



รายงานการประเมินตนเอง
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ
ประจำปีการศึกษา 2565

EdPEX Self-Assessment Report
Academic Year of 2022

สำนักบริการวิชาการ
Academic Service Centre

คำนำ

รายงานการประเมินตนเอง สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา สำหรับผลการดำเนินงานในรอบปี การศึกษา 2565 จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงผลการประเมินตนเอง ในการดำเนินกิจกรรมการประกัน คุณภาพการศึกษาภายในของสำนักบริการวิชาการตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) เพื่อรับการตรวจประเมิน จากคณะกรรมการ ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน

เนื้อหาสาระสำคัญของรายงานฉบับนี้ประกอบไปด้วย ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร และส่วนที่ 2 หมวด กระบวนการและหมวดผลลัพธ์

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา หวังว่ารายงานการประเมินตนเองฉบับนี้ จะสะท้อนให้เห็นถึง คุณภาพในการดำเนินงานตามพันธกิจทุกด้านของสำนักบริการวิชาการและเป็นสารสนเทศที่สำคัญสำหรับรายงาน ต่อคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ซึ่งเป็นหน่วยงานต้น สังกัดของมหาวิทยาลัยบูรพา รวมถึงเป็นสารสนเทศสำหรับการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพาต่อไป



(นายพีรพัฒน์ มั่งคั่ง)

ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยบูรพา

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	i
สารบัญ	ii
อภิธานศัพท์และคำย่อ	iii
ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร	1
P.1 ลักษณะองค์กร	1
P.2 สถานการณ์ของสถาบัน	8
ส่วนที่ 2 หมวดกระบวนการและหมวดผลลัพธ์	12
หมวด 1 การนำองค์กร	12
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	12
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	17
หมวด 2 กลยุทธ์	19
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	19
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	23
หมวด 3 ลูกค้ำ	28
3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ	28
3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ	31
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	37
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	37
4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้	42
หมวด 5 บุคลากร	46
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	46
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	50
หมวด 6 การปฏิบัติการ	53
6.1 กระบวนการทำงาน	53
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	62
หมวด 7 ผลลัพธ์	67
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน การตอบสนองต่อลูกค้ำกลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ	67
7.2 ผลลัพธ์ด้านผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น	70
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	72
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร	76
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	78

อภิธานศัพท์และคำย่อ

กระทรวง อว.	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
การได้รับการยอมรับจากสังคม	ลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านการบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ได้มีโอกาสสร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่อยู่บนฐานของระบบคุณธรรมหรือการได้รับความเชื่อถือหรือเชื่อมั่นจากบุคคลทั้งภายในและภายนอกส่วนงานขณะปฏิบัติงาน
ม.บูรพา	มหาวิทยาลัยบูรพา
ศูนย์ EIA	ศูนย์ประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม
ลูกค้า	บุคคลหรือหน่วยงานที่รับบริการวิชาการและบริการงานวิจัย
สป.อว.	สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
สนง.ผอ.	สำนักงานผู้อำนวยการ
สำนักฯ	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา
AI	เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) เทคโนโลยีการสร้างเครื่องจักรให้มีคุณลักษณะทางด้านสติปัญญาและความฉลาดเหมือนมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็น การคิดได้แบบมนุษย์ การกระทำได้แบบมนุษย์ การคิดอย่างมีเหตุผล และการกระทำอย่างมีเหตุผล
Anti-Virus	โปรแกรมที่สร้างขึ้นเพื่อคอยตรวจจับ ป้องกัน และกำจัดโปรแกรมคุกคามทางคอมพิวเตอร์หรือมัลแวร์ ซึ่งหมายถึง ไวรัส เวิร์ม โทรจัน สปายแวร์ แอดแวร์ และซอฟต์แวร์คุกคามประเภทอื่น ๆ
ASC	สำนักบริการวิชาการ (Academic Service Centre)
Blockchain	ระบบโครงข่ายในการเก็บข้อมูลธุรกรรมออนไลน์ ซึ่งมีลักษณะเป็นเครือข่ายใยแมงมุมที่เก็บสถิติการทำธุรกรรมทางการเงินและสินทรัพย์ชนิดอื่น ๆ ในอนาคต โดยไม่มีตัวกลางคือสถาบันการเงินหรือสำนักชำระบัญชี และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับระบบอื่น ๆ เช่น การเก็บสถิติการเลือกตั้งให้มีความโปร่งใสมากขึ้น การให้ยืม Cloud Storage ระหว่างกัน บริการ Co-location ระบบ Peer to Peer Lending ระบบบันทึกประวัติทางการแพทย์ ระบบจัดเก็บกรรมสิทธิ์ทรัพย์สินต่าง ๆ เช่น ทะเบียนรถ โฉนดที่ดิน หุ่น ระบบแต้มส่งเสริมการขายอย่าง The One Card หรือ Stamp 7-11 ฯลฯ
BMC	แนวคิดผืนผ้าใบโมเดลธุรกิจ (Business Model Canvas)
Big Data	เทคโนโลยีและสถาปัตยกรรมไอทีรุ่นใหม่ ที่ได้รับการออกแบบให้สามารถรองรับการเก็บ วิเคราะห์ และใช้งานดาต้าหลากหลายประเภท ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีปริมาณมหาศาลได้โดยมีต้นทุนต่ำเมื่อเทียบกับเทคโนโลยีและสถาปัตยกรรมไอทีแบบเดิม
BUU	มหาวิทยาลัยบูรพา (Burapha University)
CC	สมรรถนะหลัก (Core Competency)
Cloud	ระบบคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ ที่ขยายตัวได้ไม่จำกัด และมีความเสถียรสูงกว่าระบบ Computer ที่ใช้งานตามหน่วยงานทั่วไป (Cloud Computing)
EEC	โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (The Eastern Economic Corridor: EEC Officially the Eastern Special Development Zone)
Firewall	เป็นซอฟต์แวร์หรือฮาร์ดแวร์ที่ใช้สำหรับป้องกันเครือข่ายจากการบุกรุกของผู้ไม่หวังดีหรือชุดคำสั่งที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อระบบและเครือข่ายได้
IoT	อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (Internet of Things) การที่สิ่งของต่าง ๆ รอบตัวเรา ถูกเชื่อมโยงสู่โลกอินเทอร์เน็ต ทำให้เราสามารถสั่งการและควบคุมการใช้งานอุปกรณ์ต่าง ๆ ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น การเปิด-ปิดอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า การส่งงานกล้องวงจรปิดภายในบ้านระยะไกล การเปิดปิดม่านภายในบ้าน หรือแม้แต่การทำฟาร์มเกษตรด้วยอินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง เป็นต้น
KPI	ข้อตกลงการปฏิบัติงาน
L-U-C-S	L คือ กฎหมาย กฎระเบียบ/ข้อบังคับ (Laws and Regulations) U คือ นโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย (University Policy and Strategy) C คือ ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้เรียนและผู้รับบริการ (Customer Expectations) S คือ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Expectations)

MOU	บันทึกความเข้าใจ (Memorandum of Understanding)
MOA	บันทึกข้อตกลง (Memorandum of Agreement)
MVV	พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม (Mission/Vision/Values)
N/A	ไม่ปรากฏข้อมูล
OP	โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile)
RAID	การนำฮาร์ดดิสก์ตั้งแต่ 2 ลูกขึ้นไปมารวมกัน เพื่อป้องกันการเสียหายของข้อมูล และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของฮาร์ดดิสก์ โดยจะเขียนข้อมูลกระจายไปเก็บบนฮาร์ดดิสก์แต่ละตัวด้วยหลากหลายวิธี ขึ้นอยู่กับระดับความซ้ำซ้อน และประสิทธิภาพที่ต้องการ
RAID6	การนำฮาร์ดดิสก์ตั้งแต่ 4 ลูกขึ้นไปมารวมกัน โดยมีการเขียนข้อมูลกระจายไปเก็บบนฮาร์ดดิสก์ทุกลูก และจะเพิ่มส่วนที่ใช้สำหรับการกู้ข้อมูลลงในฮาร์ดดิสก์ลูกละ 2 ส่วน ซึ่งจะทำให้ฮาร์ดดิสก์สามารถเสียได้สูงสุดจำนวน 2 ลูก โดยที่ข้อมูลไม่เกิดความเสียหาย
SA	การได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantage)
SC	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenges)
Server	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย
SIPOC	กระบวนการสำคัญหลักของการให้บริการในแต่และผลิตภัณฑ์ (S = Supplier, I = Input, P = Process, O = Output, C = Customer)
TOR	ข้อกำหนดการจ้างงาน (Term of Reference)
VOC	การรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer)
VPN	เครือข่ายเสมือนส่วนตัว (Virtual Private Network) เป็นการจำลองให้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่นอกเครือข่ายมหาวิทยาลัยบูรพา เสมือนเชื่อมต่ออยู่ภายในมหาวิทยาลัย สามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศที่อยู่ภายในเครือข่ายของมหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร

P.1 ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

สำนักบริการวิชาการได้รับอนุมัติให้จัดตั้งเป็นส่วนงานเทียบเท่าคณะ เมื่อวันที่ 25 มีนาคม พ.ศ. 2537 ปัจจุบันมีหน่วยงานภายใน 5 หน่วยงานหลัก ได้แก่ 1) สำนักงานผู้อำนวยการ 2) ฝ่ายฝึกอบรมและที่ปรึกษา 3) ฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการ 4) ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม 5) ศูนย์ประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม และ 2 หน่วยงานพิเศษเฉพาะกิจ ได้แก่ 1) ศูนย์บริหารโครงการตามนโยบายรัฐ และ 2) ศูนย์พัฒนาและส่งเสริมสมรรถนะองค์กร มุ่งเน้นสนับสนุนภารกิจด้านบริการวิชาการและบริการงานวิจัยที่ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะขององค์กร รวมถึงทรัพยากรบุคคล ให้แก่ภาครัฐ ภาคเอกชน และก่อให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชน สังคม และทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการสนับสนุนและส่งเสริมพันธกิจด้านบริการวิชาการให้แก่ส่วนงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงทั้ง 2 วิทยาเขต ได้แก่ วิทยาเขตสระแก้ว และวิทยาเขตจันทบุรี

(1) **หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ** สำนักฯ ให้บริการวิชาการ 4 ด้าน ดังนี้
ด้านการบริการวิชาการ ให้บริการ

1. การบริการวิชาการ ได้แก่ 1) ฝึกอบรม/สัมมนา/ประชุมวิชาการ 2) งานที่ปรึกษา และ 3) ศูนย์ EIA
2. การบริการวิชาการนานาชาติ
3. การบริการงานวิจัย
4. โครงการสาธารณประโยชน์ (University Social Responsibility: USR)

ตาราง OP-1 หลักสูตรและบริการ

ผลิตภัณฑ์	หลักสูตร/ บริการ	แนวทางการให้บริการ	ความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กร	กลไกการส่งมอบ
การบริการวิชาการ				
การบริการวิชาการ	ฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ	การให้บริการวิชาการ แบบโครงการ - แบบไปเปล่า - แบบเก็บค่าลงทะเบียน	1. สอดคล้องกับพันธกิจบริการวิชาการ และบริการงานวิจัยด้วยหลักคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ และพัฒนาศักยภาพแก่หน่วยงานภาครัฐ เอกชน สังคม ชุมชน และ EEC	- จัดหลักสูตรฝึกอบรม/ อบรมเชิงปฏิบัติการ สัมมนาประชุมวิชาการที่มีคุณภาพและผ่านความเห็นชอบจากแหล่งทุน ดำเนินการบริการวิชาการตามสัญญาที่กำหนดของแหล่งทุน
	งานที่ปรึกษา	การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการบริการทางวิชาการ	2. เป็นแหล่งรายได้หลักของสำนักฯ 3. เป็นการแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility and Contributions)	รายงานผลตามวัตถุประสงค์ของแหล่งทุน และส่งมอบงานตามสัญญาที่กำหนดตามสัญญาของแหล่งทุน
	งานประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม	การให้บริการศึกษา วิจัย สำรวจ การวางแผน		รายงานผลตามวัตถุประสงค์ของ

ผลิตภัณฑ์	หลักสูตร/ บริการ	แนวทางการให้บริการ	ความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กร	กลไกการส่งมอบ
		การจัดการ การค้นคว้า การทำการทดลอง การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ประมวลผล ทดสอบ ตรวจสอบ		แหล่งทุน และ ส่งมอบงานตาม สัญญาที่กำหนดของ แหล่งทุน
การบริการวิชาการ นานาชาติ	ฝึกอบรม สัมมนา งานที่ปรึกษาและพัฒนา	การให้บริการวิชาการ รูปแบบนานาชาติ		ออกแบบ พัฒนา และจัดหลักสูตร ฝึกอบรมในรูปแบบ ต่าง ๆ ที่ตอบสนอง ต่อความต้องการของ ลูกค้า รวมถึง การประสานความร่วมมือด้านบริการ วิชาการระหว่าง ประเทศ ตลอดทั้ง การจัดทำแผนและ พัฒนาเชิงบริบท พื้นที่ ระดับ นานาชาติที่ สอดคล้อง ตาม MOU รวมถึง วัตถุประสงค์และ เป้าหมายของความ ร่วมมือจากแหล่งทุน
การบริการงานวิจัย	การบริการงานวิจัย	การให้บริการงานวิจัย เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ ผลกระทบ แนวโน้ม และการเปลี่ยนแปลงด้าน เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม อุตสาหกรรม ธุรกิจ การเมืองและอื่น ๆ		รายงานผลตาม วัตถุประสงค์ของ แหล่งทุน และ ส่งมอบงานตาม สัญญาที่กำหนดของ แหล่งทุน
โครงการ สาธารณประโยชน์ (University Social Responsibility: USR)	โครงการ สาธารณประโยชน์ (University Social Responsibility: USR)	1. การให้บริการวิชาการ การบริการวิจัย เพื่อ ตอบสนองความต้องการ ของสังคม ชุมชน หรือนโยบายของแหล่งทุน 2. ให้บริการวิชาการ เพื่อสนับสนุนการทำนุ บำรุงศิลปวัฒนธรรม		จัดโครงการ/ กิจกรรมตาม วัตถุประสงค์และ ความต้องการของ สังคม ชุมชน ตามที่ กำหนดของแหล่งทุน

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม สำนักฯ ได้มีความมุ่งมั่นในการให้บริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งคณะผู้บริหารสำนักฯ ได้ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ปณิธาน ปรัชญา อัตลักษณ์ วัฒนธรรม สมรรถนะหลัก โครงสร้างการบริหารงาน และโครงสร้างการแบ่งหน่วยงานภายใน โดยมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร สำนักฯ ครั้งที่ 1/2565 เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม พ.ศ. 2565 รวมทั้งผู้บริหารระดับสูงได้แสดงเจตจำนงของการบริหารจัดการองค์กร (<http://www.asc.buu.ac.th/speaking-th.php>) ดังนี้

ตาราง OP-2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ปณิธาน ปรัชญา อัตลักษณ์ วัฒนธรรม และสมรรถนะหลัก

วิสัยทัศน์ (Vision)	“องค์กรแห่งการบริการวิชาการอย่างเหนือชั้น” (Predominating Academic Service Centre)
พันธกิจ (Mission)	1. สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ (การบริการวิชาการ) ที่รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้ 2. การบริการวิชาการที่เป็นศาสตร์แห่งอนาคตเพื่อพัฒนาทักษะบุคลากรให้ตรงความต้องการของกลุ่มเป้าหมายทุกช่วงวัยที่สอดคล้องตามพลวัตการเปลี่ยนแปลงของโลกและการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs) 3. อำนวยความสะดวกส่งเสริมกลไกการบริการวิชาการแก่ส่วนงานและวิทยาเขตให้มีขีดความสามารถให้สูงขึ้น
ค่านิยม (Core Value)	สำนักบริการวิชาการ (Academic Service Centre) A = Attitude (ทัศนคติดี) S = Skill (มีทักษะ) C = Collaboration (ประสานความร่วมมือ)
ปณิธาน (Resolution)	มุ่งมั่น ยั่งยืน
ปรัชญา (Philosophy)	ทักษะและทัศนคติที่ดีสร้างความเป็นมืออาชีพ
อัตลักษณ์ (Identity)	การบริการมีคุณภาพ รวดเร็ว เป็นมิตร และคุ้มค่า
วัฒนธรรม (Corporate Culture)	1. องค์กรแห่งการให้ 2. การเป็นต้นแบบที่ดีด้านการบริหาร 3. สร้างสรรค์ผลงาน (บริการวิชาการ) ที่แตกต่าง
สมรรถนะหลัก (Core Competency)	1. ความคิดสร้างสรรค์ 2. การบริหารจัดการและการบริหารทรัพยากร 3. การแสวงหาความร่วมมือ 4. ความรับผิดชอบต่อสังคม 5. มีจิตบริการ

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร สำนักฯ มีบุคลากรสนับสนุน รวมทั้งสิ้น 40 คน จำแนกตามประเภทระดับการศึกษาของบุคลากร รายละเอียดดังตาราง OP-3 และการกำหนดตำแหน่งสูงขึ้น (ตำแหน่งทางวิชาชีพ) ดังตาราง OP-4

ตาราง OP-3 การจำแนกประเภท และระดับการศึกษาของบุคลากรสำนักฯ

ประเภทบุคลากร	จำนวน (คน)	ระดับการศึกษา			
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
บริหาร	10	-	1	7	2
พนักงานมหาวิทยาลัย	26	5	18	3	-
ข้าราชการ	1	1	-	-	-
ลูกจ้างโครงการ	3	-	3	-	-
รวม	40	6	22	10	2

หมายเหตุ: พนักงานมหาวิทยาลัย = พนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณแผ่นดิน/เงินรายได้ส่วนงาน

ตาราง OP-4 ข้อมูลกำหนดตำแหน่งสูงขึ้น (ตำแหน่งทางวิชาชีพ)

ประเภทบุคลากร	ระดับ	ชำนาญงาน (ข้าราชการ วุฒิต่ำกว่า ป.ตรี)	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ
บริหาร		-	7	1
พนักงานมหาวิทยาลัย		-	14	-
ข้าราชการ		1	-	-
รวม		1	21	1

ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญ

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

(4) **สินทรัพย์** สำนักฯ มีอาคารบริการวิชาการเป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการบุคลากร โครงการ/กิจกรรม ประสานงานและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยคณะผู้บริหารได้อำนวยความสะดวกในด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน รวมถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ ม.บูรพาและสำนักฯ ทั้งนี้ในการปฏิบัติงานนอกสถานที่สำนักฯ ใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกจากผู้ให้บริการภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น โรงเรียน มหาวิทยาลัย โรงแรม ที่พัก ร้านอาหาร ยานพาหนะ ฯลฯ

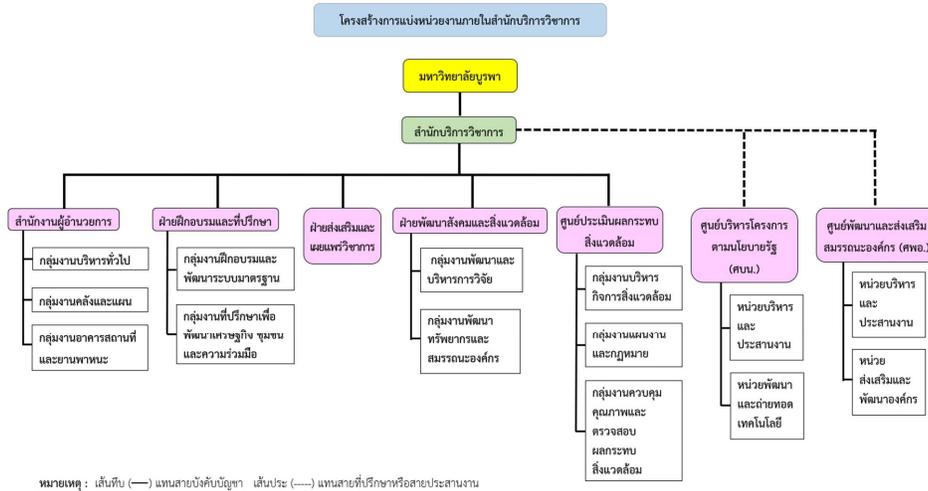
ทั้งนี้สำนักฯ ได้ดำเนินการปรับปรุงอาคารและสร้างอาคารใหม่ 1 หลัง โดยนำเทคโนโลยีด้านการบริหารจัดการพลังงานมาใช้ประโยชน์ ด้วยการติดตั้งระบบพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar PV Roof) มีการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำโดยมีพื้นที่รองรับน้ำฝนเพื่อใช้รดน้ำต้นไม้ ซึ่งจะดำเนินการแล้วเสร็จภายในในปีงบประมาณ พ.ศ.2567 จึงทำให้ต้องย้ายสำนักงานชั่วคราวมา ณ ที่ตั้งอาคาร 50 ปี (ศาสตราจารย์ประยูร จินดาประดิษฐ์) โดยมีพื้นที่ในการจัดตั้งสำนักงานชั่วคราว แบ่งพื้นที่ใช้ประโยชน์ คือ ชั้น 5 เป็นที่ตั้งของสำนักงานผู้อำนวยการ ฝ่ายฝึกอบรมและที่ปรึกษา ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ศูนย์ประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม ชั้น 6 เป็นที่ตั้งห้องผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 3 คน ฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการ และห้องประชุม PJ 607

ด้านงบประมาณ

สำนักฯ มีงบประมาณในการดำเนินงานตามพันธกิจ รายละเอียด ดังตาราง OP-5 – OP-6

ตารางที่ OP-5 งบแสดงผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

รายการ	รายรับ	ค่าธรรมเนียมบริการวิชาการ		เงินเหลือจ่าย	รายได้สุทธิ เข้าสำนักฯ
		มหาวิทยาลัย	สำนักฯ		
รายรับจากการบริการวิชาการ	274,989,454.00	18,133,420.00	10,306,395.00	2,995,547.80	13,301,942.80
รายรับจากงานวิจัย	-	-	-	-	-
รายรับอื่น	620,807.00	-	-	-	620,807.00
รวม	275,610,261.00	18,133,420.00	10,306,395.00	2,995,547.80	13,922,749.80



ภาพ OP-2 โครงสร้างการแบ่งหน่วยงานภายใน

(2) ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักฯ มุ่งเน้นให้บริการวิชาการและบริการงานวิจัยตามความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้ำและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้สำนักฯ ได้ออกแบบพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ ภายใต้นโยบายและยุทธศาสตร์ของ ม.บูรพา พันธกิจของสำนักฯ ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้ำ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชุมชน สังคม และบุคลากร รวมถึงผลการดำเนินงานที่ผ่านมาและเป้าหมายในอนาคต ดังตาราง OP-8 และได้วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ำ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกรอบแนวคิด (ภาพ 6-1)

ตาราง OP-8 ผลลัพธ์ กลุ่มลูกค้ำ ความต้องการ และความคาดหวัง

ผลิตภัณฑ์	กลุ่มลูกค้ำ	ความต้องการและความคาดหวัง
1. การจัดฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ	1. นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของ ม.บูรพา 2. หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย (ภาครัฐและเอกชน) 3. เครือข่ายบริการวิชาการสถาบันอุดมศึกษาไทย 4. ประชาชน และชุมชน	1. หลักสูตรฝึกอบรม/ หัวข้อการสัมมนา/ ประชุมวิชาการ ตรงตามความต้องการของลูกค้ำ 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. การบริการวิชาการนานาชาติ	1. ผู้บริหารและบุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ทั้งในและต่างประเทศ 2. หน่วยงานภาครัฐและเอกชน 3. สถาบันการศึกษา	1. หลักสูตรฝึกอบรมในรูปแบบต่าง ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ำ 2. การประสานความร่วมมือด้านบริการวิชาการระหว่างประเทศ 3. การจัดทำแผนและพัฒนาเชิงบริบทพื้นที่

