปแบบในการบริการวิชาการระดับนานาชาติที่สอดคล้องกับหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) เป็นรูปแบบออนไลน์ในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19

4) การขยายเครือข่ายความร่วมมือด้านบริการวิชาการ ทั้งจากส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย รวมถึง 2 วิทยาเขต ตลอดจนเครือข่ายบริการวิชาการสถาบันอุดมศึกษาไทย (คบอ.) อีกด้วย

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สำนักบริการวิชาการมีการแข่งขันกับหน่วยงานทั้งภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกที่เป็นสถาบันอุดมศึกษาและมีรูปแบบการให้บริการวิชาการและบริการงานวิจัยในลักษณะเดียวกัน โดยรายงานประเมินตนเองครั้งนี้ได้นำข้อมูลจากแหล่งข้อมูลภายนอก ได้แก่ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และสำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และพันธกิจสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มาทำการเปรียบเทียบ ทั้งนี้ ถ้าขาดข้อมูลที่สำคัญใดที่จะนำมาเปรียบเทียบกันได้ จะนำข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2563 ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา มาเปรียบเทียบแทน ในประเด็นการเทียบเคียงเป็นตัวชี้วัด ได้แก่ 1) จำนวนโครงการฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ งานที่ปรึกษา บริการวิชาการและบริการงานวิจัย 2) จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ งานที่ปรึกษา บริการวิชาการและบริการงานวิจัย 3) ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ งานที่ปรึกษา บริการวิชาการและบริการงานวิจัย 4) รายได้จากโครงการ/กิจกรรมการบริการวิชาการ และ 5) ระดับความผูกพันของบุคลากรกับองค์กร ซึ่งผลการดำเนินงานแสดงในผลลัพธ์หมวด 7

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ของสำนักบริการวิชาการ ด้านพันธกิจ กลยุทธ์ หรือการปฏิบัติการ และทรัพยากรบุคคล โดยมีบุคลากรระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการที่มีความรู้ความสามารถ ถ่ายทอดประสบการณ์ และองค์ความรู้ เพื่อสร้างเสริมการบริการวิชาการและบริการงานวิจัยได้ครอบคลุมพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และแผนงานที่อยู่ภายใต้บริบทเชิงกลยุทธ์ ความท้าทาย และการได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ดังนี้

ตารางที่ OP-9 บริบทเชิงกลยุทธ์ ความท้าทาย และการได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

| ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ | การได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ |
|---|---|
| ด้านบริหารจัดการ ข้อจำกัดเรื่องงบประมาณที่เกี่ยวข้อง ทำให้การบริหารจัดการขาดความคล่องตัว | ด้านบริหารจัดการ การบริหารจัดการการเงินที่คล่องตัวและยืดหยุ่นภายใต้ระเบียบของมหาวิทยาลัย |

| ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ | การได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ |
|---|---|
| ด้านบริการวิชาการและบริการวิจัย 1. งบประมาณจากแหล่งต่าง ๆ จำกัดและมีแนวโน้มที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง 2. สภาวะเศรษฐกิจตกต่ำส่งผลกระทบต่อแสวงหาและการดำเนินงานด้านบริการวิชาการ 3. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ของวิถีใหม่ | ด้านบริการวิชาการและบริการวิจัย 1. การปรับปรุง/พัฒนาหลักสูตรในการจัดฝึกอบรมแบบจัดเก็บรายได้ที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางสังคม 2. การมีเครือข่ายความร่วมมือด้านบริการวิชาการ 3. ส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร ผู้บริหารและบุคลากร ให้เป็นที่รู้จักและมีคุณค่า ตลอดจนการเป็นต้นแบบในการบริการวิชาการ (แบบพึ่งพาตนเอง) |

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

สำนักบริการวิชาการมีแนวทางและรูปแบบการปรับปรุงผลการดำเนินการตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีการใช้ OKRs การวิเคราะห์ SWOT ในการจัดทำยุทธศาสตร์ ถ่ายทอดลงในแต่ละระดับ จนถึง KPI รายบุคคล และมีข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของพนักงาน และข้อตกลงการประเมินพฤติกรรมการทำงาน (สมรรถนะ) ในทุกตำแหน่ง และใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) ในระดับส่วนงาน รวมทั้งใช้หลักการ PDCA ปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินการในกระบวนการต่าง ๆ การบริหารจัดการความเสี่ยง การออกแบบกระบวนการทำงานตามข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายใต้แนวคิดผืนผ้าใบโมเดลธุรกิจ (Business Model Canvas: BMC) การวิเคราะห์กระบวนการสำคัญหลัก SIPOC (Supplier-Input-Process-Output-Customer) และข้อกำหนดที่สำคัญด้วย L-U-C-S (L=Law, Regulation, Standards, U = University, C = Customers, S = Stakeholders)

ส่วนที่ 2 หมวดกระบวนการและหมวดผลลัพธ์
หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม

(1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม

ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ นำและกำกับองค์กรภายใต้นโยบายและทิศทางการบริหารและพัฒนามหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2565 – 2569 (สภามหาวิทยาลัยบูรพา, 2564) แผนพัฒนาความเป็นเลิศมหาวิทยาลัย ปีงบประมาณ 2566 – 2570 ซึ่งอนุมัติโดยสภามหาวิทยาลัยบูรพาในการประชุม ครั้งที่ 3/ 2564 เมื่อวันที่ 21 สิงหาคม พ.ศ. 2564 และพันธกิจของสำนักบริการวิชาการ โดยมีลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชุมชน สังคม และบุคลากรเป็นศูนย์กลาง ดังภาพที่ 1-1

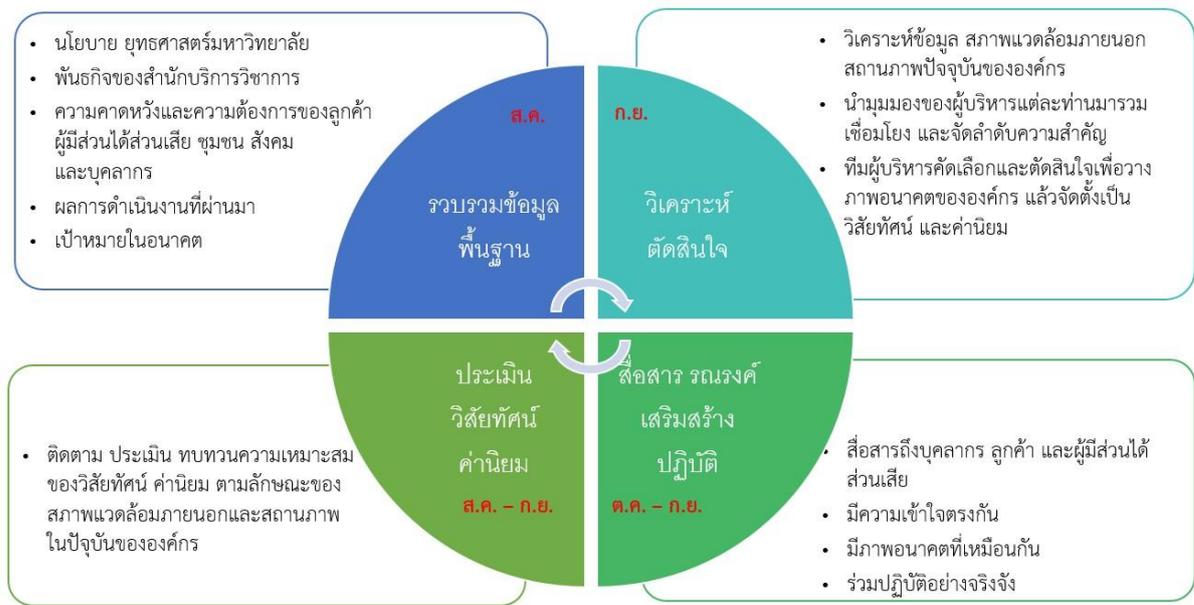


ภาพที่ 1-1 กระบวนการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม

ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารสำนักบริการวิชาการ เพื่อทำหน้าที่ร่วมกันนำและกำกับองค์กร ตลอดจนร่วมกันวางแผนการบริหารและดำเนินงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม รวมถึงนโยบายและเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสำนักบริการวิชาการมีการจัดประชุมเพื่อทบทวน ปรับปรุง วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม แผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ รวมทั้งวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร ข้อมูลลูกค้าหรือผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แล้วนำมากำหนดเป็น แผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ เพื่อนำเสนอพิจารณาต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการวิชาการ ครั้งที่ 7/2564 วาระการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และ

แผนยุทธศาสตร์สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2564 - 2568) เมื่อวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2564 และได้มีการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการวิชาการ ครั้งที่ 2/2565 วาระการทบทวนและจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2564 - 2568) เมื่อวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2565 ณ ห้องประชุม BU 204 สำนักบริการวิชาการ

ผู้อำนวยการและคณะกรรมการบริหารสำนักบริการวิชาการ ได้ร่วมกันวางแนวทางในการกำหนด วิสัยทัศน์และค่านิยมองค์กรภายใต้บริบทและพันธกิจของสำนักบริการวิชาการ รวมถึงข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการวิชาการและบริการงานวิจัย เพื่อให้ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชุมชน สังคม และบุคลากรของสำนักบริการวิชาการเข้าใจและมีมุมมองในทิศทางเดียวกัน โดยมีขั้นตอนการกำหนด ทบทวนวิสัยทัศน์ และค่านิยมองค์กร ดังภาพที่ 1-2



ภาพที่ 1-2 แนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมองค์กรภายใต้บริบทและพันธกิจของสำนักบริการวิชาการ

จากขั้นตอนดังกล่าวข้างต้นจึงได้วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรของสำนักบริการ- วิชาการ ภายใต้แผนยุทธศาสตร์สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2565 - 2569) ดังนี้

วิสัยทัศน์ “องค์กรแห่งการบริการวิชาการอย่างเหนือชั้น”

(Predominating Academic Service Centre)

ค่านิยม สำนักบริการวิชาการ (Academic Service Centre)

A = Attitude (ทัศนคติดี)

S = Skill (มีทักษะ)

C = Collaboration (ประสานความร่วมมือ)

วัฒนธรรม องค์กรแห่งการให้

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

ผู้บริหารสำนักบริการวิชาการส่งเสริมและสนับสนุนการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย จริยธรรม และจรรยาบรรณ โดยกำหนดไว้ในข้อตกลงการประเพณีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน (สมรรถนะ) ของพนักงานและลูกจ้าง มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปี มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1-1 ข้อตกลงการประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน (สมรรถนะ) ของพนักงานและลูกจ้าง
มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

| ประเภทสมรรถนะ | รายละเอียดของสมรรถนะ |
|--|--|
| สมรรถนะหลัก (สำหรับพนักงานและลูกจ้างทุกคน) | <ol style="list-style-type: none"> 1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2. การบริการที่ดี 3. การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 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. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ 11. ความมั่นใจในตนเอง 12. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน 13. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ 14. สุนทรียภาพทางศิลปะ 15. ความผูกพันที่มีต่อส่วนราชการ 16. การสร้างสัมพันธภาพ |
| สมรรถนะทางการบริหาร (สำหรับพนักงานประเภทผู้บริหาร) | <ol style="list-style-type: none"> 1. ภาวะผู้นำ 2. วิสัยทัศน์ 3. การวางแผนกลยุทธ์ภาครัฐ 4. ศักยภาพเพื่อการปรับเปลี่ยน 5. การควบคุมตนเอง 6. การสอนงานและมอบหมายงาน |

นอกจากนี้ ผู้บริหารได้ตรวจสอบ กำกับ และติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรผ่านการรายงานผลการดำเนินงานในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการวิชาการเป็นประจำทุกเดือน โดยพิจารณาระบบการเงินในภาพรวมและรายโครงการ การยืมเงิน การใช้หนี้เงินยืม ให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยกำหนด รวมถึงพิจารณาผลการดำเนินงานตามข้อกำหนดในสัญญาจ้างของโครงการต่าง ๆ และประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ว่าจ้างรายโครงการ

ข. การสื่อสาร

ผู้บริหารสำนักบริการวิชาการให้ความสำคัญและมุ่งเน้นให้ดำเนินการสื่อสารและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร แผนยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ขององค์กร ให้ลูกค้ำ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชุมชน สังคม และบุคลากรของสำนักบริการวิชาการ ได้รับทราบโดยทั่วกัน เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของสำนักบริการวิชาการ รวมทั้งให้บุคลากรของสำนักบริการวิชาการรับทราบข้อมูลข่าวสารการดำเนินงาน และเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันด้วยระบบการสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) ระหว่างคณะผู้บริหารกับบุคลากรของสำนักบริการวิชาการ โดยมีวิธีการสื่อสารที่หลากหลายกับบุคลากร เพื่อให้การสื่อสาร

มีประสิทธิภาพ สร้างความเข้าใจ และผูกพันระหว่างบุคลากรของสำนักบริการวิชาการ รวมทั้งการสื่อสารกับลูกค้า หรือผู้รับบริการ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 1-2 วิธีการสื่อสารของคณะผู้บริหารกับบุคลากรสำนักบริการวิชาการ ผู้รับบริการ คู่ความร่วมมือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| ช่องทาง/วิธีการสื่อสาร | ผู้สื่อสาร | | 1 way หรือ 2 way | ประเด็นในการสื่อสาร | | | | | | | | ผู้รับสาร | | | | ความถี่ |
|---|-----------------------------|---------------------------------|------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|--|-------------------------|-------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|---------|
| | ผู้อำนวยการสื่อสารด้วยตนเอง | ผู้อำนวยการมอบหมายผู้เกี่ยวข้อง | | วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร | นโยบาย/ยุทธศาสตร์/การตัดสินใจที่สำคัญ | แผนปฏิบัติการ/ผลการดำเนินงาน/กิจกรรม/ | กฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ/แนวปฏิบัติ | จริยธรรม/จรรยาบรรณ/การกำกับ | สิทธิประโยชน์/ความผูกพันบุคลากร | ความสัมพันธ์/การสนับสนุน/ความผูกพันของลูกค้า | ชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม | ผู้บริหาร/ผู้ปฏิบัติงาน | ลูกค้าปัจจุบัน/ลูกค้ากลุ่มอื่น | ลูกค้าเก่า/ลูกค้าในอนาคต | ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ | |
| ประชุมคณะกรรมการประจำ | ✓ | ✓ | 2 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | | | | Q | |
| ประชุมคณะกรรมการบริหาร | ✓ | ✓ | 2 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | M | |
| ประชุมผู้บริหารพบบุคลากร | ✓ | | 2 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | Q | |
| ประชุมฝ่าย/ศูนย์/ สำนักงานผู้อำนวยการ | | ✓ | 2 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | M | |
| ประชุมร่วมกับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียภายนอก | ✓ | ✓ | 2 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | T | |
| บันทึกข้อความ/หนังสือออก | ✓ | ✓ | 1 | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | A | |
| ประกาศ/บอร์ดประชาสัมพันธ์ | | ✓ | 1 | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | A | |
| Website | | ✓ | 1 | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | A | |
| Facebook / Fanpage | | ✓ | 2 | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | A | |
| Youtube Channel | | ✓ | 1 | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | M | |
| Line Group | ✓ | ✓ | 2 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | A | |
| Line Official | | ✓ | 2 | | | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | A | |
| E-mail | | ✓ | 2 | | | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | A | |
| กิจกรรมสัมพันธ์ต่าง ๆ | ✓ | ✓ | 2 | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | T | |
| ออกบูธ | ✓ | ✓ | 2 | | ✓ | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | T | |
| รายงานประจำปี | ✓ | | 1 | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | Y | |
| แบบสอบถาม/ สำรวจความคิดเห็น | | ✓ | 1 | | | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | A | |

หมายเหตุ: Y=ทุกปีปฏิทิน/ปีงบประมาณ, Q=ทุกไตรมาส, B=ทุกสองเดือน, M=ทุกเดือน, W=ทุกสัปดาห์, A=ตลอดเวลา, T=เป็นครั้งคราว/ตามงวด

ค. พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน

(1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการมีวิธีการที่ทำให้สำนักบริการวิชาการประสบความสำเร็จ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยกำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานของแต่ละแพลตฟอร์ม (Platform) พร้อมระบุ เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่สำคัญ (Objectives and Key Results : OKRs) รายละเอียดดังแสดงใน หมวด 2 กลยุทธ์

ทั้งนี้ ผู้บริหารได้สร้างเครือข่ายบริการวิชาการกับส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงวิทยาเขต จันทบุรีและสระแก้ว โดยสนับสนุน ส่งเสริม และร่วมมือในโครงการ/ กิจกรรม ภายใต้วัฒนธรรมองค์กรแห่งการให้

คือ ให้ความรู้และข้อมูล (ระเบียบ ขั้นตอน วิธีการ แหล่งทุน ฯลฯ) ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการวิชาการ ให้ทรัพยากรบุคคล รวมถึงการเชื่อมโยงเครือข่ายในการดำเนินงาน นอกจากนี้ ผู้บริหารยังขยายเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งเครือข่ายอุดมศึกษา หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และชุมชนอีกด้วย เช่น โครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (มหาวิทยาลัยสู่ตำบล สร้างรากแก้วให้ประเทศ) สำนักบริการวิชาการเป็นหน่วยงานที่รวบรวมโครงการจากทุกส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยและยื่นข้อเสนอโครงการ จำนวน 104 ตำบล โดยสำนักบริการวิชาการทำหน้าที่เป็นหน่วยประสานงานกลางของมหาวิทยาลัยบูรพา (USI) เพื่อติดต่อประสานงานกับกระทรวง อว. ในด้านงบประมาณ กิจกรรม ผลการดำเนินงาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การปรับปรุงระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการวิชาการและบริการงานวิจัย เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้ส่วนงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยดำเนินงานด้านบริการวิชาการมากยิ่งขึ้น เช่น การผลักดันให้มีการปรับแก้ระเบียบบริการวิชาการให้สามารถจ่ายเงินรางวัลให้ที่ปรึกษาและผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยหลังจากเสร็จสิ้นโครงการและมีเงินเหลือจ่ายตามความเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารโครงการ รวมทั้งการเสนอพิจารณาหลักเกณฑ์การนำส่งเงินค่าตอบแทนการให้บริการวิชาการ จากเดิมแบ่งสัดส่วนค่าตอบแทนสถาบันแบ่งเป็น มหาวิทยาลัย ร้อยละ 7 และส่วนงาน ร้อยละ 5 เปลี่ยนเป็น มหาวิทยาลัย ร้อยละ 6 และส่วนงาน ร้อยละ 6

การส่งเสริมบุคลากรให้พัฒนาตนเองในสายงานที่รับผิดชอบ ด้วยการสนับสนุนให้เข้ารับการอบรมเพิ่มพูนประสบการณ์ การศึกษาดูงาน การจับคู่ทำงานร่วมกับพี่เลี้ยงที่มีประสบการณ์ นอกจากนี้ยังส่งเสริมบุคลากรที่มีศักยภาพสูงให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าฝ่าย ผู้ช่วยผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการอีกด้วย

การวางแผนการปรับปรุงอาคารสำนักบริการวิชาการให้มีพื้นที่ในการทำงานที่เหมาะสมกับจำนวนบุคลากรในแต่ละฝ่าย มีความสวยงาม ทันสมัย ประหยัดพลังงาน และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ขณะนี้อยู่ในช่วงของการออกแบบอาคาร และการขอปรับปรุงอาคาร รวมถึงการขอใช้พื้นที่ทำสำนักงานชั่วคราวต่อที่ประชุมคณะกรรมการจัดการรายได้หรือผลประโยชน์จากราชพัสดุและจากอสังหาริมทรัพย์ของมหาวิทยาลัย

(2) การทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง

ผู้บริหารสำนักบริการวิชาการได้ดำเนินงานตามนโยบายและทิศทางการบริหารและพัฒนา มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2565 – 2569 แผนพัฒนาความเป็นเลิศมหาวิทยาลัย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 – 2570 วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ของส่วนงานภายใต้การกำกับดูแลการดำเนินงาน โดยกำหนดให้มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ทุกไตรมาส รายงานต่อคณะกรรมการบริหารสำนักบริการวิชาการ เพื่อพิจารณา และรายงานต่อคณะกรรมการประจำสำนักบริการวิชาการ เพื่อเป็นเครื่องมือในการกำกับและติดตามผลการดำเนินงานของสำนักบริการวิชาการ นอกจากนี้ ยังได้ดำเนินการโดยใช้ดัชนีชี้วัดหลัก (Key Performance Indicator: KPIs) ผลสัมฤทธิ์ที่สำคัญ (Key Results: KR) ระดับส่วนงาน คำรับรองการปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าส่วนงาน มหาวิทยาลัยบูรพา ข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของพนักงานและลูกจ้าง และข้อตกลงการประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน (สมรรถนะ) ของพนักงานและลูกจ้าง มหาวิทยาลัยบูรพา และมีการประชุมระหว่างผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย และผู้ปฏิบัติงานหลังจากการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักบริการวิชาการ โดยผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อผู้บริหารจะได้นำความคิดเห็นไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

ก. การกำกับดูแลองค์กร

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ กำกับและดูแลองค์กร ดังภาพที่ 1-1 และ ภาพที่ 1-2 โดยคำนึงถึงลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชุมชน สังคม และบุคลากรเป็นศูนย์กลางในการดำเนินงาน ดังตารางที่ 1-3

ตารางที่ 1-3 การกำกับดูแลองค์กร

| การกำกับดูแลองค์กร | วิธีการกำกับ |
|---|---|
| ความรับผิดชอบในการกระทำของผู้บริหารระดับสูง | คำรับรองการปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าส่วนงาน มหาวิทยาลัยบูรพา |
| ความรับผิดชอบต่อกลยุทธ์ | -ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ทุกไตรมาส รายงานต่อคณะกรรมการบริหารสำนักบริการวิชาการเพื่อพิจารณา และรายงานต่อคณะกรรมการประจำสำนักบริการวิชาการ เพื่อเป็นเครื่องมือในการกำกับและติดตามผลการดำเนินงานของสำนักบริการวิชาการ -การตรวจสอบการบริหารงานตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยบูรพา โดยหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานอธิการบดี |
| ความรับผิดชอบด้านการเงินและความโปร่งใสในการดำเนินการ | -ประมาณการ/คำนวณจุดคุ้มทุนของค่าใช้จ่ายให้เพียงพอก่อนยื่นข้อเสนอโครงการฯ -มีการกำกับ ดูแล และตรวจสอบ โดยเจ้าหน้าที่การเงินระดับโครงการ เจ้าหน้าที่ระดับสำนักฯ และหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ ก่อนรวบรวมสรุปเป็นรายงานส่งกองคลังและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย และรายงานในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการวิชาการ และคณะกรรมการประจำสำนักบริการวิชาการ -การตรวจสอบการบริหารงานด้านการเงิน โดยกองคลังและทรัพย์สิน หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินหรือหน่วยงานผู้ตรวจสอบภายนอก |
| การคัดเลือกคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร และนโยบายในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร | ปฏิบัติตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยคณะกรรมการประจำสถาบันหรือสำนัก พ.ศ. 2556 และที่แก้ไขเพิ่มเติม |
| การปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ถือหุ้น | -การปฏิบัติตามข้อตกลงในสัญญาจ้าง -การปฏิบัติตามบันทึกความเข้าใจ (Memorandum of Understanding: MOU) และบันทึกข้อตกลง (Memorandum of Agreement: MOA) |

(2) การประเมินผลการดำเนินการ

การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารสำนักบริการวิชาการ ดำเนินการโดยสภามหาวิทยาลัยบูรพา ผ่านกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ให้เป็นไปตามข้อ 10 และข้อ 12 ของข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน และการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงาน พ.ศ. 2561 โดยพิจารณาข้อมูลจากแผนและผลการประเมิน โดยคณะกรรมการประจำสำนักบริการวิชาการ ผ่านรายงานการประเมินตนเอง การติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงาน มหาวิทยาลัยบูรพา

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

(1) การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ

ผู้บริหารของสำนักบริการวิชาการให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการวิชาการและบริการงานวิจัย ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์หลักของสำนักบริการวิชาการ โดยดำเนินงานภายใต้ระเบียบและข้อบังคับ คำสั่ง และประกาศที่เกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการและบริการงานวิจัยของมหาวิทยาลัยบูรพา 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 เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการลดความเสี่ยงที่อาจจะก่อให้เกิดผลกระทบทางลบต่อสำนักบริการวิชาการ ซึ่งสำนักบริการวิชาการได้ดำเนินการติดตามประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่องภายใต้สำนักงานผู้อำนวยการ สำนักบริการวิชาการ ดังตารางที่ 1-4

ตารางที่ 1-4 การจัดการผลการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบทางลบต่อสังคม

| หัวข้อ การดำเนินงาน | ผลกระทบ ที่อาจเกิดขึ้น | แผนป้องกันและลดผลกระทบ |
|---------------------------------------|---|--|
| การบริการวิชาการ และบริการงานวิจัย | -ไม่สามารถเบิกค่าใช้จ่าย ในการเข้าร่วมโครงการ/ กิจกรรมได้ | -ประชาสัมพันธ์และแจ้งรายละเอียดที่เกี่ยวข้องต่อผู้ร่วมโครงการ/ กิจกรรม |
| | การเปิดเผยข้อมูล ส่วนบุคคลของลูกค้า | -ปฏิบัติตามกฎหมาย PDPA (Personal Data Protection Act) ซึ่งเป็น พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล -การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเป็นความลับ |

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

สำนักบริการวิชาการมีการดำเนินงานภายใต้ระบบการบริหารงานในรูปแบบคณะกรรมการ ประกอบด้วย ผู้บริหารมหาวิทยาลัยบูรพา รองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมาย ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสำนักบริการวิชาการ คณะผู้บริหาร และบุคลากร ปฏิบัติงานภายใต้ระเบียบและข้อบังคับของมหาวิทยาลัย และมีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน เพื่อเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมความประพฤติที่มีจริยธรรมภายใต้โครงสร้างการบริหารงานของสำนักบริการวิชาการที่มีการประเมินปีละ 1 ครั้ง ซึ่งสำนักบริการวิชาการได้ส่งเสริมให้บุคลากรประพฤติปฏิบัติตาม ได้แก่

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

นอกจากนี้ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการได้กำหนดสมรรถนะหลักของบุคลากรทุกคนในด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคน ตามข้อตกลงการประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน (สมรรถนะ) ของพนักงานและลูกจ้าง มหาวิทยาลัยบูรพา สำหรับบุคลากรใหม่ สำนักบริการวิชาการสนับสนุนให้บุคลากรใหม่เข้ารับการปฐมนิเทศชี้แจงและรับมอบคู่มือ

การปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรจะมีความประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ซึ่งหากบุคลากรมีความประพฤติที่ผิดจริยธรรมจะมีการดำเนินการตามระเบียบที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้

ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) ความผาสุกของสังคม (2) การสนับสนุนชุมชน

สำนักบริการวิชาการได้ดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2567 แพลตฟอร์มที่ 2 : การเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมเป้าหมายและเป็นที่พึ่งในการพัฒนาพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โปรแกรม 8 : พัฒนาเศรษฐกิจฐานรากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ งานวิจัยและนวัตกรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้นักวิจัยปฏิบัติงานร่วมกับผู้ใช้ประโยชน์จากงานวิจัยและนวัตกรรม โดยมีตัวชี้วัดที่ 1 ได้แก่ จำนวนโครงการบริการวิชาการที่พัฒนาชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีโครงการหรือกิจกรรมบริการวิชาการและบริการงานวิจัยสู่ชุมชนที่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกในชุมชน เช่น โครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (มหาวิทยาลัยสู่ตำบล สร้างรากแก้วให้ประเทศ) ซึ่งสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ในฐานะหน่วยงานที่รวบรวมโครงการจากทุกส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยและยื่นข้อเสนอโครงการ ทำหน้าที่เป็นหน่วยประสานงานกลางของมหาวิทยาลัยบูรพา (USI) เพื่อติดต่อประสานงานกับกระทรวง อว. ในด้านงบประมาณ กิจกรรม ผลการดำเนินงาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ โครงการดังกล่าวยังส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาตามปัญหาและความต้องการของชุมชน โดยประสานงานและทำงานร่วมกับจังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินการโครงการร่วมกับชุมชนภายในพื้นที่ ครอบคลุมพื้นที่ 104 ตำบล เช่น การต้นแบบผลิตภัณฑ์จากฐานทรัพยากรท้องถิ่น การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม การอนุรักษ์วัฒนธรรมและภูมิปัญญา การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน การส่งเสริมแนวทางการจัดหน่ายสินค้า/ผลิตภัณฑ์ชุมชนในช่องทางที่หลากหลาย และสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น

สำหรับแพลตฟอร์มที่ 3 : การพัฒนาสู่องค์กรประสิทธิภาพสูงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน โปรแกรม 9 : มุ่งสู่องค์กรที่มีการบริหารจัดการเป็นเลิศ มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กร โดยมีตัวชี้วัดที่ 3 ได้แก่ จำนวนโครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และจำนวนผู้รับบริการ ซึ่งสำนักบริการวิชาการได้จัดโครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยบูรพา เช่น โครงการฉลองครบรอบ 27 ปี วันคล้ายวันสถาปนาสำนักบริการวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และโครงการอนุรักษ์ความเป็นไทย