ผลิตภัณฑ์	กลุ่มลูกค้า	ความต้องการและความคาดหวัง
6. โครงการสาธารณประโยชน์ (USR)	1. นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของ ม.บูรพา 2. หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย (ภาครัฐและเอกชน) 3. เครือข่ายบริการวิชาการสถาบันอุดมศึกษาไทย 4. ประชาชน และชุมชน	1. ชุมชนและพื้นที่ได้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของโครงการ/กิจกรรม 2. การมีส่วนร่วมของส่วนงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือมีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการบริการวิชาการและบริการงานวิจัยของสำนักฯ มีส่วนสนับสนุนสำคัญต่อความสามารถในการแข่งขัน ทั้งในด้านบุคลากร การบริหารจัดการ ระบบข้อมูลสารสนเทศ รวมถึงการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่ทำให้การบริการวิชาการและบริการงานวิจัยมีความเข้มแข็งและมีความได้เปรียบทางกลยุทธ์และการตลาด

ตาราง OP-9 ลักษณะ บทบาท และข้อกำหนดที่สำคัญของผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ ช่องการสื่อสาร

ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	ลักษณะของผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ	บทบาทและข้อกำหนดที่สำคัญของผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ	ช่องทางการสื่อสาร
ผู้ส่งมอบ (Supplier)	หน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น โรงพิมพ์ข้อสอบ และตรวจข้อสอบ	<ul style="list-style-type: none"> - พิมพ์ข้อสอบที่ได้มาตรฐานและมีคุณภาพ - มีระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดี - มีระบบความปลอดภัยและรักษาความลับ - มีเทคโนโลยีการตรวจข้อสอบที่ถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ 	การทำสัญญาตามข้อกำหนดขอบเขตของงาน (TOR)
	โรงแรม/ ร้านอาหาร/ ผู้ให้บริการยานพาหนะ	ให้บริการที่ดี และมีคุณภาพตามลักษณะงานที่กำหนด	การทำสัญญาตามข้อกำหนดขอบเขตของงาน (TOR)
พันธมิตร (Partner)	1. ส่วนงานภายใน ม.บูรพา (สำนักงานอธิการบดี สำนักงานสภาม.บูรพา คณะ สถาบัน)	การขอรับบริการต่าง ๆ เพื่อการสนับสนุนการบริการวิชาการ การบริการงานวิจัย และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	C, D, M, E, P
	2. สำนักคอมพิวเตอร์	<ul style="list-style-type: none"> - ให้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร ทั้งเครือข่ายใยแก้วนำแสงและเครือข่ายไร้สาย - ให้บริการระบบสารสนเทศสำหรับบุคลากร เช่น ระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ และระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น - ให้บริการระบบ VPN - ให้บริการบัญชีผู้ใช้งานของบุคลากร (BUU Account) เพื่อใช้ในการเข้าถึงระบบเครือข่าย ระบบสารสนเทศ และบริการด้านไอทีของมหาวิทยาลัยบูรพา - ให้บริการอีเมลสำหรับบุคลากร - ให้บริการดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์สำหรับบุคลากร 	C, D, M, E, P

ผู้ส่งมอบและ คู่ความร่วมมือ	ลักษณะของ ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ	บทบาทและข้อกำหนดที่สำคัญ ของผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ	ช่องทาง การสื่อสาร
		- ให้บริการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้าน ICT แก่บุคลากร เพื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารไปใช้งาน	
คู่ความร่วมมือ (Collaborators)	หน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน (ภาครัฐ ภาคเอกชน)	- ให้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อ งานบริการวิชาการและงานบริการวิจัย - ให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเข้าร่วม โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ - ให้การสนับสนุนงบประมาณ เครื่องมือ และวัสดุต่าง ๆ	C, D, M, E, P
	มหาวิทยาลัยที่มีหน่วยงานบริการ วิชาการ	- ให้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อ งานบริการวิชาการและงานบริการวิจัย - ให้บุคลากรเข้าร่วมโครงการ/ กิจกรรมต่าง ๆ - ให้ความร่วมมือด้านบริการวิชาการและ งานบริการวิจัย	C, D, M, E, P
	โรงเรียนที่เป็นสนามสอบ	- จัดสนามสอบและบริหารจัดการตาม เงื่อนไขที่กำหนดอย่างถูกต้อง	C, D, M, E, P
	หน่วยงานที่มีการทำบันทึกความ เข้าใจ (MOU) หรือ บันทึกข้อตกลง (MOA)	- จัดโครงการ/ กิจกรรม/สัมมนา/ เสวนา/ ประชุม ร่วมกัน - ใช้ทรัพยากรร่วมกัน	C, D, M, E, P

หมายเหตุ C = ติดต่อโดยตรง D = บันทึก/เอกสาร M = การประชุม E = e-mail P = โทรศัพท์ T = การประชุมทางไกล

P.2 สถานการณ์ของสถาบัน

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(1) ลำดับในการแข่งขัน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สำนักฯ มีรายรับจากการดำเนินงานของโครงการ บริการวิชาการจากแหล่งทุนอื่นที่มีใช้งบประมาณจากเงินอุดหนุนรัฐบาลและเงินรายได้มหาวิทยาลัย โดยมีรายรับ มากที่สุดใน ม.บูรพา เป็นอันดับ 1 ของรายรับจากโครงการบริการวิชาการของส่วนงานรายรับ ม.บูรพา จำนวน 39 ส่วนงาน (ระบบสารสนเทศโครงการบริการวิชาการ ม.บูรพา E-Projectservices-BUU), 2565) จำนวนเงิน ทั้งสิ้น 268,898,961 บาท ดังตาราง OP-10 แสดงรายรับโครงการบริการวิชาการของส่วนงานภายใน ม.บูรพา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ใน 5 อันดับแรก

ตาราง OP-10 รายรับโครงการบริการวิชาการจากแหล่งทุนอื่นของส่วนงานภายใน ม.บูรพา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ใน 5 อันดับแรก

อันดับที่	ส่วนงาน	จำนวนโครงการ	รายรับ (บาท)
1	สำนักบริการวิชาการ	334	268,898,961.00
2	คณะโลจิสติกส์	50	211,314,388.18
3	คณะวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์	20	25,162,754.00
4	คณะวิทยาศาสตร์	29	19,475,729.79
5	คณะภูมิสารสนเทศศาสตร์	6	17,493,800.00

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่กระทบต่อการดำเนินการและความสามารถในการแข่งขัน ได้แก่ 1) โครงการ/กิจกรรมของแผนงานบริการวิชาการและบริการวิจัยที่สอดคล้องกับนโยบายและทิศทางการบริหารและพัฒนา ม.บูรพา พ.ศ. 2565 – 2569 (สภา ม.บูรพา, 2564) แผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย การจัดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาและผลลัพธ์ที่คาดหวังของกระทรวง อว. ในการสร้างเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สามารถถ่ายทอดและสร้างมูลค่าให้กับอุตสาหกรรม รวมทั้งการสร้างกำลังคนที่มีทักษะสูงตอบโจทย์อุตสาหกรรมในเขตพื้นที่พัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (EEC) และสร้างผู้ประกอบการรายใหม่ที่เน้นเทคโนโลยี ในขณะที่เดียวกันยังให้ความสำคัญกับเป้าหมายการพัฒนาสังคมและชุมชนอย่างยั่งยืน 2) การปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการวิชาการที่ตอบสนองรูปแบบการเรียนรู้ตลอดชีวิตมากยิ่งขึ้นการเรียนรู้เพื่อ Reskill, Upskill, Newskill การเรียนแบบ Credit Bank และ MOOC เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังที่หลากหลายมากขึ้น 3) การปรับเปลี่ยนรูปแบบในการบริการวิชาการระดับนานาชาติที่สอดคล้องกับหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) เป็นรูปแบบออนไลน์ในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 4) การขยายเครือข่ายความร่วมมือด้านบริการวิชาการ ทั้งจากส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย รวมถึง 2 วิทยาเขต ตลอดจนเครือข่ายบริการวิชาการสถาบันอุดมศึกษาไทย (คกอ.)

ปัจจัยที่มีผลต่อการแข่งขัน ผลกระทบ และโอกาสของการบริการวิชาการและบริการงานวิจัย โดยดำเนินการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก ซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ ได้แก่ SWOT Analysis (Strengths (จุดแข็ง) Weakness (จุดอ่อน) Opportunities (โอกาส) และ Threats (อุปสรรค) สรุปดังตาราง OP-11

ตาราง OP-11 ปัจจัยที่มีผลต่อการแข่งขัน ผลกระทบ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ในการสร้างความร่วมมือ

ปัจจัยที่มีผลต่อการแข่งขัน	ผลกระทบ	โอกาสเชิงกลยุทธ์ (SO) ในการสร้างความร่วมมือ
การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้า	- ปริมาณลูกค้า ณ ที่ตั้งลดลง แต่การเข้าถึงในระบบออนไลน์สูงขึ้น - หน่วยงานที่ให้บริการด้านบริการวิชาการและบริการงานวิจัย มีจำนวนมาก เกิดส่วนแบ่งทางการตลาด	โอกาสในการให้บริการวิชาการหรือบริการวิจัยโดยการจัดโครงการหรือกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์ และเพิ่มอัตราการผลิตสื่อการเรียนรู้ (Digital Content) ที่เชื่อมโยงทรัพยากรที่สำนึกฯ มีอยู่
การเปลี่ยนแปลงนโยบายภาครัฐต่อบริบทของกระทรวง อว. สู่สถาบันอุดมศึกษา	การเตรียมฐานข้อมูลเพื่อรองรับสำหรับการบริการวิชาการและบริการงานวิจัย/ฐานข้อมูลเพื่อรองรับการเข้าถึงทรัพยากรฯ - การปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นสากลขึ้นเพื่อรองรับให้กับลูกค้า	- จัดอบรม Up Skill ให้กับบุคลากรผ่านการอบรม Digital Content การจัดทำเอกสารดิจิทัล - การขอการสนับสนุนจากคู่ความร่วมมือ
ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการบูรณาการด้านดิจิทัล (Digital Integration)	ทันสมัยรองรับกับความต้องการของลูกค้า - บุคลากรบางส่วนต้องปรับตัวเข้าสู่การทำงานผ่านระบบดิจิทัล/ออนไลน์	- การพัฒนานวัตกรรมบริการแบบดิจิทัลให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า - การสร้างหลักสูตรระยะสั้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้บนพื้นที่ออนไลน์สำหรับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น - จัดโครงการ Reskill-Upskill ผลิต Digital Content - การเพิ่มช่องทางและประชาสัมพันธ์เชิงรุก
การระบาดของไวรัสโควิด-19	- การงดให้บริการพื้นที่ - การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ - ความเสี่ยงในการให้บริการของบุคลากร	การทดลองสร้างนวัตกรรมบริการใหม่ - เทคนิคการรับฟังและแก้ไขข้อร้องเรียน ผ่านการจัดทำ Focus Group ของลูกค้าทุกกลุ่ม

ปัจจัยที่มีผลต่อการแข่งขัน	ผลกระทบ	โอกาสเชิงกลยุทธ์ (SO) ในการสร้างความร่วมมือ
	- ภาวะการหมดพลังใจในการทำงาน ของบุคลากร	- สร้างวัฒนธรรมเสมือนจริงบนพื้นที่ออนไลน์ - จัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) สำหรับการบริหารความพร้อม ในสภาวะวิกฤต และมีมาตรการจัดการที่ดี - มีระบบติดตาม และทบทวน ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้า

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ สำนักฯ มีการแข่งขันกับหน่วยงานทั้งภายในมหาวิทยาลัยและภายนอก ที่เป็นสถาบันอุดมศึกษาและมีรูปแบบการให้บริการวิชาการและบริการงานวิจัยในลักษณะเดียวกัน โดยรายงาน ประเมินตนเองครั้งนี้ได้นำข้อมูลจากแหล่งข้อมูลภายนอก จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และพันธกิจสังคม มหาวิทยาลัย มหาสงขลานครินทร์ สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มาทำการเปรียบเทียบ ทั้งนี้กรณีขาดข้อมูลที่สำคัญใดที่จะนำมาเปรียบเทียบกันได้ จะนำข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี ตั้งแต่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 – 2564 ของสำนักฯ มาเปรียบเทียบแทน ในประเด็นการเทียบเคียงเป็นตัวชี้วัด ได้แก่ 1) จำนวนโครงการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย แบบหารายได้ 2) จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการบริการ วิชาการและการบริการงานวิจัย และแบบหารายได้ 3) รายได้จากโครงการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย 4) ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ภายนอก) และ 5) ระดับความผูกพันของบุคลากรกับองค์กร ซึ่ง ผลการดำเนินงานแสดงในผลลัพธ์หมวด 7

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

สำนักฯ มีกระบวนการในการให้ได้มาซึ่งกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ ผ่านกระบวนการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อการ วางแผนยุทธศาสตร์ โดยคณะผู้บริหารได้ทำการวิเคราะห์และรวบรวมผลการดำเนินงานของสำนักฯ ในปีที่ผ่านมา ปัจจัยภายใน และภายนอกที่สำคัญนำมาวิเคราะห์และสรุปเป็นความท้าทายเชิงกลยุทธ์และการได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ดังนี้

ตาราง OP-12 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และการได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC)	การได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA)
ด้านบริหารจัดการ	ด้านบริหารจัดการ
SC1 ข้อจำกัดเรื่องกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทำให้การบริหารจัดการ ขาดความคล่องตัว	SA1 การบริหารจัดการการเงินที่คล่องตัวและยืดหยุ่น ภายใต้อำนาจของมหาวิทยาลัย
SC2 พัฒนาระบบและช่องทางการสื่อสารภายใน ประชาสัมพันธ์เชิง รุกของสำนักฯ ให้มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากร ภายใต้นับรับข่าวสารจากสำนักฯ ที่เป็นปัจจุบัน	SA2 จัดทำช่องทางสื่อสารภายในสำนักฯ ในรูปแบบของ ไลน์กลุ่ม และจดหมายข่าว
SC3 การเผยแพร่ผลงานด้านบริการวิชาการและบริการงานวิจัย ที่ดำเนินการในรูปแบบที่ทันสมัยและน่าติดตาม	SA3 จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของ โครงการ/กิจกรรมของสำนักฯ และหน่วยงานร่วมผ่าน สื่อประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่าง ๆ
ด้านบริการวิชาการและบริการงานวิจัย	ด้านบริการวิชาการและบริการงานวิจัย
SC4 งบประมาณจากแหล่งต่าง ๆ จำกัดและมีแนวโน้มที่ลดลงอย่าง ต่อเนื่อง	SA4 การปรับปรุง/พัฒนาหลักสูตรในการจัดฝึกอบรม แบบจัดเก็บรายได้ที่มีความสอดคล้องกับความต้องการ ของลูกค้าและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางสังคม
SC5 การแสวงหาและการดำเนินงานด้านบริการวิชาการและบริการ งานวิจัยในสถานะเศรษฐกิจตกต่ำ	SA5 การมีเครือข่ายความร่วมมือด้านบริการวิชาการ และบริการงานวิจัย ทั้งภายในและภายนอก ม.บูรพา

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC)	การได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA)
SC6 สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษา หน่วยงานภาครัฐและเอกชนทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้บริการ วิชาการและบริการงานวิจัยที่มีคุณภาพและตอบสนองนโยบายไทย แลนด์ 4.0 รวมทั้งโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาค ตะวันออก	SA6 มีเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการทั้งภายในและ ภายนอกมหาวิทยาลัย และต่างประเทศ นโยบาย EEC ของรัฐบาลทำให้เป็นโอกาสในการให้บริการวิชาการและ บริการงานวิจัย และชุมชนในพื้นที่ภาคตะวันออก ยอมรับและให้ความร่วมมือในการจัดโครงการ/กิจกรรม ผ่านงานบริการวิชาการและบริการงานวิจัย
SC7 ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเปลี่ยนแปลง ไปตามสถานการณ์ของวิถีใหม่	SA7 ส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร ผู้บริหารและบุคลากร ให้เป็นที่รู้จักและมีคุณค่า ตลอดจนการเป็นต้นแบบในการ บริการวิชาการ (แบบพึ่งพาตนเอง)
ด้านบุคลากร	ด้านบุคลากร
SC8 การพัฒนาบุคลากรเพื่อตอบสนองกลยุทธ์ด้านบุคลากร	SA8 บุคลากรของสำนักฯ เป็นผู้มีความพร้อมในการเรียนรู้สูง
SC9 การพัฒนาบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในสายงาน (Career Ladder) ตามเกณฑ์มาตรฐาน	SA9 มีการวางแผน ติดตาม และรายงานต่อผู้บริหารและ บุคลากรที่ครอบรอบการปฏิบัติงานเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น
SC10 การพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถเฉพาะด้านตามพันธกิจ และสามารถบูรณาการงานบริการวิชาการและบริการงานวิจัยร่วมกับ คณาจารย์และนักวิจัยต่างหน่วยงานได้	SA10 บุคลากรของสำนักฯ มีความรู้ความสามารถตาม มาตรฐาน และมีความพร้อมในการพัฒนาตนเอง โดย บุคลากรทุกคนมีความผูกพันพร้อมที่จะทุ่มเทให้กับ การทำงานอย่างเต็มที่และมีความสุข
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
SC11 มีส่วนร่วมสนับสนุนและรับผิดชอบต่อสังคม	SA11 มีวัฒนธรรมองค์กรที่เป็น 1) องค์กรแห่งการให้ 2) การเป็นต้นแบบที่ดีด้านการบริหาร 3) สร้างสรรค์ ผลงาน (บริการวิชาการ) ที่แตกต่าง

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

สำนักฯ มีแนวทางและรูปแบบการปรับปรุงผลการดำเนินการตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีการใช้ OKRs การวิเคราะห์ SWOT ในการจัดทำยุทธศาสตร์ ถ่ายทอดลงในแต่ละระดับ จนถึง KPI รายบุคคล และมี ข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของพนักงาน และข้อตกลงการประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน (สมรรถนะ) ในทุกตำแหน่ง และแผนพัฒนารายบุคคล และใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็น เลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) ในระดับส่วนงาน รวมทั้งใช้หลักการ PDCA ปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินการในกระบวนการต่าง ๆ การบริหารจัดการความเสี่ยงและควบคุมภายใน การ ออกแบบกระบวนการทำงานตามข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายใต้แนวคิด ผืนผ้าใบโมเดลธุรกิจ (Business Model Canvas: BMC) การวิเคราะห์กระบวนการสำคัญหลัก SIPOC Model (Supplier-Input-Process-Output-Customer) และข้อกำหนดที่สำคัญด้วย L-U-C-S (L=Law, Regulation, Standards, U = University, C = Customers, S = Stakeholders) เพื่อช่วยลดข้อจำกัดและปัญหาที่เกิดขึ้นใน กระบวนการปฏิบัติงาน ทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และยังเป็นการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับส่วนงานการดำเนินงานตามหลัก

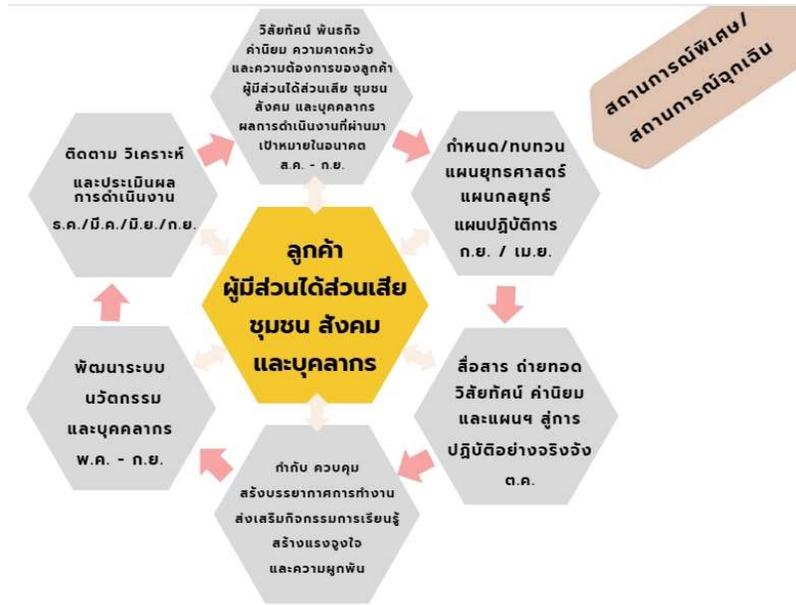
ส่วนที่ 2 หมวดกระบวนการและหมวดผลลัพธ์

หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม

(1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม ผู้อำนวยการสำนักฯ นำและกำกับองค์กรภายใต้นโยบายและทิศทางการบริหารและพัฒนา ม.บูรพา พ.ศ. 2565 – 2569 (สภา ม.บูรพา, 2564) และแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2567 ด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม (MVV : Mission, Vision, Value) โดยมีลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชุมชน สังคม และบุคลากรเป็นศูนย์กลาง ดังภาพ 1-1



ภาพ 1-1 ระบบการนำองค์กร

ผู้อำนวยการสำนักฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารสำนักฯ เพื่อทำหน้าที่ร่วมกันนำและกำกับองค์กร ตลอดจนร่วมกันวางแผนการบริหารและดำเนินงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม รวมถึงนโยบาย และเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสำนักฯ มีการจัดประชุมเพื่อทบทวน ปรับปรุง วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม แผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ รวมทั้งวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร ข้อมูลลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แล้วนำมากำหนดเป็น แผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ เพื่อนำเสนอพิจารณาต่อที่ประชุม คณะกรรมการบริหารสำนักฯ ครั้งที่ 1/2565 เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม พ.ศ. 2565 ซึ่งผู้อำนวยการและ คณะกรรมการบริหารสำนักฯ ได้ร่วมกันวางแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมองค์กรภายใต้บริบทและ พันธกิจของสำนักฯ รวมถึงข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการวิชาการและบริการงานวิจัย เพื่อให้ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชุมชน สังคม และบุคลากรของสำนักฯ เข้าใจและมีมุมมองในทิศทางเดียวกัน พร้อมทั้งมอบหมาย การปฏิบัติงานให้แก่รองผู้อำนวยการแต่ละฝ่ายเพื่อดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยมีขั้นตอนการกำหนด ทบทวน วิสัยทัศน์ และค่านิยมองค์กร ดังภาพ 1-2



ภาพ 1-2 การกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมองค์กร

จากขั้นตอนดังกล่าวข้างต้นจึงได้วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรของสำนักฯ ภายใต้แผนยุทธศาสตร์สำนักฯ ม.บูรพา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2565 - 2569) ดังนี้

วิสัยทัศน์ “องค์กรแห่งการบริการวิชาการอย่างเหนือชั้น”

(Predominating Academic Service Centre)

ค่านิยม สำนักบริการวิชาการ (Academic Service Centre)

A = Attitude (ทัศนคติ) S = Skill (มีทักษะ) C = Collaboration (ประสานความร่วมมือ)

- วัฒนธรรม**
- 1) องค์กรแห่งการให้
 - 2) การเป็นต้นแบบที่ดีด้านการบริหาร
 - 3) สร้างสรรค์ผลงาน (บริการวิชาการ) ที่แตกต่าง

ทั้งนี้ได้กำหนดค่านิยม กำหนดความหมาย และพฤติกรรมของค่านิยมในแต่ละด้าน จัดกิจกรรมและประเมินผลความสำเร็จของการสร้างค่านิยมโดยใช้กระบวนการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกับการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคลากรในสำนักฯ

ตาราง 1-1 การประเมินความสำเร็จของค่านิยม

ตัวกำหนดค่านิยม		พฤติกรรมที่พึงประสงค์	ตัวชี้วัด/ เป้าหมาย	รอบการประเมิน	ผู้รับผิดชอบ
A = Attitude	ทัศนคติ	มุ่งให้บุคลากรมีเป้าหมาย ทัศนคติเชิงบวกในการปฏิบัติงานและพัฒนาเพื่อสร้างสรรค์งานที่เป็นประโยชน์ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสำนักฯ	จำนวนโครงการ/ กิจกรรมของการบริการวิชาการ การบริการงานวิจัย การทำนุบำรุง ศิลปะวัฒนธรรม	ปีละ 1 ครั้ง	บุคลากรทุกคน
S = Skill	มีทักษะ	มุ่งให้บุคลากรมีการพัฒนา ทักษะและศักยภาพของ	จำนวนการเข้าร่วม ประชุมสัมมนา	ปีละ 1 ครั้ง	บุคลากรทุกคน

ตัวกำหนดค่านิยม		พฤติกรรมที่พึงประสงค์	ตัวชี้วัด/ เป้าหมาย	รอบการประเมิน	ผู้รับผิดชอบ
		การปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเชี่ยวชาญในงานที่มีเป้าหมายความสำเร็จ	ฝึกอบรม และศึกษาดูงาน		
C = Collaboration	ประสานความร่วมมือ	บูรณาการงานบริการวิชาการและบริการงานวิจัยร่วมกับคณาจารย์และนักวิจัยต่างหน่วยงานได้	จำนวนเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ	ทบทวนปีละ 1 ครั้ง	ทุกส่วนงานภายในสำนักฯ ที่ให้บริการวิชาการและบริการงานวิจัย

นอกจากนี้คณะผู้บริหารได้ถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยม สื่อสารไปยังบุคลากรของสำนักฯ กลุ่มลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่สำคัญ โดยผ่านการประชุม ในช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมและหลากหลาย ทั้งแบบสองทางและทางเดียว ดังตาราง 1-4

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม ผู้บริหารสำนักฯ ส่งเสริมและสนับสนุนการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย จริยธรรม และจรรยาบรรณ มีความโปร่งใส ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการองค์กร และแสดงเจตจำนงของผู้บริหารโดยผู้อำนวยการสำนักฯ ที่ประกาศ ณ วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2563 รวมทั้งได้กำหนดไว้ในข้อตกลงการประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน (สมรรถนะ) ของพนักงานและลูกจ้าง ม.บูรพา ประจำปี มีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 1-2 ข้อตกลงการประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน (สมรรถนะ) ของพนักงานและลูกจ้าง ม.บูรพา ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2565

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

ประเภทสมรรถนะ	รายละเอียดของสมรรถนะ
	4. ศักยภาพเพื่อการปรับเปลี่ยน 5. การควบคุมตนเอง 6. การสอนงานและมอบหมายงาน

นอกจากนี้ผู้บริหารได้ตรวจสอบ กำกับ และติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรผ่านการรายงานผลการดำเนินงานในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ เป็นประจำทุกเดือน โดยพิจารณาระบบการเงินในภาพรวม และรายโครงการ การยืมเงิน การใช้หนี้เงินยืม ให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ ม.บูรพา กำหนด รวมถึงพิจารณาผลการดำเนินงานตามข้อกำหนดในสัญญาจ้างของโครงการต่าง ๆ และประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ว่าจ้างรายโครงการ ซึ่งมีปัจจัยความสำเร็จของสำนักฯ ดังตาราง 1-3

ตาราง 1-3 ปัจจัยความสำเร็จของสำนักฯ ม.บูรพา

ปัจจัยความสำเร็จขององค์กร	วิธีดำเนินการ	ความถี่	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
การส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรของสำนักฯ	-จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร -สนับสนุนการพัฒนาทักษะและศักยภาพของบุคลากร โดยการอบรม/ประชุม/สัมมนา/ เสวนา/ ศึกษาดูงาน	ประจำปี งบประมาณ	-ร้อยละบุคลากรที่ได้รับ การพัฒนาทักษะและ ศักยภาพประจำปี งบประมาณ	-คณะกรรมการบริหาร -บุคลากร
ความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสนับสนุน การปฏิบัติงาน	งานนโยบายและแผนสำรวจความต้องการซื้อครุภัณฑ์	ประจำปี งบประมาณ	-มีแผนงบประมาณรายจ่าย เงินรายได้ส่วนงาน แผนงานบริการวิชาการแก่สังคม งานบริการวิชาการแก่ชุมชน งบลงทุน ค่าครุภัณฑ์	-งานคลังและแผน
เครือข่ายความร่วมมือระดับชาติและนานาชาติ	มีการประสานงานและจัดทำ ความร่วมมือทางวิชาการ	ประจำปี งบประมาณ	-จำนวนเครือข่ายฯ ระดับชาติ และนานาชาติ -จำนวน MOU และ MOA	-คณะกรรมการบริหาร -คณะกรรมการประจำ สนอผอ/ฝ่าย/ศูนย์
การประเมินผล ความสำเร็จของ ส่วนงาน	รายงานผลการปฏิบัติงานตาม แผนปฏิบัติงาน ประจำปี งบประมาณ	ทุกราย ไตรมาส	ร้อยละความสำเร็จของ การดำเนินงานตาม แผนปฏิบัติการ	-คณะกรรมการบริหาร -คณะกรรมการประจำ สนอผอ/ฝ่าย/ศูนย์

ข. การสื่อสาร

คณะผู้บริหารสำนักฯ ให้ความสำคัญและมุ่งเน้นให้ดำเนินการสื่อสารและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร แผนยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ขององค์กร ให้กับลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชุมชน สังคม และบุคลากรของสำนักฯ ได้รับทราบโดยทั่วกัน เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของสำนักฯ รวมทั้งให้บุคลากรของ สำนักฯ รับทราบข้อมูลข่าวสารการดำเนินงาน และเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันด้วยระบบการสื่อสาร สองทาง (Two-Way Communication) ระหว่างคณะผู้บริหารกับบุคลากรของสำนักฯ โดยมีวิธีการสื่อสาร ที่หลากหลายกับบุคลากร เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ สร้างความเข้าใจ และผูกพันระหว่างบุคลากรของ สำนักฯ รวมทั้งการสื่อสารกับลูกค้า คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังตาราง 1-4

ค. พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน

(1) การสร้างสถานะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ ผู้อำนวยการสำนักฯ มีวิธีการที่ทำให้สำนักฯ ประสบ ความสำเร็จทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยกำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานของแต่ละแพลตฟอร์ม (Platform) พร้อมระบุเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่สำคัญ (Objectives and Key Results : OKRs) รายละเอียดดังแสดงใน หมวด 2 กลยุทธ์ ทั้งนี้ผู้บริหารและบุคลากรได้สร้างเครือข่ายบริการวิชาการกับส่วนงานภายใน ม.บูรพา รวมถึง วิทยาเขตจันทบุรีและสระแก้ว โดยสนับสนุน ส่งเสริม และร่วมมือในโครงการ/ กิจกรรม ภายใต้วัฒนธรรมองค์กร

รวมถึงการเชื่อมโยงเครือข่ายในการดำเนินงาน นอกจากนี้ผู้บริหารและบุคลากรยังขยายเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งเครือข่ายอุดมศึกษา หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และชุมชนอีกด้วย เช่น โครงการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมฐานรากหลังโควิดด้วยเศรษฐกิจ BCG (U2T for BCG and Regional Development)” หรือโครงการ “มหาวิทยาลัยสู่ตำบล U2T for BCG” สำนักฯ เป็นหน่วยงานที่รวบรวมโครงการจากทุกส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยและยื่นข้อเสนอโครงการ จำนวน 208 ตำบล ผู้ปฏิบัติงาน 1,868 คน (ประชาชนในตำบล 934 คน และบัณฑิตจบใหม่ 934 คน) งบประมาณพัฒนาตำบล จำนวนเงิน 90,814,500 บาท (งบจ้างผู้ปฏิบัติงาน 67,248,000 บาท และงบดำเนินงาน 23,566,500 บาท) โดยสำนักฯ ทำหน้าที่เป็นหน่วยประสานงานกลางของ ม.บูรพา (USI) เพื่อติดต่อประสานงานกับกระทรวง อว. ในด้านงบประมาณ กิจกรรม ผลการดำเนินงาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การปรับปรุงระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการวิชาการและบริการงานวิจัย เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้ส่วนงานต่าง ๆ ภายใน ม.บูรพาดำเนินงานด้านบริการวิชาการมากยิ่งขึ้น เช่น การผลักดันให้มีการปรับแก้ระเบียบบริการวิชาการให้สามารถจ่ายเงินรางวัลให้ที่ปรึกษาและผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยหลังจากเสร็จสิ้นโครงการและมีเงินเหลือจ่ายตามความเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารโครงการ รวมทั้งการเสนอพิจารณาหลักเกณฑ์การนำส่งเงินค่าตอบแทนการให้บริการวิชาการ จากเดิมแบ่งสัดส่วนค่าตอบแทนสถาบัน แบ่งเป็น มหาวิทยาลัย ร้อยละ 7 และส่วนงาน ร้อยละ 5 เปลี่ยนเป็น มหาวิทยาลัย ร้อยละ 6 และส่วนงาน ร้อยละ 6

การส่งเสริมบุคลากรให้พัฒนาตนเองในสายงานที่รับผิดชอบ ด้วยการสนับสนุนให้เข้ารับการอบรมเพิ่มพูนประสบการณ์ การศึกษาดูงาน การจับคู่ทำงานร่วมกับพี่เลี้ยงที่มีประสบการณ์ นอกจากนี้ยังส่งเสริมบุคลากรที่มีศักยภาพสูงให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าฝ่าย ผู้ช่วยผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการอีกด้วย

การวางแผนการปรับปรุงอาคารสำนักฯ ให้มีพื้นที่ในการทำงานที่เหมาะสมกับจำนวนบุคลากรในแต่ละฝ่าย มีความสวยงาม ทันสมัย ประหยัดพลังงาน และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ขณะนี้อยู่ในช่วงของการปรับปรุงอาคารหลังเดิม และก่อสร้างอาคารหลังใหม่เพิ่ม 1 หลัง รวมถึงการขอใช้พื้นที่ทำสำนักงานชั่วคราวต่อที่ประชุมคณะกรรมการจัดหารายได้หรือผลประโยชน์จากรักษาพืชผลและจากอสังหาริมทรัพย์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งได้ย้ายสำนักงานชั่วคราว มา ณ ที่ตั้งของอาคาร 50 ปี (ศาสตราจารย์ประยูร จินดาประดิษฐ์)

ตาราง 1-4 วิธีการสื่อสารของคณะผู้บริหารกับบุคลากรสำนักฯ ผู้รับบริการ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ช่องทาง/วิธีการสื่อสาร	ผู้สื่อสาร		1 way หรือ 2 way	ประเด็นในการสื่อสาร								ผู้รับสาร				ความถี่	
	ผู้อำนวยการสื่อสารด้วยตนเอง	ผู้อำนวยการมอบหมายผู้เกี่ยวข้อง		วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร	นโยบาย/ยุทธศาสตร์/การตัดสินใจที่สำคัญ	แผนปฏิบัติการ/ผลการดำเนินการ/กิจกรรม/โครงการ	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/สนง.ผู้อำนวยการ		✓	2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	M
ประชุมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก	✓	✓	2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	T
บันทึกข้อความ/หนังสือออก	✓	✓	1			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A

ช่องทาง/วิธีการสื่อสาร	ผู้สื่อสาร		1 way หรือ 2 way	ประเด็นในการสื่อสาร								ผู้รับสาร				ความถี่
	ผู้อำนวยการสื่อสารด้วยตนเอง	ผู้อำนวยการมอบหมายผู้เกี่ยวข้อง		วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร	นโยบาย/ยุทธศาสตร์/การตัดสินใจที่สำคัญ	แผนปฏิบัติการ/ผลการดำเนินงาน/กิจกรรม/โครงการ	กฎระเบียบ/ข้อบังคับ/แนวปฏิบัติ	จริยธรรม/จรรยาบรรณ/การกำกับ	สิทธิประโยชน์/ความผูกพันบุคลากร	ความสัมพันธ์/การสนับสนุน/ความผูกพันของลูกค้า	ชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม	ผู้บริหาร/ผู้ปฏิบัติงาน	ลูกค้าปัจจุบัน/ลูกค้ากลุ่มอื่น	ลูกค้าเก่า/ลูกค้าในอนาคต	ผู้ส่งมอบ/ผู้ความร่วมมือ	
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/ตามงวดการทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารแต่ละช่องทางจะพิจารณาในทุกปีงบประมาณ (ปีละ 1 ครั้ง)

(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง ผู้บริหารสำนักฯ ได้ดำเนินงานตามนโยบายและทิศทางการบริหารและพัฒนา ม.บูรพา พ.ศ. 2565 – 2569 แผนพัฒนาความเป็นเลิศมหาวิทยาลัย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 – 2570 วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ของส่วนงานภายใต้การกำกับกรดำเนินงาน โดยกำหนดให้มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ทุกไตรมาส รายงานต่อคณะกรรมการบริหารสำนักฯ เพื่อพิจารณา และรายงานต่อคณะกรรมการประจำสำนักฯ เพื่อเป็นเครื่องมือในการกำกับและติดตามผลการดำเนินงานของสำนักฯ นอกจากนี้ ยังได้ดำเนินการโดยใช้ดัชนีชี้วัดหลัก (Key Performance Indicator: KPIs) ผลสัมฤทธิ์ที่สำคัญ (Key Results: KR) ระดับส่วนงาน คำรับรองการปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าส่วนงาน ม.บูรพา ข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของพนักงานและลูกจ้าง และข้อตกลงการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงาน (สมรรถนะ) ของพนักงานและลูกจ้าง ม.บูรพา และมีการประชุมระหว่างผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย และผู้ปฏิบัติงานหลังจากการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ โดยผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อผู้บริหารจะได้นำความคิดเห็นไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

ก. การกำกับดูแลองค์กร

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร ผู้อำนวยการสำนักฯ กำกับและดูแลองค์กร ดังภาพ 1-1 และภาพ 1-2 โดยคำนึงถึงลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชุมชน สังคม และบุคลากรเป็นศูนย์กลางในการดำเนินงาน ดังตาราง 1-5 และผลลัพธ์แสดงในหมวด 7 (7.4 ก. (2))

ตาราง 1-5 การกำกับดูแลองค์กร

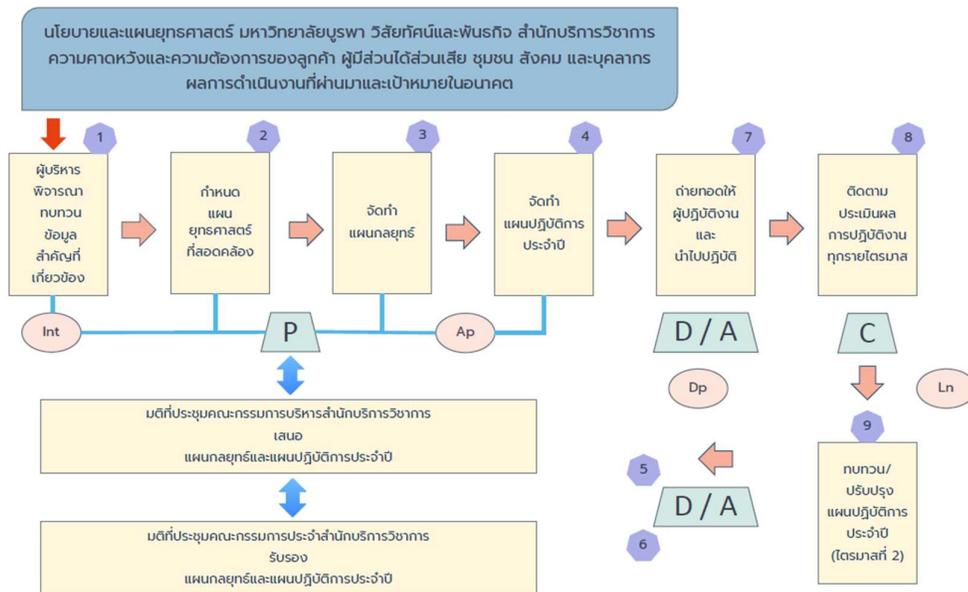
การกำกับดูแลองค์กร	วิธีการกำกับ
ความรับผิดชอบในการกระทำของผู้ในระดับสูง	คำรับรองการปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าส่วนงาน ม.บูรพา
ความรับผิดชอบต่อกลยุทธ์	<p>-ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ทุกไตรมาส รายงานต่อ คณะกรรมการบริหารสำนักฯ เพื่อพิจารณา และรายงานต่อ คณะกรรมการประจำสำนักฯ เพื่อเป็นเครื่องมือในการกำกับและ ติดตามผลการดำเนินงานของสำนักฯ</p> <p>-การตรวจสอบการบริหารงานตามแผนยุทธศาสตร์ของ ม.บูรพา โดย หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานอธิการบดี</p>

หมวด 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

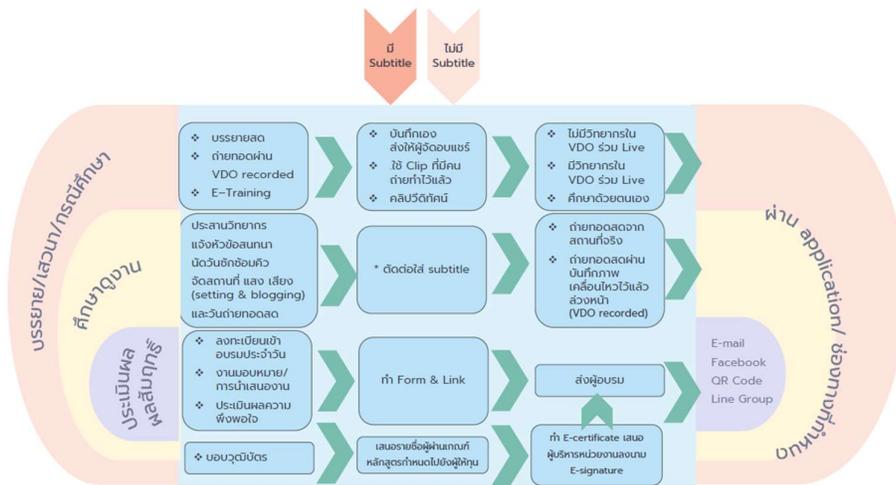
(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ สำนักฯ มีกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ สำนักฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 – 2569 โดยคณะผู้บริหารกำหนดให้มีการประชุมเพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์ในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ โดยพิจารณาจากข้อสำคัญอย่างรอบด้านและนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ เพื่อให้ความเห็นชอบ ให้สามารถดำเนินการตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีที่จะจัดทำขึ้น รวมทั้งถ่ายทอดให้ผู้ปฏิบัติงานนำไปปฏิบัติ และมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานทุกรายไตรมาส และมีการนำผลในไตรมาสที่ 2 มาทบทวนเพื่อปรับปรุงแผนกลยุทธ์ ดังภาพ 2-1



ภาพ 2-1 กระบวนการทบทวน การวางแผนกลยุทธ์ และการนำแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

(Ap-Approach, Dp-Deploy, Ln Learning, Int-Integrate)

(2) **นวัตกรรม** สำนักฯ มีกระบวนการทบทวน การวางแผนกลยุทธ์ และนำแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (ภาพ 2-1) จากกระบวนการดังกล่าว ทำให้ส่งผลต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือนวัตกรรมของสำนักฯ เมื่อพิจารณาจากโอกาสเชิงกลยุทธ์และสมรรถนะหลักของสำนักฯ ซึ่งบุคลากรของสำนักฯ มีความชำนาญและความสามารถที่หลากหลาย จึงบริหารจัดการและบริหารทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสำนักฯ ได้ผลักดันให้เกิดการต่อยอดผลิตภัณฑ์หรือนวัตกรรมและสร้างความร่วมมือทางวิชาการ เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านบริการวิชาการ การอบรม Reskill/Upskill/Newskill การผลิตสื่อการเรียนรู้แบบออนไลน์และออฟไลน์ จึงทำให้สำนักฯ ใช้ผลิตภัณฑ์หรือนวัตกรรมสร้างมูลค่าในการส่งเสริมและพัฒนาทักษะของกำลังคนที่ตอบสนองต่อความต้องการในระดับชาติ เช่น ภาคอุตสาหกรรมในเขต EEC และระดับนานาชาติที่สอดคล้องกับหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs) อีกด้วย สำหรับผลการดำเนินงานที่ผ่านมา สำนักฯ ได้วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการแข่งขัน (ตาราง OP-11) พบว่า สำนักฯ มีโอกาสในการสร้างผลิตภัณฑ์หรือนวัตกรรมบริการร่วมกับคู่ความร่วมมือจากเทคโนโลยีใหม่ได้ โดยผ่านการประเมินผลกระทบอย่างรอบด้าน



ภาพ 2-2 กระบวนการจัดอบรมในรูปแบบออนไลน์

นอกจากนี้ผู้อำนวยการสำนักฯ ได้รับมอบหมายภารกิจจากสภา ม.บูรพาให้ดำเนินการด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งได้จัดตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจขับเคลื่อนการจัดการศึกษาแนวใหม่และการศึกษาตลอดชีวิตของ ม.บูรพา ขึ้นมาเพื่อพิจารณา และจัดตั้งคณะอนุกรรมการ จำนวน 2 ชุด ได้แก่ คณะอนุกรรมการการประชาสัมพันธ์เชิงรุก การจัดการศึกษาแนวใหม่ และคณะอนุกรรมการการสำรวจศักยภาพและความพร้อมของ ม.บูรพาเพื่อกำหนด Positioning และ Direction ของการจัดการศึกษาตลอดชีวิต ซึ่งคณะอนุกรรมการทั้ง 2 ชุด มีผู้อำนวยการสำนักฯ เป็นประธานอนุกรรมการ รองผู้อำนวยการและบุคลากรของสำนักฯ ร่วมเป็นคณะอนุกรรมการ

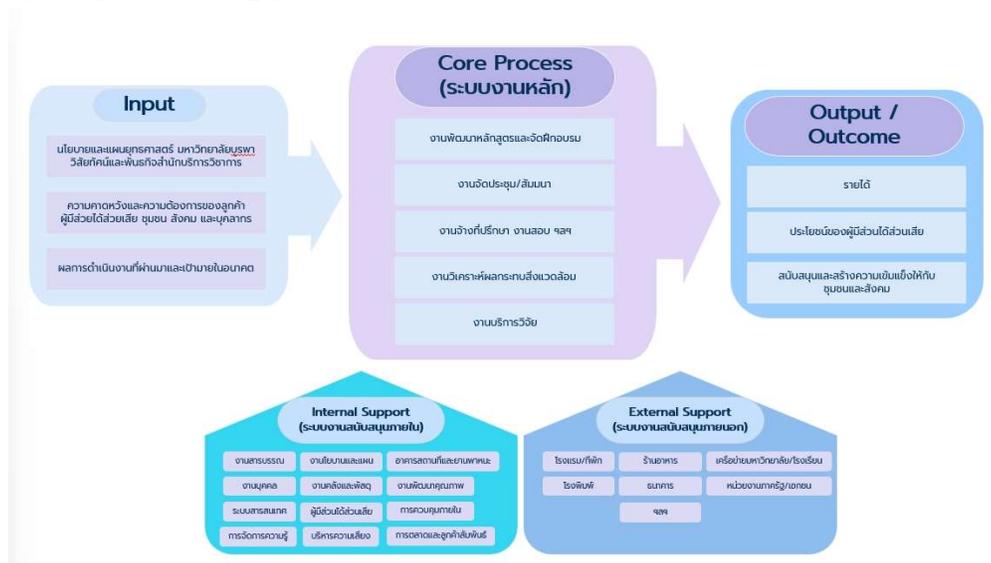
(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ สำนักฯ ได้รวบรวมข้อมูลสำคัญทั้งด้านนโยบายและแผน ยุทธศาสตร์ ม.บูรพา วิสัยทัศน์และพันธกิจสำนักฯ ความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า ผู้ส่วนได้ส่วนเสีย ชุมชน สังคม และบุคลากร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ปม.1 – ปม.9) ดังตาราง 3-3 ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาและเป้าหมายในอนาคต มาทำการวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมขององค์กร ได้แก่ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) ประจำปี เพื่อพิจารณา โอกาสและความเป็นไปได้ในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติภายใต้สมรรถนะขององค์กร ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และความท้าทายเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งสภาพการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