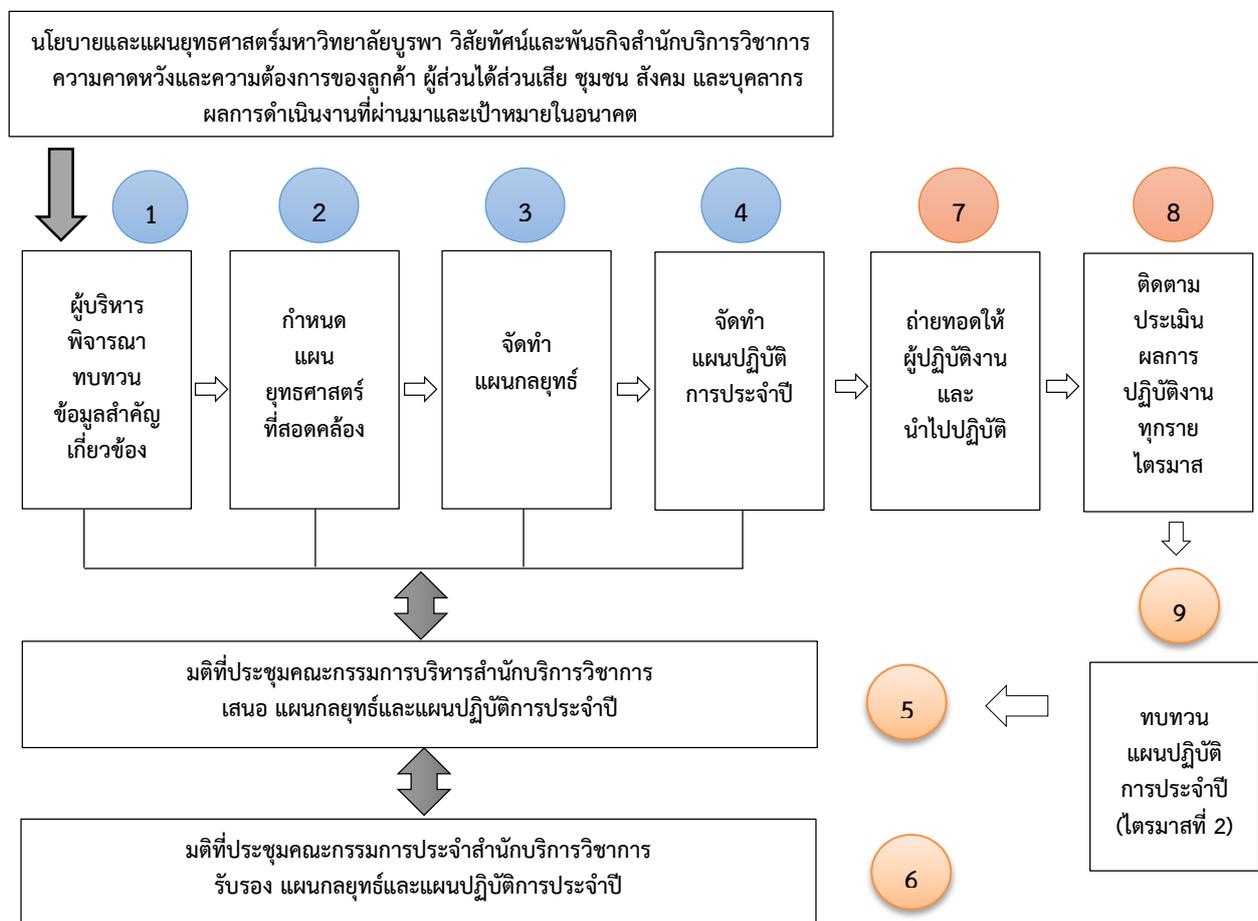
หมวด 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

สำนักบริการวิชาการมีกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2568 โดยคณะผู้บริหารกำหนดให้มีการประชุมเพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์ในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการวิชาการ โดยพิจารณาจากข้อสำคัญอย่างรอบด้าน และนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักบริการวิชาการเพื่อความเห็นชอบ ให้สามารถดำเนินการตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีจัดทำขึ้น รวมทั้งถ่ายทอดให้ผู้ปฏิบัติงานนำไปปฏิบัติ และมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานทุกรายไตรมาส และมีการนำผลในไตรมาสที่ 2 มาทบทวนเพื่อปรับปรุงแผนกลยุทธ์ ดังภาพที่ 2-1

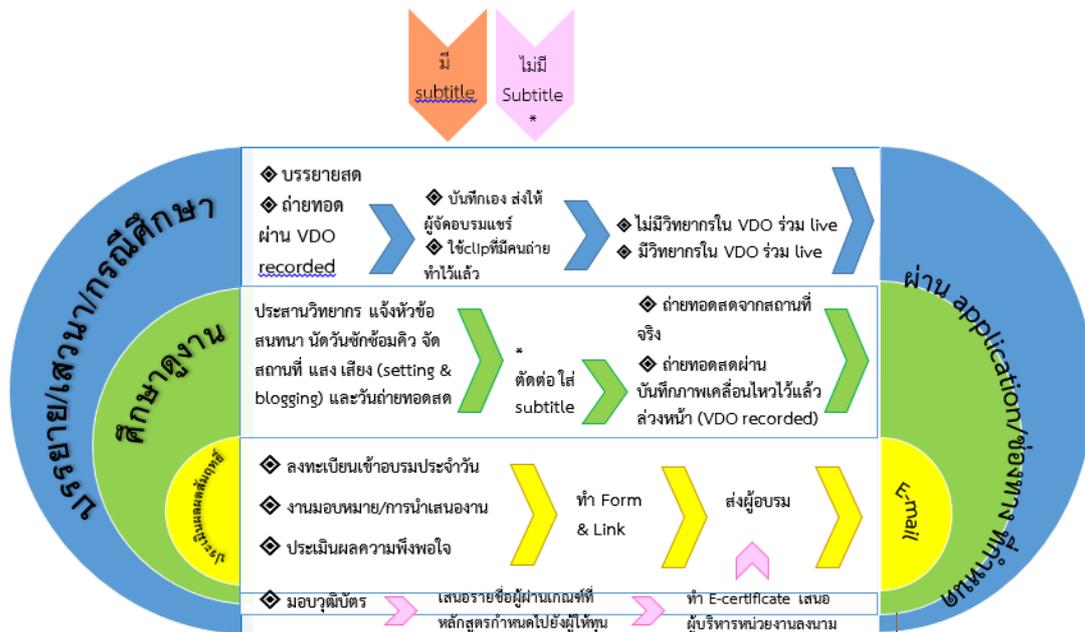


ภาพที่ 2-1 กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา

(2) นวัตกรรม

ผู้บริหารสนับสนุนและส่งเสริมบุคลากรของสำนักบริการวิชาการในการพัฒนางานและสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน ผ่านโครงการหรือกิจกรรมที่ได้กำหนดในแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อสนับสนุนการพัฒนา และปรับปรุงผลการดำเนินงานให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) ไปสู่แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) โดยปีการศึกษา 2564 ฝ่ายฝึกอบรมและที่ปรึกษาได้ออกแบบนวัตกรรมการฝึกอบรมออนไลน์

ได้มีรูปแบบมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ (ภาพที่ 2-2) นวัตกรรมการประเมินสิ่งแวดล้อมยั่งยืนแบบ Online & Onsite การประเมินพื้นที่ที่มีศักยภาพในการพัฒนาเป็นอุตสาหกรรมด้านพลังงาน ประเภทโรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนด้วยระบบภูมิสารสนเทศ



ภาพที่ 2-2 กระบวนการจัดอบรมในรูปแบบออนไลน์

นอกจากนี้ ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการได้รับมอบหมายภารกิจจากสภามหาวิทยาลัยให้ดำเนินการด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งขณะนี้ได้จัดตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจขับเคลื่อนการจัดการศึกษาแนวใหม่และการศึกษาตลอดชีวิตของมหาวิทยาลัยบูรพาขึ้นมาเพื่อพิจารณา และจัดตั้งคณะอนุกรรมการ จำนวน 2 ชุด ได้แก่ คณะอนุกรรมการการประชาสัมพันธ์เชิงรุกการจัดการศึกษาแนวใหม่ และคณะอนุกรรมการการสำรวจศักยภาพและความพร้อมของมหาวิทยาลัยบูรพาเพื่อกำหนด Positioning และ Direction ของการจัดการศึกษาตลอดชีวิต ซึ่งคณะอนุกรรมการทั้ง 2 ชุด มีผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการเป็นประธานอนุกรรมการ รองผู้อำนวยการและบุคลากรของสำนักบริการ-วิชาการร่วมเป็นคณะอนุกรรมการ

(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

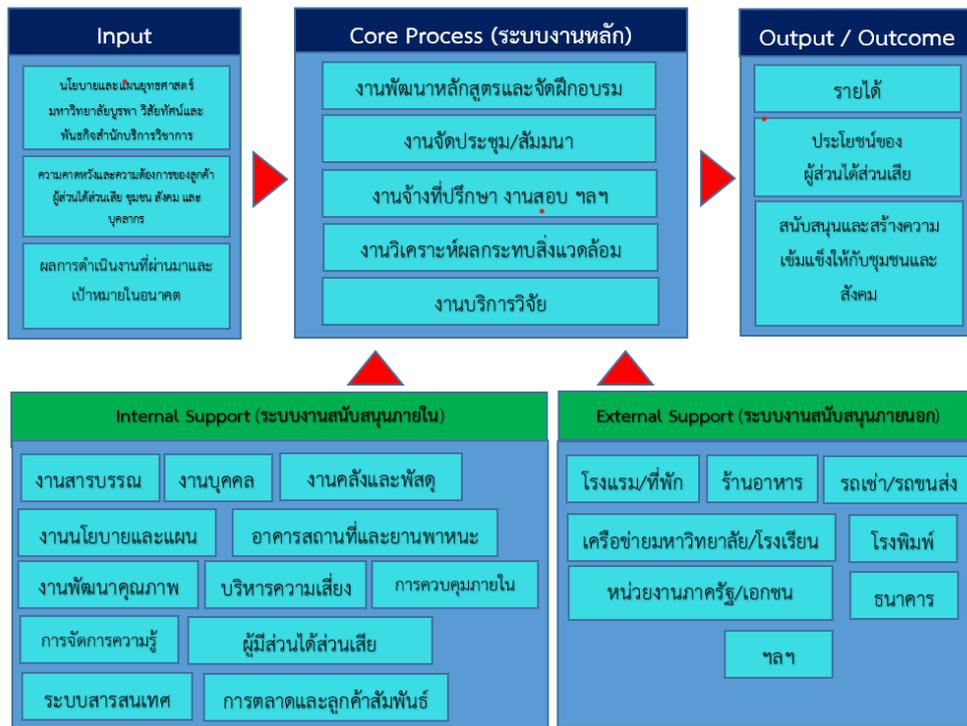
สำนักบริการวิชาการได้รวบรวมข้อมูลสำคัญทั้งด้านนโยบายและแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา วิสัยทัศน์และพันธกิจสำนักบริการวิชาการ ความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า ผู้ส่วนได้ส่วนเสีย ชุมชน สังคม และบุคลากร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ปม.1 – ปม.9) ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาและเป้าหมายในอนาคต มาทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร ได้แก่ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) ประจำปี เพื่อพิจารณาโอกาสและความเป็นไปได้ในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติภายใต้สมรรถนะขององค์กร ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และความท้าทายเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งสภาวะการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

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) | <p>W1: ด้านกายภาพของหน่วยงานมีความจำกัดในด้านพื้นที่ใช้สอย</p> |
| โอกาส (Opportunities) | <p>O1: ค่าธรรมเนียมการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยที่มีความเหมาะสมส่งผลต่อขีดความสามารถในการแข่งขัน ราคา ต้นทุน</p> <p>O2: มหาวิทยาลัยบูรพาตั้งอยู่ในพื้นที่ EEC และมีการสนับสนุนจากคณะทำงานประสานงานด้านการพัฒนาบุคลากรในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก EEC- HDC ในการตั้งสำนักงานเลขานุการ EEC-HDC พัฒนาทรัพยากรบุคคลด้าน EEC ในมหาวิทยาลัยบูรพา</p> <p>O3: คณะและสาขาวิชาที่หลากหลาย เป็นกำลังที่เข้มแข็งในการบริการวิชาการได้อย่างดี</p> <p>O4: มีความร่วมมือภายใต้เครือข่ายบริการวิชาการสถาบันอุดมศึกษาไทย (คบอ.)</p> <p>O5: แหล่งงบประมาณและแหล่งทุนมีความหลากหลายและต่อเนื่อง</p> <p>O6: เทคโนโลยีและรูปแบบการแข่งขันของภาครัฐและเอกชนเปลี่ยนแปลงไปค่อนข้างเร็ว</p> <p>O7: การสนับสนุนและผลักดันนโยบายด้านบริการวิชาการมากขึ้นของมหาวิทยาลัย</p> |
| อุปสรรค (Threats) | <p>T1: การดำเนินงานบริการวิชาการอิงระเบียบทางราชการมากเกินไป ทำให้ขาดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน</p> <p>T2: สภาวะเศรษฐกิจตกต่ำส่งผลต่อการแสวงหาและการดำเนินงานด้านบริการวิชาการ</p> |

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก

กระบวนการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมของสำนักบริการวิชาการในระบบงานหลักตามผลิตภัณฑ์ทั้ง 5 โดยมีระบบงานสนับสนุนภายในที่มีบุคลากรของสำนักบริการวิชาการ ส่วนงาน และส่วนกลางมหาวิทยาลัยเป็นผู้ให้การสนับสนุน เมื่อคณะกรรมการพิจารณาแล้วว่า ไม่มีระบบงานสนับสนุนภายในรองรับจะพิจารณาจากระบบงานสนับสนุนภายนอก โดยพิจารณาจากความเชี่ยวชาญ ความพร้อม ประสิทธิภาพ และชื่อเสียง เพื่อให้โครงการ/กิจกรรมสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังภาพที่ 2-3



ภาพที่ 2-3 ระบบงานของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา

สำนักบริการวิชาการมีสมรรถนะหลักในเรื่องการบริหารจัดการ การบริหารเครือข่ายในการดำเนินงานบริการวิชาการและบริการงานวิจัย ซึ่งมีความยืดหยุ่น รวดเร็ว และคล่องตัวสูง ตลอดจนมีทักษะในการสื่อสารและติดต่อประสานงานได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพ

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

สำนักบริการวิชาการได้จัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักบริการวิชาการ ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2564 – 2568 และสอดคล้องกับนโยบาย ยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2567 และแผนพัฒนาความเป็นเลิศมหาวิทยาลัยบูรพา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 – 2570 โดยได้กำหนดเป้าหมาย รวมถึงเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ ดังตารางที่ 2-2

ตารางที่ 2-2 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแพลตฟอร์มยุทธศาสตร์ของสำนักบริการวิชาการที่สอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2567

| วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives: SO) | | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--------------------------|--------------------------|------------------|------------------|
| SO1. บริการวิชาการ และบริการงานวิจัยด้วยหลักคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ | | | | | | | | |
| SO2. พัฒนาศักยภาพแก่หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ตลอดจนสังคมและชุมชนทั่วไป รวมถึงเขตพื้นที่พัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (EEC) | | | | | | | | |
| SO3. ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ศาสนา และการกีฬา | | | | | | | | |
| Platform 1 : การยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่มาตรฐานสากลและการสร้างบุคลากรคุณภาพสนองต่อความต้องการของพื้นที่ภาคตะวันออก | Platform 2 : การเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมเป้าหมายและเป็นที่ยิ่งในการพัฒนาพื้นที่ภาคตะวันออกอย่างยั่งยืน | | | Platform 3 : การพัฒนาสู่องค์กรประสิทธิภาพสูงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน | | | | |
| SO1, SO2 | SO1, SO2 | | | SO3 | | | | |
| Platform 1 : การยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่มาตรฐานสากลและการสร้างบุคลากรคุณภาพสนองต่อความต้องการของพื้นที่ภาคตะวันออก | | | | | | | | |
| Obj.1 : ส่งเสริมศักยภาพผู้เรียน และแรงงานในพื้นที่ | | | | Obj.2 : สร้างการรับรู้ในตราสัญลักษณ์มหาวิทยาลัยในระดับสากล | | | | |
| ผลสัมฤทธิ์ | | | | 2564 | 2565 | 2566 | 2567 | 2568 |
| KR 1 จำนวนโครงการที่ส่งเสริมและพัฒนาฝีมือแรงงานร่วมกับส่วนงานภายใน | | | | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| KR 2 จำนวนกิจกรรมหรือโครงการที่ดำเนินการร่วมกับมหาวิทยาลัยที่ถูกจัดลำดับใน 500 ลำดับแรกของโลก | | | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| KR 3 จำนวนกิจกรรมหรือโครงการที่ดำเนินการร่วมกับมหาวิทยาลัยที่ถูกจัดลำดับใน 200 ลำดับแรกของเอเชีย | | | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| KR 4 จำนวนครั้งการนำเสนอตราสัญลักษณ์มหาวิทยาลัยในกิจกรรมระดับสากล | | | | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Platform 2 : การเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมเป้าหมายและเป็นที่ยิ่งในการพัฒนาพื้นที่ภาคตะวันออกอย่างยั่งยืน | | | | | | | | |
| Obj.1 : ส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการภาคตะวันออก | | | | Obj.2 : ส่งเสริมให้นักวิจัยปฏิบัติงานร่วมกับผู้ใช้ประโยชน์จากงานวิจัยและนวัตกรรม | | | | |
| ผลสัมฤทธิ์ | | | | 2564 | 2565 | 2566 | 2567 | 2568 |
| KR 1 จำนวนโครงการส่งเสริมการบ่มเพาะผู้ประกอบการ Startup (การสร้างนวัตกรรมรูปแบบใหม่) | | | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| KR 2 การเติบโตของสัดส่วนร้อยละของจำนวนงานวิจัยแก้ปัญหาเชิงพื้นที่ต่องานวิจัยพื้นฐาน (หน่วย:ร้อยละ) | | | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| KR 3 จำนวนนวัตกรรมชุมชนที่ต่อยอดองค์ความรู้ด้านวิจัยของมหาวิทยาลัย | | | | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| KR 4 จำนวนโครงการที่ผลักดันและส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) (การบริหารสำนักงานเลขาธิการ EEC-HDC) | | | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| KR 5 จำนวนโครงการบริการวิชาการที่พัฒนาชุมชนภาคตะวันออก | | | | 5 | 5 | 5 | 7 | 7 |
| KR 6 จำนวนโครงการบริการวิชาการและบริการงานวิจัยแก่ภาครัฐและเอกชน | | | | 8 | 8 | 10 | 10 | 10 |
| Platform 3 : การพัฒนาสู่องค์กรประสิทธิภาพสูงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน | | | | | | | | |
| Obj.1 : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กร | | | | Obj.2 : สร้างสมความมั่นคงทางการเงินขององค์กร | | | | |
| Obj.3 : ส่งเสริมประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และเป็นธรรมในการบริหารมหาวิทยาลัย | | | | Obj.4 : สนับสนุนให้มหาวิทยาลัยบริหารจัดการมหาวิทยาลัยสีเขียว | | | | |
| ผลสัมฤทธิ์ | | | | 2564 | 2565 | 2566 | 2567 | 2568 |
| KR 1 จำนวน New Believer ด้านความเป็นเลิศ EdPEX Criteria & Assessor และ TQA Criteria & Assessor | | | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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) |
| KR 3 ร้อยละของผู้ที่ครบกำหนดเวลาและยื่นขอกำหนดตำแหน่งโดยส่งเสริมและผลักดันให้บุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ระดับชำนาญการ | | | | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| KR 4 จำนวนโครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และจำนวนผู้รับบริการ | | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| KR 5 จำนวนส่วนงานที่มีการบริหารเงินโดยมีรายจ่ายไม่เกินกว่ารายได้ (ร้อยละ) | | | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| KR 6 จำนวนส่วนงานที่ผ่านเกณฑ์ NI – 12 (Net Income 12 %) | | | | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| KR 7 จำนวนระบบในการสนับสนุนการบริการวิชาการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน (ผลการประเมินด้านการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ) | | | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| ผลสัมฤทธิ์ | 2564 | 2565 | 2566 | 2567 | 2568 |
|--|------|------|------|------|------|
| KR 8 จำนวนกิจกรรม/โครงการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านมหาวิทยาลัยสีเขียว เช่น งานด้านสถานที่ตั้งและโครงสร้างพื้นฐานงานบริหารพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัยในสถานการณ์วิกฤติ งานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยเพื่อประหยัดพลังงาน งานความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินภายในมหาวิทยาลัย เพื่อเพิ่มคุณภาพการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของนิสิต การจัดการพลังงานและการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ การจัดการขยะ การใช้น้ำ และการจัดการระบบขนส่ง | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| KR 9 ร้อยละของการลดลงของการใช้พลังงานไฟฟ้าเทียบกับปีก่อน | 2 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| KR 10 ร้อยละการลดลงของการใช้น้ำเมื่อเทียบกับปีก่อน | 2 | 6 | 6 | 6 | 6 |

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(1) แผนปฏิบัติการ

สำนักบริการวิชาการได้จัดทำแผนปฏิบัติการ ตัวชี้วัด และการวัดระดับความสำเร็จหรือเป้าหมายเป็นประจำทุกปี ซึ่งแผนปฏิบัติการดังกล่าวครอบคลุมแผนปฏิบัติการตามกลยุทธ์ แผนด้านงบประมาณ และแผนด้านทรัพยากรบุคคล สำหรับแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักบริการวิชาการได้ผ่านการพิจารณาร่วมกันอย่างเป็นขั้นตอน โดยมีมติที่ประชุมคณะกรรมการประจำเห็นชอบแผนปฏิบัติการประจำปี ทั้งนี้ ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องจะต้องรายงานผลการปฏิบัติการเป็นประจำในทุกไตรมาส เพื่อติดตาม ทบทวน และสรุปผลการดำเนินงาน นำไปสู่การขยายผลสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ รายละเอียดแผนการดำเนินงานตาม ตารางที่ 2-3

ตารางที่ 2-3 OKRs ระดับโปรแกรม ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญ

| Key Results / ตัววัดผลการดำเนินการ | | ปีงบประมาณ | | | | | แผนปฏิบัติการ/ค./กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง | ผู้รับผิดชอบ | |
|--|------|---|------|------|------|------|---------------------------------------|--|---|
| | | 2564 | 2565 | 2566 | 2567 | 2568 | | | |
| Platform 1 : การยกระดับคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยสู่มาตรฐานสากลและการสร้างบุคลากรคุณภาพสนองต่อความต้องการของพื้นที่ภาคตะวันออก | | | | | | | | | |
| Program 1 ระบบพัฒนาสมรรถนะกำลังคนระดับสากล | | | | | | | | | |
| Obj. ส่งเสริมศักยภาพผู้เรียน และแรงงานในพื้นที่ | | | | | | | | | |
| 1 | KR 1 | จำนวนโครงการที่ส่งเสริมและพัฒนาฝีมือแรงงานร่วมกับส่วนงานภายใน | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1. พัฒนาคณะวิชาชีพสำหรับบุคลากร เจ้าหน้าที่ ในหน่วยงานที่อยู่ในพื้นที่ภาคตะวันออก 2. โครงการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรผ่านการเรียนรู้แบบปฏิบัติการจริง (Experiential Learning) เรื่อง การสนับสนุนการพัฒนาทักษะเพื่อการจ้างงานตามความต้องการของประเทศ | 1. ฝ่ายฝึกอบรมและที่ปรึกษา 2. ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม |
| Program 4 การนำมหาวิทยาลัยสู่การเป็นที่ยอมรับในระดับสากล | | | | | | | | | |
| Obj. สร้างการรับรู้ในตราสัญลักษณ์มหาวิทยาลัยในระดับสากล | | | | | | | | | |
| 2 | KR 1 | จำนวนกิจกรรมหรือโครงการที่ดำเนินการร่วมกับมหาวิทยาลัยที่ถูกจัดลำดับใน 500 ลำดับแรกของโลก | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | โครงการบริการวิชาการ | ฝ่ายฝึกอบรมและที่ปรึกษา |
| 3 | KR 2 | จำนวนกิจกรรมหรือโครงการที่ดำเนินการร่วมกับมหาวิทยาลัยที่ถูกจัดลำดับใน 200 ลำดับแรกของเอเชีย | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | โครงการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพเชิงลึกและการจัดอันดับของสถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทย | ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม |
| 4 | KR 3 | จำนวนครั้งการนำเสนอตราสัญลักษณ์มหาวิทยาลัยในกิจกรรมระดับสากล | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1. การบันทึกข้อตกลงระหว่างองค์กร (MOU) 2. โครงการบริการวิชาการ 3. โครงการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพเชิงลึกและการจัดอันดับของสถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทย | ฝ่ายฝึกอบรมและที่ปรึกษา ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม |
| Platform 2 : การเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมเป้าหมายและเป็นพื้นที่พัฒนาพื้นที่ภาคตะวันออกอย่างยั่งยืน | | | | | | | | | |
| Program 7 พัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการภาคตะวันออกด้วย ววน. | | | | | | | | | |
| Obj. ส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการภาคตะวันออก | | | | | | | | | |
| 5 | KR 1 | จำนวนโครงการส่งเสริมการบ่มเพาะผู้ประกอบการ Startup (การสร้างนวัตกรรมรูปแบบใหม่) | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | โครงการบ่มเพาะวิสาหกิจ (UBI) | ศูนย์ทรัพย์สินทางปัญญาและถ่ายทอดเทคโนโลยี |

| Program 8 พัฒนาเศรษฐกิจฐานรากภาคตะวันออกเฉียงและนวัตกรรม | | | | | | | | | |
|---|------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------|------------------|---|---|
| Obj. ส่งเสริมให้นักวิจัยปฏิบัติงานร่วมกับผู้ใช้ประโยชน์จากงานวิจัยและนวัตกรรม | | | | | | | | | |
| 6 | KR 1 | การเติบโตของสัดส่วนร้อยละของจำนวนงานวิจัยแก้ปัญหาเชิงพื้นที่ต่องานวิจัยพื้นฐาน (หน่วย:ร้อยละ) | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | โครงการวิจัยที่แก้ปัญหาเชิงพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียง | สำนักงานผู้อำนวยการ |
| 7 | KR 2 | จำนวนนวัตกรรมชุมชนที่ต่อยอดองค์ความรู้ด้านวิจัยของมหาวิทยาลัย | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1. โครงการขยายผลการเกษตรแนวทฤษฎีใหม่และพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวชุมชนเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวหลักของพื้นที่ 2. โครงการพัฒนาทักษะอาชีพสำหรับผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์และด้อยโอกาสที่ใช้ชุมชนเป็นฐานประเภท "ทุนพัฒนาทักษะอาชีพที่ใช้ชุมชนเป็นฐาน" "พัฒนาทักษะอาชีพชุมชน ตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี" 3. การจัดทำแผนที่ชุมชน จากอากาศยานไร้คนขับ ตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ภายใต้โครงการ ยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบล แบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) | ฝ่ายฝึกอบรมและที่ปรึกษา ศูนย์ประเมินผล กระทั่งสิ่งแวดล้อม |
| 8 | KR 3 | จำนวนโครงการที่ผลักดันและส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) (การบริหารสำนักงานเลขาธิการ EEC-HDC) | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | โครงการพัฒนาการศึกษาและบุคลากร รองรับการลงทุน 12 S-curve | ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม |
| 9 | KR 4 | จำนวนโครงการบริการวิชาการที่พัฒนาชุมชนภาคตะวันออก | 5 | 5 | 5 | 7 | 7 | 1. โครงการสร้างต้นแบบธนาคารต้นไม้ด้วยระบบเทคโนโลยีอัจฉริยะ และต้นแบบแหล่งน้ำชุมชน เพื่อส่งเสริมการเกษตรและการท่องเที่ยว 2. โครงการตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานสินค้าและบริการท่องเที่ยว 3. กิจกรรมโครงการรายย่อย ภายใต้โครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลอย่างบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) 4. โครงการประเมินความพึงพอใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 5. โครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ ระยะที่ 2 | ฝ่ายฝึกอบรมและที่ปรึกษา ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม |
| 10 | KR 5 | จำนวนโครงการบริการวิชาการและบริการงานวิจัยแก่ภาครัฐและเอกชน | 8 | 8 | 10 | 10 | 10 | 1. พัฒนาศักยภาพบุคลากรบริษัท โชนี 2. โครงการวิจัย เรื่อง โครงการเฝ้าระวังและป้องกันการทุจริตจากนโยบายและโครงการของรัฐ 3. โครงการดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการหน่วยงานท้องถิ่น 4. การบริหารสารบรรณด้านการจัดเก็บเอกสารและการทำลายเอกสาร 5. พัฒนาบุคลิกภาพและศิลปะการพูดเพื่อความเป็นผู้นำ 6. เทคนิคการสื่อสารสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานเป็นทีม 7. เทคนิคการถ่ายภาพนิ่งและวิดีโองานกิจกรรมเพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กร 8. ทักษะการเป็นหัวหน้างาน "เป็นหัวหน้าอย่างไรให้Productive...!!" 9. สนับสนุนการบริการงานวิจัยให้แก่ภาครัฐและภาคเอกชนตามความต้องการของหน่วยงาน โดยการลงนามสัญญาจ้างที่ปรึกษาตามเป้าหมายที่กำหนด 10. ส่งเสริมและพัฒนาให้เกิดการบูรณาการงานวิจัย โดยการเชิญบุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยร่วมเป็นที่ปรึกษาโครงการ โดยใช้องค์ความรู้ที่สามารถตอบสนองความต้องการของสังคมและชุมชนได้ | ฝ่ายฝึกอบรมและที่ปรึกษา ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม |
| Platform 3 : การพัฒนาสู่องค์กรประสิทธิภาพสูงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน | | | | | | | | | |
| Program 9 : มุ่งสู่องค์กรที่มีการบริหารจัดการเป็นเลิศ | | | | | | | | | |
| Obj. : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กร | | | | | | | | | |
| 11 | KR 1 | จำนวน New Believer ด้านความเป็นเลิศ EdPEX Criteria & Assessor และ TQA Criteria & Assessor | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | การอบรมหลักสูตรสำหรับการพัฒนาคุณภาพ New Believer ด้านความเป็นเลิศ EdPEX Criteria & Assessor และ TQA Criteria & Assessor) | อุทัยพันธ์ พิทักษ์สายชล |
| 12 | 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) | การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักบริหารวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา | คณะกรรมการงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักบริหารวิชาการ |

| | | | | | | | | | |
|---|------|---|----|----|----|----|----|---|--|
| 13 | KR 3 | ร้อยละของผู้ที่ทราบกำหนดเวลาและยื่นขอกำหนดตำแหน่งโดยส่งเสริมและผลักดันให้บุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ระดับชำนาญการ | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | แผนความก้าวหน้าทางสายงาน | งานบุคคล สำนักงาน ผู้อำนวยการ |
| 14 | KR 4 | จำนวนโครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และจำนวนผู้รับบริการ | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1. โครงการฉลองครบรอบวันคล้ายวันสถาปนาสำนักบริการวิชาการ 2. โครงการอนุรักษ์ความเป็นไทย | คณะกรรมการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม สำนักบริการวิชาการ |
| Program 10 : พัฒนาระบบบริหารประสิทธิภาพรายรับ-รายจ่าย | | | | | | | | | |
| Obj. : สร้างสมความมั่นคงทางการเงินขององค์กร | | | | | | | | | |
| 15 | KR 1 | จำนวนส่วนงานที่มีการบริหารเงินโดยมีรายจ่ายไม่เกินกว่ารายได้ (ร้อยละ) | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | การจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานรายเดือน | กลุ่มงานคลังและแผน สำนักงาน ผู้อำนวยการ |
| 16 | KR 2 | จำนวนส่วนงานที่ผ่านเกณฑ์ NI - 12 (Net Income 12 %) | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | การจัดทำรายงานสรุปผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ | กลุ่มงานคลังและแผน สำนักงาน ผู้อำนวยการ |
| Program 11 : การบริหารองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาล | | | | | | | | | |
| Obj. : ส่งเสริมประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และเป็นธรรมในการบริหารมหาวิทยาลัย | | | | | | | | | |
| 17 | KR 1 | จำนวนระบบในการสนับสนุนการบริการวิชาการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน (ผลการประเมินด้านการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ) | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | การพัฒนาาระบบสารสนเทศบริการวิชาการ | หัวหน้าสำนักงาน ผู้อำนวยการ |
| Program 12 : การเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว | | | | | | | | | |
| Obj. : สนับสนุนให้มหาวิทยาลัยมีการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยสีเขียว | | | | | | | | | |
| 18 | KR 1 | จำนวนกิจกรรม/โครงการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านมหาวิทยาลัยสีเขียว เช่น งานด้านสถานที่ตั้งและโครงสร้างพื้นฐานงานบริหารพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัยในสถานการณ์วิกฤติ งานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยเพื่อประหยัดพลังงาน งานความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินภายในมหาวิทยาลัย เพื่อเพิ่มคุณภาพการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของนิสิต การจัดการพลังงานและการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ การจัดการขยะ การใช้น้ำ และการจัดการระบบขนส่ง | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1. กิจกรรม “ปลูกจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม” 2. กิจกรรม “อนุรักษ์พลังงานไฟฟ้าและพลังงานน้ำ” 3. กิจกรรม “รักษ์โลกเลิกพลาสติก” | กลุ่มงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ สำนักงาน ผู้อำนวยการ |
| 19 | KR 2 | ร้อยละของการลดลงของการใช้พลังงานไฟฟ้าเทียบกับปีก่อน | 2 | 6 | 6 | 6 | 6 | บันทึกข้อมูลการใช้พลังงานไฟฟ้าและจัดทำกราฟแผนภูมิเปรียบเทียบค่าไฟฟ้าระหว่างของสำนักบริการวิชาการ | กลุ่มงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ สำนักงาน ผู้อำนวยการ |
| 20 | KR 3 | ร้อยละการลดลงของการใช้น้ำเมื่อเทียบกับปีก่อน | 2 | 6 | 6 | 6 | 6 | บันทึกข้อมูลการใช้น้ำและจัดทำกราฟแผนภูมิเปรียบเทียบค่าน้ำประปาของสำนักบริการวิชาการ | กลุ่มงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ สำนักงาน ผู้อำนวยการ |

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้

สำนักบริการวิชาการมีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยกำหนดเป็นแผนปฏิบัติการ แผนบริการวิชาการและบริการงานวิจัยระดับฝ่าย (ข้อตกลงระดับฝ่าย) และถ่ายทอดสู่บุคลากรรายบุคคลผ่านข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของพนักงานและลูกจ้าง และข้อตกลงการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงาน (สมรรถนะ) โดยมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายติดตามกำกับ ดูแล และรวบรวมเพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนเข้าสู่คณะกรรมการบริหารสำนักบริการวิชาการเป็นประจำทุกเดือน และมอบหมายให้งานนโยบายและแผนติดตาม กำกับ ดูแล และรวบรวมเพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการสำนักบริการวิชาการ แล้วรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารสำนักบริการวิชาการ และคณะกรรมการประจำสำนักบริการวิชาการเป็นประจำทุกไตรมาส

(3) การจัดสรรทรัพยากร

สำนักบริการวิชาการมีความพร้อมในการจัดสรรทรัพยากรด้านการเงิน โดยหลังจากที่ได้รับหนังสือยืนยันจากหน่วยงานเจ้าของงบประมาณ/ผู้ว่าจ้างให้ดำเนินโครงการบริการวิชาการ/บริการงานวิจัย หรือโครงการอื่น ๆ หัวหน้าโครงการต้องขออนุมัติโครงการฯ ผ่านความเห็นชอบโดยผู้อำนวยการ จากนั้นหัวหน้าโครงการดำเนินการขอยืมเงินสำรองใช้จ่ายในโครงการฯ จากมหาวิทยาลัย ก่อนได้รับค่าจ้างรายงวดจากผู้ว่าจ้างของโครงการฯ เมื่อเสร็จสิ้นโครงการฯ ภายในระยะเวลา 45 วัน หัวหน้าโครงการต้องดำเนินการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานและรายงานผลรายรับ-รายจ่าย และส่งคืนเงินเหลือจ่าย (ถ้ามี) ในโครงการนั้น ๆ ให้กับมหาวิทยาลัย เพื่อปิดโครงการฯ ทั้งนี้ หัวหน้าโครงการต้องติดตามให้ผู้ว่าจ้างดำเนินการชำระค่าจ้างตามสัญญาจ้างกรณีโครงการจัดฝึกอบรมแบบเก็บค่าลงทะเบียน หัวหน้าโครงการต้องขออนุมัติโครงการฯ ผ่านความเห็นชอบโดยผู้อำนวยการ จากนั้นหัวหน้าโครงการดำเนินการขอยืมเงินสำรองใช้จ่ายในโครงการฯ จากมหาวิทยาลัยก่อนการดำเนินงาน 3 วัน ในวันแรกของการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่การเงินจะรับชำระเงินค่าลงทะเบียน แล้วนำส่งเงินให้แก่มหาวิทยาลัยในวันนั้นหรือวันทำการถัดไป เมื่อเสร็จสิ้นโครงการฯ ภายในระยะเวลา 45 วัน หัวหน้าโครงการต้องดำเนินการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานและรายงานผลรายรับ-รายจ่าย และส่งคืนเงินเหลือจ่าย (ถ้ามี) ในโครงการนั้น ๆ ให้กับมหาวิทยาลัยเพื่อปิดโครงการฯ

(4) แผนด้านบุคลากร

สำนักบริการวิชาการได้กำหนดแผนงานส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน และสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานเป็นสำคัญ คือ ให้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการวิชาการและบริการงานวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยี มีจิตบริการ มีความรักความสามัคคี และมีความผูกพันต่อองค์กร สนับสนุนให้บุคลากรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การทำวิจัยของส่วนงาน การจัดทำแนวปฏิบัติที่ดี และส่งเสริมให้บุคลากรเลื่อนระดับหรือตำแหน่งงานให้สูงขึ้นในเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งจะได้เตรียมการกำหนดแผนระยะยาวด้านการวิเคราะห์อัตรากำลังเพื่อทดแทนอัตราเกษียณล่วงหน้า 5 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2565 เป็นต้นไป โดยวิเคราะห์ชื่อตำแหน่ง ภาระงาน ความเชี่ยวชาญ จำนวน และปีที่เกษียณ ทั้งนี้ เมื่อได้ข้อมูลจากการวิเคราะห์ จะได้ทบทวนแผนอัตรากำลังเพื่อกำหนดกรอบอัตรากำลัง โดยพิจารณาความสำคัญในการรองรับพันธกิจและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตามโครงสร้างที่ปรับใหม่ของสำนักบริการวิชาการ และจัดทำแผนการขอรับจัดสรรอัตรากำลังเสนอต่อมหาวิทยาลัย ซึ่งกำหนดจำนวนอัตราอย่างพอเพียงต่อการรองรับภารกิจในอนาคต

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ

ตัววัดผลการดำเนินการที่ใช้ติดตามผลสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ และ KRIs ระดับโปรแกรม (ตารางที่ 2-3) โดยมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายติดตามกำกับ ดูแล และรวบรวมเพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนเข้าสู่คณะกรรมการบริหารสำนักบริการวิชาการเป็นประจำทุกเดือน และมอบหมายให้งานนโยบายและแผนติดตาม กำกับ ดูแล และรวบรวมเพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการสำนักบริการวิชาการ แล้วรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารสำนักบริการวิชาการ และคณะกรรมการประจำสำนักบริการวิชาการเป็นประจำทุกไตรมาส ดังตารางที่ 2-5

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

สำนักบริการวิชาการได้ใช้ผลการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ที่ผ่านมา โดยคาดการณ์ผลการดำเนินการของการจัดทำแผน/ผล เป้าหมายของปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อใช้กำหนดใน

การจัดทำค่าเป้าหมายและร้อยละความสำเร็จของแผนและกลยุทธ์ ทั้งนี้ หากดำเนินการไม่ได้เป็นไปตามแผนจะนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักบริการวิชาการ เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน นอกจากนี้ หากยังดำเนินการไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ จะต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ (วิธีการ) ต่อไป

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

ในกรณีที่ผลการดำเนินงานไม่ได้เป็นไปตามแผน เนื่องจากโครงการ/กิจกรรมไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยเหตุวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉินใด ๆ งานนโยบายและแผนจะนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการบริหารสำนักบริการวิชาการ เพื่อหาแนวทางแก้ไข/ปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการให้เหมาะสม และผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนักบริการวิชาการ จากนั้นมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายนำไปถ่ายทอดสู่หัวหน้ากลุ่มงานและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป รายละเอียดดังภาพที่ 2-4



ภาพที่ 2-4 การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการสำนักบริการวิชาการ

หมวด 3 ลูกค้า

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน (2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

สำนักบริการวิชาการให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงของลูกค้าหรือผู้รับบริการทั้งก่อน ระหว่าง และหลังรับบริการ ผ่านวิธีการสื่อสารของลูกค้าและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีที่แตกต่างกันไปในแต่ละผลิตภัณฑ์ ดังตารางที่ 3-1 และทำให้ได้ข้อมูลป้อนกลับที่เกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวัง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ คุณภาพการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-1 วิธีการรับฟังลูกค้าและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

| วิธีการ/ ช่องทาง | ลูกค้า/ ลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี | | | | | วงจรชีวิตลูกค้า/ ลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี | | | ความถี่ |
|--|--|----------------------|--|---------------------------|---|---|--------------------------|-----------------------|---------|
| | การจัด ฝึกอบรม สัมมนา ประชุม วิชาการ | งาน ที่ ปรึกษา | การ ประเมิน ผลกระทบ สิ่งแวดล้อม | การ บริการ งานวิจัย | โครงการ สาธารณ- ประโยชน์ (USR) | ก่อน รับ บริการ | ระหว่าง รับ บริการ | หลัง รับ บริการ | |
| การประชุมกับ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ✓ | ✓ | ✓ | T |
| บันทึกข้อความ/ หนังสือออก | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | | ✓ | ✓ | ✓ | T |
| ประกาศ/บอร์ด ประชาสัมพันธ์ | ☺ | | | | ☺ | ✓ | | | M/ T |
| Website | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ✓ | ✓ | ✓ | A |
| Facebook / Fanpage | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ✓ | ✓ | ✓ | A |
| Youtube Channel | | | | | ☺ | | | ✓ | T |
| Line Group | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ✓ | ✓ | ✓ | A |
| Line Official | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ✓ | ✓ | ✓ | A |
| E-mail | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ✓ | ✓ | ✓ | A |
| ออกบูธ | | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | | ✓ | ✓ | T |
| รายงานประจำปี | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ✓ | ✓ | ✓ | A |
| แบบสอบถาม/ สำรวจ ความคิดเห็น | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | | ✓ | ✓ | T |

หมายเหตุ: Y=ทุกปีปฏิทิน/ปีงบประมาณ, Q=ทุกไตรมาส, B=ทุกสองเดือน, M=ทุกเดือน, W=ทุกสัปดาห์, A=ตลอดเวลา, T=เป็นครั้งคราว/ตามงวด

ตารางที่ 3-2 ข้อมูลและสารสนเทศของลูกค้าหรือผู้รับบริการ และการนำไปใช้ประโยชน์

| ผลิตภัณฑ์ | กลุ่มผู้รับบริการ | ข้อมูลและสารสนเทศ | การนำไปใช้ประโยชน์ |
|--|--------------------------------------|--|--|
| 1. การจัดฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ | 1. ลูกค้าปัจจุบัน | 1. ความต้องการ/ ความคาดหวัง 2. ความพึงพอใจ/ ความไม่พึงพอใจ 3. ข้อร้องเรียน 4. ความผูกพัน | 1. ข้อกำหนดของหลักสูตร/ บริการ/ กระบวนการ 2. การออกแบบหลักสูตร/ บริการ/ กระบวนการ 3. การสนับสนุน/ การจัดการ ความสัมพันธ์ 4. การจัดการข้อร้องเรียน 5. การสร้างความผูกพัน |
| | 2. ลูกค้ากลุ่มอื่น/ ลูกค้าในอนาคต | ความต้องการ/ ความคาดหวัง | 1. ข้อกำหนดของหลักสูตร/ บริการ/ กระบวนการ 2. การออกแบบหลักสูตร/ บริการ/ กระบวนการ |
| 2. งานที่ปรึกษา 3. การประเมินผลกระทบ สิ่งแวดล้อม 4. การบริการงานวิจัย | 1. ลูกค้าปัจจุบัน | 1. ความต้องการ/ ความคาดหวังตาม เงื่อนไขของข้อกำหนด โครงการ (TOR) หรือ สัญญาจ้าง 2. ความพึงพอใจ/ ความไม่พึงพอใจ 3. ข้อร้องเรียน 4. ความผูกพัน | 1. ข้อกำหนดของงานที่ปรึกษา/ บริการ/กระบวนการ 2. การออกแบบกระบวนการ 3. การสนับสนุน/ การจัดการ ความสัมพันธ์ 4. การจัดการข้อร้องเรียน 5. การสร้างความผูกพัน |
| | 2. ลูกค้ากลุ่มอื่น/ ลูกค้าในอนาคต | ความต้องการ/ ความคาดหวัง | 1. ข้อกำหนดของงานที่ปรึกษา/ บริการ/กระบวนการ 2. การออกแบบกระบวนการ |
| 5. โครงการ สาธารณประโยชน์ (University Social Responsibility: USR) | 1. ลูกค้าปัจจุบัน | 1. ความต้องการ/ ความคาดหวัง 2. ความพึงพอใจ/ ความไม่พึงพอใจ 3. ข้อร้องเรียน 4. ความผูกพัน | 1. ข้อกำหนดของหลักสูตร/ บริการ/ กระบวนการ 2. การออกแบบหลักสูตร/ บริการ/ กระบวนการ 3. การสนับสนุน/ การจัดการ ความสัมพันธ์ 4. การจัดการข้อร้องเรียน 5. การสร้างความผูกพัน |
| | 2. ลูกค้ากลุ่มอื่น/ ลูกค้าในอนาคต | ความต้องการ/ ความคาดหวัง | 1. ข้อกำหนดของหลักสูตร/ บริการ/ กระบวนการ 2. การออกแบบหลักสูตร/ บริการ/ กระบวนการ 3. การสนับสนุน/ การจัดการ ความสัมพันธ์ |

ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ

(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (2) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ

สำนักบริการวิชาการได้จำแนกกลุ่มลูกค้าหรือผู้รับบริการตามลักษณะผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการ วิชาการ รวมทั้งได้ศึกษาความต้องการและความคาดหวัง ดังตารางที่ OP-6

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ

(1) การจัดการความสัมพันธ์

สำนักบริการวิชาการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการรายเดิมและผู้รับบริการรายใหม่ โดยดำเนินกิจกรรมการตลาดเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1. ผู้รับบริการรายเดิม

1.1 ประเภทบุคคล โดยการจัดส่งหลักสูตรและบริการใหม่ไปทางจดหมายถึงระดับหน่วยงานที่ผู้รับบริการสังกัด เพื่อประชาสัมพันธ์ถึงระดับบุคคล นำเสนอหลักสูตรและบริการใหม่ทางเว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) ของสำนักบริการวิชาการ และจัดส่งทางอีเมล (E-mail) ของผู้รับบริการรายเดิม รวมถึงการจัดส่งไปยัง Line Group ของแต่ละหลักสูตรที่เป็นช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้จัดอบรมหรือกิจกรรม และผู้รับบริการ และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลระบบในการให้ข้อมูล ติดตาม ตรวจสอบ และประสานหาคำตอบเพื่อตอบข้อซักถามต่าง ๆ ทั้งทางโทรศัพท์ อีเมล (E-mail), Facebook Messenger, LINE Official และ LINE Group

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

2. ผู้รับบริการรายใหม่

2.1 ประเภทบุคคล โดยการนำเสนอหลักสูตรและบริการใหม่ทางเว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) ของสำนักบริการวิชาการ และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลระบบในการให้ข้อมูล ติดตาม ตรวจสอบ และประสานหาคำตอบเพื่อตอบข้อซักถามต่าง ๆ ทั้งทางโทรศัพท์ อีเมล (E-mail), Facebook Messenger, LINE Official และ LINE Group

2.2 ประเภทองค์กร ติดตามประกาศรับข้อเสนอโครงการของแหล่งทุนภายนอก และจัดทำข้อเสนอโครงการด้านเทคนิคและด้านราคาตามข้อกำหนดโครงการ (Terms of Reference: TOR) รวมถึงจากการแนะนำโดยลูกค้าเดิมผ่านเครือข่ายที่มี ทั้งนี้ รวมถึงการสืบค้นข้อมูลความต้องการขององค์กรเพื่อประชุมหารือและจัดทำข้อเสนอโครงการร่วมกันตามความต้องการการบริการวิชาการ

(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

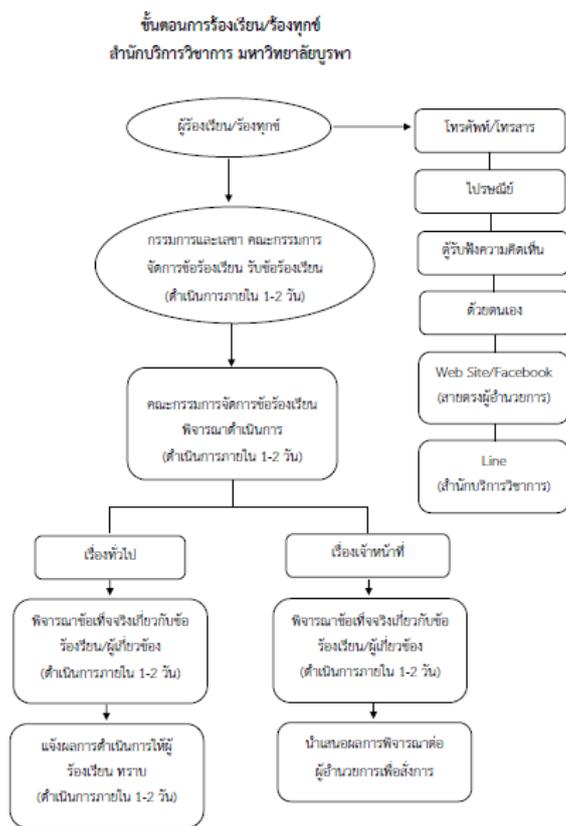
ผู้บริหารสำนักบริการวิชาการให้ความสำคัญและสนับสนุนลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและเข้าถึงข้อมูลการบริการของสำนักบริการวิชาการ ทั้งนี้ มีวิธีการสนับสนุนให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้เลือกรับบริการผ่านการประชาสัมพันธ์เชิงรุกโดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือราชการ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) อีเมล (E-mail) สื่อสังคมออนไลน์ โทรศัพท์ ป้ายประชาสัมพันธ์ วิทยู ประภาศข่าว และสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ การสนับสนุนให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการวิชาการได้รับ

บริการวิชาการแบบให้เปล่า ไม่มีค่าลงทะเบียน เช่น นักเรียน นักศึกษา เยาวชนทั่วไป และเยาวชนที่ด้อยโอกาส ได้มีโอกาสเข้าชมแหล่งเรียนรู้และร่วมกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงการเพิ่มช่องทางให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเข้าถึง โครงการ/กิจกรรมมากขึ้นผ่านเว็บไซต์ของสำนักบริการวิชาการ

สำหรับบุคลากรของสำนักบริการวิชาการซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนลูกค้าหรือผู้รับบริการจะมีการประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติและแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้รับผิดชอบงานด้านการสื่อสารกับลูกค้าผ่านช่องทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อจัดทำ พัฒนา และออกแบบข้อมูลหรือเนื้อหาให้ทันสมัย เข้าใจง่าย น่าสนใจ และน่าติดตาม เพื่อสื่อสารไปยังลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องและสร้างความมั่นใจในการสื่อสารกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ

(3) การจัดการข้อร้องเรียน

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



- เชิงทั่วไป หมายถึง เชิงเกี่ยวกับ ระบบ ขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการ ช่องทางการสถานที่
- เชิงเจ้าหน้าที่ หมายถึง ผลคณะกรรมการให้บริการ การทุจริตในหน้าที่ วินัย จริยธรรมของเจ้าหน้าที่

ภาพที่ 3-1 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา

1. มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนหรือข้อสงสัย ได้แก่ ติดต่อบริษัทโดยตรง จดหมาย โทรศัพท์ ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ Facebook Messenger หรือ LINE Official
2. รับข้อร้องเรียนและจำแนกข้อร้องเรียนข้อสงสัย ตามประเภทของเรื่องที่ร้องเรียน และตามระดับความสำคัญ ทั้งนี้ กรณีข้อร้องเรียนที่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ ผู้ปฏิบัติงานร่วมหารือกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยดำเนินการแก้ไขทันที และรายงานผู้บริหารต่อไป
3. กรณีข้อร้องเรียนมีระดับความสำคัญมากและส่งผลกระทบต่อองค์กร จะตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาหาข้อเท็จจริงเสนอแนวทางแก้ไข ให้ความคิดเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง และรายงานผลต่อผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการต่อไป

ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

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

ตารางที่ 3-3 การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการวิชาการของสำนักบริการวิชาการ

| 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 ... | ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและศึกษาดูงาน | ปม. 06/1 |
| แบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร ต่อการทำงานในสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา | บุคลากรของสำนักบริการวิชาการ | ปม. 07 |
| แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากร สำนักงานผู้อำนวยการและฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา | บุคลากรภายในสำนักบริการวิชาการ บุคคลภายนอกสำนักบริการวิชาการ (ผู้ส่งมอบ) | ปม. 08 |
| แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับผิดชอบหรือมีส่วนร่วมในการจัด โครงการบริการวิชาการและบริการวิจัย (สำหรับหน่วยจัด) ของ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา | บุคลากรภายในสำนักบริการวิชาการ | ปม. 09/1 |
| แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับผิดชอบหรือมีส่วนร่วมในการจัด โครงการบริการวิชาการและบริการวิจัย (สำหรับบุคลากรที่มี ส่วนร่วมในการจัดโครงการ) ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัย บูรพา | บุคลากรภายในสำนักบริการวิชาการ | ปม. 09/2 |

สำหรับความผูกพันของลูกค้าหรือผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการกลับมาใช้บริการหรือให้ความร่วมมือทางวิชาการกับสำนักบริการวิชาการ ปัจจุบันมีองค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ ได้กลับมาใช้บริการจากสำนักบริการวิชาการ อาทิ โครงการจ้างที่ปรึกษาดำเนินการศึกษาวิจัยการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โครงการอบรมนานาชาติของกรมความร่วมมือระหว่างประเทศ เป็นต้น

(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

สำนักบริการวิชาการได้ดำเนินการเทียบเคียงกับองค์กรอื่น ได้แก่ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และสำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และพันธกิจสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มาทำการเปรียบเทียบ รวมทั้งใช้ข้อมูลของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยนำข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งใช้ข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2563 มาเทียบเคียงในประเด็นระดับความผูกพันของบุคลากรกับองค์กร ซึ่งผลการดำเนินงานแสดงในผลลัพธ์หมวด 7

ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด

สำนักบริการวิชาการให้ความสำคัญกับเสียงของลูกค้า และเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า โดยมีวิธีการรับฟังลูกค้าและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี ดังตารางที่ 3-1 รวมถึงข้อมูลและสารสนเทศของลูกค้าหรือผู้รับบริการ และการนำไปใช้ประโยชน์ ตารางที่ 3-2 ซึ่งสำนักบริการวิชาการได้นำข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญเหล่านี้มาปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ คุณภาพของการให้บริการ การจัดการความสัมพันธ์ รวมถึงการส่งต่อข้อมูลสำคัญเหล่านี้ไปยังผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ เพื่อให้เกิดแนวทางบริหารและการจัดการที่มีคุณภาพร่วมกัน

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

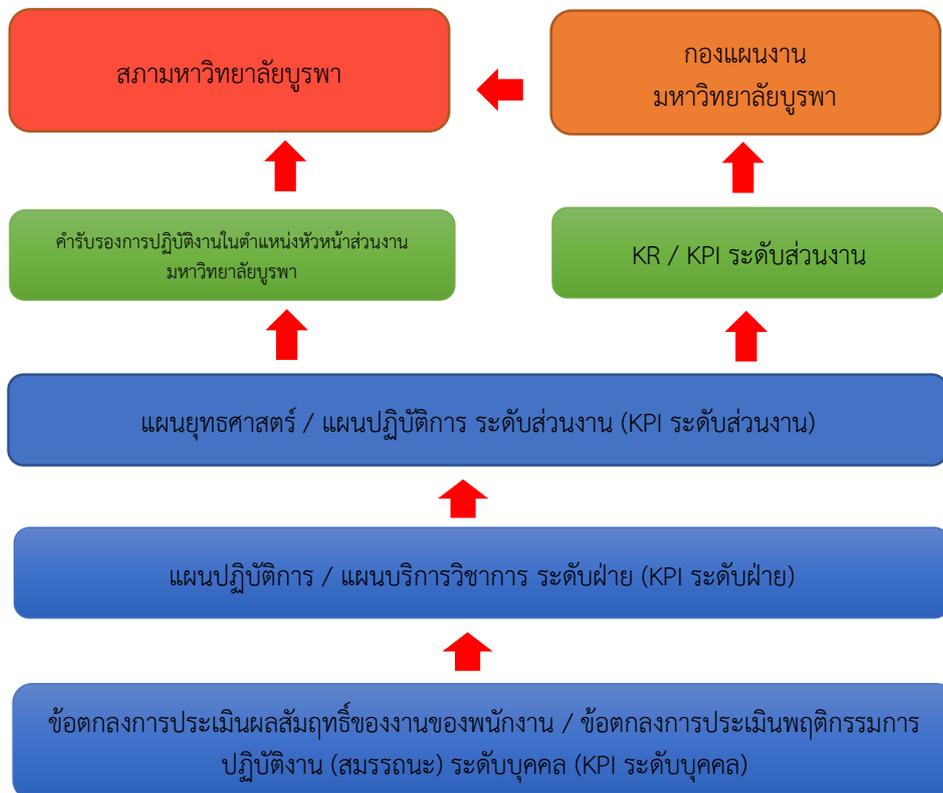
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

ก. การวัดผลการดำเนินการ

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

สำนักบริการวิชาการมีระบบการวัดผลการดำเนินการที่ชัดเจนตั้งแต่ระดับผู้บริหาร ระดับ ส่วนงาน ระดับฝ่าย และระดับบุคคล ตามภาพที่ 4-1 ในส่วนของการวัดผลการดำเนินงานของผู้อำนวยการซึ่งเป็น ผู้บริหารสูงสุดของส่วนงาน จะมีการจัดทำและลงนามคำรับรองการปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าส่วนงาน มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งเป็นคำรับรองการปฏิบัติงานหน้าที่ระหว่างอธิการบดีกับหัวหน้าส่วนงานตามแบบ ที่มหาวิทยาลัยกำหนด และในส่วนของผลการดำเนินงานของผู้บริหารระดับรองผู้อำนวยการ ผู้ช่วย ผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย และบุคลากรทั้งหมด จะมีการจัดทำข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของ พนักงานและลูกจ้าง และข้อตกลงการประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน (สมรรถนะ) ต่อผู้อำนวยการ

นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังมีการใช้ข้อมูลสารสนเทศและวัดผลการดำเนินงานของส่วนงาน เพื่อ ติดตามการปฏิบัติงานประจำและผลการดำเนินการโดยรวมของมหาวิทยาลัย มีการกำหนดตัววัดผลการดำเนินงาน ของแผนยุทธศาสตร์ทั้งระดับแพลตฟอร์มและระดับโปรแกรม แผนยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัดที่สำคัญถูกถ่ายทอดมา สู่ส่วนงาน โดยสำนักบริการวิชาการรับค่าเป้าหมายในแต่ละยุทธศาสตร์ตามมหาวิทยาลัยกำหนด จากนั้น ดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักบริการวิชาการ เพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลการ ดำเนินงานให้สอดคล้องและสนับสนุนกับการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยมีระบบ สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย (BUU Management Information System: BUU-MIS) สนับสนุนในทุกกระบวนวัดและติดตาม



ภาพที่ 4-1 ระบบการวัดผลการดำเนินการ

แผนปฏิบัติการประจำปี สำนักบริการวิชาการ ประกอบด้วย แผนปฏิบัติการและแผนงานบริการ วิชาการ ซึ่งมีการมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายฯ/ หัวหน้าสำนักงานฯ ติดตามผลเป็นประจำทุกสัปดาห์ เพื่อให้ การปฏิบัติงานประจำวันของบุคลากรเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จากนั้นรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานสรุป ผลการดำเนินงานตามแผนเข้าสู่คณะกรรมการบริหารสำนักบริการวิชาการเป็นประจำทุกเดือน และมอบหมายให้ งานนโยบายและแผนติดตาม กำกับ ดูแล และรวบรวมเพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สำนักบริการวิชาการ แล้วรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารสำนักบริการวิชาการ และ คณะกรรมการประจำสำนักบริการวิชาการเป็นประจำทุกไตรมาส

ตารางที่ 4-1 การวัดผลดำเนินการของสำนักบริการวิชาการ

| ด้าน | การวัดผลดำเนินการ | ความถี่ในการวัด | ระบบข้อมูล |
|--|--|-------------------------|--|
| ผู้อำนวยการ | - รายงานการประเมินตนเอง การติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงาน มหาวิทยาลัยบูรพา | ปีละ 1 ครั้ง | -ผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ของส่วนงาน (แบบ มบ.2) -ผลการดำเนินงานตามนโยบายของหัวหน้าส่วนงานที่เสนอสภา มหาวิทยาลัยในการสรรหา (แบบ มบ.3) -ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงาน สำหรับ คณาจารย์ และผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนวิชาการ (ประเมินออนไลน์) (แบบ มบ.5) -แบบบันทึกข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม (แบบ มบ.7) -แบบพิจารณารายงานความคืบหน้าหรือความสำเร็จในการดำเนินการตามข้อเสนอแนะจากการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 |
| รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่ายฯ หัวหน้า สำนักงานฯ และบุคลากร | ผลการดำเนินงาน | ปีละ 1 ครั้ง | -ข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของพนักงาน และข้อตกลงการประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน (สมรรถนะ) |
| แผนปฏิบัติการและ แผนงานบริการวิชาการ | ร้อยละความสำเร็จของ ผลการปฏิบัติงาน | -ทุกเดือน -รายไตรมาส | -รายงานผลการดำเนินงาน/กิจกรรมโครงการบริการวิชาการ -รายงานผลการดำเนินงานด้านการเงินและงบประมาณบริหารงานบุคคล อาคารสถานที่และพาหนะ |
| แผนยุทธศาสตร์ สำนักบริการวิชาการ | ร้อยละความสำเร็จ ของเป้าหมายตามแผน | -รายไตรมาส | -รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี สำนักบริการวิชาการ ตามตัวชี้วัดในแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา |

| ด้าน | การวัดผลดำเนินการ | ความถี่ในการวัด | ระบบข้อมูล |
|----------------------------|---|-----------------|-------------------|
| งบประมาณ รายรับ-รายจ่าย | จำนวนเงินตามรายงาน รายได้-ค่าใช้จ่าย ประจำปี | -รายไตรมาส | -ระบบบัญชีสามมิติ |