ตาราง 2-1 การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ของสำนักฯ

จุดแข็ง (Strengths)	S1: มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียง เป็นที่รู้จักในวงกว้าง S2: บุคลากรของหน่วยงานมีทักษะที่ดี มีการทำงานเป็นทีม และมีความสามารถในการปรับตัว ในการดำเนินงานด้านบริการวิชาการและบริการงานวิจัย S3: บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในนโยบายขององค์กร S4: เครือข่ายองค์กร ที่ปรึกษา วิทยากร และนักวิจัยที่มีความเชี่ยวชาญ S5: วัฒนธรรมของหน่วยงานส่งผลต่อการทำงานเชิงรุกได้ดี
จุดอ่อน (Weaknesses)	W1: ด้านกายภาพของหน่วยงานมีความจำกัดในด้านพื้นที่ใช้สอย
โอกาส (Opportunities)	O1: ค่าธรรมเนียมการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยที่มีความเหมาะสมส่งผลต่อขีดความสามารถในการแข่งขัน ราคา ต้นทุน O2: ม.บูรพาดังอยู่ในพื้นที่ EEC และมีการสนับสนุนจากคณะกรรมการประสานงานด้านการพัฒนาบุคลากรในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก EEC- HDC ในการตั้งสำนักงานเลขานุการ EEC-HDC พัฒนาทรัพยากรบุคคลด้าน EEC ใน ม.บูรพา O3: คณะและสาขาวิชาที่หลากหลาย เป็นกำลังที่เข้มแข็งในการบริการวิชาการได้อย่างดี

	O4: มีความร่วมมือภายใต้เครือข่ายบริการวิชาการสถาบันอุดมศึกษาไทย (คบอ.) O5: แหล่งงบประมาณและแหล่งทุนมีความหลากหลายและต่อเนื่อง O6: เทคโนโลยีและรูปแบบการแข่งขันของภาครัฐและเอกชนเปลี่ยนแปลงไปค่อนข้างเร็ว O7: การสนับสนุนและผลักดันนโยบายด้านบริการวิชาการมากขึ้นของมหาวิทยาลัย
อุปสรรค (Threats)	T1: การดำเนินงานบริการวิชาการอิงระบบทางราชการมากเกินไป ทำให้ขาดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน T2: สภาวะเศรษฐกิจตกต่ำส่งผลต่อการแสวงหาและการดำเนินงานด้านบริการวิชาการ

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก กระบวนการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมของสำนักฯ ในระบบงานหลักตามผลิตภัณฑ์ทั้ง 6 ประเภท โดยคำนึงถึงพันธกิจหลักและสมรรถนะหลักเพื่อให้วิสัยทัศน์บรรลุความสำเร็จ โดยมีระบบงานสนับสนุนภายในที่มีบุคลากรของสำนักฯ ส่วนงาน และส่วนกลาง ม.บูรพาเป็นผู้ให้การสนับสนุน เมื่อคณะกรรมการพิจารณาแล้วว่า ไม่มีระบบงานสนับสนุนภายในรองรับจะพิจารณาจากระบบงานสนับสนุนภายนอก โดยได้วิเคราะห์กระบวนการเพื่อตัดสินใจใช้การจ้างเหมาบริการ (Out Source) ในกรณีที่ 1) ไม่ตรงกับพันธกิจหลัก 2) การจ้างเหมามีความคุ้มค่า 3) สามารถควบคุมคุณภาพของกระบวนการนั้นได้อย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาจากความเชี่ยวชาญ ความพร้อม ประสบการณ์ และชื่อเสียง เพื่อให้โครงการ/กิจกรรมสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังภาพ 2-3



ภาพ 2-3 ระบบงานของสำนักฯ

สำนักฯ มีสมรรถนะหลักในเรื่องการบริหารจัดการ การบริหารเครือข่ายในการดำเนินงานบริการวิชาการและบริการงานวิจัย ซึ่งมีความยืดหยุ่น รวดเร็ว และคล่องตัวสูง ตลอดจนมีทักษะในการสื่อสารและติดต่อประสานงานได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีการทบทวนในการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ เพื่อวิเคราะห์ว่าในปัจจุบันยังมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และเป้าหมายของสำนักฯ หรือไม่ รวมทั้งมีการเฝ้าระวังการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น สมรรถนะของบุคลากรที่ก้าวทันเทคโนโลยี ฯลฯ หรือหากมีการเปลี่ยนแปลงเป้าหมายของสำนักฯ จะมีการพัฒนาสมรรถนะหลักและระบบงานให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายใหม่ต่อไป

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ สำนักฯ ได้จัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2567 และแผนยุทธศาสตร์ สำนักฯ ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2565 – 2569 โดยได้กำหนดเป้าหมายและเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ ดังตาราง 2-2 ทั้งนี้ผลลัพธ์ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการตามแผนปฏิบัติการดังกล่าว ดังตาราง 6-4

ตาราง 2-2 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแพลตฟอร์มยุทธศาสตร์ของสำนักบริการวิชาการที่สอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ ม.บูรพา 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 : การเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมเป้าหมายและเป็นที่ยึดเหนี่ยวในการพัฒนาพื้นที่ภาคตะวันออกอย่างยั่งยืน	Platform 3 : การพัฒนาสู่องค์กรประสิทธิภาพสูงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน				
SO1	SO1	SO1- SO6				
Platform 1 : การยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่มาตรฐานสากลและการสร้างบุคลากรคุณภาพสนองต่อความต้องการของพื้นที่ภาคตะวันออก						
Obj.1 : ส่งเสริมศักยภาพผู้เรียน และแรงงานในพื้นที่						
ผลสัมฤทธิ์		2565	2566	2567	2568	2569
KR 1 จำนวนโครงการที่ส่งเสริมและพัฒนาฝีมือแรงงานร่วมกับส่วนงานภายใน		1 (โครงการ)	1 (โครงการ)	1 (โครงการ)	1 (โครงการ)	N/A
Platform 2 : การเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมเป้าหมายและเป็นที่ยึดเหนี่ยวในการพัฒนาพื้นที่ภาคตะวันออกอย่างยั่งยืน						
Obj.2 : ส่งเสริมให้นักวิจัยปฏิบัติงานร่วมกับผู้ใช้ประโยชน์จากงานวิจัยและนวัตกรรม						
ผลสัมฤทธิ์		2565	2566	2567	2568	2569
KR 1 จำนวนโครงการบริการวิชาการที่พัฒนาชุมชน ภาคตะวันออก		5 (โครงการ)	N/A	N/A	N/A	N/A
KR 2 จำนวนโครงการบริการวิชาการและบริการงานวิจัยแก่ภาครัฐและเอกชน		8 (โครงการ)	N/A	N/A	N/A	N/A
Platform 3 : การพัฒนาสู่องค์กรประสิทธิภาพสูงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน						
Obj.1 : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กร			Obj.2 : สร้างสมความมั่งคั่งทางการเงินขององค์กร			
Obj.3 : สนับสนุนให้มหาวิทยาลัยมีพื้นที่สีเขียวเพิ่มมากขึ้น			Obj.4 : สนับสนุนให้มหาวิทยาลัยใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและให้ความสำคัญในการจัดหาพลังงานทดแทน			
Obj.5 : สนับสนุนให้มหาวิทยาลัยมีการจัดการของเสียและการหมุนเวียนของเสียกลับมาใช้ใหม่			Obj.6 : สนับสนุนให้มหาวิทยาลัยลดการใช้ไฟฟ้าและก็นำน้ำเสียกลับมาใช้ใหม่			
ผลสัมฤทธิ์		2565	2566	2567	2568	2569
KR 1 จำนวนส่วนงานที่ได้รับคะแนนการประเมิน EdPEX 200 คะแนนขึ้นไป		1 (150 ถึง 200 คะแนน)	2 (200 ถึง 300 คะแนน)	2 (300 คะแนน)	2 (300 คะแนน)	N/A
KR 2 ผู้ที่ครบกำหนดเวลาและยื่นขอกำหนดตำแหน่งโดยส่งเสริมและผลักดันให้บุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ระดับชำนาญการ		2 (คน)	2 (คน)	2 (คน)	2 (คน)	N/A
KR 3 จำนวนส่วนงานที่มีการเติบโตของเงินรายได้มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 4		4 (ร้อยละ)	4 (ร้อยละ)	4 (ร้อยละ)	4 (ร้อยละ)	N/A
KR 4 จำนวนส่วนงานที่ผ่านเกณฑ์ NI – 12 (Net Income 12 %)		12 (ร้อยละ)	12 (ร้อยละ)	12 (ร้อยละ)	12 (ร้อยละ)	N/A
KR 5 จำนวนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสิ่งแวดล้อม พลังงาน และความยั่งยืน		3 (กิจกรรม)	N/A	N/A	N/A	N/A

ผลสัมฤทธิ์	2565	2566	2567	2568	2569
KR 6 การลดลงของปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเทียบจากปี 64 (ร้อยละ)	5 (ร้อยละ)	N/A	N/A	N/A	N/A
KR 7 การลดลงของปริมาณการใช้น้ำประปาของทุกส่วนงานเทียบจาก ปี 64 (ร้อยละ)	5 (ร้อยละ)	N/A	N/A	N/A	N/A

หมายเหตุ: N/A = ยังไม่ได้รับเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ สำนักฯ ได้ให้ความสำคัญกับการกำหนดจุดสมดุลของความต้องการที่หลากหลายของกลุ่มลูกค้าและการดำเนินงานในแต่ละพันธกิจ จึงได้มีการวางแผนกลยุทธ์ประจำปีงบประมาณ โดยมุ่งเน้นการตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และการได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ดังตาราง OP-12 โอกาสเชิงกลยุทธ์ ดังตาราง OP-11 สมรรถนะหลักของสำนักฯ พร้อมทั้งนำความต้องการของกลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาพิจารณาเพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์ ดังภาพ 2-1 โดยเกณฑ์การพิจารณา 4 ด้าน ได้แก่ 1) ทรัพยากรที่ต้องใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ 2) ผลกระทบจากการดำเนินการตามกลยุทธ์ 3) ความเป็นไปได้ในการดำเนินการให้บรรลุผล 4) ผลกระทบต่อการเพิ่มหรือลดความสามารถในการแข่งขัน รวมทั้งแนวทางการเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขัน

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(1) แผนปฏิบัติการ สำนักฯ ได้จัดทำแผนปฏิบัติการ ตัวชี้วัด และการวัดระดับความสำเร็จหรือเป้าหมายเป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสืบเนื่องมาจากการวางแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ โดยแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ซึ่งครอบคลุมแผนปฏิบัติการตามกลยุทธ์ แผนด้านงบประมาณ และแผนด้านทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีประเด็นสำคัญ คือ การพิจารณาจากทรัพยากรที่สำนักฯ มีอยู่ งบประมาณในปัจจุบันและอนาคต โดยยึดหลักความคุ้มค่า ความเป็นไปได้ และเกิดประโยชน์สูงสุด สำหรับแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักฯ ได้ผ่านการพิจารณาร่วมกันอย่างเป็นขั้นตอน โดยมีมติที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ เห็นชอบแผนปฏิบัติการประจำปี ทั้งนี้ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องจะต้องรายงานผลการปฏิบัติการเป็นประจำในทุกรายไตรมาส เพื่อติดตาม ทบทวน และสรุปผลการดำเนินงาน นำไปสู่การขยายผลสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ (หัวข้อ 6.1 ข. (1)) และมีรายละเอียดแผนปฏิบัติการและผลลัพธ์ของสำนักฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ตามตัวชี้วัดในแผนยุทธศาสตร์ ม.บูรพา และแผนกลยุทธ์การบริหารส่วนงาน ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (สภา ม.บูรพา) ดังตาราง 2-3

ตาราง 2-3 แผนปฏิบัติการและผลลัพธ์ของสำนักฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ตามตัวชี้วัดในแผนยุทธศาสตร์ ม.บูรพา

ลำดับ (KR)	ผลสัมฤทธิ์ (ตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์)	หน่วยวัด	แผน (เป้าหมาย)	ผล	ร้อยละความสำเร็จ	สัญลักษณ์การบรรลุ ● ≥ 100 ● 50-99 ● ≤ 49	หมายเหตุ
Platform 1 : การยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่มาตรฐานสากลและการสร้างบุคลากรคุณภาพสนองต่อความต้องการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ							
Program 1 : ระบบพัฒนาสรณะกำลังระดับสากล							
KR 1	จำนวนโครงการส่งเสริมและพัฒนาฝีมือแรงงานร่วมกับส่วนงานภายใน	กิจกรรม/โครงการ	1	3	ร้อยละ 100	● บรรลุ	สูงกว่าเป้าหมาย

ลำดับ (KR)	ผลสัมฤทธิ์ (ตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์)	หน่วยวัด	แผน (เป้าหมาย)	ผล	ร้อยละ ความสำเร็จ	สัญลักษณ์ การบรรลุ ● ≥ 100 ● 50-99 ● ≤ 49	หมายเหตุ
Platform 2 : การเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมเป้าหมายและเป็นพื้นที่พึ่งในการพัฒนาพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ							
Program 8 พัฒนาเศรษฐกิจฐานรากภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้านงานวิจัยและนวัตกรรม							
KR 1	จำนวนโครงการบริการวิชาการที่พัฒนาชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	โครงการ	5	6	ร้อยละ 100	● บรรลุ	สูงกว่าเป้าหมาย
KR 2	จำนวนโครงการบริการวิชาการและบริการงานวิจัยแก่ภาครัฐและเอกชน	โครงการ	8	11	ร้อยละ 100	● บรรลุ	สูงกว่าเป้าหมาย
Platform 3 : การพัฒนาสู่องค์กรประสิทธิภาพสูงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน							
Program 9 มุ่งสู่องค์กรที่มีการบริหารจัดการเป็นเลิศ							
KR 1	จำนวนส่วนงานที่ได้รับคะแนนการประเมิน EdPEX 200 คะแนนขึ้นไป	ระดับ	1 (150 ถึง 200 คะแนน)	1 (171.25 คะแนน)	ร้อยละ 100	● บรรลุ	ตามเป้าหมายของแผนประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน (สภาม.บูรพา)
KR 2	ร้อยละของผู้ที่ครบกำหนดเวลาและยื่นขอ กำหนดตำแหน่งโดยส่งเสริม และผลักดันให้บุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ระดับชำนาญการ	คน	2	0	ร้อยละ 0	● ไม่บรรลุ	ต่ำกว่าเป้าหมาย
KR 3	โครงการอนุรักษ์ความเป็นไทย 1. จำนวนผู้บริหาร และบุคลากรสำนักบริการวิชาการ 2. บุคลากรมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ความเป็นไทย และประเพณีอันดีงามของไทย 3. ดำเนินโครงการได้สำเร็จตามกำหนด 4. จัดทำรายงานผลการดำเนินโครงการเสร็จตามกำหนด	1. จำนวนผู้บริหาร และบุคลากรสำนักบริการ-วิชาการ รวม 40 2. จำนวนบุคลากรมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ความเป็นไทย และประเพณีอันดีงามของไทย 3. ดำเนินโครงการได้สำเร็จตามกำหนด 4. จัดทำรายงานผลการดำเนินโครงการเสร็จตามกำหนด	1. ร้อยละ 80 2. ร้อยละ 80 3. ร้อยละ 100 4. เล่มรายงานผลการดำเนินโครงการ	1. รวมจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด 54 คน 2. คิดเป็นร้อยละ 135 3. ร้อยละ 100 4. ทำรายงานผลการดำเนินโครงการเสร็จตามกำหนด	ร้อยละ 100	● บรรลุ ● บรรลุ ● บรรลุ ● บรรลุ	สูงกว่าเป้าหมาย

ลำดับ (KR)	ผลสัมฤทธิ์ (ตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์)	หน่วยวัด	แผน (เป้าหมาย)	ผล	ร้อยละความสำเร็จ	สัญลักษณ์การบรรลุ ● ≥ 100 ● 50-99 ● ≤ 49	หมายเหตุ
Program 10 พัฒนาระบบบริหารประสิทธิภาพรายรับ-รายจ่าย							
KR 1	ร้อยละการเติบโตของรายได้ของมหาวิทยาลัยจากแหล่งเงินรายได้	ร้อยละ	3	3.46 (264,563,494.40 บาท)	ร้อยละ 100	● บรรลุ	สูงกว่าเป้าหมาย
KR 2	จำนวนส่วนงานที่มีการบริหารเงินโดยมีรายจ่ายไม่เกินกว่ารายได้	ร้อยละ	4	รอข้อมูลผลสรุปจากระบบกองคลังและทรัพย์สิน (258,422,851 บาท)	ร้อยละ 100	● บรรลุ	ตามเป้าหมาย
KR 3	จำนวนส่วนงานที่ผ่านเกณฑ์ NI - 12 (Net Income 12 %)	ร้อยละ	12	3	ร้อยละ 100	● ไม่บรรลุ	ต่ำกว่าเป้าหมาย
Program 12 : การเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว							
KR 1	จำนวนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสิ่งแวดล้อม พลังงาน และความยั่งยืน	กิจกรรม	4	4	ร้อยละ 100	● บรรลุ	ตามเป้าหมาย
KR 2	การลดลงของปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเทียบจากปี 64 (ร้อยละ)	ร้อยละ	6	ร้อยละ -21.33	ร้อยละ 100	● บรรลุ	สูงกว่าเป้าหมาย
KR 3	การลดลงของปริมาณการใช้น้ำประปาของทุกส่วนงานเทียบจากปี 64 (ร้อยละ)	ร้อยละ	6	ร้อยละ 10.73	ร้อยละ 75	● ไม่บรรลุ	ต่ำกว่าเป้าหมาย
สรุปตัวบ่งชี้/ดัชนีวัดความสำเร็จของแผนงาน		15 ตัวชี้วัด	ดำเนินการตามแผนจำนวน 9 โครงการ ดัชนีวัดความสำเร็จ 12 ตัวชี้วัด โครงการ "ไม่บรรลุ" จำนวน 3 โครงการ 3 ตัวชี้วัด		ร้อยละ 89.58 ของความสำเร็จแผนงาน	● บรรลุ	คิดเป็นร้อยละ 80.00 ของตัวชี้วัด

หมายเหตุ: ตัวบ่งชี้/ดัชนีวัดความสำเร็จของแผนงานมีจำนวนโครงการ/สามารถดำเนินการได้ตามแผนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนโครงการที่กำหนดไว้ในแผน

(2) **การนำแผนปฏิบัติการไปใช้** สำนักฯ มีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่บุคลากรรายบุคคล เพื่อนำไปปฏิบัติและให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยกำหนดเป็นแผนปฏิบัติการ แผนบริการวิชาการและ บริการงานวิจัยระดับฝ่าย (ข้อตกลงระดับฝ่าย) ผ่านข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของพนักงานและ ลูกจ้าง และข้อตกลงการประเมินพฤติกรรมการทำงาน (สมรรถนะ) โดยมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายติดตามกำกับดูแล และรวบรวมเพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนฯ เข้าสู่คณะกรรมการบริหารสำนักฯ เป็นประจำทุกเดือน และมอบหมายให้งานคลังและแผนติดตาม กำกับ ดูแล และรวบรวมเพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการสำนักฯ แล้วรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารสำนักฯ และ คณะกรรมการประจำสำนักฯ เป็นประจำทุกไตรมาส เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับคณะผู้บริหารในพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมา จากการทบทวนแผนปฏิบัติการและเป้าหมายประจำปี รวมถึงทรัพยากรที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ และเป็นข้อมูลในการวางแผนระยะยาวในรอบปีงบประมาณถัดไป

(3) **การจัดสรรทรัพยากร** สำนักฯ จัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ การจัดการความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแผนปฏิบัติการ โดยพิจารณาจากการวางแผนและข้อมูลด้านงบประมาณ ทั้งงบประมาณแผ่นดินและงบรายได้ ซึ่งมีความพร้อมในการจัดสรรทรัพยากรด้านการเงิน โดยหลังจากที่ได้รับหนังสือยืนยันจากหน่วยงานเจ้าของงบประมาณ/ ผู้ว่าจ้างให้ดำเนินโครงการบริการวิชาการ/ บริการงานวิจัย หรือโครงการอื่น ๆ หัวหน้าโครงการต้องขออนุมัติโครงการฯ ผ่านความเห็นชอบโดยผู้อำนวยการ

จากนั้นหัวหน้าโครงการดำเนินการขอยืมเงินสำรองใช้จ่ายในโครงการฯ จาก ม.บูรพา ก่อนได้รับค่าจ้างรายงวดจากผู้ว่าจ้างของโครงการฯ เมื่อเสร็จสิ้นโครงการฯ ภายในระยะเวลา 45 วัน หัวหน้าโครงการต้องดำเนินการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานและรายงานผลรายรับ-รายจ่าย และส่งคืนเงินเหลือจ่าย (ถ้ามี) ในโครงการนั้น ๆ ให้กับ ม.บูรพาเพื่อปิดโครงการฯ ทั้งนี้ หัวหน้าโครงการต้องติดตามให้ผู้ว่าจ้างดำเนินการชำระค่าจ้างตามสัญญาจ้าง

กรณีโครงการจัดฝึกอบรมแบบเก็บค่าลงทะเบียน หัวหน้าโครงการต้องขออนุมัติโครงการฯ ผ่านความเห็นชอบโดยผู้อำนวยการ จากนั้นหัวหน้าโครงการดำเนินการขอยืมเงินสำรองใช้จ่ายในโครงการฯ จาก ม.บูรพา ก่อนการดำเนินงาน 3 วัน ในวันแรกของการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่การเงินจะรับชำระเงินค่าลงทะเบียน แล้วนำส่งเงินให้แก่ ม.บูรพาในวันนั้นหรือวันทำการถัดไป เมื่อเสร็จสิ้นโครงการฯ ภายในระยะเวลา 45 วัน หัวหน้าโครงการต้องดำเนินการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานและรายงานผลรายรับ-รายจ่าย และส่งคืนเงินเหลือจ่าย (ถ้ามี) ในโครงการนั้น ๆ ให้กับ ม.บูรพาเพื่อปิดโครงการฯ

เมื่อดำเนินโครงการเสร็จสิ้น จะจัดทำรายงานสรุปการใช้งบประมาณ รายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการประจำสำนักฯ งานการเงินและงบประมาณจะมีการรายงานสถานะทางการเงินรายงานในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ ทุกเดือน ทำให้ผู้บริหารรับทราบและทบทวนการดำเนินงานเพื่อพิจารณาถึงวิธีการจัดสรรทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานเพื่อจัดสรรทรัพยากรต่อไป

(4) แผนด้านบุคลากร สำนักฯ ได้กำหนดแผนงานส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน และสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน เป็นสำคัญ คือ ให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการวิชาการและบริการงานวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยี มีจิตบริการ มีความรักความสามัคคี และมีความผูกพันต่อองค์กร สนับสนุนให้บุคลากรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การทำวิจัยของส่วนงาน การจัดทำแนวปฏิบัติที่ดี และส่งเสริมให้บุคลากรเลื่อนระดับหรือตำแหน่งงานให้สูงขึ้นในเวลาที่เหมาะสม ทั้งนี้เมื่อได้ข้อมูลจากการวิเคราะห์จะได้ทบทวนแผนอัตรากำลังเพื่อกำหนดกรอบอัตรากำลัง โดยพิจารณาความสำคัญในการรองรับพันธกิจและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตามโครงสร้างที่ปรับใหม่ของสำนักฯ และจัดทำแผนการขอรับจัดสรรอัตรากำลังเสนอต่อ ม.บูรพา ซึ่งกำหนดจำนวนอัตร่าอย่างพอเพียงต่อการรองรับภารกิจในอนาคต

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ ตัววัดผลการดำเนินการที่ใช้ติดตามผลสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ และ KRIs ระดับ โปรแกรม (ตาราง 2-3) โดยมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายติดตามกำกับ ดูแล และรวบรวมเพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนเข้าสู่คณะกรรมการบริหารสำนักฯ เป็นประจำทุกเดือน และมอบหมายให้งานคลังและแผนติดตาม กำกับ ดูแล และรวบรวม เพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการสำนักฯ แล้วรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารสำนักฯ และคณะกรรมการประจำสำนักฯ เป็นประจำทุกไตรมาส

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ สำนักฯ ได้ใช้ผลการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ที่ผ่านมา โดยคาดการณ์ผลการดำเนินการของการจัดทำแผน/ผล เป้าหมายของปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อใช้กำหนดในการจัดทำค่าเป้าหมายและร้อยละความสำเร็จของแผนและกลยุทธ์ รวมทั้งการคาดการณ์ถึงความเสี่ยงต่าง ๆ ที่สำคัญ และอาจจะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน ทั้งนี้หากดำเนินการไม่ได้เป็นไปตามแผนจะนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน นอกจากนี้ หากยังดำเนินการไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ จะต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ (วิธีการ) ต่อไป