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ในส่วนของข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ สำนักบริการวิชาการเลือกใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์/แผนยุทธศาสตร์/พันธกิจของสำนักบริการวิชาการ เป็นตัวกำหนดคู่เทียบ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้เลือก สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และสำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และพันธกิจสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นคู่เทียบ เนื่องจากสำนักบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยทั้งสี่แห่งมีลักษณะหลายประการคล้ายคลึงกันในด้านพันธกิจ โดยสำนักบริการวิชาการได้เลือกข้อมูลสารสนเทศและจัดความสำคัญในการเปรียบเทียบ ดังนี้

1. จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ดำเนินการ
2. จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม
3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
4. จำนวนรายรับจากการบริการวิชาการ
5. จำนวนเงินเหลือจ่าย
6. จำนวนบุคลากรและลักษณะโดยรวมของบุคลากร

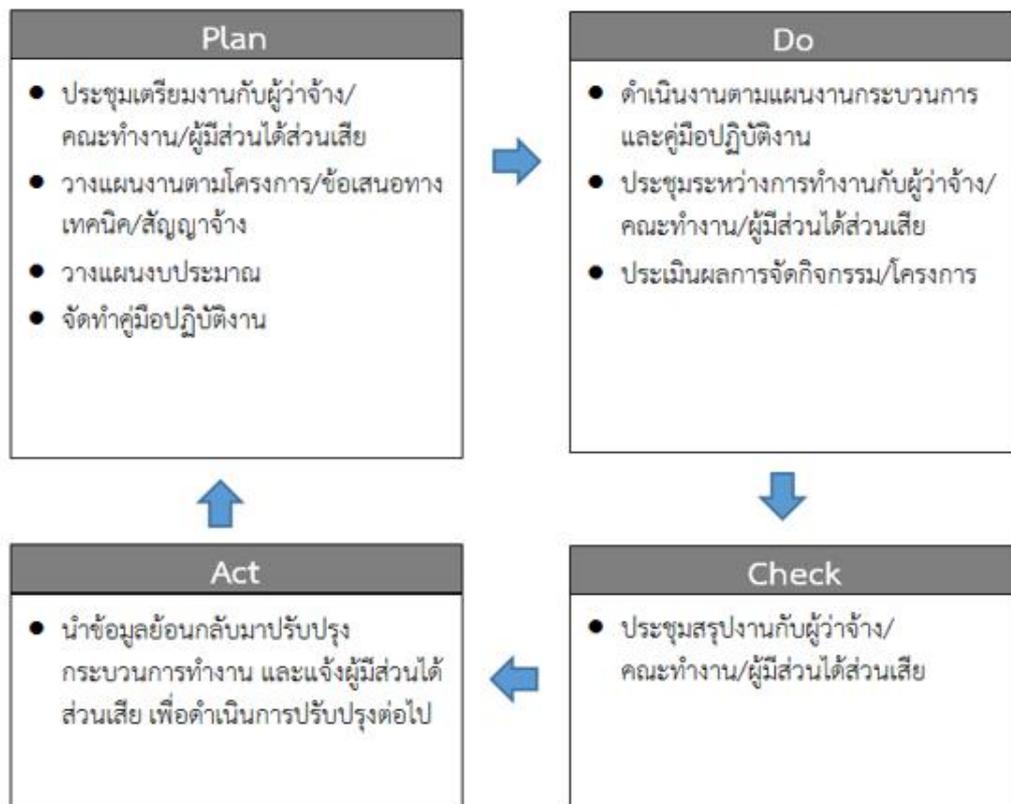
หากคู่เทียบไม่สามารถให้ข้อมูลหรือไม่มีข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ สำนักบริการวิชาการได้นำข้อมูลและสารสนเทศตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงานย้อนหลัง 3 ปี (พ.ศ. 2561 – 2563) มาเป็นข้อมูลเชิงเปรียบเทียบเพื่อนำไปพิจารณาประเมิน ทบทวน และปรับปรุงการดำเนินงานในปีงบประมาณถัดไป

(3) ความคล่องตัวของการวัดผล

สำนักบริการวิชาการมีการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบการวัดและประเมินผลการดำเนินงานและจัดเก็บข้อมูลเพื่อให้เกิดความคล่องตัว มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ สำนักบริการวิชาการ อีกทั้ง ยังมีระบบการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการและการวิจัยที่เชื่อมโยงกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหลักของมหาวิทยาลัย สำหรับการประเมินมี 2 ส่วน คือ 1) แบบประเมินความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร โดยกำหนดให้มีการประเมินปีละ 1 ครั้ง และ 2) แบบประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการให้บริการวิชาการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งแบบประเมินนี้มีรูปแบบทั้งในส่วนของแบบกระดาษ และบางส่วนได้ถูกพัฒนาให้ผู้รับบริการประเมินผลผ่านระบบออนไลน์ (Google Form) และผู้รับผิดชอบรายโครงการสามารถนำข้อมูลสรุปผลจัดทำเป็นรายงานต่อไป ทั้งนี้ ข้อมูลการวัดผลการดำเนินงานทั้งหมดของสำนักบริการวิชาการจะถูกเก็บรวบรวมไว้ในฐานข้อมูลโดยงานคลังและแผน สำนักงานผู้อำนวยการ และมีการรายงานผลการประเมินให้ผู้บริหารรับทราบ และผู้บริหารจะสื่อสารกับบุคลากรสำนักบริการวิชาการผ่านช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ การประชุมคณะกรรมการบริหารฯ คณะกรรมการประจำฯ การประชุมผู้บริหารพบบุคลากร เพื่อรับทราบผลการประเมินและนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากร ลูกค้ำ หรือผู้รับบริการ และสอดคล้องกับบริบทของสำนักบริการวิชาการ ดำเนินการได้ตามกำหนดเวลา และเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยบูรพา

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

สำนักบริการวิชาการใช้ระบบวงจรหรือแนวคิดการบริหารคุณภาพการทำงาน (PDCA : P (Plan) คือ การวางแผน D (Do) คือ การลงมือปฏิบัติ C (Check) คือ การตรวจสอบ และ A (Action)) คือ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา ในการดำเนินการและทบทวนผลการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการรายโครงการ โดยทุกโครงการจะมีการจัดประชุมวางแผนงานก่อนดำเนินงาน (BAR) ประชุมระหว่างดำเนินงาน (IAR) และประชุมสรุปหลังการดำเนินงาน (AAR) กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ตั้งแต่ระดับบริหาร ผู้รับผิดชอบโครงการ ผู้ปฏิบัติ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นทั้งวิทยากร และทีมงานเทคนิค (ถ้ามี) และได้บันทึกจัดเก็บข้อมูลสำคัญไว้ใน Google Forms ประเด็นการเรียนรู้จากการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม รวมถึงมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเฉพาะโครงการ ให้กับผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ หากโครงการดังกล่าวมีระดับความสำคัญในขั้นตอนปฏิบัติ เช่น การจัดสอบของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) การจัดสอบเพื่อคัดเลือกบุคคลเพื่อบรรจุเป็นข้าราชการหรือพนักงานของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น และได้นำผลสรุปรายโครงการ จัดทำเป็นข้อสรุปเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาบันทึกเข้าสู่ระบบ และเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารฯ พิจารณาตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัดตามระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ซึ่งผลการทบทวนจะถูกนำไปสื่อสารผ่านที่ประชุมผู้บริหารพบบุคลากร เพื่อใช้ประเมินผลสำเร็จขององค์กร ความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งการประเมินความสามารถขององค์กรที่จะตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของผู้รับบริการและความท้าทายในสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยี และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งข้อเสนอแนะจากที่ประชุมคณะกรรมการบริหารฯ คณะกรรมการประจำ และการประชุมผู้บริหารพบบุคลากร จะนำไปบูรณาการเข้าสู่แผนปฏิบัติการต่อไป



ภาพที่ 4-2 แนวคิดการบริหารคุณภาพการทำงาน (PDCA)

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

(1) ผลการดำเนินการในอนาคต

สำนักบริการวิชาการนำข้อมูลผลการดำเนินงานของปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2564 ทั้งในด้านงบประมาณ ผลงาน ระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากำหนดเป็นพื้นฐานในการวางแผนการดำเนินงาน และกำหนดผลการดำเนินงานในอนาคตให้สอดคล้องกัน แล้วนำเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการประจำส่วนงาน สำหรับในปีงบประมาณถัดไป

(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

สำนักบริการวิชาการปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่องในระหว่างดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีการจัดประชุมวางแผนงานก่อนดำเนินงาน (BAR) โดยมีการนำข้อมูลสรุปเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาของโครงการ/กิจกรรม ที่ดำเนินการไปแล้ว มาวางแผนการและแนวทางในการปฏิบัติงาน และมีการประชุมระหว่างดำเนินงาน (IAR) เพื่อกำกับติดตามให้เป็นไปตามมาตรการและแนวทางที่วางไว้ รวมถึงจัดการกับปัญหาใหม่ ๆ ที่อาจเกิดขึ้น เมื่อเสร็จสิ้นโครงการ/กิจกรรม มีการประชุมสรุปหลังการดำเนินงาน (AAR) กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ตั้งแต่ระดับหัวหน้าฝ่ายฯ หัวหน้าโครงการ ผู้ปฏิบัติงานโครงการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น จากนั้นได้วิเคราะห์/ประมวลผลจนได้ข้อมูลสรุปเพื่อปรับปรุงและพัฒนา แล้วนำไปปรับใช้ในโครงการ/กิจกรรมครั้งต่อไป

ข้อมูลสรุปเพื่อปรับปรุงและพัฒนาารายโครงการ/กิจกรรมจะถูกเก็บรวบรวมข้อมูลทางสถิติด้านการให้บริการวิชาการและบริการงานวิจัย จึงทำให้ระบบการทำงานและการวัดผลความสำเร็จมีความสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และนำมาเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จและความก้าวหน้าขององค์กรเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร รวมถึงตัวชี้วัดด้านการเงินที่มีการสรุปเพื่อวางแผนการดำเนินงานทุกไตรมาสและรายปี และมีการสรุปผลการทบทวนผลการดำเนินงานโดยภาพรวมขององค์กรประจำปีและนำเสนอในรายงานประจำปีของสำนักบริการวิชาการ นอกจากนี้ ยังได้สนับสนุนให้บุคลากรปรับปรุงและพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดไว้ในข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของพนักงานและลูกจ้าง มหาวิทยาลัยบูรพา รายบุคคล ในกิจกรรมการพัฒนาตนเองเพื่อการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ เช่น นวัตกรรมการฝึกอบรมออนไลน์เต็มรูปแบบมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการในโครงการฝึกอบรมหลักสูตรนานาชาติ ซึ่งมีผู้เข้ารับการอบรมออนไลน์จาก 50 ประเทศทั่วโลก และการออกแบบกระบวนการจัดสอบภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่มีมาตรการรักษาความปลอดภัยสูงในโครงการจ้างที่ปรึกษาดำเนินการจัดสอบแข่งขันเพื่อบรรจุบุคคลเป็นข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น และการสอบเพื่อวัดความรู้ความสามารถทั่วไป (สำนักงาน ก.พ.)

4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้

ก. ข้อมูล และสารสนเทศ

(1) คุณภาพ

ข้อมูลสารสนเทศในระบบต่าง ๆ จะกำหนดสิทธิ์และเข้าถึงข้อมูลโดยผู้ที่รับผิดชอบโครงการหรือกิจกรรม ซึ่งจะถูกบันทึกข้อมูลตั้งแต่เริ่ม ระหว่างดำเนินงาน และสิ้นสุดโครงการ/กิจกรรม มีการติดตามและตรวจสอบด้วยบุคลากรที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยอย่างเป็นทางการเป็นขั้นตอน ตั้งแต่การนำเข้าและบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ จัดพิมพ์เพื่อผ่านการตรวจสอบจากหัวหน้างานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอให้แก่งานกลางของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบบันทึกผลการบริการวิชาการ ระบบบันทึกรายรับ-รายจ่าย ระบบบัญชีสามมิติ ระบบประเมินข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของพนักงานและลูกจ้าง และข้อตกลงการประเมินพฤติกรรมปฏิบัติงาน (สมรรถนะ) ระบบติดตามผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ซึ่งระบบต่าง ๆ เหล่านี้รับผิดชอบดูแลโดยผู้ปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

(2) ความพร้อมใช้

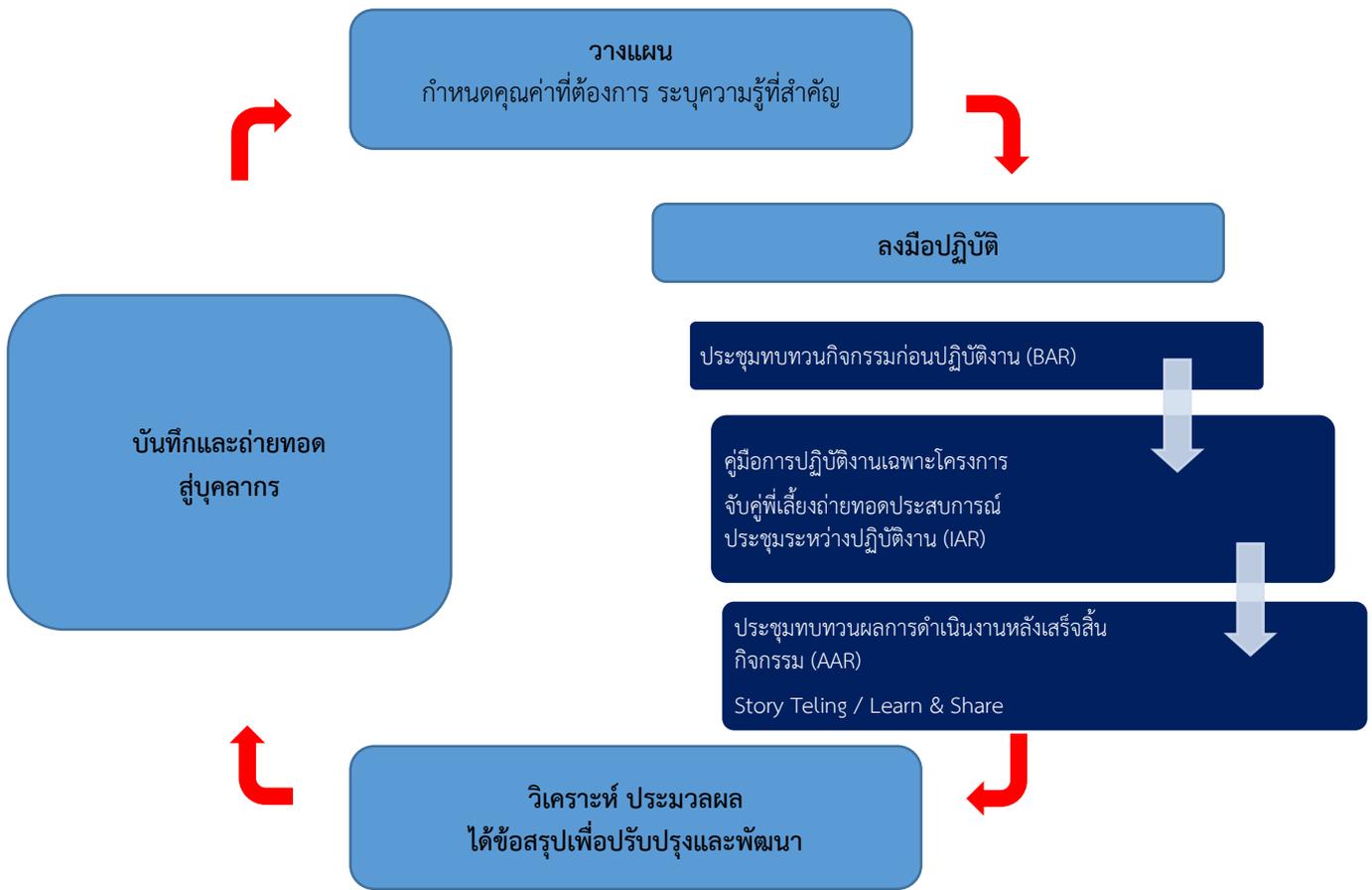
ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศส่วนกลางที่เป็นส่วนของงานการเงินและพัสดุ งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานแผน งานวิจัย การสื่อสารพื้นฐาน อีเมล (E-mail) และอื่น ๆ ดูแล พัฒนา และปรับปรุงระบบฐานข้อมูลโดยสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งได้ใช้ระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่มีประสิทธิภาพ มีระบบการสำรองข้อมูลและดูแลโดยผู้เชี่ยวชาญ

สำนักบริการวิชาการให้บริการข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่สามารถให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ เช่น เว็บไซต์ (Website), Facebook, Facebook Fanpage, Facebook Messenger, LINE Official, LINE Group อีเมล (E-mail) และการประชุมออนไลน์ผ่าน Google Meet, Microsoft Teams, Zoom โดยมีระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้กระดาษ (e-Meeting) รองรับการประชุมแบบออนไลน์ โทรศัพท์ รวมทั้งจัดหาคอมพิวเตอร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ (Operating System Software) และซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application Software) การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ ซึ่งสำนักบริการวิชาการใช้ซอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์ที่ถูกต้องตามกฎหมายตามที่มหาวิทยาลัยบูรพากำหนดไว้ อีกทั้งผู้บริหารได้ให้แนวทางในการปรับปรุงระบบสารสนเทศ อาทิ การออกแบบเว็บไซต์ และการทำแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form เป็นต้น นอกจากนี้ สำนักบริการวิชาการมีแผนเตรียมความพร้อมในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมทั้งข้อมูลและสารสนเทศต่าง ๆ มีความมั่นคงปลอดภัย พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพของการเก็บรักษาข้อมูลของคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (RAID 6) รวมถึงการสำรองข้อมูลของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายไว้ที่คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพาอีกแห่งด้วย รวมทั้งมีการจัดเตรียมเครื่องสำรองไฟฟ้า และมีการตรวจสอบการใช้งานของระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์อย่างต่อเนื่องทุกเดือน

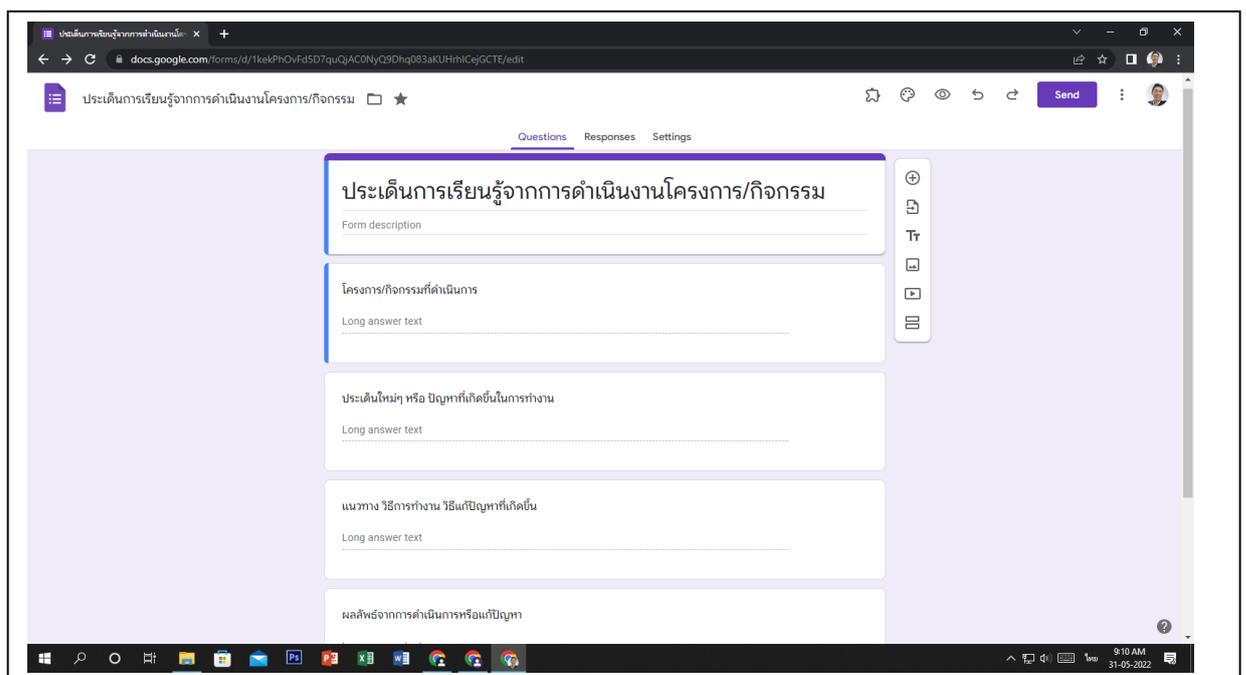
ข. ความรู้ของสถาบัน

(1) การจัดการความรู้

สำนักบริการวิชาการได้เตรียมดำเนินการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับคณะกรรมการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีผู้บริหารของสำนักบริการวิชาการเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งมหาวิทยาลัยได้มีการปรับปรุงกระบวนการ ยกระดับผลการดำเนินการ และสร้างนวัตกรรมในมหาวิทยาลัย สนับสนุนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย แพลตฟอร์มที่ 3 การพัฒนาสู่องค์กรประสิทธิภาพสูงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน โปรแกรมที่ 9 มุ่งสู่องค์กรที่มีการบริหารจัดการเป็นเลิศ ซึ่งมหาวิทยาลัยบูรพามุ่งมั่นจะเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ และเป็นมหาวิทยาลัยหลักในการพัฒนาประเทศสู่ความเจริญอย่างยั่งยืน ตามวิสัยทัศน์ “ขุมปัญญาตะวันออก” ทั้งนี้ จากแนวทางการกำกับการดำเนินงานการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย สำนักบริการวิชาการได้พัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการความรู้ของสำนักบริการวิชาการ ด้วยการวางแผนกำหนดคุณค่าที่ต้องการและระบุความรู้ที่สำคัญต่อการบริการวิชาการและบริการงานวิจัย โดยในการลงมือปฏิบัติงานโครงการต่าง ๆ จะมีการประชุมทบทวนกิจกรรมก่อนปฏิบัติงาน (BAR) กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด รวมถึงคณะทำงานในโครงการในระหว่างการทำงาน หากโครงการมีกิจกรรมที่ซับซ้อนและต้องมีผู้ร่วมปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก จะมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานเป็นไปตามระเบียบหรือข้อกำหนดสำคัญและดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน มีการประชุมระหว่างปฏิบัติงาน (IAR) อย่างสม่ำเสมอ มีการจัดคณะทำงานเดิมที่มีประสบการณ์ประกบคู่ทำงานร่วมกับคณะทำงานใหม่ และมีการประชุมทบทวนผลการดำเนินงานหลังเสร็จสิ้นโครงการ/กิจกรรม (AAR) วิเคราะห์ และประมวลผลเป็นข้อสรุป เพื่อการปรับปรุงและพัฒนา จากนั้นจะมีการบันทึกเข้าสู่ระบบ “ประเด็นการเรียนรู้จากการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม” และถ่ายทอดสู่บุคลากรต่อไป ดังภาพที่ 4-3 และภาพที่ 4-4



ภาพที่ 4-3 ระบบการจัดการความรู้ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา



ภาพที่ 4-4 ระบบ “ประเด็นการเรียนรู้จากการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม”

(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

สำนักบริการวิชาการให้ความสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพงานประจำด้วยการสนับสนุนให้บุคลากรได้ทบทวนและจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรได้นำไปใช้ประโยชน์ตามสายการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ สำนักบริการวิชาการยังเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการค้นหาหรือคัดเลือกกระบวนการดำเนินงานที่ต้องให้การปฏิบัติงานมีผลผลิตที่ดีขึ้น บันทึกเข้าสู่ระบบ “ประเด็นการเรียนรู้จากการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม” (ภาพที่ 4-4) โดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในโครงการ/กิจกรรม และในการประชุมผู้บริหารพบบุคลากรเป็นประจำ

สำนักบริการวิชาการมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานบริการวิชาการและบริการงานวิจัยกับหน่วยงานบริการวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา และหน่วยงานอื่น ๆ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีหน่วยงานฯ เข้ามาศึกษาดูงาน จำนวน 11 แห่ง เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ดังตารางที่ 4-2

ตารางที่ 4-2 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานบริการวิชาการและบริการงานวิจัยกับหน่วยงานบริการวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา

| หน่วยงาน | หัวข้อ ศึกษา ดูงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ | จำนวน ผู้เข้าร่วม (คน) |
|--|--|---------------------------|
| มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา | การขับเคลื่อนงานบริการวิชาการเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน | 6 |
| กรมความร่วมมือระหว่างประเทศ | กิจกรรมศึกษาดูงานและเยี่ยมชมสถานที่จัดหลักสูตรฝึกอบรมและหลักสูตรศึกษาของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา | 20 |
| มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร | การบริหารจัดการฝึกอบรม | 20 |
| มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี | - เสวนาเรื่อง “ระเบียบ ข้อบังคับ รูปแบบ และวิธีการจัดการทรัพย์สินและ สิทธิประโยชน์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และ มหาวิทยาลัยบูรพา” - เข้าศึกษาดูงานการจัดการทรัพย์สินทางปัญญา ของมหาวิทยาลัยบูรพา และการบริการวิชาการ ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา | 21 |
| คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น | การจัดการศึกษา การบริหารหลักสูตร การวิจัยและบริการวิชาการ การพัฒนานักศึกษา การบริหารจัดการองค์กร | 15 |
| คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา | ด้านการบริการวิชาการของบุคลากร ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้เกิดความรู้ ด้านระบบ กลไก ในการจัดหารายได้ บุคลากรสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีม และส่งเสริมความรักภักดีต่อองค์กร | 22 |
| มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ | โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงานเป็นทีมและการจัดหารายได้จากงานบริการวิชาการ เพื่อส่งเสริมบุคลากรได้เรียนรู้และนำไปปรับใช้พัฒนาการดำเนินงาน | 8 |
| คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี | กลยุทธ์การหารายได้ให้มหาวิทยาลัยผ่านงานบริการวิชาการแบบมุ่งเป้า | 22 |
| สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | ด้านการบริหารจัดการโครงการฝึกอบรมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ | 18 |

| หน่วยงาน | หัวข้อ ศึกษา ดูงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ | จำนวน ผู้เข้าร่วม (คน) |
|--|--|---------------------------|
| สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ | ศึกษาดูงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน | 30 |
| ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย | - การดำเนินงานด้านบริการวิชาการ เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนการจัดอันดับมหาวิทยาลัย โดยใช้ THE Impact Rankings (SDGs) - แนวทางการประเมินผลตอบแทนทางสังคม (Social Return on Investment, SROI) จากการลงทุนโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย | 27 |

นอกจากนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เมื่อวันที่ 23-25 พฤษภาคม พ.ศ. 2565 สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับเกียรติในการเป็นเจ้าภาพจัดสัมมนาเครือข่ายบริการวิชาการสถาบันอุดมศึกษาไทย (คบอ.) ครั้งที่ 1/2565 (ทั้งนี้ การประชุม คบอ. กำหนดให้สมาชิกในเครือข่ายหมุนเวียนในการเป็นเจ้าภาพเพื่อจัดประชุม ปีละ 1 – 2 ครั้ง) ณ ห้องประชุมโรงแรมดุสิตธานี พัทยา จังหวัดชลบุรี ภายใต้วัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวคิด และร่วมกำหนดทิศทางความร่วมมือด้านบริการวิชาการ ภายใต้ความร่วมมือของเครือข่ายบริการวิชาการสถาบันอุดมศึกษาไทยอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน
2. เพื่อเป็นการเชื่อมโยงองค์ความรู้ นวัตกรรม เทคโนโลยี และบุคลากร ผู้เชี่ยวชาญผ่านระบบไกล และเครื่องมือต่าง ๆ ในลักษณะความร่วมมือแบบพหุภาคี
3. เพื่อศึกษาดูงานด้านการบริการวิชาการ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้การประยุกต์ธุรกิจ โอกาสสู่การพัฒนารายได้บริการวิชาการให้องค์กร

ซึ่งมีกิจกรรมระหว่างการสัมมนาฯ ในหัวข้อต่าง ๆ ได้แก่

1. หัวข้อ “โอกาสใหม่ของอุดมศึกษาไทย กับการพัฒนาระบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Education) และแนวทางการขอเปิดหลักสูตรการศึกษาที่แตกต่างจากมาตรฐานการอุดมศึกษา (Sandbox)”
2. หัวข้อ “หลักการจัดอันดับของมหาวิทยาลัยโลก ของ THE World University Rankings และ THE Impact Rankings (SDGs) และบริหารระบบบริการวิชาการอย่างไรให้มีส่วนในการจัดอันดับมหาวิทยาลัย”
3. หัวข้อ “ถอดรหัสผลการศึกษาและยกระดับการระดับมหาวิทยาลัยของ THE World University Rankings และ THE Impact Rankings (SDGs) ด้วยงานบริการวิชาการ”
4. หัวข้อ “Mindset การบริการวิชาการที่ดี ที่แตกต่าง กับช่องทางการพัฒนาองค์กรด้านบริการวิชาการให้มีรายรับมากกว่า 100 ล้านบาทต่อปี”
5. การศึกษาดูงาน ณ Legend Siam พัทยา จังหวัดชลบุรี
 - 5.1 หัวข้อ “การเปิดแพลตฟอร์มลงทุนกัญชงกัญชาแห่งแรกของไทยที่สถาบันอุดมศึกษามีส่วนร่วมได้”
 - 5.2 หัวข้อ “พลิกกลยุทธ์ ปันโมเดลธุรกิจใหม่ Medical Technoly ปรับโฉม Legend Siam สู่การเป็นเมืองมหัศจรรย์กัญชา “Miracle Cannabis Land” ที่มีศักยภาพและความพร้อมในการเป็น Cannabis Destination ทั้งด้านการท่องเที่ยว การแพทย์ทางเลือก”
 - 5.3 หัวข้อ “แลกเปลี่ยนเรียนรู้การประยุกต์ธุรกิจ โอกาส สู่การพัฒนารายได้บริการวิชาการให้องค์กร”
6. ประชุมเครือข่ายบริการวิชาการสถาบันอุดมศึกษาไทย (คบอ.) ครั้งที่ 1/2565

(3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน

บุคลากรสำนักบริการวิชาการมีการถ่ายทอดความรู้และเรียนรู้ผ่านผู้มีประสบการณ์ตรง รวมถึงคู่มือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับตำแหน่งงานและโครงการที่ปฏิบัติ เพื่อให้องค์กรมุ่งไปสู่การบริการวิชาการที่มีประสิทธิภาพ โดยผ่านกระบวนการปฏิบัติงานทั้งด้านการทำงานเป็นทีมหรือการทำงานแบบมีส่วนร่วม (Team Working) ดังภาพที่ 4-3

หมวด 5 บุคลากร

5.1 สถานะแวดล้อมด้านบุคลากร

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง

สำนักบริการวิชาการจัดสรรอัตรากำลังของบุคลากรตามประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคล เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการกำหนดกรอบอัตรากำลังและวงเงินที่พึงใช้เพื่อค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร เพื่อพิจารณาอัตรากำลังตามขนาดของส่วนงาน สำหรับการกำหนดขีดความสามารถ ทักษะ สมรรถนะ และคุณสมบัติที่ต้องการใช้มาตรฐานกำหนดตำแหน่งตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ ซึ่งรับผิดชอบโดยงานนโยบายและแผน และงานบุคคล

ตารางที่ 5-1 ข้อมูลการวิเคราะห์จำนวนกรอบอัตรากำลัง

| ตำแหน่ง | จำนวนกรอบอัตรากำลังงานสนับสนุนวิชาการ ตามขนาดของส่วนงาน | | |
|---|--|---------------------------------------|--------------------|
| | จำนวนกรอบอัตรากำลังที่พึงมี | จำนวนอัตรากำลังที่บรรจุ ณ ปัจจุบัน | กรอบอัตรากำลังว่าง |
| 1. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป | 4 | 4 | - |
| 2. นักวิชาการเงินและบัญชี | 3 | 3 | - |
| 3. นักวิชาการพัสดุ | 1 | 1 | - |
| 4. บุคลากร | 1 | 1 | - |
| 5. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน | 1 | 1 | - |
| 6. นักวิชาการศึกษา | 14 | 9 | 5 |
| 7. นักวิชาการโสตทัศนศึกษา | 2 | 2 | - |
| 8. นักวิจัย | 1 | 1 | - |
| 9. เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการวิจัย | 3 | 3 | - |
| 10. นักประชาสัมพันธ์ | 2 | 2 | - |
| 11. นักวิชาการคอมพิวเตอร์ | 1 | 1 | - |
| 12. ช่างเทคนิค | 1 | 1 | - |
| 13. พนักงานบริการอัดสำเนา | 1 | 1 | - |
| 14. ผู้ช่วยปฏิบัติงานบริหาร | 1 | 1 | - |
| 15. พนักงานขับรถ | 2 | 2 | - |
| 16. คนสวน | 1 | - | 1 |
| 17. คนงาน | 1 | 1 | - |
| 18. ลูกจ้างตามมาตรฐานการกำหนด ตำแหน่ง (พนักงานตามภารกิจ) | - | 5 | - |
| รวมทั้งสิ้น | 40 | 39 | 6 |

หมายเหตุ : ข้อมูลจากงานบุคคล สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ.2565

ทั้งนี้ กรอบอัตรากำลังในตำแหน่งนักวิชาการศึกษาของสำนักบริการวิชาการที่มีจำนวน 9 คน ปฏิบัติงานด้านบริการวิชาการที่หลากหลายซึ่งต้องมีขีดความสามารถและทักษะในด้านการบริหารจัดการ การติดต่อประสานงาน และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อดำเนินโครงการให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ของโครงการนั้น 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 ภาคความรู้ความสามารถ 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 ทั้งนี้ การเพิ่มหรือลดลงของบุคลากรจะต้องมีแนวทางส่งเสริมหรือสนับสนุนวิธีการให้บุคลากรเดิมมีการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้เพิ่มมากขึ้น โดยให้หัวหน้าฝ่ายและผู้ปฏิบัติงานร่วมกันวิเคราะห์ในการเพิ่มเติมความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน และบันทึกลงในแบบประเมินตามข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของพนักงานและลูกจ้าง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาตนเองในปีต่อ ๆ ไป รวมทั้งรักษาบุคลากรเดิมและบุคลากรใหม่ โดยใช้วิธีการบริหารจัดการองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาล มีการสร้างความรัก ความผูกพันระหว่างบุคลากรด้วยกันเอง มีการจัดสรรค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการที่เหมาะสม การสนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสนในการอบรมและศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นในทุกระดับการศึกษา

(4) การทำงานให้บรรลุผล

สำนักบริการวิชาการมีบุคลากรภายในฝ่ายต่าง ๆ ตามภารกิจด้านบริการวิชาการและบริการงานวิจัย การดำเนินงานในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายตามแผนกลยุทธ์และพันธกิจที่กำหนดไว้ จะมีคณะกรรมการบริหารฯ และคณะกรรมการประจำสำนักบริการวิชาการ ทำหน้าที่กำกับ ดูแล และติดตาม รวมทั้ง

ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักบริการ-วิชาการ พิจารณาตามข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของพนักงานและลูกจ้างมหาวิทยาลัยบูรพาที่กำหนดไว้เป็นรายบุคคล ซึ่งจะนำผลการประเมินฯ มาพิจารณาค่าตอบแทน การเลื่อนเงินเดือน และจะแจ้งผลการประเมินฯ ให้บุคลากรรับทราบ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน และกำหนดเป็นแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลต่อไป

นอกจากนี้ สำนักบริการวิชาการได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการวิชาการฯ ที่มีคุณภาพ รวดเร็ว เป็นมิตร และคุ้มค่า โดยบุคลากรในสำนักบริการวิชาการได้ถูกปลูกฝัง ตระหนัก ตลอดจนยึดถือ และให้ความสำคัญในเรื่องนี้ โดยถ่ายทอดคุณลักษณะดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติงานจริง ทั้งนี้ บุคลากรภายในสำนักบริการ-วิชาการยังมีความผูกพันผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ที่เสริมสร้างความสัมพันธ์กันเองภายในองค์กร เพื่อประโยชน์ในการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของงาน และสอดคล้องกับอัตลักษณ์ที่ว่า “การบริการมีคุณภาพ รวดเร็ว เป็นมิตร และคุ้มค่า” และถ่ายทอดไปสู่ผู้ร่วมงานและผู้ส่งมอบอื่น ภายใต้วัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการเป็น “องค์กรแห่งการให้” ทั้งด้านการให้ความรู้และข้อมูล (ระเบียบ ขั้นตอน วิธีการ แหล่งทุน ฯลฯ) ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการวิชาการ ให้ทรัพยากรบุคคล รวมถึงการเชื่อมโยงเครือข่ายในการดำเนินงาน

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน

สำนักบริการวิชาการได้จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อสร้างความมั่นใจในความปลอดภัย โดยเน้นการจัดอาคารสถานที่ทำงานให้สะอาดและปลอดภัย ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานให้แก่บุคลากร มีการกำหนดแผนงานเพื่อปรับปรุงอาคารสถานที่อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด บริเวณจุดเสี่ยง มีระบบสแกนลายนิ้วมือเพื่อเข้าออกสำนักงานหลังเวลา 16.30 น. และในวันหยุดทำการ ประสานกับมหาวิทยาลัยในการจัดเวรยามเพื่อตรวจตราความเรียบร้อยบริเวณอาคารสถานที่ของสำนักบริการวิชาการ ทั้งในวันเวลาทำการ วันหยุดทำการ (เสาร์-อาทิตย์) วันหยุดนักขัตฤกษ์ และได้มอบหมายให้หัวหน้ากลุ่มงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ ทำหน้าที่ตรวจสอบ ดูแลความเรียบร้อยของอาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า กำกับดูแลการเข้า – ออกอาคาร จัดให้มีเวรประจำจุดคัดกรอง เพื่อตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย และประเมินสภาพความเจ็บป่วยในเบื้องต้นของบุคลากรและผู้มาติดต่องานก่อนเข้าอาคารในช่วงวิกฤติการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) คณะผู้บริหารยังมุ่งสร้างบรรยากาศการทำงานที่อบอุ่นและเป็นมิตร ส่งเสริมให้มีการแก้ไขปัญหาย่างเป็นรูปธรรม หลีกเลี่ยงการตำหนิ หรือการถูกลงโทษเมื่อเกิดปัญหา รวมถึงการมอบหมายงานที่ทำทนายให้แก่บุคลากรเพื่อกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์เชิงบวกอีกด้วย

นอกจากนี้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผู้บริหารสำนักบริการวิชาการยังแสวงหางบประมาณจากหน่วยงานภายนอก เพื่อใช้ในโครงการปรับปรุงอาคารสำนักบริการวิชาการให้มีความเหมาะสมกับอัตรากำลังคน มีความสะดวกสบาย สวยงาม ทันสมัย ประหยัดพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งอยู่ในขั้นตอนของการออกแบบ และสรุปเพื่อดำเนินการในการปรับปรุง

(2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

สำนักบริการวิชาการมุ่งเน้นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากร โดยกำหนดนโยบายการบริการและสิทธิประโยชน์ ซึ่งพิจารณาจากความหลากหลายของบุคลากร เพื่อให้สนองต่อความต้องการของบุคลากรได้ครบถ้วนและเหมาะสมคือ 1) จัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับสำนักงานอย่างครบครัน และเพียงพอตามจำนวนของบุคลากร เพื่อสนับสนุนให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และ 2) จัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรอย่างเหมาะสม เช่น การจัดที่พักอาศัย กองทุนประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน ประกันสุขภาพกลุ่ม ประกันอุบัติเหตุ ประกันภัยโควิด การอบรม และให้ข่าวสาร

สิทธิการประกันตน สวัสดิการ ด้านการเงิน จัดให้มีการออมในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพแบบภาคสมัครใจและตามจำนวนที่ต้องการออมโดยส่วนงานเป็นผู้จ่ายเงินสมทบในอัตราไม่เกินร้อยละ 3 การตรวจสุขภาพประจำปี การจัดโครงการพัฒนาบุคลากร การจัดฝึกอบรม ประชุม สัมมนา และศึกษาดูงาน 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/ เงินรางวัล |
| | กองทุนประกันสังคม ประกันอุบัติเหตุ กองทุนเงินชดเชย |
| | ส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ |
| สโมสรบุคลากร | -กรณีสมาชิกเข้าพิธีมงคลสมรส กรณีสมาชิกเข้าพิธีอุปสมบท กรณีสมาชิกเสียชีวิต กรณีบิดา มารดา คู่สมรส บุตร ของสมาชิกเสียชีวิต -กรณีเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเกิน 5 วัน |
| สภาพนักงาน | -ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะแก่สภามหาวิทยาลัยและอธิการบดี ในการบริหารกิจการทั้งปวงของมหาวิทยาลัย เช่น ระเบียบ สิทธิประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร โดยการดำเนินงานของคณะกรรมการสภาพนักงาน มหาวิทยาลัยบูรพา |
| คณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ประจำมหาวิทยาลัยบูรพา | พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากความไม่เป็นธรรม |

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน (2) การประเมินความผูกพัน

จากการดำเนินงานการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของบุคลากรต่อการทำงานในสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา และให้บุคลากรทำแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ เพื่อนำมาประเมินผล วิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากร โดยมีหัวข้อคำถามในประเด็นต่าง 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 นำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมการทำงานในทุกระดับทั้งระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ และหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาในด้านความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อการทำงาน

นอกจากนี้ สำนักบริการวิชาการยังร่วมมือกับสภาพนักงานมหาวิทยาลัย โดยส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมประเมินความผูกพันของบุคลากรด้วยเครื่องมือ “แบบวัดความสุข” หรือ “HAPPINOMETER” ซึ่งประกอบด้วย แนวคิดความสุข 8 ประการในที่ทำงาน (Happy Workplace) ของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพแห่งชาติ (สสส.) ประกอบไปด้วย 1) Happy Body (สุขภาพดี) 2) Happy Heart (น้ำใจงาม) 3) Happy Society (สังคมดี) 4) Happy Relax (ผ่อนคลาย) 5) Happy Brain (หาความรู้) 6) Happy Soul (ทางสงบ) 7) Happy Money (ปลอดภัย) 8) Happy Family (ครอบครัวดี) นอกจากนี้ HAPPINOMETER ยังเพิ่มอีก 1 มิติ เป็นความสุขประการที่ 9 คือ 9) Happy Work-Life (การทำงานดี) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่แสดงถึงความรักความผูกพัน และความภาคภูมิใจของบุคลากร

ข. วัฒนธรรมองค์กร

ผู้บริหารและบุคลากรยึดมั่นในวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการเป็น “องค์กรแห่งการให้” ทั้งด้านการให้ความรู้และข้อมูล (ระเบียบ ขั้นตอน วิธีการ แหล่งทุน ฯลฯ) ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการวิชาการ ให้ทรัพยากรบุคคล โดยผู้บริหารระดับสูงได้ปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างในด้านต่าง ๆ ผ่านการดำเนินกิจกรรม การประชุมและการมีส่วนร่วมในงานต่าง ๆ ของส่วนงานภายในและภายนอกอยู่เสมอ และนำมาถ่ายทอดให้แก่บุคลากรสำนักบริการวิชาการรับทราบ รวมถึงส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถในงานบริการวิชาการและบริการงานวิจัย โดยภารกิจดังกล่าวนี้ได้สนับสนุนวิสัยทัศน์และค่านิยมของสำนักบริการวิชาการได้เป็นอย่างดี

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

สำนักบริการวิชาการมีการจัดทำข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของพนักงานและลูกจ้างมหาวิทยาลัยบูรพา โดยให้บุคลากรและหัวหน้าฝ่ายร่วมกันพิจารณารายละเอียดข้อตกลงฯ เพื่อการประเมินฯ ภายใตกรอบของตำแหน่งและหน้าที่ของบุคลากร และมีการจัดการผลการดำเนินงานหรือผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมีการประเมินผลการปฏิบัติงานในรูปแบบออนไลน์ (KPI Online) ตามขั้นตอนดังนี้

1. บุคลากรประเมินตนเองตามข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของพนักงานและลูกจ้างมหาวิทยาลัยบูรพา
2. หัวหน้าชั้นต้นพิจารณาหลักฐานที่เกี่ยวข้อง กลั่นกรอง และตรวจสอบคะแนนการประเมินฯ ตลอดจนแนวทางการพัฒนารายบุคคล และนำเสนอต่อคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้ความเห็นชอบ
3. ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาผลการประเมินและเลื่อนเงินเดือน และส่งผลการประเมินฯ ให้แก่งานบุคคลดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

สำนักบริการวิชาการกำหนดให้มีแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ ซึ่งได้วิเคราะห์จากการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยหัวหน้าฝ่ายได้ร่วมกับบุคลากรเพื่อกำหนดประเด็นหรือหาหัวข้อในการพัฒนาตนเองที่สอดคล้องกับตำแหน่งงานนั้น ๆ และภายหลังจากการเข้าร่วมพัฒนาศักยภาพบุคคลเสร็จสิ้นแล้ว บุคลากรจะดำเนินการรายงานผลการพัฒนาตนเอง หลังจากนั้นภายในระยะเวลา 3 เดือน บุคลากรจำเป็นต้องรายงานความก้าวหน้าในการนำความรู้ที่ได้จากการพัฒนาตนเองมาใช้ประโยชน์ในงานที่ปฏิบัติอีกด้วย

(4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

สำนักบริการวิชาการมีแนวทางการจัดการส่งเสริมและสนับสนุนความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้กับบุคลากรทั้งองค์กร โดยเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านบุคคล งานบริหารงานทั่วไป สำนักงานผู้อำนวยการ ได้ดำเนินการแจ้งบุคลากรทุกคนให้รับทราบกำหนดเวลาการเตรียมบุคลากรเพื่อสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นในแต่ละตำแหน่งงานและรายบุคคลตามประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยบูรพา เรื่อง มาตรฐานกำหนดตำแหน่งของพนักงาน และการกำหนดตำแหน่งและการแต่งตั้งพนักงานให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น โดยการกำหนดให้ข้อตกลงภาระงานของบุคลากรมีภาระงานในการพัฒนาตนเอง ซึ่งกำหนดให้บุคลากรจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเฉพาะบุคคล หรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสายงาน เพื่อรองรับการขอตำแหน่งชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ และเชี่ยวชาญ รวมถึงการเตรียมวางแผนในระยะสั้นและระยะยาวต่อบุคลากรที่มีศักยภาพในการพัฒนาความพร้อมในการดำรงตำแหน่งบริหารที่สูงขึ้นต่อไป เช่น รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้ากลุ่มงาน ทั้งนี้ ไม่รวมในส่วนการวางแผนสืบทอดตำแหน่งผู้บริหาร (ผู้อำนวยการ) ที่ไม่สามารถกำหนดได้โดยองค์กร เนื่องจากจำเป็นต้องมีกระบวนการสรรหาตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

หมวด 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ

(1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ (2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ

สำนักบริการวิชาการจัดทำข้อกำหนดของการบริการวิชาการและบริการงานวิจัย โดยพิจารณาตามกรอบ L-U-C-S เมื่อ L คือ กฎหมาย กฎระเบียบ/ข้อบังคับ (Laws and Regulations) U คือ นโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย (University Policy and Strategy) C คือ ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้เรียนและผู้รับบริการ (Customer Expectations) และ S คือ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Expectations) โดยดำเนินการดังต่อไปนี้ (1) เจ้าของกระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายภาครัฐ นโยบายการพัฒนาประเทศ นโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นผู้กำกับนโยบาย (2) ค้นหาและวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามช่องทางการสื่อสาร (3) รับฟังและวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการจากผู้รับบริการ ดังตารางที่ 3-1 วิธีการรับฟังลูกค้าและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี (4) นำสารสนเทศทั้งหมดมาจัดทำข้อกำหนดตามกรอบ L-U-C-S (5) ทำการ Weighting Analysis เพื่อจัดลำดับข้อกำหนดที่สำคัญ (6) นำข้อกำหนดที่สำคัญไปประกอบการออกแบบหลักสูตร การบริการ กระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้ผลลัพธ์เป็นไปตามข้อกำหนดดังกล่าว (7) เสนอคณะกรรมการโครงการ/กิจกรรมและหัวหน้าฝ่ายฯ ที่กำกับดูแลในลำดับต่อไปเพื่อพิจารณา ดังภาพที่ 6-1

| การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญกระบวนการบริการวิชาการ (การจ้างที่ปรึกษาจัดสอบ) | | | | การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญกระบวนการ (จัดฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ ถ่ายทอดความรู้สู่ชุมชน) | | | |
|---|--|--|---|--|--|--|--|
| L | U | C | S | L | U | C | S |
| Law, Regulation, Standards | University | Customers Expectation | Stakeholders | Law, Regulation, Standards | University | Customers Expectation | Stakeholders |
| <p>ประมวลระเบียบวิชาการและระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาคาร</p> | <p>นโยบายพัฒนาบริการวิชาการ บริการสังคมและนวัตกรรม ซึ่งมีกลยุทธ์ 4 ประเด็น และยุทธศาสตร์บริการวิชาการ</p> <p>แผนยุทธศาสตร์บริการวิชาการ ระยะยาว Program 8 ซึ่งเน้นยกระดับคุณภาพงานบริการวิชาการด้านบริการวิชาการ KRS จำนวน 4 โครงการบริการวิชาการและบริการงานวิจัย บริการสังคมและยุทธศาสตร์บริการวิชาการและยุทธศาสตร์บริการวิชาการ</p> | <p>ท่านมีภารกิจและบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน ได้บูรณาการงานกับหน่วยงานและงานด้านบริการวิชาการ</p> | <p>การกำหนดกรอบการบริการวิชาการที่ชัดเจน</p> <p>สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาและผู้รับบริการ</p> <p>ได้พิจารณาความต้องการที่แท้จริงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง</p> <p>มีวิธีการและเครื่องมือที่ชัดเจนในการรับฟังและตอบสนอง</p> <p>ได้จัดกระบวนการที่ชัดเจน</p> | <p>แนวพัฒนา บริการสังคมและนวัตกรรม มี 4 ด้าน นโยบายภาครัฐ แผน การจัดทำข้อบังคับ และยุทธศาสตร์บริการวิชาการ พ.ศ. 2563</p> <p>ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาคาร พ.ศ. 2563</p> <p>ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาคาร พ.ศ. 2563</p> <p>กฎกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2561</p> <p>ระเบียบสภาวิชาการ</p> | <p>พันธกิจด้านบริการวิชาการ บริการสังคมและนวัตกรรม มีกลยุทธ์ 4 ประเด็น และยุทธศาสตร์บริการวิชาการ</p> <p>แผนยุทธศาสตร์บริการวิชาการ ระยะยาว Program 8 ซึ่งเน้นยกระดับคุณภาพงานบริการวิชาการด้านบริการวิชาการ KRS จำนวน 4 โครงการบริการวิชาการและบริการงานวิจัย บริการสังคมและยุทธศาสตร์บริการวิชาการ</p> | <p>ท่านมีภารกิจและบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน ได้บูรณาการงานกับหน่วยงานและงานด้านบริการวิชาการ</p> <p>ไม่ยึดติดกับกรอบการทำงานเดิม</p> <p>มีวิธีการและเครื่องมือที่ชัดเจนในการรับฟังและตอบสนอง</p> <p>ได้จัดกระบวนการที่ชัดเจน</p> | <p>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง</p> <p>มีวิธีการและเครื่องมือที่ชัดเจนในการรับฟังและตอบสนอง</p> <p>มีความคาดหวังที่ชัดเจน</p> |
| การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญกระบวนการ (งานประเมินผลกระทบทันทีแล้วค่อย) | | | | การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญกระบวนการ (งานบริการวิจัย) | | | |
| L | U | C | S | L | U | C | S |
| Law, Regulation, Standards | University | Customers Expectation | Stakeholders | Law, Regulation, Standards | University | Customers Expectation | Stakeholders |
| <p>ระเบียบวิชาการและระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาคาร</p> | <p>นโยบายพัฒนาบริการวิชาการ บริการสังคมและนวัตกรรม ซึ่งมีกลยุทธ์ 4 ประเด็น และยุทธศาสตร์บริการวิชาการ</p> <p>แผนยุทธศาสตร์บริการวิชาการ ระยะยาว Program 8 ซึ่งเน้นยกระดับคุณภาพงานบริการวิชาการด้านบริการวิชาการ KRS จำนวน 4 โครงการบริการวิชาการและบริการงานวิจัย บริการสังคมและยุทธศาสตร์บริการวิชาการ</p> | <p>มีภารกิจและบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน ได้บูรณาการงานกับหน่วยงานและงานด้านบริการวิชาการ</p> | <p>การกำหนดกรอบการบริการวิชาการที่ชัดเจน</p> <p>สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาและผู้รับบริการ</p> <p>ได้พิจารณาความต้องการที่แท้จริงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง</p> <p>มีวิธีการและเครื่องมือที่ชัดเจนในการรับฟังและตอบสนอง</p> <p>ได้จัดกระบวนการที่ชัดเจน</p> | <p>แนวพัฒนา บริการสังคมและนวัตกรรม มี 4 ด้าน นโยบายภาครัฐ แผน การจัดทำข้อบังคับ และยุทธศาสตร์บริการวิชาการ พ.ศ. 2563</p> <p>ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาคาร พ.ศ. 2563</p> <p>ระเบียบสภาวิชาการ</p> | <p>พันธกิจด้านบริการวิชาการ บริการสังคมและนวัตกรรม มีกลยุทธ์ 4 ประเด็น และยุทธศาสตร์บริการวิชาการ</p> <p>แผนยุทธศาสตร์บริการวิชาการ ระยะยาว Program 8 ซึ่งเน้นยกระดับคุณภาพงานบริการวิชาการด้านบริการวิชาการ KRS จำนวน 4 โครงการบริการวิชาการและบริการงานวิจัย บริการสังคมและยุทธศาสตร์บริการวิชาการ</p> | <p>ท่านมีภารกิจและบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน ได้บูรณาการงานกับหน่วยงานและงานด้านบริการวิชาการ</p> <p>ไม่ยึดติดกับกรอบการทำงานเดิม</p> <p>มีวิธีการและเครื่องมือที่ชัดเจนในการรับฟังและตอบสนอง</p> <p>ได้จัดกระบวนการที่ชัดเจน</p> | <p>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง</p> <p>มีวิธีการและเครื่องมือที่ชัดเจนในการรับฟังและตอบสนอง</p> <p>มีความคาดหวังที่ชัดเจน</p> |

การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญกระบวนการ (โครงการสาธารณประโยชน์)



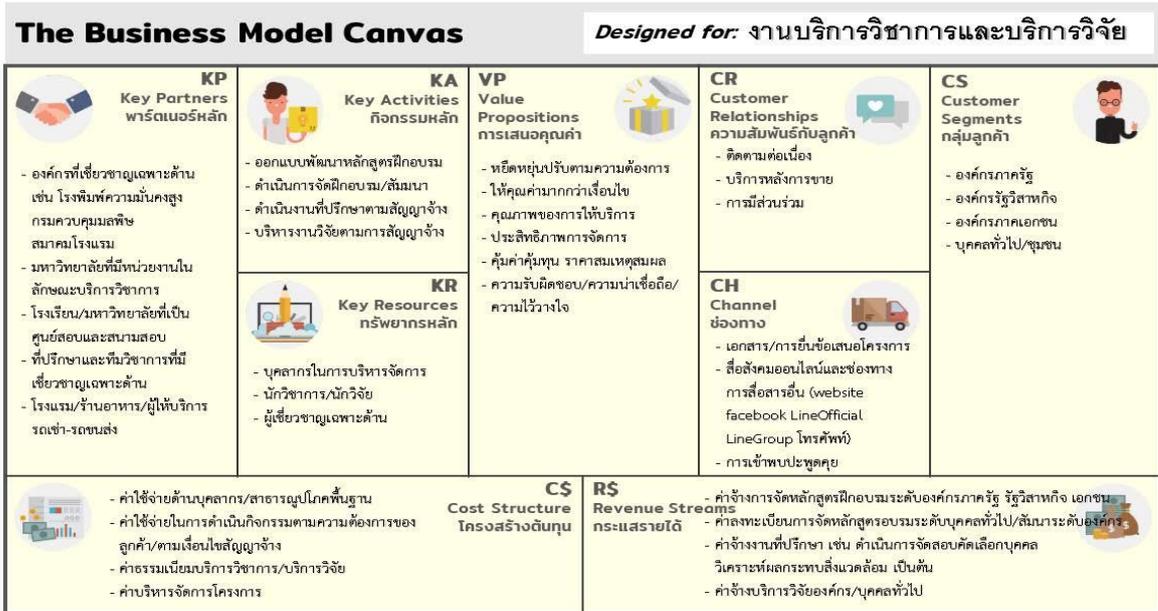
ภาพที่ 6-1 การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญด้วย L-U-C-S

ตารางที่ 6-1 ข้อกำหนดที่สำคัญของหลักสูตรและบริการ ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการของ สำนักบริการวิชาการ

| หลักสูตรและบริการ | ข้อกำหนดของกระบวนการ | ตัวชี้วัดในกระบวนการ | ผู้รับผิดชอบ |
|--------------------------------------|---|--|--|
| 1. การจัดฝึกอบรมสัมมนา ประชุมวิชาการ | หลักสูตรฝึกอบรม/ หัวข้อการสัมมนา/ ประชุมวิชาการ ตรงตามความต้องการของลูกค้า | 1. จำนวนผู้สมัครเข้ารับการอบรมตามเป้าหมายโครงการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 2. ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 | -ฝ่ายฝึกอบรมและที่ปรึกษา -ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม |
| 2. งานที่ปรึกษา | เงื่อนไขตามข้อกำหนดโครงการ (TOR) หรือตามสัญญาจ้าง | 1. ส่งมอบงานตามข้อกำหนดโครงการ (TOR) หรือสัญญาจ้าง 2. ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 | -ฝ่ายฝึกอบรมและที่ปรึกษา -ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม |
| 3. การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม | เงื่อนไขตามข้อกำหนดโครงการ (TOR) หรือตามสัญญาจ้าง | 1. ส่งมอบงานตามข้อกำหนดโครงการ (TOR) หรือสัญญาจ้าง 2. ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 | ศูนย์ประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม |
| 4. การบริการงานวิจัย | เงื่อนไขตามข้อกำหนดโครงการ (TOR) หรือตามสัญญาจ้าง | 1. ส่งมอบงานตามข้อกำหนดโครงการ (TOR) หรือสัญญาจ้าง 2. ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 | -ฝ่ายฝึกอบรมและที่ปรึกษา -ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม |
| 5. โครงการสาธารณประโยชน์ (USR) | 1. ชุมชนและพื้นที่ได้ประโยชน์ 2. การมีส่วนร่วมของส่วนงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย | 1. ประโยชน์ที่เกิดขึ้นตามวัตถุประสงค์ของโครงการ 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 3. จำนวนส่วนงานที่ร่วมกิจกรรม/โครงการ | -สำนักงานผู้อำนวยการ -ฝ่ายฝึกอบรมและที่ปรึกษา -ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม -ฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการ -ศูนย์ประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม |

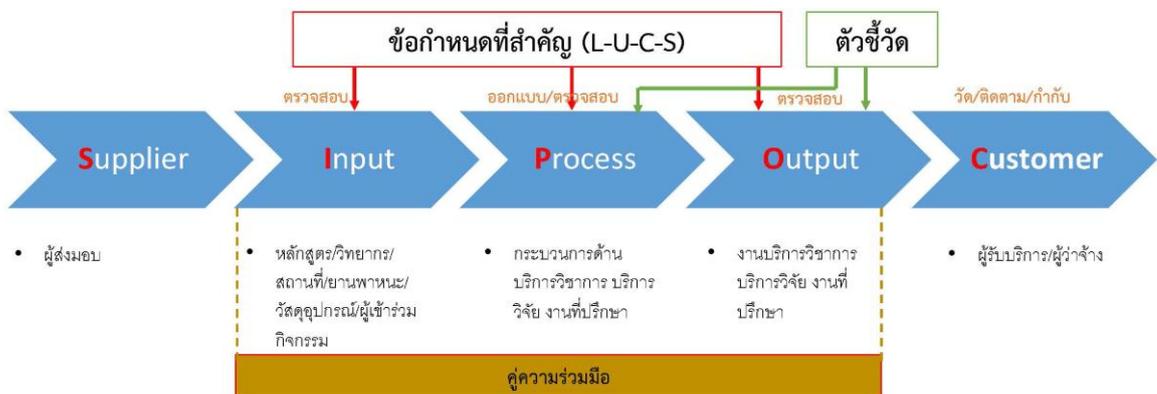
(3) แนวคิดในการออกแบบ

สำนักบริการวิชาการออกแบบกระบวนการทำงานตามข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการและความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายใต้แนวคิดผืนผ้าใบโมเดลธุรกิจ (Business Model Canvas; BMC) เพื่อให้ทุกคนทั้งภายในและภายนอกองค์กร สามารถสื่อสารถึงสิ่งเดียวกันได้อย่างตรงประเด็น เข้าใจง่าย และนำไปใช้งานได้ทันที และทำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคนสามารถเห็นภาพรวมของโครงการ เพื่อนำไปปรับจุดอ่อนหรือเสริมจุดแข็ง รวมไปถึงการปรับกลยุทธ์การดำเนินงานได้ง่ายและรวดเร็ว ผ่านการวิเคราะห์ 9 องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ กลุ่มลูกค้า คุณค่าของสินค้าและบริการ ช่องทางการเข้าถึงลูกค้า ความสัมพันธ์กับลูกค้า รายรับ รายจ่ายและต้นทุน ทรัพยากรหลัก กิจกรรมหลัก และผู้ร่วมงานหลัก ดังภาพที่ 6-2

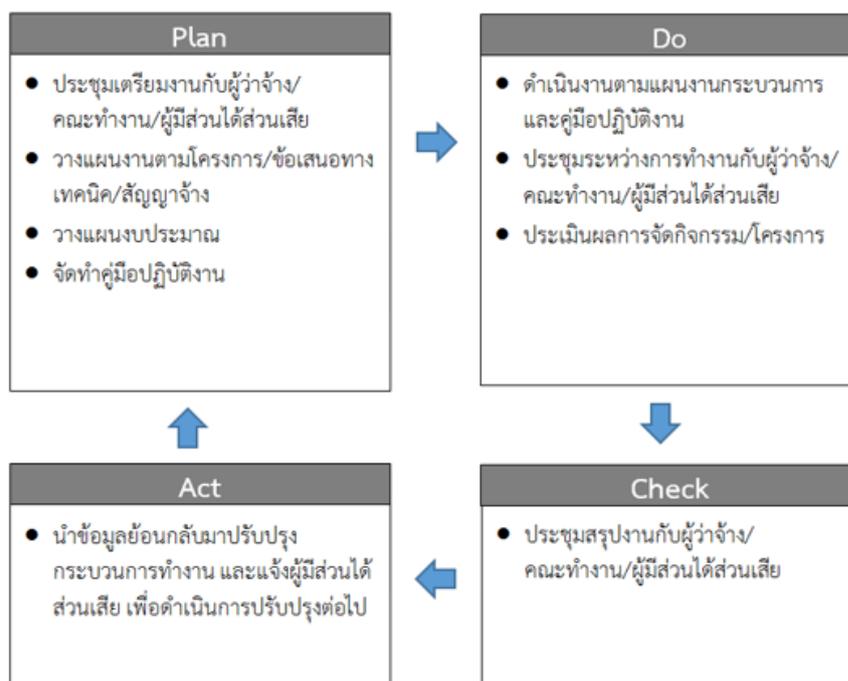


ภาพที่ 6-2 การวิเคราะห์ภายใต้แนวคิดผืนผ้าใบโมเดลธุรกิจ (Business Model Canvas; BMC)

นอกจากนี้ ยังมีการนำกระบวนการ SIPOC (S = Supplier, I = Input, P = Process, O = Output, C = Customer) มาใช้วิเคราะห์กระบวนการสำคัญหลักของการให้บริการในแต่และผลิตภัณฑ์ เพื่อช่วยทำให้ผู้ที่ทำงานนั้นเข้าใจวัตถุประสงค์ในการทำงาน และขอบเขตของงานที่รับผิดชอบมากขึ้น รวมทั้งแนวคิดการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการด้วยหลักการ L-U-C-S ที่ได้นำเสนอดังภาพที่ 6-3



ภาพที่ 6-3 การวิเคราะห์/ออกแบบด้วยกระบวนการ SIPOC



ภาพที่ 6-5 กระบวนการไปสู่การปฏิบัติตามระบบวงจรหรือแนวคิดการบริหารคุณภาพการทำงาน (PDCA)

(2) กระบวนการสนับสนุน

สำนักบริการวิชาการมีกระบวนการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นระบบงานสนับสนุนภายในและระบบงานสนับสนุนภายนอก ดังภาพที่ 2-3 โดยผ่านการควบคุมตามข้อกำหนดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญ ดังตารางที่ 6-2

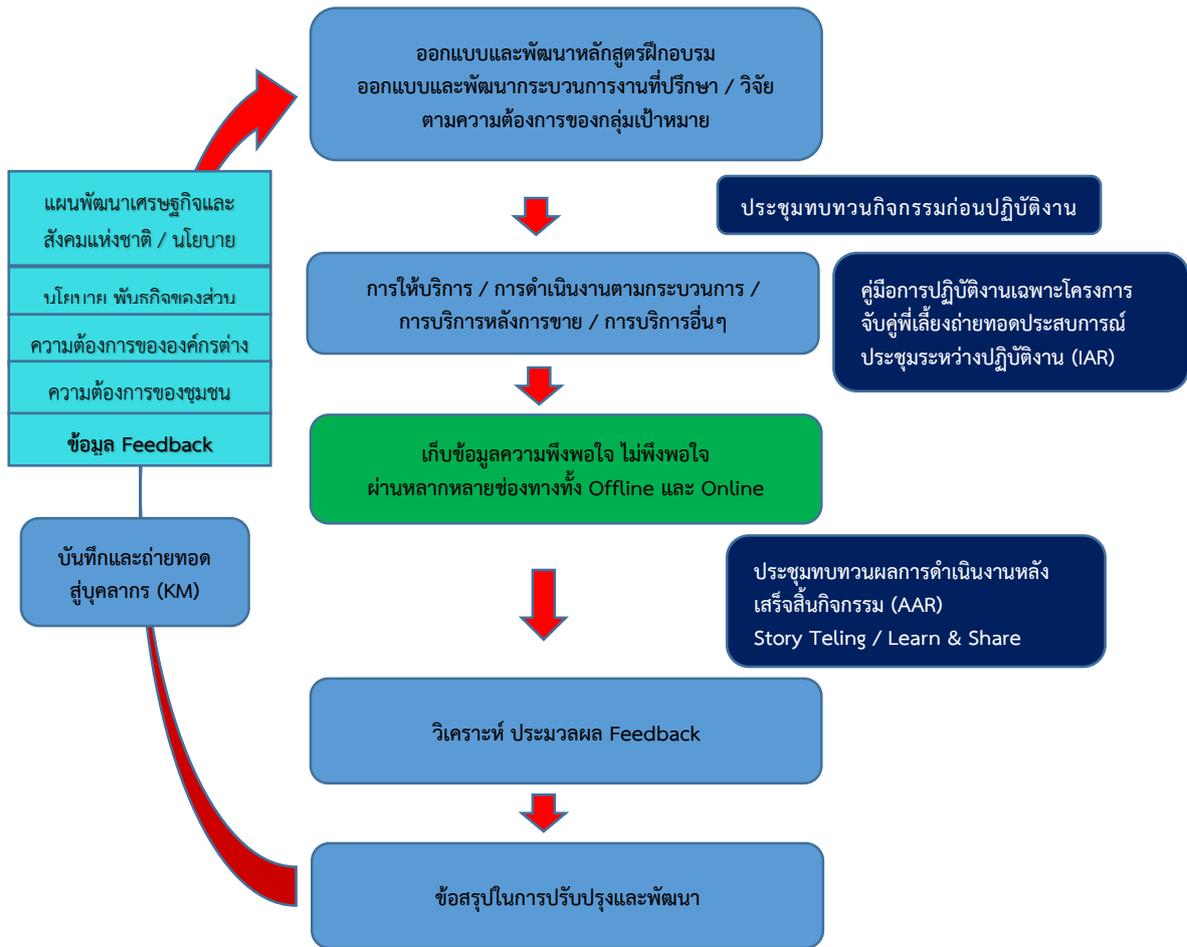
ตารางที่ 6-2 กระบวนการและข้อกำหนดสำคัญที่สนับสนุนการปฏิบัติงานภายในของสำนักบริการวิชาการ

| กระบวนการสนับสนุนการปฏิบัติงาน | ข้อกำหนดสำคัญที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน |
|---|---|
| 1. นโยบายและแผนงาน | -แผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการ ระดับส่วนงาน ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย -แผนปฏิบัติการ/แผนบริการวิชาการ ระดับฝ่าย ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักบริการวิชาการ |
| 2. กระบวนการบริหารจัดการงานเอกสาร (สารบรรณ) | -ความถูกต้องของการรับ-ส่งเอกสาร |
| | -ความรวดเร็วทันเวลาของการรับ-ส่งเอกสาร |
| 3. กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล | -กรอบอัตรากำลัง |
| | -การกำหนดคุณสมบัติ |
| | -ข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของพนักงานและลูกจ้าง |
| | -ข้อตกลงการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงาน (สมรรถนะ) |
| 4. กระบวนการบริหารจัดการงานคลังและทรัพย์สิน | -ความถูกต้อง |
| | -ความทันเวลา |
| 5. กระบวนการบริหารจัดการพัสดุ | -ตรงตามความต้องการ |
| | -ความถูกต้อง |
| | -ความทันเวลา |
| 6. กระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ | -ระบบพร้อมใช้งาน ปลอดภัย ทันสมัย รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน |

| กระบวนการสนับสนุนการปฏิบัติงาน | ข้อกำหนดสำคัญที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน |
|--|--|
| 7. กระบวนการบริหารจัดการบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และไอทีสนับสนุน | -อุปกรณ์พร้อมใช้งาน และสามารถสำรองข้อมูล |
| 8. กระบวนการบริหารจัดการประชาสัมพันธ์ | -ช่องทางการประชาสัมพันธ์ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย -เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็วและทั่วถึง |
| 9. กระบวนการบริหารจัดการด้านอาคารสถานที่ | -อำนวยความสะดวก ปลอดภัย สะอาด สวยงาม |
| 10. กระบวนการบริหารจัดการยานพาหนะ | -ตรวจสอบความพร้อมการใช้งาน -ความปลอดภัย -ความตรงต่อเวลา |
| 11. กระบวนการบริหารจัดการ และการปฏิบัติงานสำนักผู้อำนวยการ/ ฝ่าย/ศูนย์ | -การกำกับ ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน |
| 12. เครือข่ายมหาวิทยาลัย/ โรงเรียน | -ข้อกำหนดตามบันทึกข้อตกลง |
| 13. โรงแรม/ ร้านอาหาร/ รถเช่า/ รถขนส่ง/ โรงพิมพ์ ฯลฯ | -ข้อกำหนดตามสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง |

3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ

คณะกรรมการบริหารโครงการหรือคณะทำงานของสำนักบริการวิชาการมีการประชุมทบทวนผลการดำเนินงานหลังเสร็จสิ้นกิจกรรม (AAR) เพื่อนำข้อมูลย้อนกลับจากหลายช่องทาง ทั้งแบบ Offline และ Online ผ่านการวิเคราะห์และประมวลผล จนได้ข้อสรุปในการปรับปรุงและพัฒนาโครงการ/ กิจกรรม แล้วนำไปพิจารณาร่วมกับข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้อง จนนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการบริการวิชาการและบริการงานวิจัยในครั้งต่อไป ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ที่ผ่านมา มีโครงการ/ กิจกรรมที่ได้รับการปรับปรุงกระบวนการทำงานจนทำให้ประสบความสำเร็จ ได้แก่ โครงการจ้างที่ปรึกษาในการจัดสอบแข่งขันเพื่อบรรจุบุคคลเป็นข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยได้นำข้อสรุปในการปรับปรุงพัฒนาในการบริหารจัดการงานสอบจากโครงการสอบต่าง ๆ ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา มาปรับใช้ในกระบวนการบริหารงานสอบ ทั้งในด้านการออกข้อสอบ การรักษาข้อสอบ การจัดพิมพ์ข้อสอบ การจัดการสนามสอบ รวมถึงการจัดสอบข้อเขียน (ภาค ก และ ข) และการจัดสอบสัมภาษณ์ (ภาค ค) นอกจากนี้ ยังมีการปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย โดยนำข้อสรุปในการปรับปรุงพัฒนา พิจารณาร่วมกับระเบียบและนโยบายภาครัฐที่สำคัญ จนทำให้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถจัดการอบรมได้ทั้งสิ้น 122 โครงการ ก่อให้เกิดรายได้บริการวิชาการ 105,287,478.10 บาท (ข้อมูลงานแผน สำนักบริการวิชาการ ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2565)



ภาพที่ 6-6 กระบวนการปรับปรุงผลิตภัณฑ์

ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

สำนักบริการวิชาการมีระบบการคัดเลือกผู้ส่งมอบในกระบวนการต่าง ๆ ตามความต้องการและศักยภาพของสำนักบริการวิชาการ โดยประเมินศักยภาพของผู้ส่งมอบ ได้แก่ คุณสมบัตินพื้นฐาน ทรัพยากรที่มีอยู่ ชื่อเสียง และผลงานในอดีต รวมถึงระดับความพึงพอใจในความร่วมมือกับสำนักบริการวิชาการ ซึ่งสำนักบริการวิชาการมีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ส่งมอบ คุณภาพ และระยะเวลาในการส่งมอบผลงานเป็นลายลักษณ์อักษร และประเมินผลการดำเนินงานของผู้ส่งมอบในด้านต่าง ๆ การประเมินคุณภาพของผลงาน ความถูกต้องและรวดเร็วของการส่งผลงานตามข้อกำหนดโครงการ สำนักบริการวิชาการมีการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ส่งมอบผ่านการประชุมร่วมกัน การให้ข้อมูลผ่านตัวแทนหรือผู้รับผิดชอบงาน โดยมีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานและการตัดสินใจในการคงความร่วมมือต่อไป เช่น ในงานจ้างที่ปรึกษาจัดสอบเพื่อวัดความรู้ความสามารถทั่วไป (สอบ ก.พ.) การสอบแข่งขันเพื่อบรรจุบุคคลเป็นข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ภาคความรู้ความสามารถทั่วไป (ภาค ก) และภาคความรู้ความสามารถเฉพาะสำหรับตำแหน่ง (ภาค ข) หรือการสอบคัดเลือกบุคคลเข้าหน่วยงานต่าง ๆ สำนักบริการวิชาการคัดเลือกบริษัทจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศ ในการรับสมัครผู้สมัครสอบที่มีศักยภาพ ทั้งบุคลากร เครื่องมือ และมีประสบการณ์ในการทำงาน มีชื่อเสียง รวมทั้งคัดเลือกโรงพิมพ์ที่มีคุณภาพ มีชื่อเสียงอยู่ในลำดับต้นของประเทศ ทั้งด้านงานพิมพ์ การจัดการระบบข้อสอบ การรักษาความลับ และการขนส่งข้อสอบ เป็นต้น

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

สำนักบริการวิชาการมุ่งเน้นในการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ ให้เกิดความคุ้มค่า โดยจัดสรรงบประมาณตามลำดับความสำคัญ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจโดยรวม สามารถลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ลดค่าใช้จ่าย และลดการใช้ทรัพยากร ได้แก่

-การวิเคราะห์จุดคุ้มทุนในโครงการบริการวิชาการทุกโครงการ

-การปฏิบัติงาน มีการพัฒนาระบบสารสนเทศที่สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้จัดทำขึ้นให้ทุกส่วนงานภายในของมหาวิทยาลัยบูรพาใช้งานในลักษณะเดียวกัน เพื่อสนับสนุนกระบวนการบริหารจัดการงานเอกสารหรือสารบรรณ การบริหารทรัพยากรบุคคล การบริหารงานพัสดุ การบริหารงานทั่วไป อาทิ การจัดประชุมโดยใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-meeting) เป็นต้น

-การจัดการงบประมาณการเงิน เช่น การจ้างเหมาบริษัทเอกชนดูแลวัสดุและครุภัณฑ์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล การจ้างเหมาบุคคลเพื่อปฏิบัติงานสวนทดแทนบุคลากรที่เกษียณอายุการปฏิบัติงาน

-การส่งเอกสารประชาสัมพันธ์โครงการบริการวิชาการและกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักบริการวิชาการผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อความรวดเร็วและทดแทนการใช้กระดาษ

ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

การใช้ข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัยใช้ระบบการรักษาความปลอดภัย โดยกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน รวมถึงการกำหนดให้ผู้ใช้เปลี่ยนรหัสผ่านทุก 6 เดือน เพื่อเข้าถึงและใช้งานระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัย

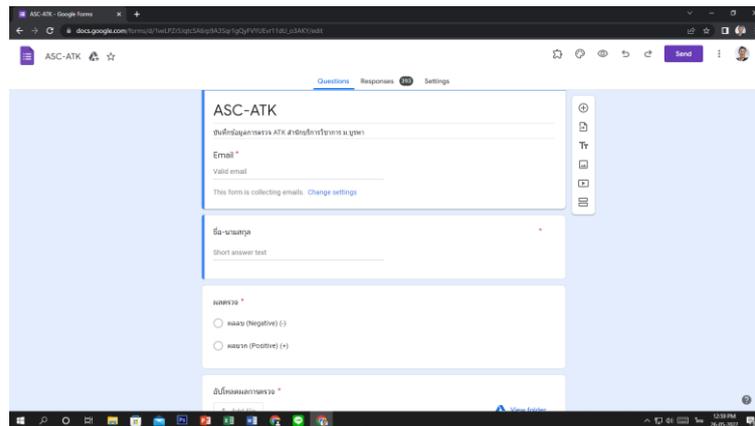
ในการใช้ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของสำนักบริการวิชาการ มีการกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านเพื่อเข้าถึงข้อมูลตามฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

(1) ความปลอดภัย

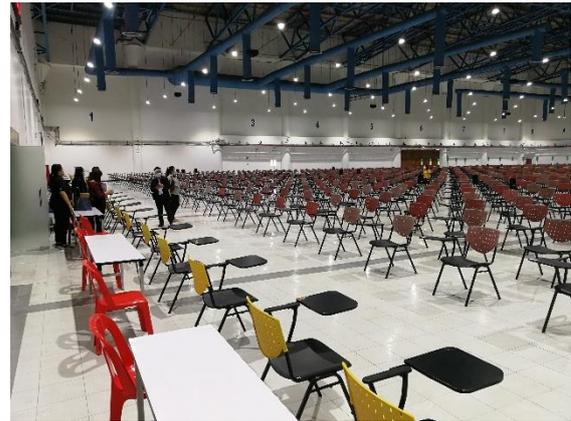
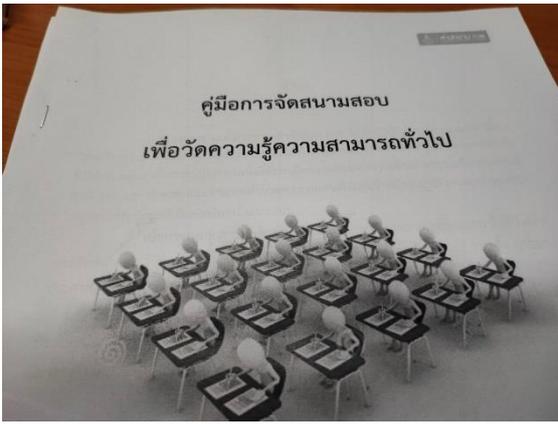
สำนักบริการวิชาการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่สัมพันธ์กับผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ซึ่งได้มีการวิเคราะห์หาสาเหตุของความไม่ปลอดภัยต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น และจะส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงาน โดยมอบหมายให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสำรวจสภาพแวดล้อมในการจัดโครงการ/ กิจกรรม หรือการปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกอาคาร เพื่อหาจุดบกพร่องที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานและหาแนวทางปรับปรุง เพื่อให้มีสภาพแวดล้อมปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินสำหรับบุคลากรและผู้มารับบริการ กำหนดการดำเนินการด้านความปลอดภัย รายละเอียดดังต่อไปนี้

ความปลอดภัยด้านสุขภาพ ในปี พ.ศ. 2564 ที่ผ่านมา สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้ทวีความรุนแรงมากขึ้น ส่งผลต่อการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากร สำนักบริการวิชาการจึงสนับสนุนให้บุคลากรได้รับวัคซีนป้องกันโรคโควิด-19 ทุกคน และได้จัดทำฉากกั้นพลาสติกติดตั้งในห้องประชุม โต๊ะผู้บริหารและบุคลากรที่มีผู้มาติดต่อพบปะพูดคุย การจัดหาเครื่องฉายรังสี UV ฆ่าเชื้อในห้องทำงาน การวัดและบันทึกข้อมูลอุณหภูมิประจำวันก่อนเข้าปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคน การจัดทำจุดคัดกรองผู้มาติดต่อจากภายนอก การแจกชุดตรวจการติดเชื้อก่อโรคโควิด-19 เพิ่มเติมให้บุคลากรทุกคนที่ไม่มีรายชื่อจากการสุ่มตรวจของมหาวิทยาลัย ในแต่ละสัปดาห์ รวมถึงจัดทำระบบบันทึกข้อมูลการตรวจเชื้อโควิด 19 เพิ่มเติมของสำนักบริการวิชาการเอง



ภาพที่ 6-7 การจัดการความปลอดภัยด้านสุขภาพ

นอกจากนี้ ในการดำเนินงานด้านบริการวิชาการ สำนักบริการวิชาการ ดำเนินการภายใต้ พรก. การบริหารสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 และมาตรการป้องกันโรคที่ทางราชการและมหาวิทยาลัยบูรพากำหนด ได้มีประกาศ ที่ 0272/2563 เรื่อง มาตรการและแนวปฏิบัติการเฝ้าระวังการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) (ฉบับที่ 3) ลงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 กำหนดมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดภายในมหาวิทยาลัย โดยให้หลีกเลี่ยงกิจกรรมที่มีการชุมนุมของนิสิตหรือบุคลากรเป็นจำนวนมาก เช่น การจัดทำคู่มือในการจัดสนามสอบ การจัดจุดคัดกรองอุณหภูมิและผ่านการตรวจรับรอง ATK ของผู้เข้าสอบ รวมถึงการเว้นระยะห่างในการจัดที่นั่งสอบ และมาตรการอื่น ๆ ภายใต้โครงการจ้างที่ปรึกษาจัดสอบ รวมถึงการใช้มาตรการเดียวกันในโครงการฝึกอบรมที่จัดขึ้นอีกด้วย



ภาพที่ 6-8 การจัดการความปลอดภัยด้านสุขภาพในการบริการวิชาการ

ความปลอดภัย ด้านสภาพแวดล้อมภายในอาคาร มีการแบ่งสัดส่วนและปรับปรุงพื้นที่ทำงาน อย่างเป็นสัดส่วนชัดเจน ทั้ง 2 ชั้น และตรวจสอบปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน (ไฟฟ้าและประปา) ภายในอาคาร เพื่อให้มีสถานที่ทำงานมีความเหมาะสม ถูกสุขลักษณะ และมีความปลอดภัย สามารถอำนวยความสะดวก แก่ผู้รับบริการ

ความปลอดภัย ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร ตัดแต่งต้นไม้ที่อยู่ใกล้อาคารและ แนวสายไฟฟ้า ปรับพื้นที่ลานจอดรถ จัดระบบการจราจรบริเวณภายในสำนักบริการวิชาการให้เป็นระเบียบ

มาตรการเสริมความปลอดภัยด้านอื่น จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอยู่เวรรักษาการณ์ ในเวลากลางคืนของวันทำการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดเสาร์-อาทิตย์ ติดกล้องวงจรปิดตามจุดเสี่ยงที่สำคัญ ครอบคลุมพื้นที่บริเวณภายในและภายนอกอาคาร เพื่อรักษาความปลอดภัย บันทึกเหตุการณ์ความปกติและ ไม่ปกติ ป้องกันทรัพย์สินของราชการและรักษาความปลอดภัยแก่บุคลากร และจัดหาพื้นที่สูบบุหรี่ให้แก่บุคลากร และผู้รับบริการอย่างเหมาะสม และกำหนดพื้นที่ห้ามสูบบุหรี่บริเวณห้องจัดเก็บพัสดุ เนื่องจากมีวัสดุ วัสดุไวไฟ และเป็นเชื้อเพลิง ติดตั้งถังดับเพลิง และระบบไฟฟ้าฉุกเฉิน

ตารางที่ 6-3 ระบบความปลอดภัยและเตรียมความพร้อมรับมือกับภาวะฉุกเฉิน

| รายละเอียดของระบบ | วิธีการ |
|-----------------------|---|
| ระบบการเงิน | - เงินยืมมหาวิทยาลัยในการดำเนินงาน - เงินตรงจ่าย - เงินสะสม |
| ระบบการดูแลห้องประชุม | ตรวจสอบความพร้อมของห้องประชุม และอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องประชุม เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องฉายภาพ ระบบเครื่องเสียง เป็นต้น |

| รายละเอียดของระบบ | วิธีการ |
|----------------------------|---|
| ระบบรักษาความปลอดภัย | - จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในช่วงกลางคืน - ติดตั้งกล้องวงจรปิดทั่วบริเวณที่เป็นจุดเสี่ยง - ใช้ประตูอิเล็กทรอนิกส์ควบคุมการเข้า-ออกอาคารนอกเวลาราชการ (ระบบสแกนลายนิ้วมือเฉพาะบุคลากรของสำนักบริการวิชาการ) |
| ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | - จัดระบบการสำรองข้อมูลเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) - จัดระบบการสำรองข้อมูลเฉพาะรายบุคคล (ตามความจำเป็นและร้องขอ) - จัดระบบการกู้คืนข้อมูล |
| ระบบประปา | ตรวจสอบอุปกรณ์ประปาอย่างสม่ำเสมอ ลดการรั่วซึม |
| ระบบไฟฟ้า | ตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าและเครื่องไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ |
| ระบบการจัดการขยะและของเสีย | ใช้ระบบคัดแยกขยะ |
| ระบบป้องกันอัคคีภัย | ติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิง |

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

ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุ/อัคคีภัย/ภาวะฉุกเฉิน มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้ (1) หัวหน้า/เจ้าหน้าที่ที่พบเหตุ/พบเหตุ เข้าพื้นที่ประเมินสถานการณ์/ดำเนินการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น (2) แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องในกรณีที่ไม่สามารถจัดการปัญหาได้ (3) แจ้งผู้อำนวยการ และผู้บริหารสำนักบริการวิชาการ (4) เรียนรู้/ทบทวนปัญหาและวางแผนป้องกันในอนาคต

(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ด้านระบบการเงิน ในการดำเนินงานด้านการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัยของ สำนักบริการวิชาการสามารถยืมเงินจากมหาวิทยาลัย เพื่อนำมาใช้ดำเนินงานก่อนที่จะได้รับเงินค่าจ้างหรือเงินที่ได้จากค่าลงทะเบียน

ในกรณีที่สำนักบริการวิชาการเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภาวะเสี่ยงภัยใด ๆ ที่ไม่สามารถดำเนินงานได้ตามแผน/เป้าหมายที่กำหนดไว้ ทำให้รายได้ไม่เพียงพอต่อรายจ่าย สำนักบริการวิชาการสามารถนำเงินสะสมมาใช้เป็นค่าใช้จ่ายในงบประมาณนั้น ๆ

ด้านระบบสารสนเทศ สำนักบริการวิชาการได้เตรียมความพร้อมในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับฐานข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยสำรองข้อมูลไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่ตั้งไว้ ณ ชั้น 2 ห้องเก็บระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ อาคารคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา อีกเครื่องหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ได้ทันที

ด้านการบริการวิชาการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ที่ผ่านมา สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ยังคงมีความรุนแรงและส่งผลกระทบต่อการทำงานด้านบริการวิชาการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีผลต่อหลายโครงการ/กิจกรรม โดยเฉพาะโครงการบริการวิชาการนานาชาติ ที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากกรมความร่วมมือระหว่างประเทศ กระทรวงการต่างประเทศ โดยสำนักบริการวิชาการยังคงต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการจัดโครงการฝึกอบรมในลักษณะออนไลน์เช่นเดียวกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ทำให้สามารถดำเนินการจัดอบรมได้อย่างต่อเนื่อง ให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมมากกว่า 50 ประเทศทั่วโลกต่อไปได้ และได้ดำเนินการจัดอบรมดังกล่าวในลักษณะเดียวกันอย่างต่อเนื่องในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 อีกด้วย

ทั้งนี้สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ยังส่งผลกับโครงการ/ กิจกรรมอื่น ๆ ที่ไม่สามารถดำเนินการได้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เช่น โครงการจัดสอบแข่งขันเพื่อบรรจุบุคคลเป็น

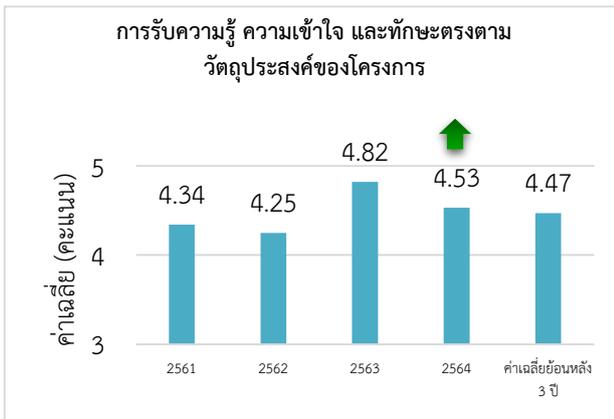
ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 การทดสอบเพื่อวัดความรู้ความสามารถ
ทั่วไป (สอบ ก.พ.) ซึ่งเมื่อสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เริ่มคลี่คลายในปีงบประมาณ
พ.ศ. 2564 สำนักบริการวิชาการ จึงได้ดำเนินการจัดโครงการดังกล่าวให้แล้วเสร็จภายใต้มาตรการรักษาความ
ปลอดภัยของคณะกรรมการควบคุมโรคติดต่อจังหวัดทั่วประเทศ

หมวด 7 ผลลัพธ์

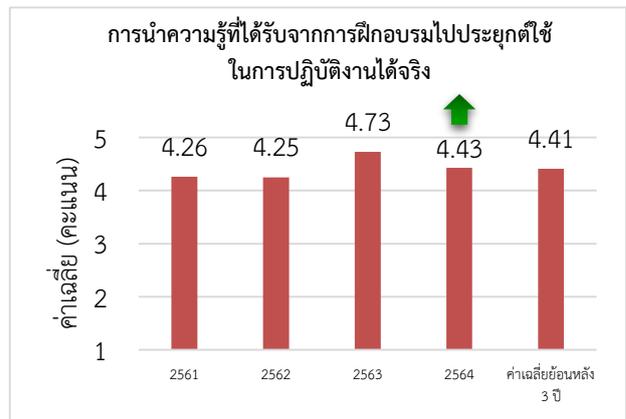
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

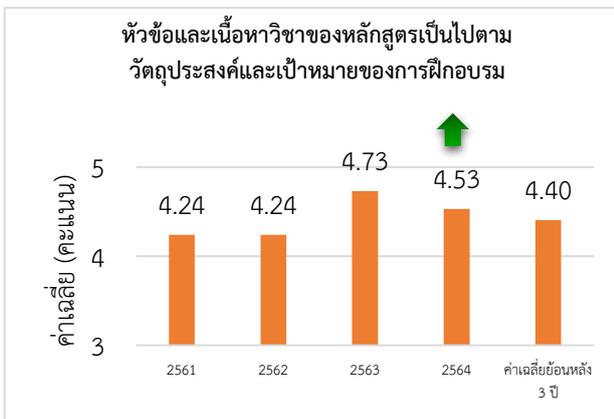
จากการดำเนินงานบริการวิชาการและบริการงานวิจัย สำนักบริการวิชาการได้เก็บข้อมูลด้านการเรียนรู้ของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการได้รับความรู้ ความเข้าใจ และทักษะตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการ นำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง หัวข้อและเนื้อหาวิชาของหลักสูตรเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการฝึกอบรม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



ภาพที่ 7-1 การรับความรู้ ความเข้าใจ และทักษะตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการ



ภาพที่ 7-2 การนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปรับประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง



ภาพที่ 7-3 หัวข้อและเนื้อหาวิชาของหลักสูตรเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการฝึกอบรม



ภาพที่ 7-4 เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

สำนักบริการวิชาการได้บริการวิชาการ (ฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ งานที่ปรึกษา งานประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม) การบริการงานวิจัย ซึ่งเป็นโครงการสร้างรายได้แบบลงทะเบียนและแบบปรับเงินสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีจำนวนโครงการทั้งสิ้น 132 โครงการ รายละเอียดดังภาพที่ 7-5



ภาพที่ 7-5 จำนวนโครงการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย

ตารางที่ 7-1 จำนวนโครงการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย เทียบเคียงกับคู่เทียบ จำนวน 4 แห่ง

| ที่ | หน่วยงาน | หน่วยนับ | แผน/ ผล | ผลการดำเนินงาน 3 ปี ย้อนหลัง | | | ผลการดำเนินงาน |
|-----|--|----------------------|------------|------------------------------|-----------|-----------|----------------|
| | | | | พ.ศ. 2561 | พ.ศ. 2562 | พ.ศ. 2563 | พ.ศ. 2564 |
| 1. | สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา | โครงการ/ นวัตกรรม | แผน | 50 | 107 | 110 | 137 |
| | | | ผล | 86 | 229 | 163 | 132 |
| 2. | ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง | โครงการ/ นวัตกรรม | แผน | 67 | 86 | 35 | 192 |
| | | | ผล | 116 | 107 | 51 | 190 |
| 3. | สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ | โครงการ/ นวัตกรรม | แผน | 22 | 22 | 38 | 36 |
| | | | ผล | 28 | 22 | 36 | 27 |
| 4. | สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น | โครงการ/ นวัตกรรม | แผน | 20 | 25 | 20 | 10 |
| | | | ผล | 22 | 27 | 19 | 11 |
| 5. | สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ | โครงการ/ นวัตกรรม | แผน | N/A | N/A | N/A | N/A |
| | | | ผล | N/A | 11 | 13 | 14 |

ตารางที่ 7-2 จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย เทียบเคียงกับคู่เทียบ จำนวน 4 แห่ง

| ที่ | หน่วยงาน | หน่วยนับ | แผน/ ผล | ผลการดำเนินงาน 3 ปี ย้อนหลัง | | | ผลการดำเนินงาน |
|-----|--|----------|------------|------------------------------|--------|--------|----------------|
| | | | | 2561 | 2562 | 2563 | 2564 |
| 1. | สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา | คน | แผน | 1,500 | 2,000 | 2,500 | 3,185 |
| | | | ผล | 1,384 | 8,816 | 10,309 | 13,635 |
| 2. | ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง | คน | แผน | 1,800 | 1,915 | 660 | 1,040 |
| | | | ผล | 2,261 | 5,929 | 4,053 | 10,994 |
| 3. | สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ | คน | แผน | 4,700 | 32,618 | 38,018 | 55,030 |
| | | | ผล | 7,525 | 32,476 | 38,328 | 1,819 |
| 4. | สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น | คน | แผน | 1,600 | 1,600 | 1,600 | 30,000 |
| | | | ผล | 1,209 | 32,639 | 257 | 34,724 |
| 5. | สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ | คน | แผน | N/A | N/A | N/A | N/A |
| | | | ผล | N/A | N/A | 12,500 | 15,000 |

ตารางที่ 7-3 รายได้จากโครงการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย เทียบเคียงกับคู่เทียบ จำนวน 4 แห่ง

| ที่ | หน่วยงาน | หน่วยนับ | แผน/ ผล | ผลการดำเนินงาน 3 ปี ย้อนหลัง | | | ผลการดำเนินงาน |
|-----|--|----------|------------|------------------------------|-------------|-------------|----------------|
| | | | | 2561 | 2562 | 2563 | 2564 |
| 1. | สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา | บาท | แผน | 100,000,000 | 150,000,000 | 200,000,000 | 189,051,820 |
| | | | ผล | 245,609,403 | 173,440,198 | 155,045,309 | 204,916,244 |
| 2. | ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง | บาท | แผน | 3,120,000 | 3,000,000 | 110,000 | 2,140,000 |
| | | | ผล | 4,350,000 | 6,890,000 | 15,970,000 | 3,210,000 |
| 3. | สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ | บาท | แผน | N/A | 27,515,350 | 19,315,680 | 15,000,000 |
| | | | ผล | 36,012,790 | 25,001,650 | 20,895,788 | 18,183,623 |
| 4. | สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น | บาท | แผน | 20,000,000 | 20,000,000 | 9,000,000 | 20,000,000 |
| | | | ผล | 20,000,000 | 20,000,000 | 9,000,000 | 12,421,460 |
| 5. | สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ | บาท | แผน | N/A | 20,000,000 | 20,000,000 | 50,000,000 |
| | | | ผล | N/A | 41,868,900 | 36,879,220 | 42,300,754 |

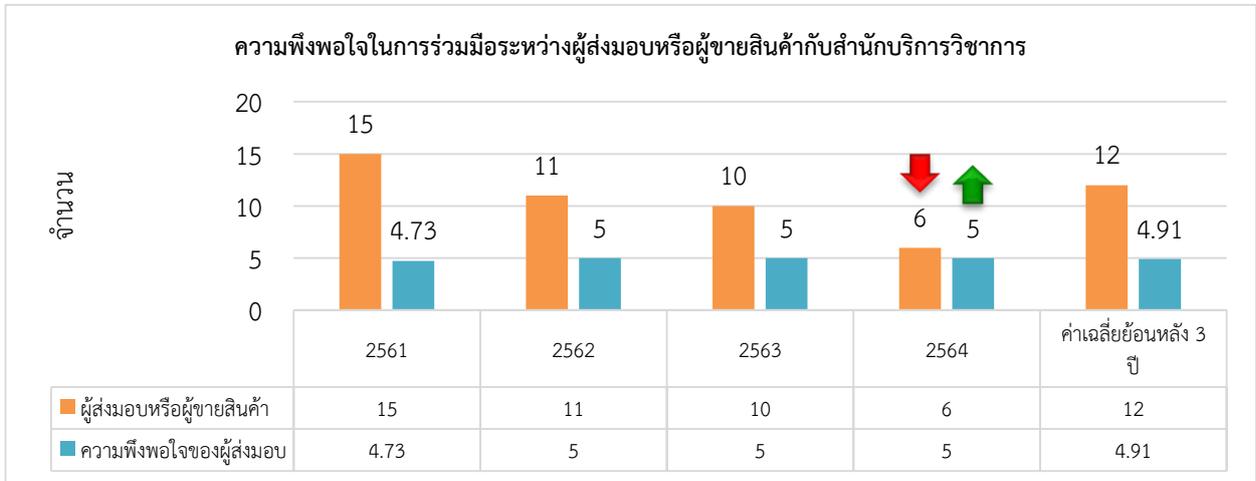
(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ตารางที่ 7-4 ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

| สถิติด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน | พ.ศ. 2561 | พ.ศ. 2562 | พ.ศ. 2563 | พ.ศ. 2564 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| ปัญหาที่เกิดจากการยืมเงินมาปฏิบัติงานโครงการกิจกรรม | 0 | 0 | 0 | 0 |
| การเกิดเหตุโจรกรรมหรือความไม่ปลอดภัยภายในอาคาร | 0 | 0 | 0 | 0 |
| การเกิดอัคคีภัย | 0 | 0 | 0 | 0 |

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีจำนวนผู้ส่งมอบทั้งสิ้น 6 ราย และได้ประเมินความพึงพอใจในการร่วมมือระหว่างผู้ส่งมอบหรือผู้ขายสินค้ากับสำนักบริการวิชาการ ดังภาพที่ 7-9 ทั้งนี้ไม่พบข้อมูลความไม่พอใจ



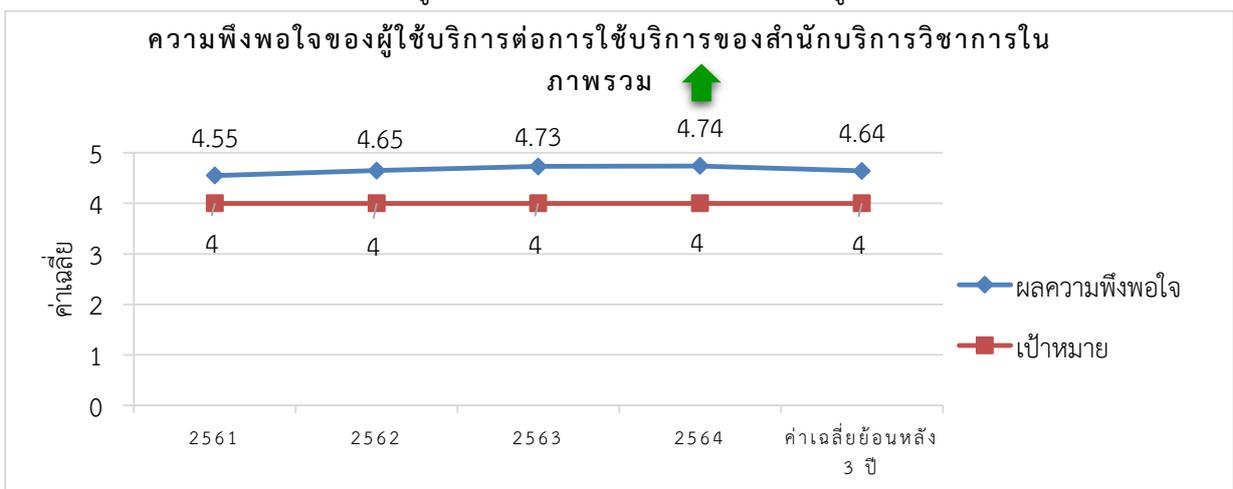
ภาพที่ 7-6 ความพึงพอใจในการร่วมมือระหว่างผู้ส่งมอบหรือผู้ขายสินค้ากับสำนักบริการวิชาการ

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

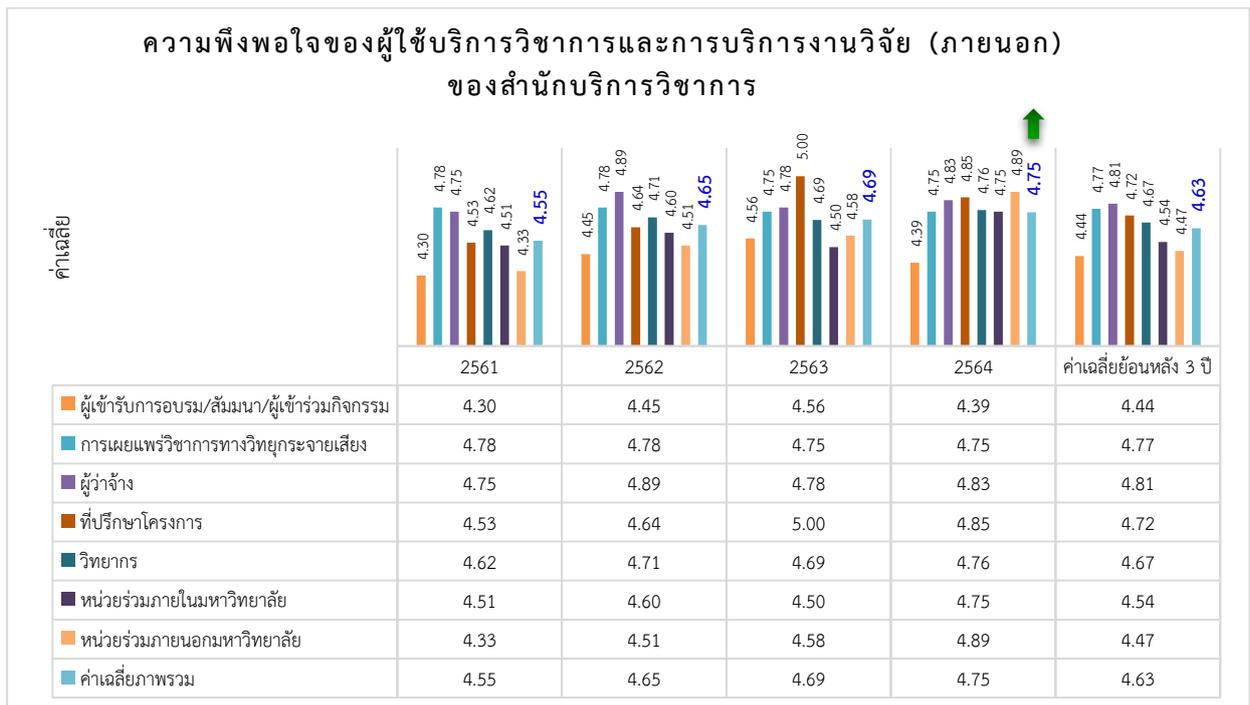
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สำนักบริการวิชาการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของการบริการวิชาการและบริการงานวิจัย อย่างต่อเนื่องทุกโครงการ และผู้ใช้บริการจากบุคลากรสายสนับสนุนภายในสำนักบริการวิชาการ (บุคลากรสำนักงานผู้อำนวยการ และฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการ) ปีละ 4 ครั้ง และนำผลมาหาค่าเฉลี่ย มีผลลัพธ์ด้านระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการวิชาการและการบริการงานวิจัยโดยรวมมีแนวโน้มสูงขึ้น ทั้งนี้ไม่พบข้อคิดเห็นเชิงลบจากผู้ใช้บริการ ดังภาพที่ 7-7 และ 7-8



ภาพที่ 7-7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการของสำนักบริการวิชาการในภาพรวม

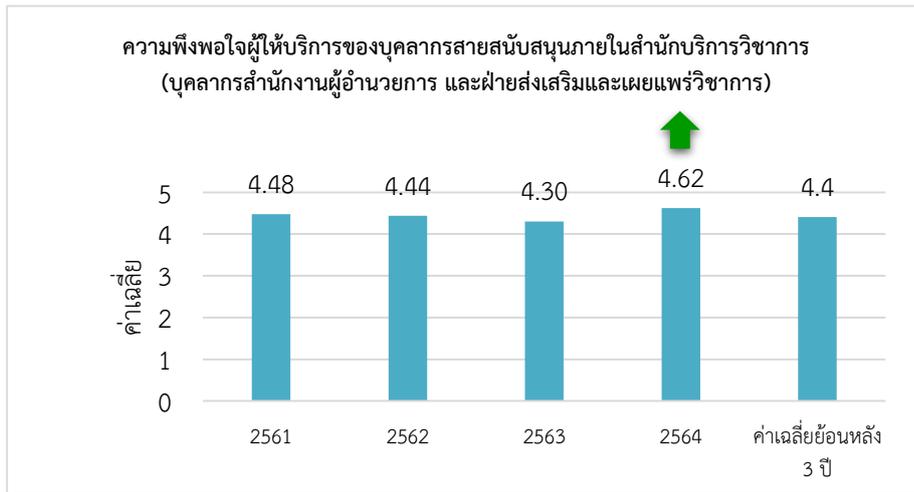


**ภาพที่ 7-8 ความพึงพอใจผู้ใช้บริการวิชาการและบริการงานวิจัย (ภายนอก)
ของสำนักบริการวิชาการ**

**ตารางที่ 7-5 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ภายนอก) ของสำนักบริการวิชาการ เทียบเคียง
กับคู่แข่ง จำนวน 4 แห่ง**

| ที่ | หน่วยงาน | หน่วยนับ | แผน/ ผล | ผลการดำเนินงาน 3 ปี ย้อนหลัง | | | ผลการ ดำเนินงาน |
|-----|---|----------|------------|------------------------------|-----------|-----------|--------------------|
| | | | | พ.ศ. 2561 | พ.ศ. 2562 | พ.ศ. 2563 | |
| 1. | สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา | ร้อยละ | แผน | 80.00 | 80.00 | 80.00 | 80.00 |
| | | | ผล | 86.00 | 90.72 | 91.20 | 94.79 |
| 2. | ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง | ร้อยละ | แผน | 80.00 | 80.00 | 80.00 | 80.00 |
| | | | ผล | 88.00 | 88.00 | 93.00 | 90.20 |
| 3. | สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ | ร้อยละ | แผน | 85.00 | 85.00 | 85.00 | 85.00 |
| | | | ผล | 90.25 | 95.00 | 93.25 | 94.75 |
| 4. | สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น | ร้อยละ | แผน | 80.00 | 80.00 | 80.00 | 87.00 |
| | | | ผล | 92.37 | 89.51 | 90.65 | 92.35 |
| 5. | สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ | ร้อยละ | แผน | N/A | N/A | N/A | N/A |
| | | | ผล | N/A | N/A | 92.40 | 96.60 |

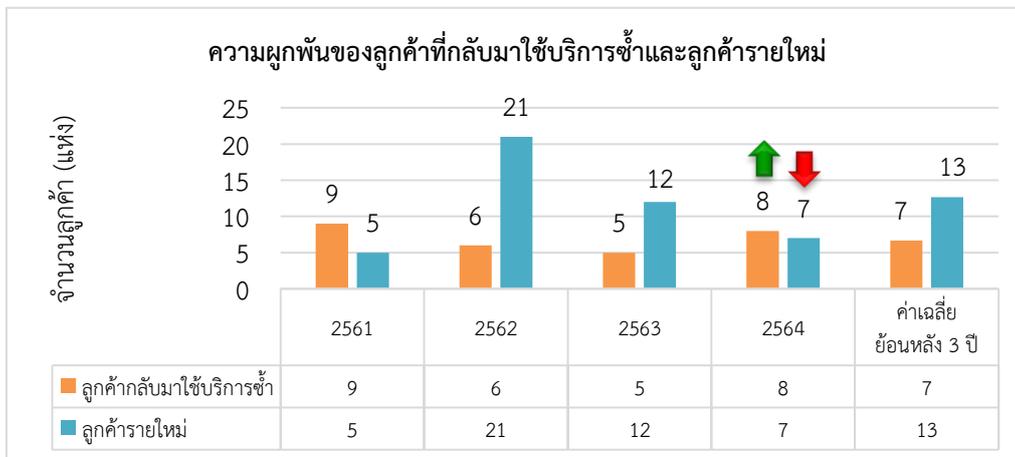
นอกจากนี้สำนักบริการวิชาการยังได้ประเมินความพึงพอใจผู้ให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนภายในสำนักบริการวิชาการ ได้แก่ บุคลากรสำนักงานผู้อำนวยการ และฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการ จากบุคลากรทั้งหมดของสำนักบริการวิชาการ ปีละ 4 ครั้ง มีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 7-9 ความพึงพอใจผู้ให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนภายในสำนักบริการวิชาการ
(บุคลากรสำนักงานผู้อำนวยการ และฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการ)

(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สำนักบริการวิชาการได้ให้บริการวิชาการและบริการงานวิจัยอย่างต่อเนื่องโดยผู้รับบริการประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐและเอกชน สถาบันการศึกษา และชุมชนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีหน่วยงานที่กลับมาใช้บริการจากสำนักบริการวิชาการ และลูกค้ารายใหม่ ภาพที่ 7-10



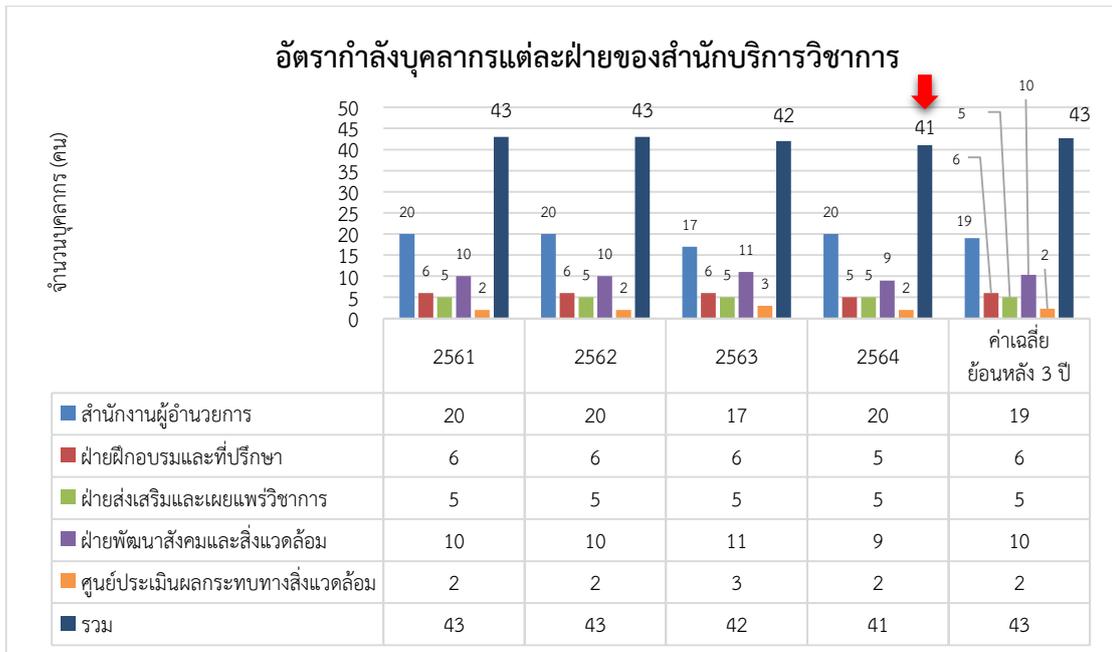
ภาพที่ 7-10 ความผูกพันของลูกค้าที่กลับมาใช้บริการจากสำนักบริการวิชาการ

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

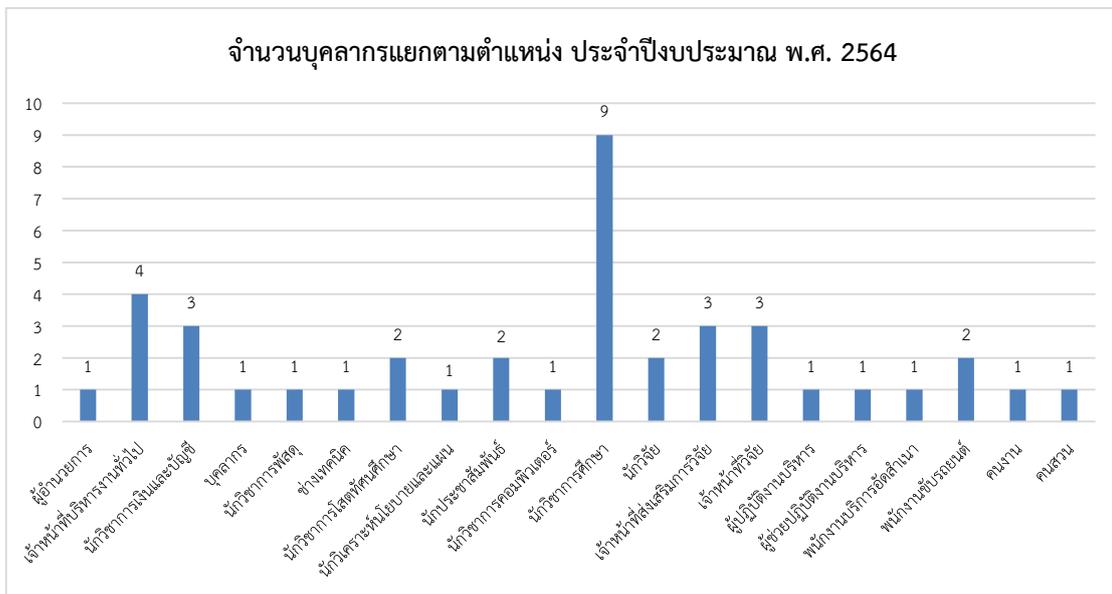
สำนักบริการวิชาการ ประกอบไปด้วย 4 ฝ่าย 1 ศูนย์ มีอัตรากำลังบุคลากรแต่ละฝ่ายหรือศูนย์ ดังภาพที่ 7-11



อ้างอิงข้อมูลจาก รายงานประจำปี 2564 สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2564

ภาพที่ 7-11 อัตรากำลังบุคลากรแต่ละฝ่ายของสำนักบริการวิชาการ

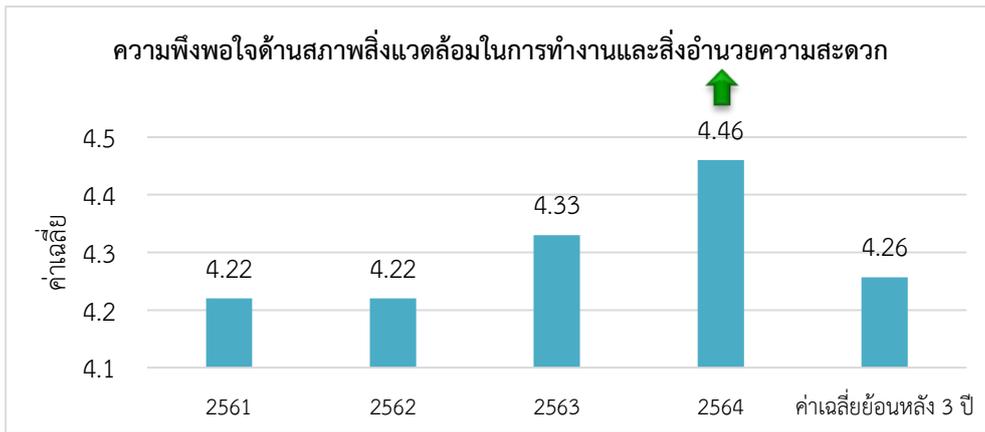
อัตราส่วนบุคลากรรายตำแหน่ง



ภาพที่ 7-12 อัตราส่วนบุคลากรรายตำแหน่ง

(2) บรรยาการศกการทำงาน

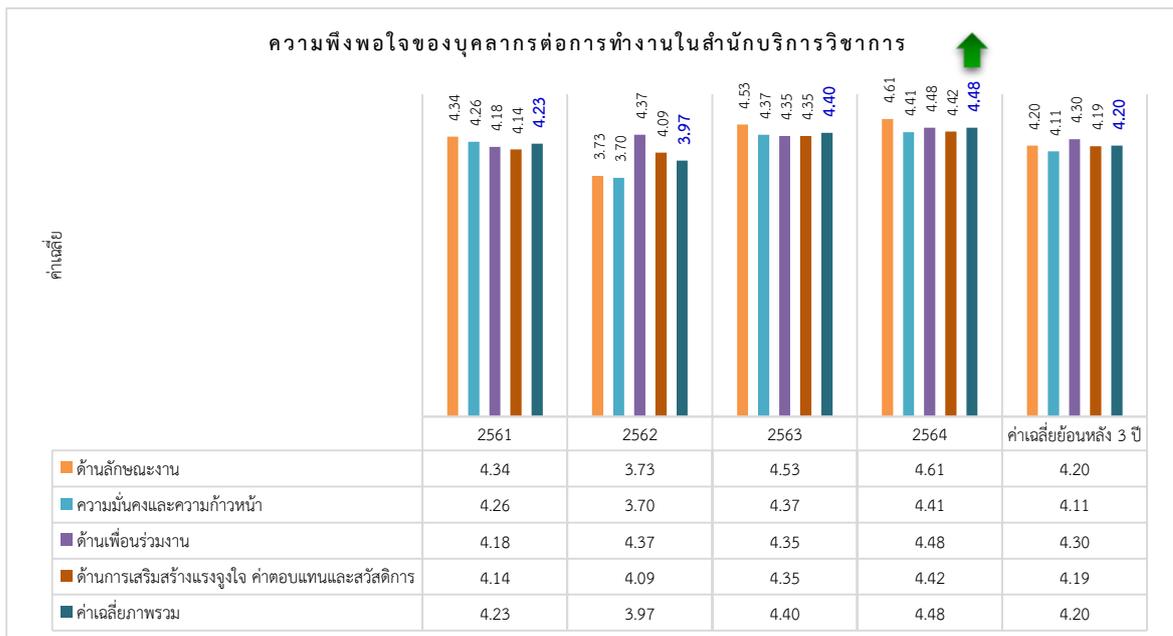
ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สำนักบริการวิชาการ ได้ประเมินความพึงพอใจภาพรวมต่อการทำงานในสำนักบริการวิชาการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพที่ 7-13 ทั้งนี้ไม่พบข้อมูลความไม่พอใจ



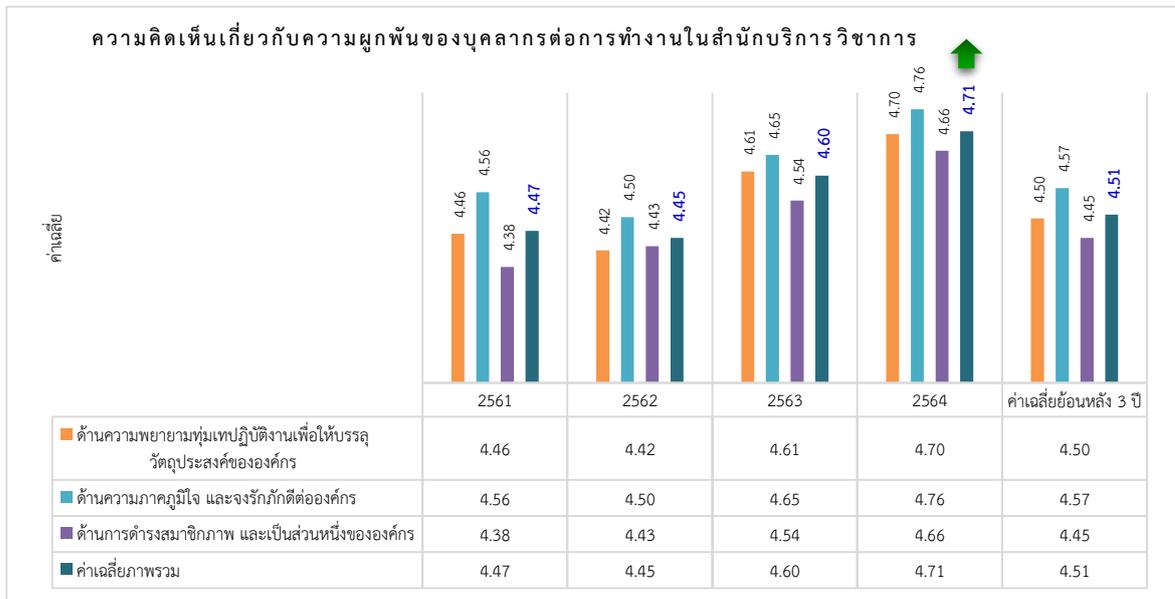
ภาพที่ 7-13 ความพึงพอใจด้านสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก

(3) ความผูกพันของบุคลากร

ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภายในสำนักบริการวิชาการ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะงาน 2) ความมั่นคงและความก้าวหน้า 3) ด้านเพื่อนร่วมงาน และ 4) ด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ดังภาพที่ 7-14 และ 7-15



ภาพที่ 7-14 ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการทำงานในสำนักบริการวิชาการ



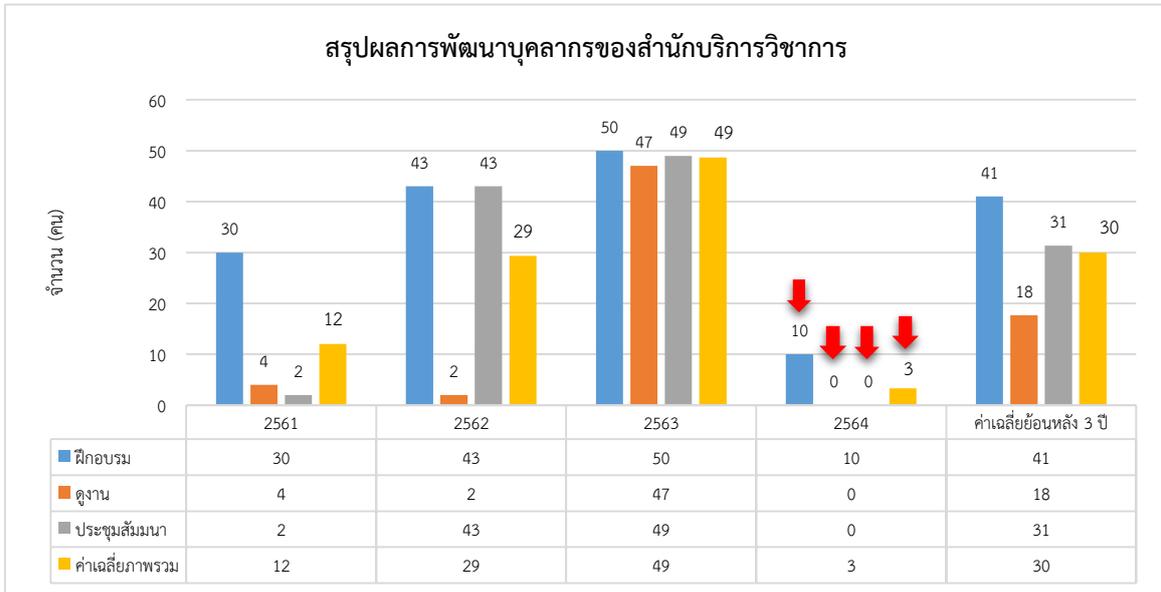
ภาพที่ 7-15 ความผูกพันของบุคลากรต่อการทำงานในสำนักบริการวิชาการ

ตารางที่ 7-6 ระดับความผูกพันของบุคลากรกับองค์กร เทียบเคียงกับคู่แข่ง จำนวน 4 แห่ง

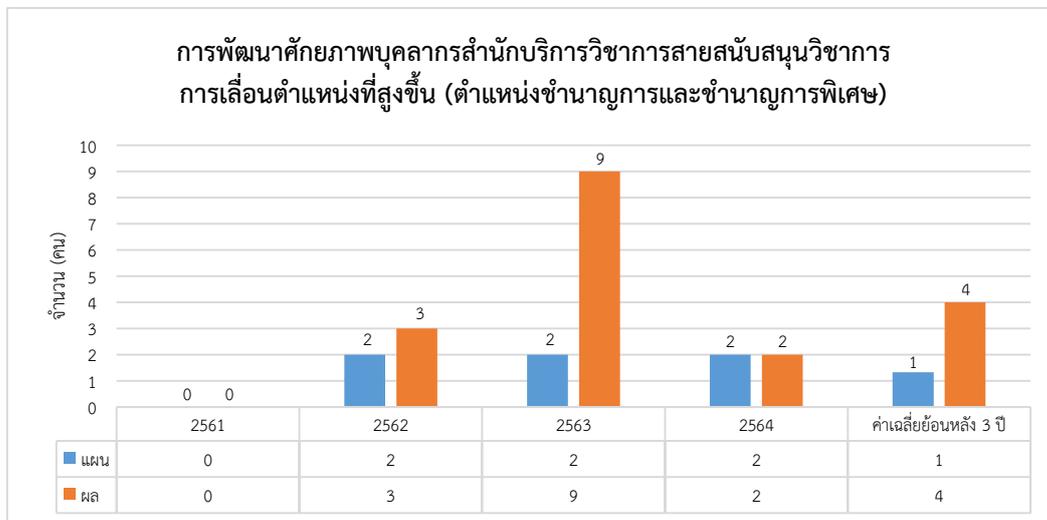
| ที่ | หน่วยงาน | หน่วย นับ | แผน/ ผล | ผลการดำเนินงาน 3 ปี ย้อนหลัง | | | ผลการ ดำเนินงาน |
|-----|---|--------------|------------|------------------------------|-------|-------|--------------------|
| | | | | 2561 | 2562 | 2563 | 2564 |
| 1. | สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา | ร้อยละ | แผน | 80.00 | 80.00 | 80.00 | 80.00 |
| | | | ผล | 84.60 | 79.40 | 92.00 | 92.20 |
| 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 | 80.00 | 80.00 | 80.00 |
| | | | ผล | N/A | 85.00 | 90.00 | 88.06 |
| 4. | สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น | ร้อยละ | แผน | 80.00 | 90.00 | 90.00 | 85.00 |
| | | | ผล | 92.37 | 89.51 | 90.65 | 91.98 |
| 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 7-16

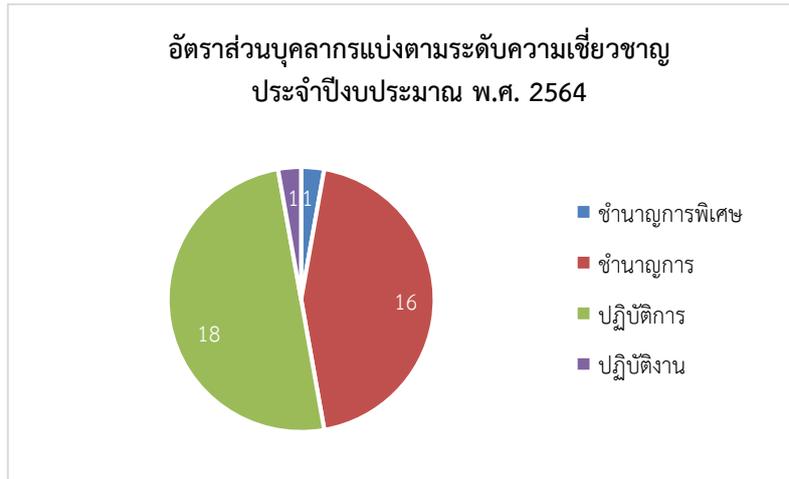


ภาพที่ 7-16 สรุปผลการพัฒนาบุคลากรของสำนักบริการวิชาการ



ภาพที่ 7-17 การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสำนักบริการวิชาการสายสนับสนุนวิชาการ
การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น (ตำแหน่งชำนาญการและชำนาญการพิเศษ)

อัตราส่วนบุคลากรแบ่งตามระดับความเชี่ยวชาญ



อ้างอิงข้อมูลจาก รายงานประจำปี 2564 สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2564

ภาพที่ 7-18 อัตราส่วนบุคลากรแบ่งตามระดับความเชี่ยวชาญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

งบประมาณพัฒนาบุคลากรสำนักบริการวิชาการ



หมายเหตุ ตามคำสั่งคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดชลบุรี ที่ 20/2564 เรื่อง มาตรการเร่งด่วนในการป้องกันวิกฤตการณ์จากโรคของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)) ในเขตท้องที่จังหวัดชลบุรี สั่ง ณ วันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2564 ดังนั้น จึงทำให้ต้องชะลอและเลื่อนกำหนดการจัดโครงการการศึกษา ดูงาน/สัมมนา สำนักบริการวิชาการ ตามแผนพัฒนาบุคลากร Platform 3 : การพัฒนาสู่องค์กรประสิทธิภาพสูงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน Program 9 : มุ่งสู่องค์กรที่มีการบริหารจัดการเป็นเลิศ Obj. : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กร KR 4 การพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ออกไปจนสถานการณ์จะคลี่คลาย (ตามประกาศข้อ 5. การห้ามการดำเนินการหรือจัดกิจกรรมหรือที่เสี่ยงต่อการแพร่โรค)

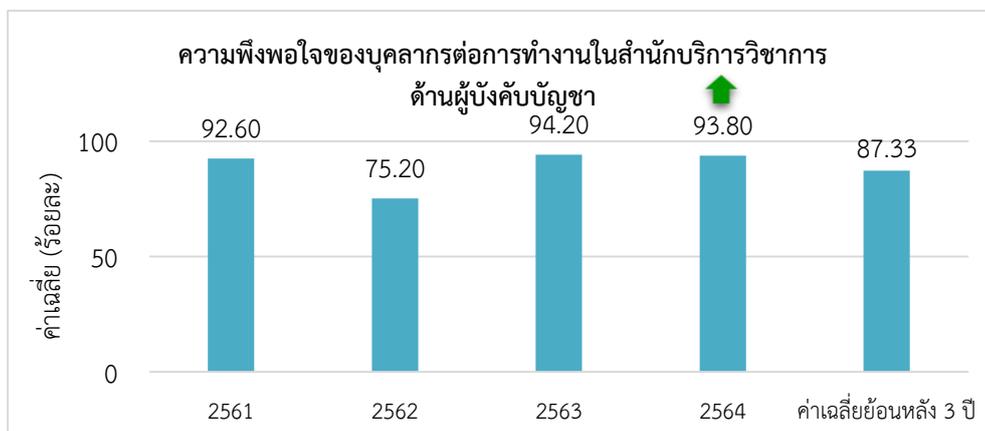
ภาพที่ 7-19 งบประมาณพัฒนาบุคลากรสำนักบริการวิชาการ

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) การนำองค์กร

สำนักบริการวิชาการได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของบุคลากรต่อการทำงานในสำนักบริการวิชาการ ด้านผู้บังคับบัญชา ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่าบุคลากรของสำนักบริการวิชาการ มีความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา ดังภาพที่ 7-20 ทั้งนี้ไม่พบข้อมูลความไม่พอใจ



ภาพที่ 7-20 ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการทำงานในสำนักบริการวิชาการ ด้านผู้บังคับบัญชา

ตารางที่ 7-7 จำนวนบุคลากรที่รับรู้วิสัยทัศน์ ค่านิยม

| บุคลากรที่รับรู้วิสัยทัศน์ ค่านิยม | พ.ศ. 2561 | | พ.ศ. 2562 | | พ.ศ. 2563 | | พ.ศ. 2564 | |
|--|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-----------|----|
| | ครั้ง | คน | ครั้ง | คน | ครั้ง | คน | ครั้ง | คน |
| ประชุมผู้บริหารพบบุคลากรสำนักบริการวิชาการ | 6 | 43 | 6 | 43 | 6 | 42 | 5 | 41 |
| โครงการสัมมนาผู้บริหารและบุคลากรสำนักบริการวิชาการ | 1 | 50 | 1 | 51 | 1 | 47 | 0 | 0 |

(2) การกำกับดูแลองค์กร

อ้างอิงหนังสือ สำนักงานสภามหาวิทยาลัย ที่ อว 8101/ว 0717 ลงวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2564 เรื่อง ขอให้ส่งรายงานการประเมินตนเอง ในการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ทั้งนี้ สำนักบริการวิชาการได้ดำเนินการประเมินตนเอง ในการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามแบบ มบ.1 และแบบฟอร์มอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ภายในทศสิบวันนับแต่วันสิ้นปีงบประมาณ เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564 ขณะนี้อยู่ระหว่างการรอผลการพิจารณา

(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

ตารางที่ 7-8 การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ

| กฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ | พ.ศ. 2561 | พ.ศ. 2562 | พ.ศ. 2563 | พ.ศ. 2564 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| ระเบียบกองบริหารทรัพยากรบุคคล | 0 | 0 | 0 | 0 |
| จำนวนการถูกร้องเรียนด้านการบริหารบุคคล | | | | |

| กฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ | พ.ศ. 2561 | พ.ศ. 2562 | พ.ศ. 2563 | พ.ศ. 2564 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| ระเบียบกระทรวงการคลัง -จำนวนโครงการที่ใช้จ่ายงบประมาณผิตรีระเบียบ -จำนวนเรื่องที่ตรวจสอบภายในให้แก้ไข -ถูกดำเนินคดีกรณีทุจริตจัดซื้อจัดจ้าง | 0 | 0 | 0 | 0 |

(4) จริยธรรม

ตารางที่ 7-9 การตรวจสอบตามระบบการกำกับดูแลองค์กร

| การตรวจสอบตามระบบการกำกับดูแลองค์กร | พ.ศ. 2561 | พ.ศ. 2562 | พ.ศ. 2563 | พ.ศ. 2564 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับธรรมาภิบาลขององค์กร | 0 | 0 | 0 | 0 |
| สิ่งผิดปกติจากการตรวจสอบภายใน | 0 | 0 | 0 | 0 |
| สิ่งผิดปกติจากการตรวจสอบภายนอก | 0 | 0 | 0 | 0 |
| จำนวนบุคลากรที่ถูกดำเนินการทางวินัย | 0 | 0 | 0 | 0 |

(5) สังคม

ตารางที่ 7-10 การดำเนินงานโครงการสาธารณประโยชน์หรือมหาวิทยาลัยกับความรับผิดชอบต่อสังคม (USR)

| โครงการสาธารณประโยชน์ | จำนวนส่วนงาน ของมหาวิทยาลัย บูรพา ที่เข้าร่วมโครงการ (แห่ง) | พื้นที่ เป้าหมาย (ตำบล) | จำนวน โครงการ/ กิจกรรม (เรื่อง) | จำนวน ผู้เข้าร่วม โครงการ (คน) | งบประมาณ (บาท) |
|---|---|-------------------------------|--|---|-------------------|
| โครงการยกระดับเศรษฐกิจและ สังคมรายตำบล แบบบูรณาการ (มหาวิทยาลัยสู่ ตำบล สร้างรากแก้วให้ประเทศ) | 23 แห่ง | 104 | 677 | 2664 | 366,922,000 |

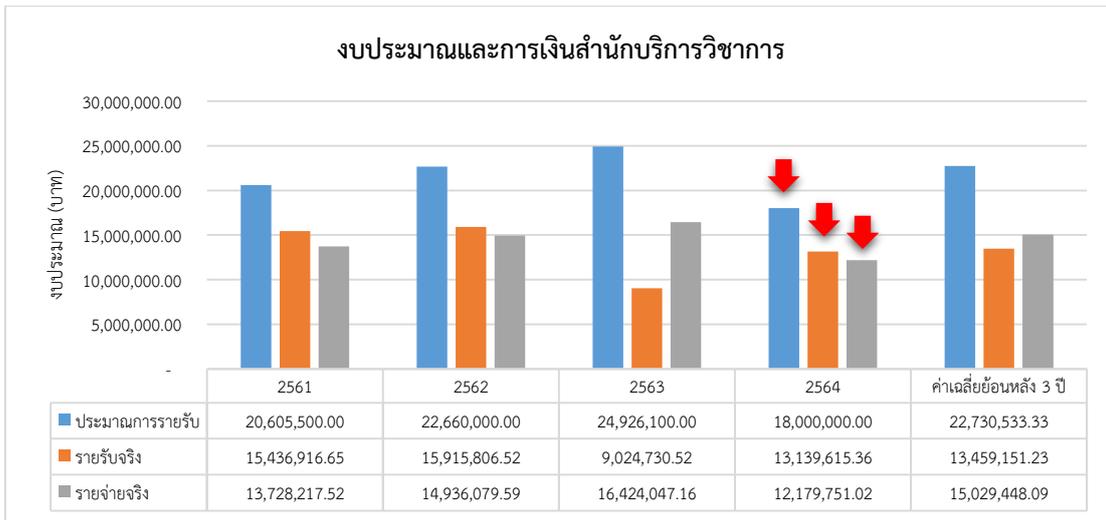
อ้างอิงข้อมูลจาก U2T Final Report, Burapha University สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2564

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน

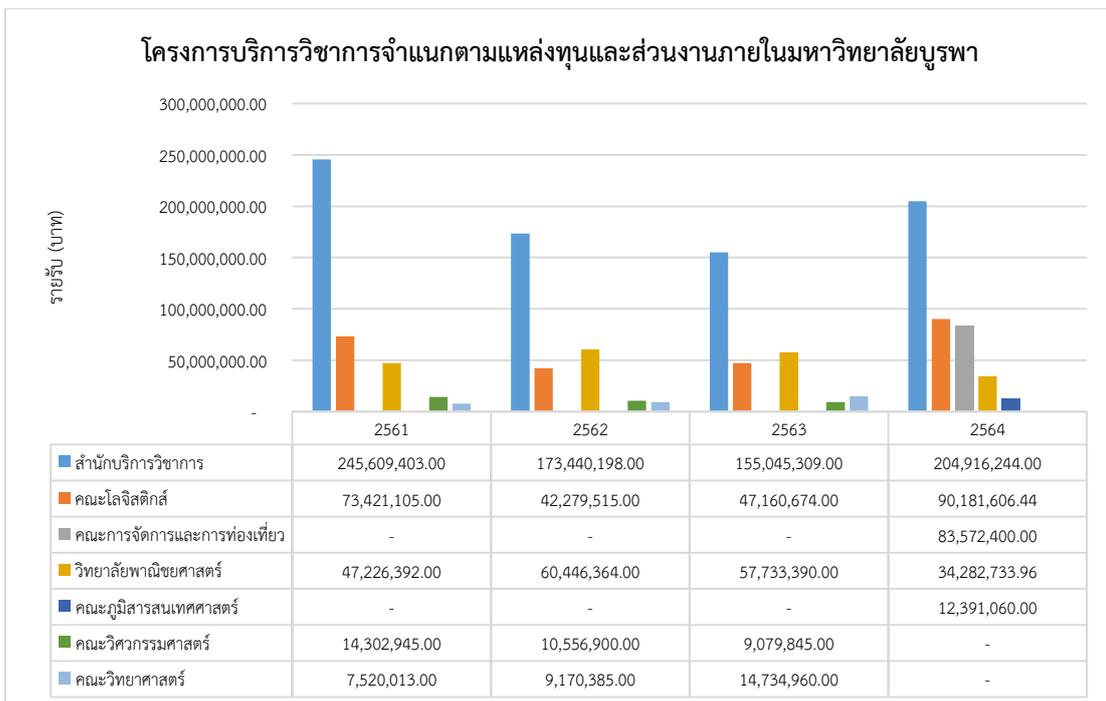
ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงินของสำนักบริการวิชาการปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 รายละเอียดดังภาพที่ 7-21



ภาพที่ 7-21 งบประมาณและการเงินสำนักบริการวิชาการ

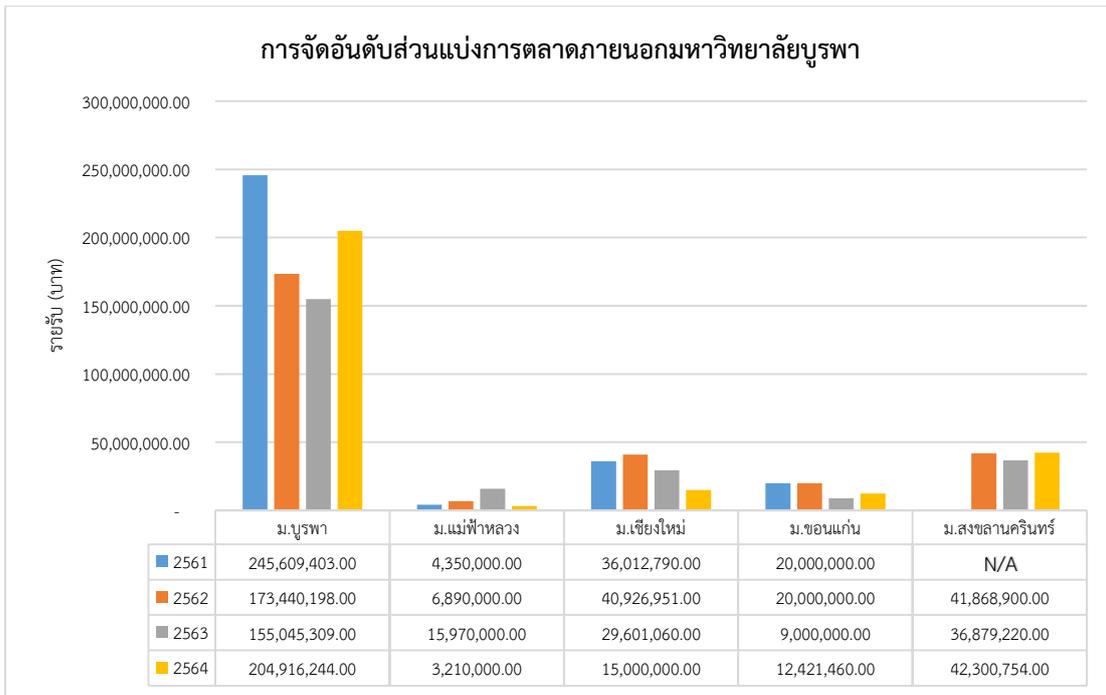
(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด

สำนักบริการวิชาการได้ดำเนินการโครงการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย โดยจำแนกตามแหล่งทุนและส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งมีผลการดำเนินการด้านตลาด ดังภาพที่ 7-29 – 30



อ้างอิงข้อมูลจาก กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา, 2564

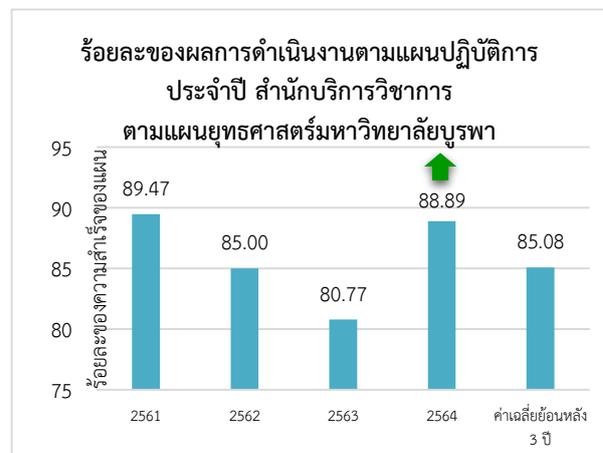
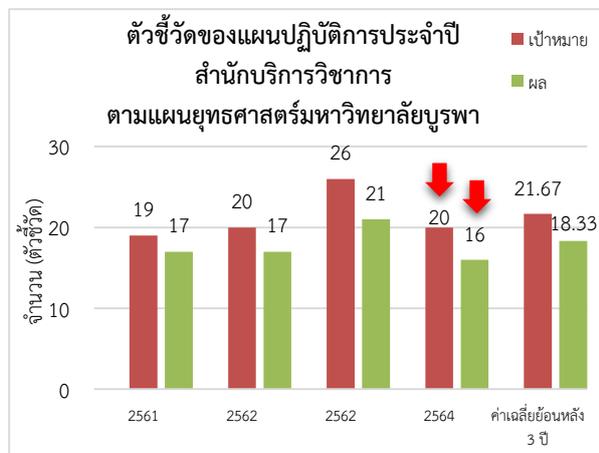
ภาพที่ 7-22 การจัดอันดับส่วนแบ่งการตลาดภายในมหาวิทยาลัยบูรพา



ภาพที่ 7-23 การจัดอันดับส่วนแบ่งการตลาดภายนอกมหาวิทยาลัยบูรพา

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

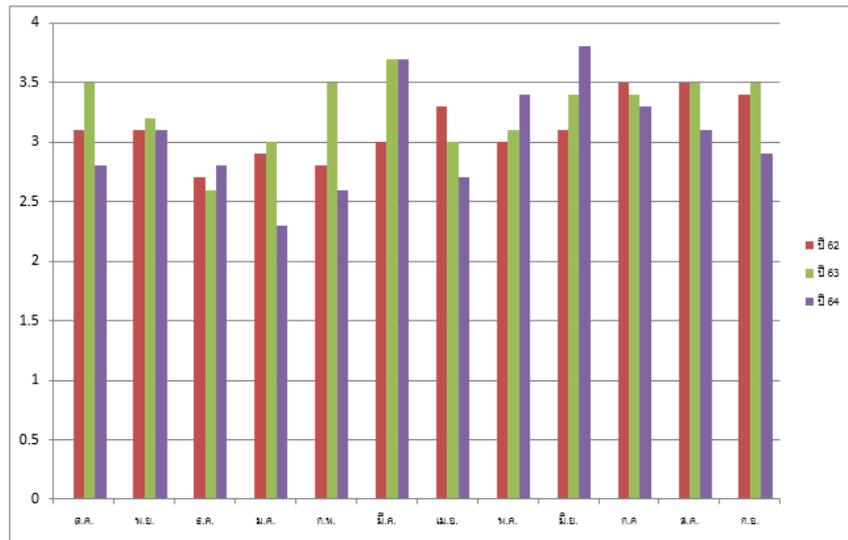
ผลสำเร็จจากการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี สำนักบริการวิชาการ ตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



ภาพที่ 7-24 ตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี และผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี สำนักบริการวิชาการตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา

นอกจากนี้สำนักบริการวิชาการยังได้ดำเนินการส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้มีการปฏิบัติในการเตรียมความพร้อมของการเป็นสำนักงานสีเขียว ด้านการลดลงของปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า ด้านลดลงของปริมาณการใช้น้ำประปา และด้านการลดลงของปริมาณการเกิดขยะในพื้นที่ รายละเอียดดังนี้

แผนภูมิเปรียบเทียบค่าไฟฟ้าระหว่างปีงบประมาณ 2562-2564 อาคารสำนักบริการวิชาการ

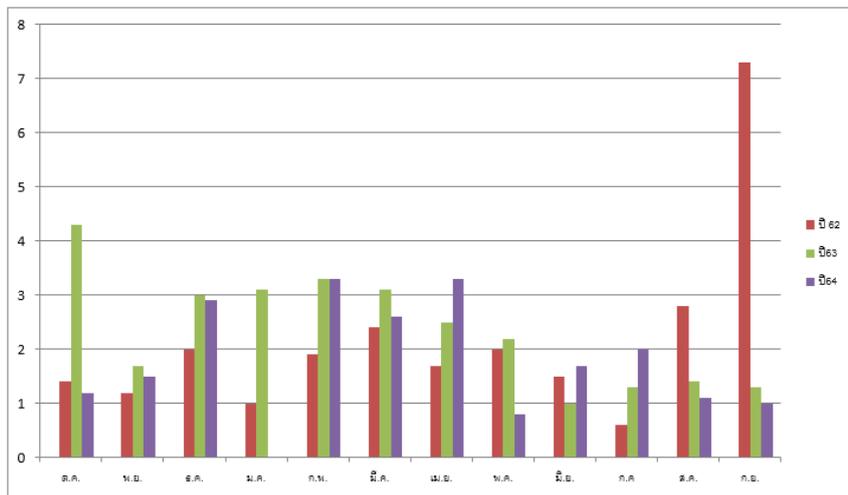


| เดือน | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. |
|--------------|------------|------------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| ปี 2562 | 31,247.10 | 31,054.54 | 27,455.70 | 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 |
| ปี 2564 | 28,885.02 | 30,852.93 | 28,196.64 | 23,186.05 | 26,657.85 | 36,936.56 | 26,975.29 | 34,007.26 | 38,881.44 | 33,171.46 | 30,672.11 | 29,185.33 |
| ผลต่าง 63/64 | - 6,770.62 | - 1,083.93 | +1,278.04 | - 7,522.8 | - 3,914.78 | - 74.47 | -3,623.97 | +2,727.81 | +4,605.54 | - 860.95 | - 4,543.4 | - 5,854.45 |

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

ภาพที่ 7-25 การเปรียบเทียบค่าไฟฟ้า ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 – 2564
 อาคารสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา

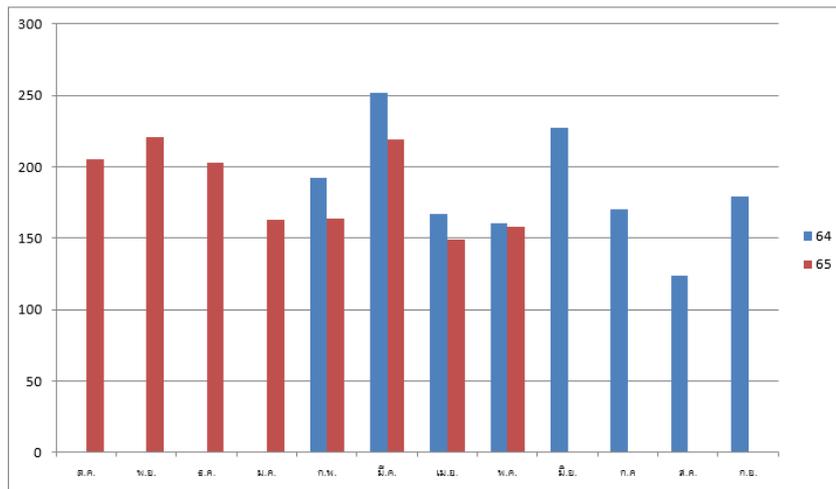
แผนภูมิเปรียบเทียบค่าประปาประหว่างปีงบประมาณ 2562-2564 อาคารสำนักบริการวิชาการ



| เดือน | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. |
|--------------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|
| 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 |
| ปี 2564 | 1,204.82 | 1,573.97 | 2,964.54 | 2,330.46 | 3,345.68 | 3,374.99 | 3,345.68 | 802.50 | 1,770.85 | 2,022.30 | 1,108.52 | 1,084.98 |
| ผลต่าง 63/64 | - 3,108.35 | - 172.27 | - 205.23 | - 838.54 | +03 | +263.86 | + 820.91 | - 1,435.06 | +739.33 | +708.47 | -293.18 | -292.11 |

ภาพที่ 7-26 การเปรียบเทียบค่าน้ำประปา ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 – 2564
 อาคารสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา

แผนภูมิเปรียบเทียบปริมาณขยะระหว่างปีงบประมาณ 2564-2565 อาคารสำนักบริการวิชาการ



| เดือน | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. |
|---------|------|-------|------|------|------|-------|-------|------|-------|------|------|------|
| ปี 2564 | | | | | 192 | 251.5 | 167 | 160 | 227 | 170 | 124 | 179 |
| ปี 2565 | 205 | 220.5 | 203 | 163 | 164 | 219 | 149 | 158 | | | | |

หมายเหตุ หน่วยเป็นกิโลกรัม

ภาพที่ 7-27 การเปรียบเทียบปริมาณขยะ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2565
อาคารสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา