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

คณะผู้บริหารติดตามสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอก ในภาวะปกติมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินการทุกไตรมาส ในกรณีที่ผลการดำเนินงานไม่ได้เป็นไปตามแผน เนื่องจากโครงการ/กิจกรรมไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยเหตุวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉินใด ๆ มีเหตุจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ โดยมีกระบวนการเพื่อปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ ได้แก่ 1) ประชุมคณะผู้บริหารเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์และร่วมกันหาวิธีแก้ไข 2) มอบหมายให้ผู้บริหารที่รับผิดชอบด้านนั้น ๆ จัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อเสนอแนวทางการแก้ไขสถานการณ์ 3) ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานฯ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบตามแผนใหม่ 4) จัดสรรงบประมาณและทรัพยากรตามความจำเป็นของสถานการณ์ 5) นำแผนปฏิบัติการที่ปรับเปลี่ยนไปดำเนินการและสื่อสารไปยังผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง 6) คณะผู้บริหารติดตามประเมินผลและรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานฯ เพื่อเข้าสู่การพิจารณา และผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนักงานฯ จากนั้นมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายนำไปถ่ายทอดสู่หัวหน้ากลุ่มงานและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป รายละเอียดดังภาพ 2-4



ภาพ 2-4 การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการสำนักบริการวิชาการ

หมวด 3 ลูกค้ำ

3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

(1) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี สำคัญๆ ให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงของลูกค้ำ (VOC) ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังรับบริการ ผ่านวิธีการสื่อสารของลูกค้ำและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมีที่แตกต่างกันไปในแต่ละผลิตภัณฑ์ ดังตาราง OP-1 และตาราง 3-1 และทำให้ได้ข้อมูลป้อนกลับที่เกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวัง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ คุณภาพการให้บริการ รายละเอียดดังตาราง 3-2 ซึ่งมีกระบวนการประเมินและการรับฟังเสียงของลูกค้ำ คือ 1) คณะผู้บริหารกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้สารสนเทศที่จะนำไปจัดทำแผนกลยุทธ์ การจัดบริการ/การปรับปรุงกระบวนการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ำ การสนับสนุนลูกค้ำ และการสร้างความผูกพัน 2) สนง.ผอ./ฝ่าย/ศูนย์เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการรับฟังเสียงลูกค้ำ กำหนดช่องทางในการรับฟัง ความถี่ 3) ผู้รับผิดชอบรับฟังเสียง VOC 4) รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น โดยคณะผู้บริหาร สนง.ผอ./ฝ่าย/ศูนย์ จัดลำดับความสำคัญของข้อมูลตามเกณฑ์ ดังนี้ คือ ก) มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์สูงมีความสำคัญและเป็นเรื่องเร่งด่วน ข) ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น นำสารสนเทศเข้าหารือในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ 5) คณะผู้บริหารสำนักบริการวิชาการนำ VOC ไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนา ออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการ นวัตกรรมบริการ และการดำเนินงาน 6) ทบทวนกระบวนการและช่องทางการรับฟัง ดังภาพ 3-1



ภาพ 3-1 กระบวนการประเมินและรับฟังเสียงลูกค้ำ

ตาราง 3-1 วิธีการรับฟังลูกค้าและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

วิธีการ/ ช่องทาง	ลูกค้า/ ลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี					วงจรชีวิตลูกค้า/ ลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี			ความถี่
	การจัด ฝึกอบรม สัมมนา ประชุม วิชาการ	งาน ที่ปรึกษา	การประเมิน ผลกระทบ สิ่งแวดล้อม	การ บริการ งานวิจัย	โครงการ สาธารณ- ประโยชน์ (USR)	ก่อน รับ บริการ	ระหว่าง รับบริการ	หลัง รับ บริการ	
การประชุมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	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/ แบบสัมภาษณ์ สำรวจความคิดเห็น	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	T

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

ตาราง 3-2 ข้อมูลและสารสนเทศของลูกค้าและการนำไปใช้ประโยชน์

ผลิตภัณฑ์	กลุ่มผู้รับบริการ	ข้อมูลและสารสนเทศ	การนำไปใช้ประโยชน์
1. การจัดฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ	1. ลูกค้าปัจจุบัน	1. ความต้องการ/ ความคาดหวัง 2. ความพึงพอใจ/ ความไม่พึงพอใจ 3. ข้อร้องเรียน 4. ความผูกพัน	1. ข้อกำหนดของหลักสูตร/บริการ/กระบวนการ (จำนวน 99 หลักสูตร) 2. การออกแบบหลักสูตร/บริการ/กระบวนการ (จำนวน 99 หลักสูตร) 3. การสนับสนุน/การจัดการความสัมพันธ์ (ภาพ 3-2) 4. การจัดการข้อร้องเรียน (ไม่มีข้อร้องเรียน) 5. การสร้างความผูกพัน (ภาพ 7 -10)
	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 หรือสัญญาจ้าง 2. ความพึงพอใจ/ ความไม่พึงพอใจ 3. ข้อร้องเรียน 4. ความผูกพัน	1. ข้อกำหนดของงานที่ปรึกษา/บริการ/กระบวนการ (จำนวน 99 หลักสูตร) 2. การออกแบบกระบวนการ (จำนวน 99 หลักสูตร) 3. การสนับสนุน/การจัดการความสัมพันธ์ (ภาพ 3-2) 4. การจัดการข้อร้องเรียน (ไม่มีข้อร้องเรียน) 5. การสร้างความผูกพัน (ภาพ 7 -10)

ผลิตภัณฑ์	กลุ่มผู้รับบริการ	ข้อมูลและสารสนเทศ	การนำไปใช้ประโยชน์
	2. ลูกค้ายุทธศาสตร์/ ลูกค้าในอนาคต	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	1. ข้อกำหนดของงานที่ปรึกษา/บริการ/กระบวนการ 2. การออกแบบกระบวนการ
5. การบริการวิชาการ นานาชาติ	1. ลูกค้าปัจจุบัน	1. ความต้องการ/ ความคาดหวังตาม เงื่อนไขของข้อกำหนด 2. ความพึงพอใจ/ ความไม่พึงพอใจ 3. ข้อร้องเรียน 4. ความผูกพัน	1. ข้อกำหนดของงานที่ปรึกษา/บริการ/กระบวนการ (จำนวน 9 หลักสูตร) 2. การออกแบบกระบวนการ (จำนวน 9 หลักสูตร) 3. การสนับสนุน/การจัดการความสัมพันธ์ (ภาพ 3-2) 4. การจัดการข้อร้องเรียน (ไม่มีข้อร้องเรียน) 5. การสร้างความผูกพัน (ภาพ 7 -10)
	2. ลูกค้ายุทธศาสตร์/ ลูกค้าในอนาคต	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	1. MOU หรือเป้าหมายของความร่วมมือ 2. ข้อเสนอโครงการ/ออกแบบและพัฒนาหลักสูตร/ ออกแบบกระบวนการ
6. 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/การจัดการความสัมพันธ์ (ภาพ 3-2) 4. การจัดการข้อร้องเรียน (ไม่มีข้อร้องเรียน) 5. การสร้างความผูกพัน (ภาพ 7 -10)
	2. ลูกค้ายุทธศาสตร์/ ลูกค้าในอนาคต	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	1. ข้อกำหนดของหลักสูตร/บริการ/กระบวนการ 2. การออกแบบหลักสูตร/บริการ/กระบวนการ

(2) **ลูกค้าในอนาคต** สำหรับการรับฟังเสียงลูกค้าในอนาคต ใช้กระบวนการเช่นเดียวกับหัวข้อ 3.1ก (1) ทั้งนี้วิธีการรับฟังเสียงของลูกค้ามีอยู่ในปัจจุบัน ลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี และลูกค้าในอนาคต ใช้หลักการ 5W1H + 1U คือ W1-What: การวางวัตถุประสงค์ของสารสนเทศที่ต้องการสื่อสาร และรับสาร W2-When: กำหนดช่วงในการรับฟัง W3-Who: กำหนดผู้รับผิดชอบ W4-Whom: กำหนดกลุ่มเป้าหมาย (Target Group) ที่ต้องสื่อสาร โดยจำแนกกลุ่มลูกค้าตามวงจรชีวิต ได้แก่ ลูกค้าเมื่อเริ่มรับผลิตภัณฑ์และบริการ ลูกค้าระหว่างที่ได้รับผลิตภัณฑ์และบริการ ลูกค้าที่เสร็จสิ้นการได้รับผลิตภัณฑ์และบริการ W5-Where: กำหนดสถานที่ในการรับฟังและมีกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า ดังภาพ 3-1 H1-How: มีการกำหนดวิธีการและรูปแบบในการรับฟัง ซึ่งผู้รับผิดชอบแต่ละพันธกิจจะทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าเพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ผลจากการทบทวนจะมีการปรับปรุงแบบเป็น Online มากขึ้น และ U1-Utilization: กำหนดแนวทางนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ นำไปสู่การกำหนดแบบประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการวิชาการต่าง ๆ (ตาราง 3-3) และวิเคราะห์ผลการประเมินฯ ดังภาพ 7-7 และ 7-8

ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดหลักสูตรและบริการ

(1) **การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น** สำนักฯ ได้จำแนกกลุ่มลูกค้าตามลักษณะผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการวิชาการ รวมทั้งได้ศึกษาความต้องการและความคาดหวัง ดังตาราง OP-8

(2) **การจัดการศึกษา และบริการฯ** สำนักฯ มีกระบวนการในการกำหนดการให้บริการหลังจากคณะผู้บริหารสำนักฯ นำสารสนเทศที่ได้รับจากกระบวนการรับฟังลูกค้า ดังภาพ 3-1 ตาราง 3-1 และ 3-2 มาวิเคราะห์ร่วมกับการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก การวิเคราะห์คู่แข่ง เพื่อออกแบบการบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าครอบคลุมทุกกลุ่ม

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ

(1) การจัดการความสัมพันธ์ สำนักฯ มีวิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างต่อเนื่อง โดยสร้างส่วนแบ่งการตลาดเพื่อรักษาผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นไว้ตามกระบวนการในภาพ 3-2 ดังนี้

- 1) คณะผู้บริหารกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ในการสร้าง/จัดการความสัมพันธ์โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศ (ตาราง 3-2)
- 2) กำหนดและมอบหมายผู้รับผิดชอบจัดโครงการ/กิจกรรมที่ตอบโจทย์ตามกลุ่มลูกค้า
- 3) คณะผู้บริหารติดตามผลการดำเนินการผ่านตัวชี้วัดตามวัตถุประสงค์ วิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพัน และ
- 4) คณะผู้บริหารทบทวนปรับปรุงกระบวนการจัดการความสัมพันธ์ผ่านการรับฟังเสียงลูกค้าจากช่องทางต่าง ๆ และปรับเปลี่ยนการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า



ภาพ 3-2 กระบวนการจัดการความสัมพันธ์

สำนักฯ ให้ความสำคัญกับลูกค้ารายเดิมและลูกค้ารายใหม่ โดยดำเนินกิจกรรมการตลาดเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1. ลูกค้ารายเดิม

1.1 ประเภทบุคคล โดยการจัดส่งหลักสูตรและบริการใหม่ไปทางจดหมายถึงระดับหน่วยงานที่ผู้รับบริการสังกัด เพื่อประชาสัมพันธ์ถึงระดับบุคคล นำเสนอหลักสูตรและบริการใหม่ทางเว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) ของสำนักฯ และจัดส่งทางอีเมล (E-mail) ของผู้รับบริการรายเดิม รวมถึงการจัดส่งไปยัง Line Group ของแต่ละหลักสูตรที่เป็นช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้จัดอบรมหรือกิจกรรมและลูกค้า 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 การเป็นที่ปรึกษาให้กับหน่วยงานภาครัฐในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดโครงการพัฒนาศักยภาพแก่ผู้ประกอบการ กรมการท่องเที่ยว กรมความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) เป็นต้น

2. ลูกค้ารายใหม่

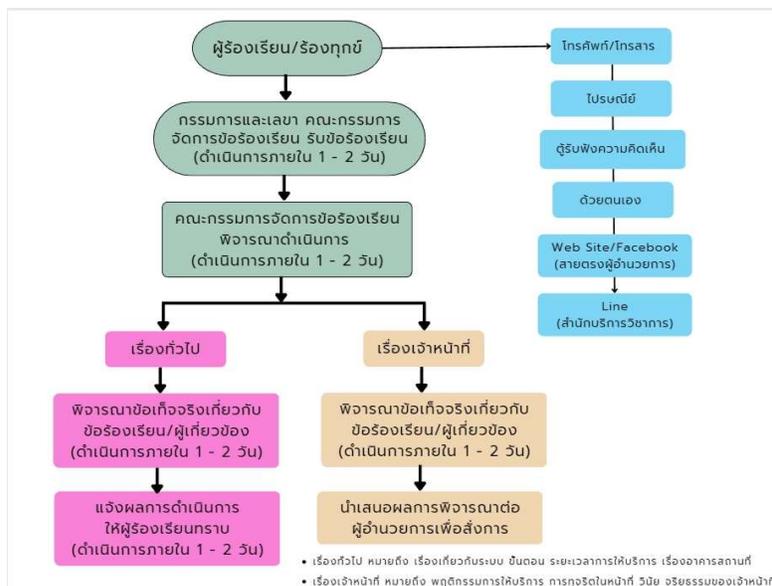
2.1 ประเภทบุคคล โดยการนำเสนอหลักสูตรและบริการใหม่ทางเว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) ของสำนักฯ และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลระบบในการให้ข้อมูล ติดตาม ตรวจสอบ และประสานหาคำตอบเพื่อตอบข้อซักถามต่าง ๆ ทั้งทางโทรศัพท์ อีเมล (E-mail), Facebook Messenger, LINE Official และ LINE Group

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

(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ผู้บริหารสำนักฯ ให้ความสำคัญและสนับสนุนลูกค้าให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและเข้าถึงข้อมูลการบริการของสำนักฯ ทั้งนี้มีวิธีการสนับสนุนให้ลูกค้าได้เลือกรับบริการผ่านการประชาสัมพันธ์เชิงรุก โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือราชการ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) อีเมล (E-mail) สื่อสังคมออนไลน์ โทรศัพท์ ป้ายประชาสัมพันธ์ วิทยุ ประกาศข่าว และสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ การสนับสนุนให้ลูกค้าได้รับบริการวิชาการแบบให้เปล่า ไม่มีค่าลงทะเบียน เช่น เยาวชนที่ด้อยโอกาสได้มีโอกาสเข้าอบรมและร่วมกิจกรรมต่าง ๆ

สำหรับบุคลากรของสำนักฯ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนลูกค้าจะมีการประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติและแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้รับผิดชอบงานด้านการสื่อสารกับลูกค้าผ่านช่องทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อจัดทำ พัฒนา และออกแบบข้อมูลหรือเนื้อหาให้ทันสมัย เข้าใจง่าย น่าสนใจ และน่าติดตาม เพื่อสื่อสารไปยังลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และสร้างความมั่นใจในการสื่อสารกับลูกค้า

(3) การจัดการข้อร้องเรียน สำนักฯ มีระบบการจัดการข้อร้องเรียนในกรณีที่ลูกค้ามีข้อร้องเรียน โดยกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการรวบรวมข้อร้องเรียนของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถตอบสนองต่อลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างทันทั่วทั้งทุกช่องทาง มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ดังภาพ 3-3



ภาพ 3-3 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักฯ

1. มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียน ได้แก่ ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง จดหมาย โทรศัพท์ ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ Facebook Messenger หรือ LINE Official

2. รับข้อร้องเรียน ทั้งนี้กรณีข้อร้องเรียนที่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ ผู้ปฏิบัติงานร่วมหารือกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยดำเนินการแก้ไขทันที และรายงานผู้บริหารต่อไป

3. สำนักฯ ได้นำข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชยมาวิเคราะห์ปัญหาเพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและการปฏิบัติงานให้เหมาะสม โดยนำข้อร้องเรียนส่งมอบให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อพิจารณาดำเนินการและเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักฯ เพื่อวินิจฉัย และสั่งการ

ทั้งนี้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สำนักฯ ไม่พบข้อร้องเรียนจากลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

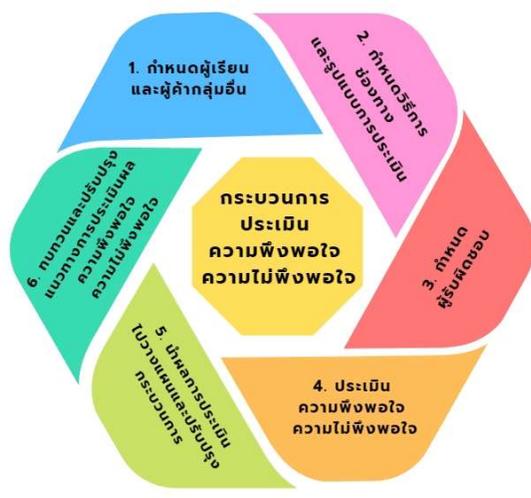
(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน สำนักฯ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “องค์กรแห่งการบริการวิชาการอย่างเหนือชั้น” ดังนั้นการดำเนินงานของสำนักฯ จึงได้มุ่งเน้นให้บริการวิชาการและบริการงานวิจัยที่มีคุณภาพ มีการบริการที่ดีและเต็มไปด้วยไมตรี เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ จึงกำหนดเป็นนโยบายให้การดำเนินงานในทุกโครงการหรือกิจกรรมต้องได้รับการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำข้อมูลสะท้อนกลับมาพิจารณาปรับปรุงผลการดำเนินงานในโอกาสต่อไป ดังตาราง 3-1 และ 3-2 สำนักฯ มีกระบวนการการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นตามกระบวนการในภาพ 3-4 โดยคณะผู้บริหารกำหนดกลุ่มลูกค้าและข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ วิธีการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ และช่วงเวลาที่เหมาะสมแตกต่างกัน ตามตาราง 3-4 เพื่อให้งานคลั่งและแผนประเมินผล (ภาพ 7-7 และ 7-8) นอกจากนี้งานประชาสัมพันธ์ยังได้สอบถามข้อมูลป้อนกลับของผู้ใช้บริการฝึกอบรมจากฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมเมื่อเสร็จสิ้นการใช้บริการด้วยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ จำนวน 255 คน ซึ่งโครงการอบรมฯ เป็นผลิตภัณฑ์หลักที่สร้างมูลค่าและมีความหลากหลาย (ตาราง 3-3)

ตาราง 3-3 ข้อมูลป้อนกลับของผู้ใช้บริการฝึกอบรมจากฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมเมื่อเสร็จสิ้นการใช้บริการด้วยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

รายละเอียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านการนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปใช้ประโยชน์ -พัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	164	64.31
ด้านการพัฒนางาน -ด้านวิชาการ	135	52.94
ด้านความพึงพอใจระหว่างเข้ารับการฝึกอบรม -ด้านวิทยากร	55	94.00
ช่องทางการรับทราบข้อมูลการเข้าร่วมโครงการของผู้เข้ารับ การฝึกอบรม -Facebook / LINE Official	185	72.58

แล้วนำผลการประเมินมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าและผู้เรียน กรณีที่ผลการประเมินต้องปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการหรือปรับปรุงวิธีประเมินฯ ต้องนำเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพิจารณาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข และถ่ายทอดให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริการวิชาการและบริการงานวิจัยนำไปใช้ในการปฏิบัติงานต่อไป นอกจากนี้หากผลการประเมินเกี่ยวข้องกับงบประมาณหรือกระทบแผนยุทธศาสตร์ จะนำผลการประเมินหารือกับคณะกรรมการบริหารสำนักฯ เพื่อวางแผนขอจัดสรรงบประมาณและวางแผนการดำเนินงาน ในปี พ.ศ. 2565 สำนักฯ ได้ทบทวนวิธีการและผลประเมินแล้ว

ได้ปรับเปลี่ยนการใช้วิธีการเข้าถึงแบบสอบถามเป็นการใช้ QR Code เพื่อความสะดวกในการประเมินของ
ผู้ให้บริการและการเก็บข้อมูลหลังจากลูกค้าได้รับบริการ และจะประเมินผลฯ ในรอบปีงบประมาณ



ภาพ 3-4 กระบวนการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ

สำหรับวิธีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ดังตาราง 3-3

ตาราง 3-4 วิธีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

หัวข้อการประเมิน ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการวิชาการ	ประเภท ลูกค้า	เครื่องมือ		ผลลัพธ์
		แบบสอบถาม/ รหัสเอกสารที่	แบบ สัมภาษณ์	
ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการวิชาการ	ผู้ว่าจ้าง	✓ ปม. 01	-	ภาพ 7-8
ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ ของหน่วยร่วมต่อการให้บริการวิชาการ	หน่วยร่วมต่อการ ให้บริการวิชาการ	✓ ปม. 02	-	ภาพ 7-8
ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของ วิทยากรที่มีต่อสำนักฯ	วิทยากรภายในและ ภายนอก ม.บูรพา	✓ ปม. 03	-	ภาพ 7-8
ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของ ที่ปรึกษาที่มีต่อสำนักฯ	ที่ปรึกษา	✓ ปม. 04	-	ภาพ 7-8
ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของ นักวิจัยร่วมภายนอกที่มีต่อสำนักฯ	นักวิจัยร่วมภายนอก ม.บูรพา	✓ ปม. 05	-	ภาพ 7-8
ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม โครงการ ...	ผู้เข้ารับการฝึกอบรม	✓ ปม. 06	✓	ภาพ 7-8
ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและศึกษา ดูงาน โครงการ ...	ผู้เข้ารับการฝึกอบรม และศึกษาดูงาน	✓ ปม. 06/1	✓	ภาพ 7-8
ความพึงพอใจและความผูกพันของ บุคลากรต่อการทำงานในสำนักฯ	บุคลากรสำนักฯ	✓ ปม. 07	-	ภาพ 7-14 และ 7-15
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ บุคลากรสำนักงานผู้อำนวยการและ ฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการสำนักฯ	บุคลากรภายในสำนักฯ บุคคลภายนอกสำนักฯ (ผู้ส่งมอบ)	✓ ปม. 08	-	ภาพ 7-9
ความพึงพอใจของผู้รับผิดชอบหรือมี ส่วนร่วมในการจัดโครงการบริการ	บุคลากรสำนักฯ	✓ ปม. 09/1	-	ระบบประเมินผลการ ปฏิบัติงาน (KPI Online)

หัวข้อการประเมิน ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการวิชาการ	ประเภท ลูกค้า	เครื่องมือ		ผลลัพธ์
		แบบสอบถาม/ รหัสเอกสารที่	แบบ สัมภาษณ์	
วิชาการและบริการวิจัย (สำหรับ หน่วยจัด) ของสำนักฯ				
ความพึงพอใจของผู้รับผิดชอบหรือ มีส่วนร่วมในการจัดโครงการบริการ วิชาการและบริการวิจัย (สำหรับ บุคลากรที่มีส่วนร่วมในการจัด โครงการ) ของสำนักฯ	บุคลากรสำนักฯ	✓ ปม. 09/2	-	ระบบประเมินผลการ ปฏิบัติงาน (KPI Online)

สำหรับความผูกพันของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการกลับมาใช้บริการหรือให้ความร่วมมือทางวิชาการกับสำนักฯ ปัจจุบันมีองค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ ได้กลับมาใช้บริการจากสำนักฯ อาทิ โครงการจ้างที่ปรึกษาดำเนินการศึกษาวิจัยการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โครงการอบรมนานาชาติของกรมความร่วมมือระหว่างประเทศ เป็นต้น (ภาพ 7-10)

(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น สำนักฯ ได้ดำเนินการเทียบเคียงกับองค์กรอื่น จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ 1) สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2) ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง 3) สำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และพันธกิจสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และ 4) สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มาทำการเปรียบเทียบ รวมทั้งใช้ข้อมูลของสำนักฯ โดยนำข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งใช้ข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 – 2564 มาเทียบเคียงในประเด็นความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ (ภายนอก) ซึ่งผลการดำเนินงานแสดงในผลลัพธ์หมวด 7 (ตาราง 7-5)

ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด

สำนักฯ ให้ความสำคัญกับเสียงของลูกค้า และเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า โดยมีวิธีการรับฟังลูกค้าและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี ดังตาราง 3-1 รวมถึงข้อมูลและสารสนเทศของลูกค้าและการนำไปใช้ประโยชน์ ตาราง 3-2 ซึ่งสำนักฯ ได้นำข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญเหล่านี้มาปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ คุณภาพของการให้บริการ การจัดการความสัมพันธ์ รวมถึงการส่งต่อข้อมูลสำคัญเหล่านี้ไปยังผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ เพื่อให้เกิดแนวทางการบริหารและการจัดการที่มีคุณภาพร่วมกัน โดยผ่านกระบวนการเลือกและรับฟังเสียงของลูกค้าตามลำดับ (ภาพ 3-5) ได้แก่ 1) คณะผู้บริหารกำหนดวัตถุประสงค์การนำข้อมูลไปใช้ เช่น การวางแผนกลยุทธ์ ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น ทบทวนการดำเนินการ หรือสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ 2) หัวหน้าฝ่ายรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรับฟังเสียง 3) คณะผู้บริหารกำหนดเกณฑ์การเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นความต้องการของลูกค้า และโอกาสในการสร้างนวัตกรรมบริการ เพื่อจัดบริการที่ช่วยให้สามารถรักษาสวนตลาดปัจจุบันและเพิ่มส่วนตลาดในอนาคต 4) หัวหน้าฝ่ายดำเนินการจัดกิจกรรม/โครงการ 5) คณะผู้บริหารติดตามประเมินผลการดำเนินการ จัดเก็บ และปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เพื่อใช้ข้อมูลฯ ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้การดำเนินงานของสำนักฯ ยังมีการขยายโอกาสทางชื่อเสียงภาพลักษณ์ และเชิญหน่วยงานอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ เช่น กลุ่มลูกค้าในอนาคตและหน่วยงานภาครัฐ เอกชน บุคคลทั่วไป หรือสื่อมวลชนให้เข้าร่วมเป็นคู่ความร่วมมือกันในอนาคต



ภาพ 3-5 กระบวนการเลือกและใช้ข้อมูลเสี่ยงของลูกค้า

สำหรับการส่งเสริมการตลาดเพื่อประชาสัมพันธ์โครงการหรือกิจกรรมตามข้อกำหนด MVV ซึ่งอยู่ภายใต้แผนกลยุทธ์สำนักฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผ่านช่องทางการสื่อสารประเภทต่าง ๆ ไปสู่ผู้เรียนและลูกค้ายุติธรรมที่มีอยู่ในปัจจุบัน ผู้เรียนและลูกค้ายุติธรรมอื่นที่พึงมี และผู้เรียนและลูกค้าในอนาคต โดยมีฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการรับผิดชอบการดำเนินการ ดังนี้

ตาราง 3-5 จำนวนการประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินงานของสำนักฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ช่องทางการสื่อสาร	ความถี่ในการดำเนินการ	จำนวนการประชาสัมพันธ์โครงการฯ (ปี พ.ศ.)			
		2562	2563	2564	2565
ใบบอกข่าว (หน่วยนับ: ฉบับ)	ระหว่างดำเนินการ-หลังการจัดโครงการฯ	38	26	29	56
ข่าวออนไลน์ (หน่วยนับ: ข่าว)					
www.asc.buu.ac.th	ก่อน-หลังการจัดโครงการฯ	20	20	3	69
www.facebook.com/buuasc	ก่อน-ระหว่างดำเนินการ-หลังการจัดโครงการฯ	-	13	23	95
www.buu.ac.th	ก่อน-หลังการจัดโครงการฯ	20	16	1	-
ป้ายแอลอีดี (LED) (หน่วยนับ: ข่าว)	ก่อนการจัดโครงการฯ	4	13	13	-
การเผยแพร่รายการ/Transform BUU (TikTok) (หน่วยนับ: คลิป)	เดือนละ 1 ครั้ง	-	-	-	12

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

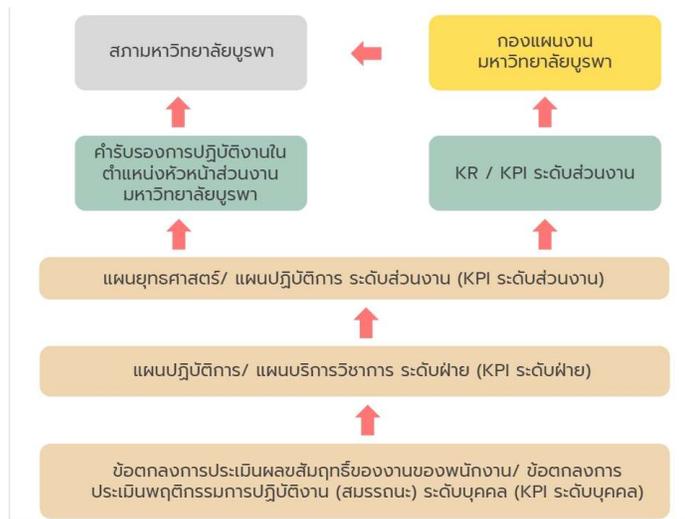
ก. การวัดผลการดำเนินการ

(1) **ตัววัดผลการดำเนินการ** คณะผู้บริหารของสำนักฯ จัดทำแผนกลยุทธ์ โดยมีวิธีการกำหนดตัวชี้วัดโดยผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการประจำของสำนักฯ บูรณาการตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ ม.บูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2567 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2566 – 2567) และคำรับรองการปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าส่วนงาน ม.บูรพา (สภา ม.บูรพา) โดยคำนึงถึง MVV และสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงเป็นหลัก มีการกำหนดค่าเป้าหมาย ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด กำหนดระยะเวลา การเก็บข้อมูลตัวชี้วัดอย่างชัดเจน ซึ่งการกำหนดตัวชี้วัดดังกล่าวได้ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการประจำของสำนักฯ โดยมีการดำเนินงานตามกระบวนการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงาน คือ 1) ผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ ม.บูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2567 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2566 – 2567) มีการกำหนดระยะเวลา จัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดที่ชัดเจน 2) ผู้บริหารที่รับผิดชอบตัวชี้วัดข้างต้นทบทวนคุณสมบัติของตัวชี้วัดร่วมกับคณะผู้บริหาร และตรวจสอบว่าตัวชี้วัดที่กำหนดนั้นควรมีคุณสมบัติที่สามารถสะท้อนผลการดำเนินการของสำนักฯ และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและมีคู่เทียบหรือเป้าหมายที่ชัดเจน พร้อมทั้งกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาในการดำเนินงาน 3) ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องติดตามผลการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และนำผลการดำเนินการมาทบทวนอย่างสม่ำเสมอตามรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ 4) เมื่อครบรอบระยะเวลาที่กำหนด ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องและงานคลังและแผนดำเนินการสรุปผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด ทบทวนผลการดำเนินการโดยรวมของสำนักบริการวิชาการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลตั้งต้น (Factor) ในการการวางแผนกลยุทธ์สำหรับปีงบประมาณถัดไป พร้อมทั้งทบทวนประสิทธิภาพของตัววัดผลการดำเนินการที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสม ความสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ ความสามารถในการบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สามารถติดตามผลการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์และการปฏิบัติงานที่สำคัญที่อาจเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในการเก็บผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดจะใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (ระบบติดตามการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ม.บูรพา <https://spms.buu.ac.th/>) ผ่านกองแผนงาน ม.บูรพา เข้ามารองรับการเก็บข้อมูลและประมวลผล โดยทำการติดตาม บันทึกผลลงระบบทุกไตรมาสของปีงบประมาณนั้น ๆ โดยงานคลังและแผน (ภาพ 4-1)

นอกจากนี้สำนักฯ มีระบบการวัดผลการดำเนินการที่ชัดเจนตั้งแต่ระดับผู้บริหาร ระดับส่วนงาน ระดับฝ่าย และระดับบุคคล (ภาพ 4-2 และตาราง 4-1) ในส่วนของ การวัดผลการดำเนินงานของผู้อำนวยการ ซึ่งเป็นผู้บริหารสูงสุดของส่วนงาน จะมีการจัดทำและลงนามคำรับรองการปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าส่วนงาน ม.บูรพา ซึ่งเป็นคำรับรองการปฏิบัติงานหน้าที่ระหว่างอธิการบดีกับหัวหน้าส่วนงานตามแบบที่ม.บูรพากำหนด และในส่วนของการวัดผลการดำเนินงานของผู้บริหารระดับรองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย และบุคลากรทั้งหมด จะมีการจัดทำข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของพนักงานและลูกจ้าง และข้อตกลงการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงาน (สมรรถนะ) ต่อผู้อำนวยการ



ภาพ 4-1 กระบวนการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงาน



ภาพ 4-2 ระบบการวัดผลการดำเนินการ

ตาราง 4-1 การติดตามระบบการวัดผลเฉพาะด้านเพื่อสนับสนุนตัวชี้วัด

การดำเนินงาน เฉพาะด้าน	ผู้กำกับดูแล/ ผู้รับผิดชอบ	วิธีการ/ การดำเนินงาน	ความถี่	การติดตามระบบวัดผลเฉพาะด้าน/ การวัดประเมินผล
คำรับรองการปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าส่วนงาน ม.บูรพา	ผอ.	ประชุม	A	รายงานการประเมินตนเอง การติดตาม และ ประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงานและการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงาน ม.บูรพา -ผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ม.บูรพา ของ ส่วนงาน (แบบ มบ.2) -ผลการดำเนินงานตามนโยบายของหัวหน้าส่วนงาน ที่เสนอสภามหาวิทยาลัยในการสรรหา (แบบ มบ.3)

การดำเนินงาน เฉพาะด้าน	ผู้กำกับดูแล/ ผู้รับผิดชอบ	วิธีการ/ การดำเนินงาน	ความ ถี่	การติดตามระบบวัดผลเฉพาะด้าน/ การวัดประเมินผล
				-ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงาน สำหรับ คณาจารย์ และผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนวิชาการ (ประเมินออนไลน์) (แบบ มบ.5) -แบบบันทึกข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม (แบบ มบ.7) -แบบพิจารณารายงานความคืบหน้าหรือความสำเร็จ ในการดำเนินการตามข้อเสนอแนะจากการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน สำนักฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
วิสัยทัศน์/ แผนยุทธศาสตร์/ แผนกลยุทธ์	ผอ./ คกก. บริหาร/ คกก.ประจำ	สัมมนา/ ประชุม	Q	-แบบเสนอความคิดเห็นการทบทวน MVV ของสำนักฯ -รายงานการประชุมผู้บริหาร/บุคลากร/รายงานผล การศึกษาดูงาน -แบบสำรวจการรับรู้ทิศทางการดำเนินงานของสำนักฯ* -ร้อยละความสำเร็จของเป้าหมายตามแผน
ตัวชี้วัดระดับ ส่วนงาน และ แผนปฏิบัติการ	ผอ./ หน.ฝ่าย	ประชุม	Q	-แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้า -เก็บข้อมูลเพื่อรายงานตัวชี้วัด -ร้อยละความสำเร็จของเป้าหมายตามแผน -รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีตามตัวชี้วัดในแผนยุทธศาสตร์ ม.บูรพา
การบริหาร งบประมาณ	ผอ./รองผอ.ฝ่ายบริหาร และกิจการ ต่างประเทศ/งานคลัง และแผน/หน.ฝ่าย	ประชุม/ การตั้ง งบประมาณ	Q	- แผนการใช้งบประมาณ รายรับ-รายจ่าย -จำนวนเงินตามรายงานรายได้-ค่าใช้จ่าย -รายงานผลผ่านระบบบัญชีสามมิติ
การพัฒนา คุณภาพองค์กร	-คณะกรรมการ บริหารความเสี่ยง และการควบคุม ภายใน	ประชุม	A	รายงานผลตามแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุม ภายใน
	คณะกรรมการพัฒนา คุณภาพและการ จัดการความรู้	ประชุม	A	รายงานการประเมินตนเอง (SAR)
		ประชุม	A	การเก็บรวบรวมองค์ความรู้ของส่วนงาน
การบริหารและ พัฒนาบุคลากร	ผอ./รอง ผอ.ฝ่าย พัฒนาคุณภาพ และสื่อสารองค์กร	ประชุม	A	-แผนพัฒนาบุคลากร -ข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของพนักงาน และ ข้อตกลงการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงาน (สมรรถนะ)
การประชาสัมพันธ์		ประชุม	D	แผนกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์เชิงรุก

หมายเหตุ: A=เป็นประจำปีทุกปี D=เป็นประจำปีทุกครั้งที่มีการ/กิจกรรม Q=ทุกไตรมาส *=จะดำเนินงานในปี พ.ศ. 2566

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ในส่วนของข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ สำนักฯ เลือกใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์/แผนยุทธศาสตร์/พันธกิจของสำนักฯ เป็นตัวกำหนดคู่เทียบเคียง โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีหน่วยงานที่เป็นคู่เทียบเคียง จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ 1) สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2) ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง 3) สำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และพันธกิจสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และ 4) สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เนื่องจากหน่วยงานที่ให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยทั้งสี่แห่งมีลักษณะหลายประการคล้ายคลึงกันในด้านพันธกิจ โดยสำนักฯ ได้เลือกข้อมูลสารสนเทศและจัดความสำคัญในการเปรียบเทียบ ดังนี้

1. จำนวนโครงการบริการวิชาการและบริการงานวิจัย แบบหารายได้ (ตาราง 7-1)
2. จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการและบริการงานวิจัย แบบหารายได้ (ตาราง 7-2)
3. รายได้จากโครงการบริการวิชาการและบริการงานวิจัย (ตาราง 7-3)
4. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ภายนอก) (ตาราง 7-5)
5. ระดับความผูกพันของบุคลากรกับองค์กร (ตาราง 7-6)

ทั้งนี้หากคู่เทียบไม่สามารถให้ข้อมูลหรือไม่มีข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ สำนักฯ ได้นำข้อมูลและสารสนเทศตามตัวชี้วัดผลการดำเนินการย้อนหลัง 3 ปี (พ.ศ. 2562 – 2564) มาเป็นข้อมูลเชิงเปรียบเทียบเพื่อนำไปพิจารณาประเมิน ทบทวน และปรับปรุงการดำเนินงานในปีงบประมาณถัดไป

(3) ความคล่องตัวของการวัดผล สำนักฯ มีการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบการวัดและประเมินผลการดำเนินงานและจัดเก็บข้อมูลเพื่อให้เกิดความคล่องตัว มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์สำนักฯ และมีระบบการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการและการวิจัยที่เชื่อมโยงกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหลักของ ม.บูรพา คือ ระบบสารสนเทศโครงการบริการวิชาการ (<https://e-projectservices.buu.ac.th>) ระบบฐานข้อมูลงานวิจัย ม.บูรพา (<https://e-research.buu.ac.th/research>) ระบบติดตามการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ม.บูรพา (<https://spms.buu.ac.th>) ทั้งนี้ข้อมูลการวัดผลการดำเนินงานทั้งหมดของสำนักฯ จะถูกเก็บรวบรวมไว้ในฐานข้อมูลโดยงานคลังและแผน และมีการรายงานผลการประเมินให้คณะผู้บริหารรับทราบ และผู้บริหารระดับสูงจะสื่อสารกับบุคลากรสำนักฯ ผ่านช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ การประชุมคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการประจำของสำนักฯ การประชุมผู้บริหารพบบุคลากร เพื่อรับทราบผลการประเมินและนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากร ลูกค้ำ หรือผู้รับบริการ และสอดคล้องกับบริบทของสำนักฯ ดำเนินการได้ตามกำหนดเวลาและเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ของ ม.บูรพา

กรณีเมื่อเกิดเหตุเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากปัจจัยภายในและปัจจัยนอก ม.บูรพา ซึ่งส่งผลกระทบต่อการวัดผลตามตัวชี้วัด งานคลังและแผนและผู้เกี่ยวข้องจะนำเข้าหารือในคณะกรรมการบริหารสำนักฯ (ทุกเดือน) เพื่อปรับปรุงแผนและตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการที่มีการปรับเปลี่ยนเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติการปฏิบัติการต่อไป

ทั้งนี้ในการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของสำนักฯ ทุกรายไตรมาส มีการรายงานในด้านความสำเร็จของแผน ซึ่งจะระบุระดับร้อยละของความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ ดังนี้

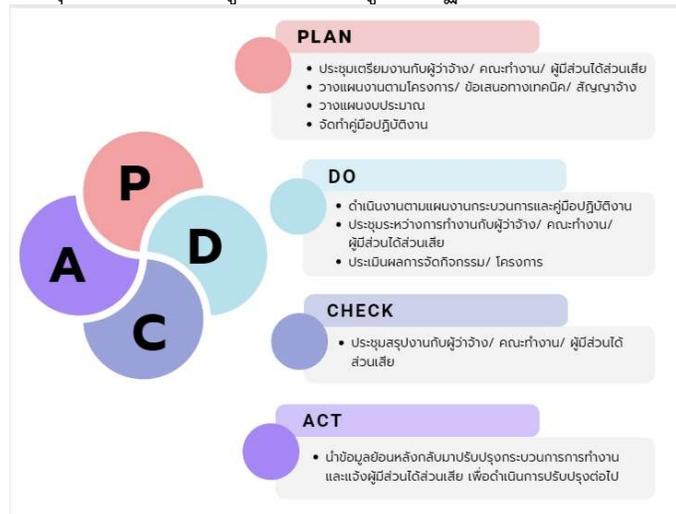
ตาราง 4-2 การระบุสีและร้อยละของระดับความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ

ความหมายของสีที่ระบุระดับความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ	ร้อยละของระดับความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ
 สีเขียว	มากกว่าหรือเท่ากับ ร้อยละ 100
 สีเหลือง	ร้อยละ 50 - ร้อยละ 99
 สีแดง	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 49

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

สำนักฯ ใช้ระบบวงจรหรือแนวคิดการบริหารคุณภาพการทำงาน (PDCA : P (Plan) คือ การวางแผน D (Do) คือ การลงมือปฏิบัติ C (Check) คือ การตรวจสอบ และ A (Action) คือ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา) ภาพ 4-3 และ 4-4 ในการดำเนินการและทบทวนผลการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการรายโครงการ โดยทุกโครงการจะมีการจัดประชุมวางแผนงานก่อนดำเนินงาน (BAR) ประชุมระหว่างดำเนินงาน (IAR) และประชุมสรุปหลังการดำเนินงาน (AAR) กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ตั้งแต่ระดับบริหาร ผู้รับผิดชอบโครงการ ผู้ปฏิบัติ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นทั้งวิทยาการ และทีมงานเทคนิค (ถ้ามี) และได้บันทึกจัดเก็บข้อมูลสำคัญไว้ใน Google Forms

ประเด็นการเรียนรู้จากการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม รวมถึงมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเฉพาะโครงการ ให้กับผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ หากโครงการดังกล่าวมีระดับความสำคัญในขั้นตอนปฏิบัติ เช่น การจัดสอบของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) การจัดสอบเพื่อคัดเลือกบุคคลเพื่อบรรจุเป็นข้าราชการหรือพนักงานของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น และได้นำผลสรุปรายโครงการ จัดทำเป็นข้อสรุปเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาบันทึกเข้าสู่ระบบ และเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ พิจารณาตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัดตามระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ซึ่งผลการทบทวนจะถูกนำไปสื่อสารผ่านที่ประชุมผู้บริหารพบบุคลากร เพื่อใช้ประเมินผลสำเร็จขององค์กร ความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งการประเมินความสามารถขององค์กรที่จะตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของผู้รับบริการและความท้าทายในสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยี และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งข้อเสนอแนะจากที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการประจำของสำนักฯ และการประชุมผู้บริหารพบบุคลากรจะนำไปบูรณาการเข้าสู่แผนปฏิบัติการต่อไป



ภาพ 4-3 แนวคิดการบริหารคุณภาพการทำงาน (PDCA)



ภาพ 4-4 กระบวนการทบทวนผลการดำเนินงาน

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

(1) ผลการดำเนินการในอนาคต สำนักฯ มีกระบวนการคาดการณ์ผลดำเนินงานในอนาคต ด้วยการทบทวนและนำข้อมูลของสำนักฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 – 2564 ทั้งด้านงบประมาณ ผลงาน ระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิเคราะห์แนวโน้มของผลดำเนินการเพื่อกำหนดเป็นพื้นฐานในการวางแผนดำเนินงาน กำหนดค่าคาดการณ์ของการวัดผลดำเนินงาน คู่เทียบ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570) และกระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) เช่น รูปแบบการให้บริการ การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ช่องทางสื่อสารหรือแพลตฟอร์มออนไลน์ใน

อนาคตให้สอดคล้องกัน ประกอบการตัดสินใจเพื่อพิจารณาออกแบบบริการในอนาคต แล้วนำเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการประจำของสำนักฯ สำหรับในปีงบประมาณถัดไป (ภาพ 7-5, 7-6, 7-7, 7-8, 7-10 และ 7-21)

(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม สำนักฯ มีกระบวนการทบทวนผลดำเนินการไปใช้ในการจัดลำดับความสำคัญ ได้แก่ คุณภาพ ความพึงพอใจ และรายได้ของการบริการวิชาการและบริการงานวิจัย เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงาน และพัฒนาการปฏิบัติงาน เช่น ระบบการลงทะเบียนเข้าร่วมการอบรมแบบออนไลน์โดยไม่ต้องลายมือชื่อในรูปแบบเดิม การใช้ประชุมกลุ่มทำกิจกรรมด้วยวิธีการใช้เอกสารออนไลน์ Google Sheet หรือการรับเอกสารประกอบการอบรมผ่าน Google Drive การประเมินผลการรับบริการ และ/หรือการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตในหลักสูตรการเรียนรู้อบรมออนไลน์เพื่อสะสมหน่วยกิตและได้รับประกาศนียบัตรสำหรับการต่อยอดการเรียนรู้ในระดับต่าง ๆ

ดังนั้นเพื่อให้เกิดคุณภาพและความพึงพอใจของการรับบริการของลูกค้า สำนักฯ มีการปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่องในระหว่างดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีการจัดประชุมวางแผนงานก่อนดำเนินงาน (BAR) โดยมีการนำข้อมูลสรุปเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาของโครงการ/กิจกรรม ที่ดำเนินการไปแล้ว มาวางมาตรการและแนวทางในการปฏิบัติงาน 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

นอกจากนี้ยังได้สนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาขีดความสามารถที่ตรงตามสายงาน โดยกำหนดไว้ในข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของพนักงานและลูกจ้าง ม.บูรพา รายบุคคลในกิจกรรมการพัฒนาตนเอง เพื่อการพัฒนางานที่มีประสิทธิภาพ

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

ก. ข้อมูล และสารสนเทศ

(1) คุณภาพ สำนักฯ ให้ความสำคัญกับข้อมูลในเรื่องความแม่นยำ ถูกต้อง คงสภาพ เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน จากการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ กองคลังและทรัพย์สิน และฝ่ายส่งเสริมฯ สำนักฯ ซึ่งการเข้าถึงข้อมูลมีการแบ่งระดับและสิทธิ์ในการใช้งาน ทั้งนี้ข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญ แบ่งได้ดังนี้

ตาราง 4-3 ประเภทข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญของหน่วยงาน

ประเภทข้อมูลสารสนเทศ	การนำไปใช้	ระบบสารสนเทศ	ผู้รับผิดชอบระบบ	การกำกับดูแลของสำนักฯ
ข้อมูลสารสนเทศด้านการบริหาร	ใช้สำหรับติดตามผลการดำเนินงานในด้านบริหาร	ระบบติดตามผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์	สำนักคอมพิวเตอร์	รองผู้อำนวยการฝ่ายประกันคุณภาพ และสื่อสารองค์กร
ข้อมูลสารสนเทศด้านการวิจัยและบริการวิชาการ	ใช้สำหรับบันทึกข้อมูลงานวิจัยและโครงการบริการวิชาการ	ระบบฐานข้อมูลด้านงานวิจัย (E-Research)	สำนักคอมพิวเตอร์	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการและกิจการเพื่อสังคม
		ระบบสารสนเทศโครงการบริการวิชาการ (E-Projectservices)	สำนักคอมพิวเตอร์	หัวหน้ากลุ่มงานคลังและแผน สนง.ผอ.
ข้อมูลสารสนเทศด้านการบริหารจัดการ และการเงิน	ใช้ในการบริหารจัดการ กระบวนสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักฯ	ระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Person)	สำนักคอมพิวเตอร์	รองผู้อำนวยการฝ่ายประกันคุณภาพ และสื่อสารองค์กร
		ระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting)	สำนักคอมพิวเตอร์	หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป สนง.ผอ.
		ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)	สำนักคอมพิวเตอร์/งานสารบรรณ กองกลาง	หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป สนง.ผอ.
		ระบบลาออนไลน์ (e-Leave)	สำนักคอมพิวเตอร์	รองผู้อำนวยการฝ่ายประกันคุณภาพ และสื่อสารองค์กร
		ระบบงบประมาณ (e-Budgeting)	สำนักคอมพิวเตอร์	หัวหน้ากลุ่มงานคลังและแผน สนง.ผอ.
		ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (BUU-ERP)	กองคลังและทรัพย์สิน	หัวหน้ากลุ่มงานคลังและแผน สนง.ผอ.
		ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน (KPI Online)	สำนักคอมพิวเตอร์/กองบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	รองผู้อำนวยการฝ่ายประกันคุณภาพ และสื่อสารองค์กร

นอกจากนี้ ยังมีส่วนการเข้าถึงข้อมูลสำหรับบุคคลภายนอก คือ เว็บไซต์สำนักฯ ซึ่งมีฝ่ายส่งเสริมฯ สำนักฯ เป็นผู้นำเข้าข้อมูล ผ่านการกำกับดูแลและควบคุมคุณภาพข้อมูล โดยรองผู้อำนวยการฝ่ายประกันคุณภาพ และสื่อสารองค์กร ซึ่งคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศที่ควรมี

1) **ความแม่นยำ และความถูกต้อง** กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในแต่ละกลุ่มงานในการนำเข้าข้อมูลในระบบสารสนเทศต่าง ๆ และมีหัวหน้างาน/หัวหน้าฝ่ายที่ช่วยกำกับดูแล/ตรวจสอบข้อมูลควบคุมไปด้วย

2) **ความคงสภาพ Server** ที่ให้บริการระบบสารสนเทศต่าง ๆ มีการป้องกันการเสียหายของข้อมูลด้วย Raid และ Backup ข้อมูลจากผู้รับผิดชอบระบบ

3) **ความเชื่อถือได้** บุคลากรทุกคนต้องยืนยันตัวตนเพื่อสร้างบัญชีผู้ใช้งาน ในการเข้าถึงระบบเครือข่ายระบบสารสนเทศ และบริการด้านไอทีของ ม.บูรพา ซึ่งออกให้โดยสำนักคอมพิวเตอร์ ตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ พ.ศ.2560 โดยในการใช้งานระบบสารสนเทศต่าง ๆ บุคลากรแต่ละคนจะได้รับสิทธิ์ตามอำนาจหน้าที่ที่ตนเองได้รับ

4) **เป็นปัจจุบัน** มีการกำหนดรอบระยะเวลาในการนำข้อมูลเข้าระบบฯ อย่างชัดเจน โดยอ้างอิงจากรอบระยะเวลากำหนดส่ง ตามที่ส่วนงานภายใน ม.บูรพา กำหนดไว้ และระบบสารสนเทศที่ใช้งานเป็นรูปแบบออนไลน์ ข้อมูลที่ได้จะเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

(2) **ความพร้อมใช้** ข้อมูลและสารสนเทศ ด้านการบริหาร ด้านการวิจัยและบริการวิชาการ ด้านการบริหารจัดการและการเงินนั้น มีผู้กำกับดูแลและรับผิดชอบข้อมูลในแต่ละด้าน ซึ่งจะมีการตรวจสอบข้อมูลก่อน

นำเข้าระบบสารสนเทศตามระยะเวลาที่ส่วนงานภายใน ม.บูรพา กำหนดไว้ เพื่อให้ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ซึ่งข้อมูลและสารสนเทศที่จัดเก็บในระบบสารสนเทศนั้นอยู่ในรูปแบบออนไลน์ (ตาราง 4-3) จึงมีความพร้อมใช้งานและทันการอยู่เสมอ ซึ่งสามารถที่จะนำไปใช้งานต่อไปได้โดยง่าย

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1) ระบบสารสนเทศ (ตาราง 4-3) ซึ่งให้บริการโดยสำนักคอมพิวเตอร์ และกองคลังและทรัพย์สินนั้น บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตามสิทธิ์และอำนาจหน้าที่ที่ได้รับ ทำให้เชื่อถือได้ในการนำไปใช้งาน และข้อมูลที่ได้จากระบบมีความน่าเชื่อถือ อีกทั้งมีการกำหนดผู้กำกับดูแลและรับผิดชอบระบบที่ชัดเจน

การพัฒนาระบบ ได้มีการประชุมคณะทำงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งก่อนพัฒนา ระหว่างพัฒนา และหลังพัฒนา เพื่อให้ระบบที่ได้ตรงกับความต้องการในการใช้งานและใช้งานได้ง่าย อีกทั้งยังมีการฝึกอบรมให้กับผู้ใช้งานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน และมีคู่มือสำหรับการใช้งานระบบ ซึ่งจะช่วยในการใช้งานระบบได้ สำหรับปัญหาในการใช้งานระบบ สามารถแจ้งปัญหาการใช้งานไปให้กับผู้รับผิดชอบและดูแลระบบได้ ผ่านทางระบบ Helpdesk ของสำนักคอมพิวเตอร์ หรือเมนูแจ้งปัญหาการใช้งานที่มีอยู่ในระบบ เพื่อช่วยให้ระบบมีความถูกต้องและมีความพร้อมใช้อยู่เสมอ

2) อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลบนเครือข่าย (NAS) สำนักฯ ได้อำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรในการเข้าถึงไฟล์ข้อมูลของ สนง.ผอ./ฝ่าย/ศูนย์ จากทั้งภายในและภายนอกสำนักฯ สามารถเข้าใช้งานผ่านอุปกรณ์ที่หลากหลาย เช่น คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต ผ่านทางเว็บไซต์ โปรแกรม แอปพลิเคชัน และการใช้งาน VPN โดยเข้าถึงไฟล์ข้อมูลได้ตามสิทธิ์ที่กำหนด ทำให้ไฟล์เอกสารมีความเป็นส่วนตัวและเชื่อถือได้ รูปแบบการใช้งานง่าย และมีวิดีโอสอนการใช้งานเบื้องต้น ซึ่งดูแลโดยฝ่ายส่งเสริมฯ สำนักฯ ซึ่งมีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานทุกเดือน

ข. ความรู้ของสถาบัน

(1) การจัดการความรู้ สำนักฯ มีคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพและจัดการความรู้เป็นผู้ดำเนินการและกำหนดวิธีการในการสร้างและจัดการองค์ความรู้ผ่านกระบวนการ 5 ขั้นตอนตามตาราง 4-4 และมีระบบการจัดการความรู้ (ภาพ 4-5) และจัดทำฐานข้อมูล Knowledge Exchange (KX) ซึ่งสามารถใช้งานผ่านทางเว็บไซต์ <https://web.yammer.com> หรือ Application ชื่อ Viva Engage โดยเลือก Communities ชื่อ ASC BUU เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และเป็นคลังการบวนการ/การปฏิบัติงานที่สำคัญของบุคลากรในสำนักฯ



ภาพ 4-5 ระบบการจัดการความรู้

ตาราง 4-4 กระบวนการ กลไกการเรียนรู้ การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์

กระบวนการจัดการความรู้	กลไกการเรียนรู้	การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์
1. ระบุองค์ความรู้ที่สำคัญ	- การประชุม	- การพัฒนางานประจำ เช่น การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) หรือ ผังงาน (Flowchart) กระบวนงาน
2. สำรวจและรวบรวมองค์ความรู้ - บุคลากรภายในสำนักฯ - องค์ความรู้ที่น่าสนใจตามกระแสโลกจากหน่วยงานภายนอก	- การสัมมนา - การอบรม - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ - การศึกษาดูงาน	- สร้างพฤติกรรมใหม่ให้ส่วนงาน - ส่งเสริมให้แสวงหาความรู้ใหม่ - เรียนรู้ความชำนาญหรือความเชี่ยวชาญจากหน่วยงานภายนอก
3. พิจารณารูปแบบการถ่ายทอดองค์ความรู้	- การถ่ายทอดองค์ความรู้	
4. ต่อยอดการทบทวนหรือสร้างนวัตกรรม (ถ้ามี)		
5. ค้นหาการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ		

(2) **วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ** สำนักฯ ให้ความสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพงานประจำด้วยการสนับสนุนให้บุคลากรได้ทบทวนและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) หรือ ผังงาน (Flowchart) กระบวนงาน เพื่อให้บุคลากรได้นำไปใช้ประโยชน์ตามสายการปฏิบัติงาน นอกจากนี้สำนักฯ ยังเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการค้นหาหรือคัดเลือกกระบวนการดำเนินงานที่ต้องให้การปฏิบัติงานมีผลผลิตที่ดีขึ้น บันทึกเข้าสู่ระบบ “ประเด็นการเรียนรู้จากการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม” โดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในโครงการ/กิจกรรม และในการประชุมผู้บริหารพบบุคลากรเป็นประจำ รวมทั้งสำนักฯ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานบริการวิชาการและบริการงานวิจัยกับหน่วยงานบริการวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา และหน่วยงานอื่น ๆ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีหน่วยงานฯ เข้ามาศึกษาดูงาน จำนวน 13 แห่ง เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้

(3) **การเรียนรู้ระดับสถาบัน** บุคลากรสำนักฯ มีการถ่ายทอดความรู้และเรียนรู้ผ่านผู้มีประสบการณ์ตรง รวมถึงคู่มือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับตำแหน่งงานและโครงการที่ปฏิบัติ เพื่อให้องค์กรมุ่งไปสู่การบริการวิชาการที่มีประสิทธิภาพ โดยผ่านกระบวนการปฏิบัติงานทั้งด้านการทำงานเป็นทีมหรือการทำงานแบบมีส่วนร่วม (Team Working) ดังภาพ 4-5 ซึ่งในปี พ.ศ. 2564 ได้ดำเนินการถอดองค์ความรู้จากบุคลากรที่เกษียณอายุราชการ เพื่อถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ในการทำงานซึ่งเป็นความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวของบุคคล (Tacit Knowledge) ให้ออกมาเป็นความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เช่น งานบุคคล

หมวด 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

(1) ความจำเป็นด้านชิตความสามารถและอัตรากำลัง การประเมินชิตความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากรในสำนักงานเป็นสิ่งสำคัญที่มีบทบาทในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักฯ วิธีการที่สำนักฯ ใช้ในการประเมินอาจแตกต่างกันไปตามความต้องการและวัตถุประสงค์ของสำนักฯ ดังนั้นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินด้านชิตความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร จำแนกเป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อวัดความสามารถ โดยการสำรวจผลงานที่เคยทำของบุคลากร มีการให้คะแนนหรือประเมินคุณภาพของผลงานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ การประเมินผลงานนี้สามารถช่วยให้สำนักฯ สามารถระบุนความเหมาะสมของบุคลากรในหน้าที่ต่าง ๆ และการพัฒนาต่อในอนาคต

2. การประเมินทางบุคลิกภาพเป็นการสำรวจลักษณะทางบุคลิกภาพของบุคลากร เช่น ทักษะคติมมนุษยสัมพันธ์ การทำงานเป็นทีม การประเมินทางบุคลิกภาพช่วยให้สำนักฯ สามารถพิจารณาเกี่ยวกับความเหมาะสมของบุคลากรในบทบาทที่ตรงกับความต้องการของสำนักฯ

3. การประเมินทักษะและความรู้ของบุคลากรใช้เพื่อตรวจสอบว่าพวกเขาามีความรู้ที่เกี่ยวข้อง และสามารถใช้ทักษะเหล่านั้นในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ ประเมินทักษะและความรู้ได้โดยการทดสอบความรู้ การฝึกอบรม และการเก็บรวบรวมผลงานที่เกี่ยวข้อง

4. การประเมินพฤติกรรมและทัศนคติของบุคลากรเป็นอีกวิธีหนึ่งในการวัดความพร้อมในการทำงาน และการประเมินความเหมาะสมในบทบาทที่เกี่ยวข้อง โดยการสัมภาษณ์และติดตามพฤติกรรมของบุคลากรในสถานที่ทำงาน

5. การประเมินผลการฝึกอบรม สำนักฯ จัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากร สำนักฯ ใช้การรายงานผลและประเมินผลการฝึกอบรมเพื่อวัดผลลัพธ์ของการฝึกอบรมว่าเป็นประโยชน์ต่อสำนักฯ หรือไม่

6. การประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน สำนักฯ มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในระบบ KPI Online BUU ซึ่งช่วยให้สำนักฯ สามารถจัดทำแผนการพัฒนาและการส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรได้อย่างเหมาะสม

สำนักฯ มีการประเมินชิตความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร โดยใช้การเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่เป็นไปตามข้อบังคับและประกาศมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงาน การประเมินพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน และการบริหารผลการประเมินสำหรับผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2565 ประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ 0966/2565 เรื่อง หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี และประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ 0967/2565 เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีกำหนดสมรรถนะและการประเมินสมรรถนะ

ปัจจุบันสำนักฯ มีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 40 คน โดยจำแนกตามตำแหน่งดังนี้

ตาราง 5-1 จำนวนกรอบอัตรากำลังพนักงานมหาวิทยาลัยของสำนักบริการวิชาการ

ลำดับ	ตำแหน่ง	จำนวนกรอบอัตรากำลังพนักงานมหาวิทยาลัย ของ สำนักบริการวิชาการ	
		จำนวนกรอบอัตรา ณ ปัจจุบัน (คน)	กรอบอัตราว่าง
1.	ที่ปรึกษา*	1	-
2.	อาจารย์*	2	-
3.	นักวิชาการเงินและบัญชี	3	-
4.	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	4	-
5.	นักวิชาการพัสดุ	1	-
6.	บุคลากร	1	-
7.	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	1	-
8.	นักวิชาการศึกษา	9	3
9.	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	2	-
10.	นักวิเคราะห์นโยบายฯ	1	-
11.	นักประชาสัมพันธ์	2	-
12.	นักวิจัย	1	-
13.	เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการวิจัย	3	-
14.	ช่างเทคนิค	1	-
15.	ผู้ช่วยปฏิบัติงานบริหาร	1	-
16.	พนักงานบริการอัดสำเนา	1	-
17.	พนักงานขับรถยนต์	2	-
18.	คนงาน	1	-
19.	ลูกจ้างโครงการ*	3	-
	รวมทั้งสิ้น	40	3

หมายเหตุ : * = จำนวนอัตราตามภารกิจ

จากตาราง 5-1 แสดงจำนวนกรอบอัตรากำลังพนักงานมหาวิทยาลัยของสำนักฯ จำนวน 19 ตำแหน่ง กรอบอัตรากำลังที่บรรจุ จำนวน 40 คน และกรอบอัตรากำลังที่ว่าง จำนวน 3 กรอบอัตรา (ข้อมูล ณ วันที่ 26 กรกฎาคม พ.ศ. 2566)

ทั้งนี้การประเมินผลการปฏิบัติงานจะดำเนินการในเดือนสิงหาคมของทุกปี โดยจะแบ่งกลุ่มการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้ 1) กลุ่มบริหาร 2) กลุ่มสรรหารายได้ 3) กลุ่มสนับสนุน และ 4) กลุ่มสนับสนุน (กึ่งฝีมือ/กึ่งแรงงาน) เพื่อจัดทำข้อตกลงการประเมินผลการปฏิบัติงานสำหรับผู้ปฏิบัติงาน และกำหนดระดับสมรรถนะที่คาดหวังก่อนการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยเกณฑ์ที่กำหนดนั้นเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับและประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา ได้แก่ 1) ข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงาน การประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงาน และการบริหารผลการประเมินสำหรับผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2565 2) ประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ 0966/2565 เรื่อง หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี และ 3) ประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ 0967/2565 เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีกำหนดสมรรถนะและการประเมินสมรรถนะ

(2) **บุคลากรใหม่** บุคลากรใหม่เป็นสิ่งที่สำนักฯ ต้องให้ความสำคัญ เพื่อสร้างความพร้อมและมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในปฏิบัติงาน สำนักฯ ได้จัดสรรอัตรากำลังของบุคลากรตามประกาศคณะกรรมการบริหารงาน

บุคคล เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการกำหนดกรอบอัตรากำลังและวงเงินที่พึงใช้เพื่อค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร เพื่อพิจารณาอัตรากำลังตามขนาดของส่วนงาน สำหรับการกำหนดขีดความสามารถ ทักษะ สมรรถนะ และคุณสมบัติที่ต้องการ ใช้มาตรฐานกำหนดตำแหน่งตามที่ ม.บูรพากำหนดไว้ โดยมีเกณฑ์พิจารณาจากพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และงบประมาณ ทั้งนี้เมื่อกองแผนงานได้พิจารณากรอบอัตรากำลังเรียบร้อยแล้ว จะมีขั้นตอนการดำเนินงานต่อไป ดังนี้

1) การสรรหา

- กำหนดความต้องการของตำแหน่งงาน ส่วนงานกำหนดความต้องการที่ชัดเจนในตำแหน่งงานที่ต้องการจ้าง เพื่อให้สามารถตรวจสอบความพร้อม และความรู้ความสามารถของผู้สมัคร

- ประกาศรับสมัคร ส่งหนังสือแจ้งเวียนในมหาวิทยาลัย บนเว็บไซต์ส่วนงาน และเว็บไซต์ ม.บูรพา

- คัดเลือกผู้สมัคร โดยคัดเลือกผู้ที่มีความเหมาะสมกับความต้องการของตำแหน่งงาน

2) การเลือกบุคลากร

- ทดสอบความรู้ความสามารถทางวิชาการ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงาน

- สัมภาษณ์ผู้ผ่านการคัดเลือก เพื่อพิจารณาบุคลิกภาพ ทักษะ ประสิทธิภาพ รวมถึงความพร้อม

ในการทำงาน

3) การบริการหลังการสรรหา

- เตรียมความพร้อมก่อนเข้างาน แจ้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานก่อนที่บุคลากรใหม่เข้าสู่องค์กร

- ให้ข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรใหม่ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน

4.) การดูแล

- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรใหม่เข้าใจและสามารถปฏิบัติตามได้

- สร้างความคุ้นเคยโดยการแนะนำตัวกับบุคลากรเดิม

- จัดให้มีพี่เลี้ยงในการสอนงานเพื่อเสริมสร้างทักษะและความรู้ที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงาน

5) ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรใหม่ตามระเบียบที่เกี่ยวข้องของ ม.บูรพา

ทั้งนี้การดำเนินงานดังกล่าวมุ่งหวังเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม เกิดความภาคภูมิใจในงาน

(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร การเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลังเป็นสิ่งสำคัญในองค์กร ดังนั้นสำนักฯ จึงกำหนดให้มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. วางแผนและวิเคราะห์ความต้องการ วางแผนเพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลง โดยการวิเคราะห์ความจำเป็นตามพันธกิจเดิมและพันธกิจใหม่ขององค์กร โดยพิจารณาความต้องการบุคลากร ทั้งในด้านความสามารถและอัตรากำลัง รวมถึงประสบการณ์ตามตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้อง

2. การสร้างแผนพัฒนา จัดทำแผนพัฒนาความสามารถบุคลากรที่เหมาะสมกับตำแหน่งภายใต้ข้อเสนอแนะผู้บังคับบัญชาชั้นต้นเพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจเดิมและพันธกิจใหม่ขององค์กร

3. การฝึกอบรมและพัฒนา สนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอก ม.บูรพา ผ่านการเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญ การสัมมนา และการอบรมออนไลน์ เพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ตรงตามตำแหน่งงาน ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยสนับสนุนให้บุคลากรเพิ่มพูนความรู้ที่สนใจ เพื่อปรับตัวตามสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

4. การพัฒนาการเจริญก้าวหน้าในวิชาชีพ สนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาทักษะและความชำนาญ โดยให้ผู้ปฏิบัติงานพัฒนาองค์ความรู้ สร้างความชำนาญ ตลอดจนสร้างความก้าวหน้าในสายงานตามหลักเกณฑ์

ที่ ม.บูรพา กำหนด โดยการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ กลั่นกรองเป็นผลงานต่าง ๆ เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน งานวิจัย และงานวิเคราะห์หรือสังเคราะห์

5. สร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการทำงาน ส่งเสริมการรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรเพื่อสร้างความผูกพันและความภาคภูมิใจในการทำงานในองค์กร

6. การติดตามและประเมินผลการพัฒนา มีการติดตามและประเมินผลจากการพัฒนาตนเองในด้านทักษะและความชำนาญ ตลอดจนการนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้การเตรียมพร้อมบุคลากรเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลง ความจำเป็นด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลัง เป็นกระบวนการที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพราะสภาพแวดล้อมและความต้องการขององค์กรอาจเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การสนับสนุนและการเรียนรู้ตลอดชีวิตจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อบุคลากรในการเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น

(4) การทำงานให้บรรลุผล สำนักฯ จัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากร เป็น 2 ส่วน คือ 1) ส่วนบริการวิชาการ และ 2) ส่วนสนับสนุน โดยมีการวางแผน คัดสรร และพัฒนาบุคลากรดังกล่าวข้างต้น (5.1 ก (1) - (3)) เพื่อให้เป็นไปตามสมรรถนะหลักของการบริหารจัดการองค์กร (ตาราง 1-2) โดยกำหนดเป็นข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของพนักงานและลูกจ้าง ม.บูรพา รายบุคคลตามตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานและให้บริการวิชาการและบริการงานวิจัยแก่ลูกค้าตามวัตถุประสงค์ของข้อกำหนดการจ้างงานหรือตามสัญญาจ้างที่ปรึกษา

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน

สำนักฯ สร้างสภาพแวดล้อมที่มีความมั่นคง ความสะดวก และสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรเป็นสำคัญ (ภาพ 7-13) ซึ่งมีการดำเนินการดังนี้

1. จัดระบบการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับพันธกิจ ขององค์กรและสอดคล้องต่อตำแหน่งในการปฏิบัติงาน โดยการแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก คือ 1) ระบบงานหลัก และ 2) ระบบงานสนับสนุน (ภาพ 2-3)

2. ออกแบบพื้นที่ทำงานที่เหมาะสมและจัดหาเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัย โดยจัดการพื้นที่ทำงานให้เหมาะสมต่อลักษณะงานและจำนวนบุคลากรในแต่ละฝ่าย รวมถึงเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกในการปฏิบัติงาน

(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร สำนักฯ มีสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมให้แก่บุคลากร ดังนี้

1. เงินเดือนและสวัสดิการทางการเงิน มีการจ่ายเงินเดือนและสวัสดิการทางการเงินที่เหมาะสมตามตำแหน่งและผลงาน รวมถึงกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การเบิกจ่ายเงินบำเหน็จ บำนาญ ค่าตอบแทนปฏิบัติงานล่วงเวลา ฯลฯ

2. บริการสุขภาพและสวัสดิการ มีสิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาลตามสิทธิของบุคลากรแต่ละประเภท การประกันสุขภาพแบบกลุ่ม การตรวจสุขภาพประจำปี เพิ่มสิทธิด้านทันตกรรมเพิ่มเติมจากสิทธิประกันสังคม

3. สิทธิการลาประเภทต่าง ๆ ตามระเบียบของ ม.บูรพา

4. เงินสงเคราะห์ เช่น ค่าเล่าเรียนบุตร สมรส เสียชีวิต ฯลฯ

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน และ (2) การประเมินความผูกพัน ผู้บริหารมีนโยบายและกำหนดวัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร รวมถึงจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความผูกพันของบุคลากร ดังนี้ กิจกรรมผู้บริหารพบบุคลากร การเข้าพบผู้บริหารรายบุคคลเพื่อหาแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป และมีการประเมินด้วยแบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อการทำงานในสำนักงาน (ภาพ 7-14 และ 7-15) รวมถึงนำผลจากการประเมินมาร่วมหาแนวทางในการพัฒนาตามความต้องการของบุคลากรต่อไป

ข. วัฒนธรรมองค์กร

สำนักงาน โดยผู้บริหารระดับสูงมีแนวคิดและนโยบาย รวมทั้งกำหนดวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่

1) องค์กรแห่งการให้ ให้ความรู้ ให้ข้อมูล ให้บุคลากรไปช่วยงาน ให้เครือข่าย สนับสนุนงบประมาณ บริการวิชาการให้แก่หน่วยงานภายใน ม.บูรพา และวิทยาเขต รวมถึงการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมในการร่วมทำบุญกับส่วนงานจากดอกไม้หรือสิ่งของเป็นเงินบริจาค เช่น งบประมาณสนับสนุนกิจกรรมของสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเล และกองกิจการนิสิต เป็นต้น

2) การเป็นต้นแบบที่ดีด้านการบริหารและการทำงานเป็นทีม ผู้บริหารและหัวหน้าโครงการ/กิจกรรมได้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้แก่บุคลากรในองค์กรภายใน ม.บูรพา และวิทยาเขต รวมถึงหน่วยงานภายนอกผ่านการศึกษาดูงาน และการประชุมของเครือข่ายบริการวิชาการแห่งประเทศไทย (คปอ.)

3) สร้างสรรค์ผลงาน (บริการวิชาการ) ที่แตกต่าง โดยสำนักฯ มีแนวคิดในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ บริการวิชาการที่รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งพัฒนาทักษะบุคลากรให้ตรงความต้องการของกลุ่มเป้าหมายทุกช่วงวัย โดยเริ่มมีการเจรจากับหน่วยงานเอกชนเพื่อสร้างสรรค์หลักสูตรการเรียนรู้ตลอดชีวิต การสะสมหน่วยกิตเพื่อแลกเปลี่ยนเป็นประกาศนียบัตรหรือปริญญาบัตร การนำระบบแผนที่และทะเบียนทรัพย์สินมาพัฒนาเพื่อแก้ไขปัญหาการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นให้เป็นไปตามเป้าหมาย

นอกจากนี้สำนักฯ สนับสนุนการเรียนรู้และพัฒนา และจัดกิจกรรมส่งเสริมความเชื่อมั่น เพื่อให้โอกาสบุคลากรเข้าร่วมการฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะ (ภาพ 7-16 และ 7-19) เพื่อพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน รวมถึงการพัฒนาตนเองในด้านอื่น ๆ ที่สนใจ เพื่อส่งเสริมความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ดี และส่งเสริมให้บุคลากรเห็นความสำคัญและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานโครงการบริการวิชาการร่วมกันของระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุน ทั้งนี้ได้เปิดโอกาสให้บุคลากรได้ตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมายและมีผู้มีส่วนเกี่ยวข้องร่วมปฏิบัติงานด้วยทุกครั้ง รวมถึงส่งเสริมความก้าวหน้าในสายงานโดยการมอบหมายงานที่เหมาะสมต่อตำแหน่งและความสามารถ รวมถึงสอดคล้องต่อพันธกิจขององค์กรและระบบงานของฝ่ายต่าง ๆ และมีการส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในสายงานงาน และจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (ภาพ 7- 17 และ 7-18)

ทั้งนี้เมื่อนำผลการประเมินจากการจัดโครงการ/กิจกรรมที่ผ่านมา สำนักฯ จะทบทวนวัฒนธรรมองค์กรเพื่อพัฒนาปรับปรุงเป็นประจำทุกปี โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการประจำของสำนักบริการวิชาการ

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน สำนักฯ แต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ ข้อตกลงประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน (สมรรถนะ) และอัตรากำลังบุคลากรของสำนักฯ ได้มีการประชุมคณะกรรมการกำหนดข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ ข้อตกลงประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน (สมรรถนะ) และอัตรากำลังบุคลากรของสำนักฯ เพื่อพิจารณา ทบทวน และปรับปรุง เพื่อกำหนดข้อตกลงประเมินผลสัมฤทธิ์ และข้อตกลงพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน (สมรรถนะ) ที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ทั้งประเภทบริหารและบุคลากรตามข้อตกลงผลสัมฤทธิ์ของ ม.บูรพา โดยอ้างอิงตามประกาศของ ม.บูรพา ได้แก่ 1) ข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงาน การประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน และการบริหารผลการประเมินสำหรับผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2565 2) ประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ 0966/2565 เรื่อง หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี และ 3) ประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ 0967/2565 เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีกำหนดสมรรถนะและการประเมินสมรรถนะ และจัดทำข้อตกลงของบุคลากรผ่านระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน (KPI Online) โดยงานบุคคลกำหนดกลุ่มผู้รับการประเมิน กำหนดตัวชี้วัดตามสายงาน และกำหนดผู้กัลนกรองและประเมิน

เมื่อถึงรอบการประเมินบุคลากรแต่ละประเภท โดยจำแนก ดังนี้

1. ข้าราชการ แบ่งเป็น 2 รอบการประเมิน

รอบที่ 1 เดือนเมษายน (วันที่ 1 กันยายน – 28 กุมภาพันธ์) และรอบที่ 2 (วันที่ 1 มีนาคม - 31 สิงหาคม)

2. พนักงานมหาวิทยาลัย มี 1 รอบการประเมิน (วันที่ 1 กันยายน – 31 สิงหาคม)

ผู้ปฏิบัติงานบันทึกผลการดำเนินงาน พร้อมแนบหลักฐาน และประเมินตนเอง โดยยื่นส่งผลการปฏิบัติงานด้วยตนเอง

ผู้กัลนกรองตรวจสอบผลการดำเนินงาน ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน และบันทึกคะแนนผลการประเมิน และยื่นส่งหรือแก้ไขผลการดำเนินงาน (ถ้ามี)

ผู้ประเมินตรวจสอบ พิจารณา และยื่นส่งหรือแก้ไขผลการดำเนินงาน (ถ้ามี)

จากนั้นผู้ปฏิบัติงานบันทึกแผนพัฒนารายบุคคลและยื่นในระบบ KPI Online เพื่อให้ผู้กัลนกรองบันทึกและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี)

ผู้ประเมินบันทึกสรุปผลการประเมิน และยื่นส่งผล จากนั้นผู้ปฏิบัติงานบันทึกทราบผลการประเมิน

ทั้งนี้คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานสำนักบริการวิชาการจะนำผลการประเมินไปพิจารณาเพิ่มค่าตอบแทน และนำแผนพัฒนารายบุคคลไปวางแผนเพื่อพัฒนาในปีต่อไป

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน และ (3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา สำนักฯ กำหนดให้มีแผนพัฒนารายบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนกลยุทธ์ ซึ่งได้วิเคราะห์จากการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยหัวหน้าฝ่ายได้ร่วมกับบุคลากรเพื่อกำหนดประเด็นหรือหาหัวข้อในการพัฒนาตนเองที่สอดคล้องกับตำแหน่งงานนั้น ๆ บุคลากรดำเนินการขออนุมัติในการเข้าร่วมอบรมตามตำแหน่งงานหรือวิชาชีพของตนเอง หลังจากการเข้าร่วมพัฒนาศักยภาพบุคคลเสร็จสิ้นแล้ว บุคลากรจะดำเนินการรายงานผลการ

พัฒนาตนเอง สำนักฯ ได้มีการพัฒนาแบบรายงานผลการพัฒนาตนเอง ซึ่งเพิ่มความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชาในการนำมาคำนวณคะแนนตามข้อตกลงผลสัมฤทธิ์ของงาน ด้านการพัฒนาตนเองเพื่อการพัฒนางานตามภาระหน้าที่งานบุคคลรวบรวมผลการพัฒนารายบุคคลเสนอต่อคณะกรรมการบริหารสำนักฯ เพื่อวางแผนเพื่อพัฒนาทักษะและศักยภาพรายบุคคลต่อไป (ภาพ 7-16 และ 7-19)

(4) **ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน** สำนักฯ มีแนวทางจัดการส่งเสริมและสนับสนุนความก้าวหน้าในวิชาชีพให้กับบุคลากรตามประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคล ม.บูรพา เรื่อง มาตรฐานกำหนดตำแหน่งของพนักงาน และการกำหนดตำแหน่ง และการแต่งตั้งพนักงานให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นตามระยะเวลาที่ประกาศฯ กำหนด ทั้งนี้ตำแหน่งบริหารของสำนักฯ จะพิจารณาจากความเหมาะสมและความสามารถ และเป็นไปตามข้อบังคับ ม.บูรพา ว่าด้วยการกำหนดตำแหน่ง คุณสมบัติ วิธีการสรรหา อำนาจและหน้าที่ และการพ้นจากตำแหน่ง รวมทั้งสอดคล้องต่อพันธกิจขององค์กรและระบบงานของฝ่ายต่าง ๆ (ภาพ 7-17 และ 7-18)

หมวด 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการที่สำคัญ

(1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการที่สำคัญ สำนักฯ มีแนวคิดในการกำหนดกระบวนการจัดทำข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน (ภาพ 6-1) โดยพิจารณาจากประเด็นดังต่อไปนี้ โดยพิจารณาตามกรอบ L-U-C-S (ภาพ 6-2) 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 (ภาพ 6-2)

1) สำนักฯ มีกระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายภาครัฐ นโยบายการพัฒนาประเทศ นโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นผู้กำกับนโยบาย (P)

2) ค้นหาและวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามช่องทางการสื่อสาร (P)

3) รับฟังและวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการจากผู้รับบริการ วิธีการรับฟังลูกค้าและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี (P) (ตาราง 3-1)

4) นำสารสนเทศทั้งหมดมาจัดทำข้อกำหนดตามกรอบ L-U-C-S /S-I-P-O-C/ B-M-C (D)

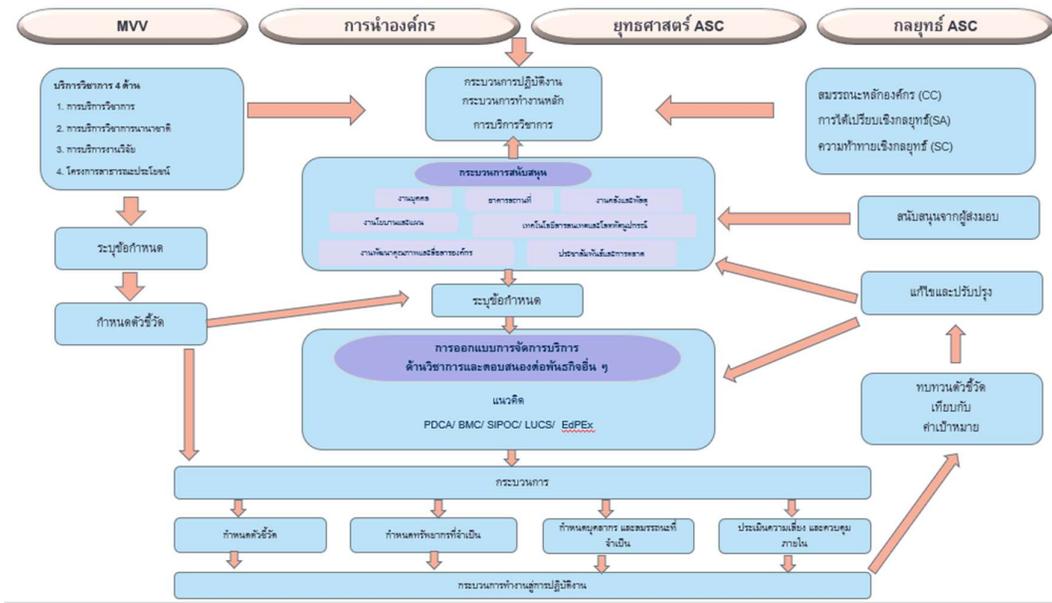
5) ทำการ Weighting Analysis เพื่อจัดลำดับข้อกำหนดที่สำคัญ (D)

6) นำข้อกำหนดที่สำคัญไปประกอบการออกแบบหลักสูตร การบริการ กระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้ผลลัพธ์เป็นไปตามข้อกำหนดดังกล่าว (D)

7) เสนอคณะกรรมการโครงการ/กิจกรรมและหัวหน้าฝ่ายฯ ที่กำกับดูแลในลำดับต่อไปเพื่อพิจารณา ดังตัวอย่างโครงการ/กิจกรรม (C)

8) การรวบรวมความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะจากลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปปรับปรุงผลิตภัณฑ์ตามแผนปฏิบัติการสำนักฯ (A)

ทั้งนี้ มีกระบวนการสนับสนุนในกระบวนการปฏิบัติงานและกระบวนการทำงานหลักด้านบริการวิชาการ รายละเอียดดังหัวข้อ 6.1 ข. (1) และ ตาราง 6-2



ภาพ 6-1 การออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการ



ภาพ 6-2 การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญด้วย L-U-C-S

ตาราง 6-1 ข้อกำหนดที่สำคัญของหลักสูตรและบริการ ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการของสำนักฯ

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

(2) แนวคิดในการออกแบบ สำนักฯ ออกแบบกระบวนการทำงานตามข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการ และความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายใต้แนวคิดผืนผ้าใบโมเดลธุรกิจ (Business Model Canvas; BMC) เพื่อให้ทุกคนทั้งภายในและภายนอกองค์กร สามารถสื่อสารถึงสิ่งเดียวกันได้อย่างตรงประเด็น เข้าใจง่าย และนำไปใช้งานได้ทันที และทำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคนสามารถเห็นภาพรวมของโครงการ เพื่อนำไปปรับจุดอ่อนหรือเสริมจุดแข็ง รวมไปถึงการปรับกลยุทธ์การดำเนินงานได้ง่ายและรวดเร็ว ผ่านการวิเคราะห์ 9 องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ กลุ่มลูกค้า คุณค่าของสินค้าและบริการ ช่องทางการเข้าถึงลูกค้า ความสัมพันธ์กับลูกค้า รายรับ รายจ่ายและต้นทุนทรัพยากรหลัก กิจกรรมหลัก และผู้ร่วมงานหลัก ดังภาพ 6-3

จัดการยานพาหนะ กระบวนการบริหารจัดการ และการปฏิบัติงานสำนักผู้อำนวยการ/ ฝ่าย/ศูนย์ เครือข่าย มหาวิทยาลัย/โรงเรียน ผู้ส่งมอบ (โรงแรม/ ร้านอาหาร/ รถเช่า/ รถขนส่ง/ โรงพิมพ์ ฯลฯ) นอกจากนี้สำนักฯ ยังมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการสนับสนุนจะตอบสนองความต้องการของลูกค้าจะมีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการปฏิบัติงานและตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ตลอดจนกำหนดผู้รับผิดชอบ โดยผ่านการควบคุมตามข้อกำหนดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญจากคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ดังภาพ 2-3 และตาราง 6-2

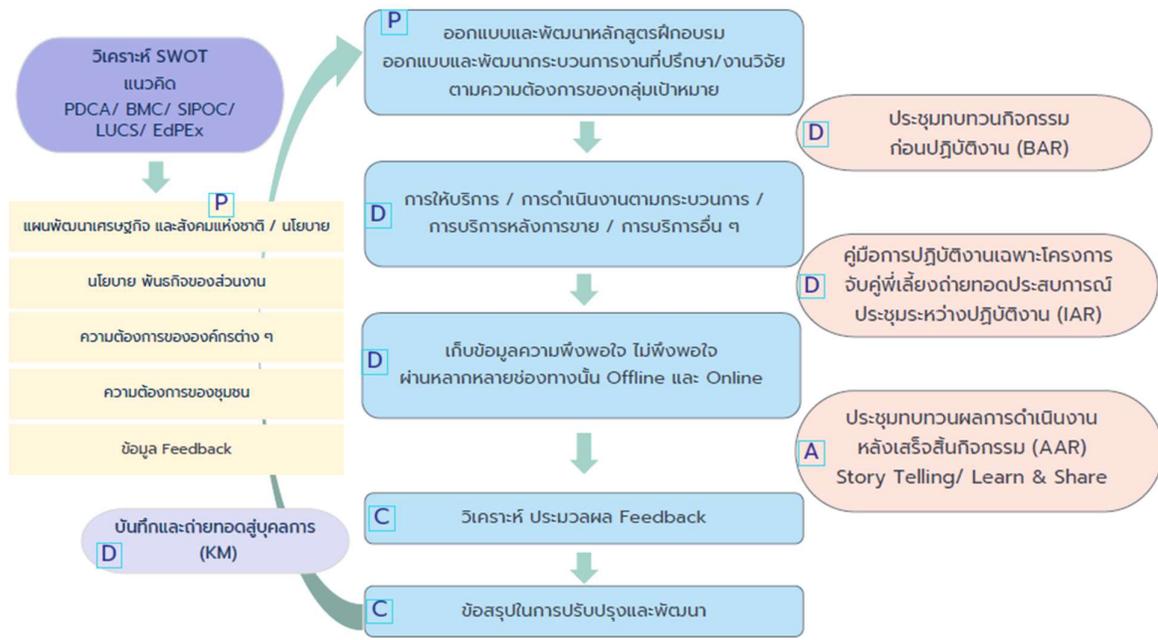
ตาราง 6-2 กระบวนการและข้อกำหนดสำคัญที่สนับสนุนการปฏิบัติงานภายในของสำนักฯ

กระบวนการสนับสนุนการปฏิบัติงาน	ข้อกำหนดสำคัญที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ ควบคุม/กำกับ/ติดตาม
1. นโยบายและแผนงาน	-แผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการ ระดับส่วนงาน ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของ ม.บูรพา -แผนปฏิบัติการ/แผนบริการวิชาการ ระดับฝ่าย ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักฯ	งานแผน
2. กระบวนการบริหารจัดการงานสารบรรณ	-ความถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับ -ความรวดเร็วทันเวลา -การสืบค้น/การจัดเก็บ/การทำลาย	งานสารบรรณ
3. กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล	-ขีดความสามารถ/กรอบอัตรากำลัง -การกำหนดภาระงาน/ข้อตกลงการประเมินผล สัมฤทธิ์ของงานของพนักงานและลูกจ้าง/ข้อตกลง การประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน (สมรรถนะ) -การพัฒนาบุคลากร -การจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ให้กับบุคลากร	งานบุคคล
4. กระบวนการบริหารจัดการงานคลังและทรัพย์สิน	-ความถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับ -ความรวดเร็วทันเวลา	งานคลัง
5. กระบวนการบริหารจัดการพัสดุ	-ตรงตามความต้องการ -ความถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับ -ความทันเวลา	งานคลัง
6. กระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	-ตรงตามความต้องการ -ความถูกต้อง/ระบบพร้อมใช้งาน/ปลอดภัย/ ทันสมัย/รวดเร็ว/เป็นปัจจุบัน/การสำรองข้อมูล	งานคอมพิวเตอร์เพื่อ การบริหาร
7. กระบวนการบริหารจัดการบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสารสนเทศอุปกรณ์	-ตรงตามความต้องการ -ความถูกต้อง/ระบบพร้อมใช้งาน/ปลอดภัย/ ทันสมัย/รวดเร็ว/เป็นปัจจุบัน	-งานคอมพิวเตอร์เพื่อ การบริหาร -งานอาคารสถานที่ และยานพาหนะ
8. กระบวนการบริหารจัดการประชาสัมพันธ์	-ช่องทางการประชาสัมพันธ์ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย -เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็วและทั่วถึง -การรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการ	งานการตลาดและ ลูกค้าสัมพันธ์
9. กระบวนการบริหารจัดการด้านอาคารสถานที่	-สวัสดิภาพและความปลอดภัยในที่ทำงาน -สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกอาคาร	งานอาคารสถานที่ และยานพาหนะ
10. กระบวนการจัดการยานพาหนะ	-ตรวจสอบความพร้อมการใช้งาน/การบำรุงรักษา -ความปลอดภัย -ความตรงต่อเวลา	งานอาคารสถานที่ และยานพาหนะ

กระบวนการสนับสนุนการปฏิบัติงาน	ข้อกำหนดสำคัญที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ ควบคุม/กำกับ/ติดตาม
11. กระบวนการบริหารจัดการ และการปฏิบัติงาน สนง.ผอ./ ฝ่าย/ศูนย์	-การกำกับ ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน	หัวหน้า สนง.ผอ./ฝ่าย/ ศูนย์
12. เครือข่ายสถาบันการศึกษา/อปท./หน่วยงานภาครัฐและเอกชน	-ข้อกำหนดตามบันทึกข้อตกลง MOU/ MOA -ข้อกำหนดตามสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง	หัวหน้า สนง.ผอ./ฝ่าย/ ศูนย์
13. ผู้ส่งมอบ (โรงแรม/ร้านอาหาร/รถเช่า/รถขนส่ง/ โรงพิมพ์ ฯลฯ)	-ข้อกำหนดตามสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง	หัวหน้า สนง.ผอ./ฝ่าย/ ศูนย์ งานคลังและแผน

(3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการคณะกรรมการบริหารโครงการหรือคณะทำงานของสำนักฯ มีการประชุมทบทวน ผลการดำเนินงานหลังเสร็จสิ้นกิจกรรม (AAR) เพื่อนำข้อมูลย้อนกลับจากหลายช่องทาง ทั้งแบบ Offline และ Online ผ่านการวิเคราะห์และประมวลผล จนได้ข้อสรุปในการปรับปรุงและพัฒนาโครงการ/ กิจกรรม แล้วนำไปพิจารณาร่วมกับข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้อง จนนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการบริการวิชาการและบริการงานวิจัยในครั้งต่อไป ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ที่ผ่านมา มีโครงการ/ กิจกรรมที่ได้รับการปรับปรุงกระบวนการทำงานจนทำให้ประสบความสำเร็จ ได้แก่ โครงการจ้างที่ปรึกษาในการจัดสอบแข่งขันเพื่อบรรจุบุคคลเป็นข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยได้นำข้อสรุปในการปรับปรุงพัฒนาในการบริหารจัดการงานสอบจากโครงการสอบต่าง ๆ ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา มาปรับใช้ในกระบวนการบริหารงานสอบ ทั้งในด้านการออกข้อสอบ การรักษาข้อสอบ การจัดพิมพ์ข้อสอบ การจัดการสนามสอบ รวมถึงการจัดสอบข้อเขียน (ภาค ก และ ข) และการจัดสอบสัมภาษณ์ (ภาค ค) นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย โดยนำข้อสรุปในการปรับปรุงพัฒนา พิจารณาร่วมกับระเบียบและนโยบายภาครัฐที่สำคัญ จนทำให้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถจัดการอบรมได้ทั้งสิ้น 334 โครงการ มีรายได้บริการวิชาการ 268,898,961 บาท (ข้อมูล ณ วันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2566)

ทั้งนี้ในทุกกระบวนการมีการประเมินผลการดำเนินงานลูกค้าตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยคณะผู้บริหารและผู้รับผิดชอบกระบวนการ นำผลการประเมินไปวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงผลการปฏิบัติงานตามวงจร PDCA อย่างต่อเนื่อง ดังหัวข้อ 6.1 ข. (1) – (2) และภาพ 6-6



ภาพ 6-6 กระบวนการปรับปรุงผลิตภัณฑ์

ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

สำนัฯ มีระบบการคัดเลือกผู้ส่งมอบในกระบวนการต่าง ๆ ตามความต้องการและศักยภาพของสำนัฯ โดยประเมินศักยภาพของผู้ส่งมอบ ได้แก่ คุณสมบัติพื้นฐาน ทรัพยากรที่มีอยู่ ชื่อเสียง และผลงานในอดีต รวมถึงระดับความพึงพอใจในความร่วมมือกับสำนัฯ (ภาพ 7-6) ซึ่งสำนัฯ มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ส่งมอบ คุณภาพ และระยะเวลาในการส่งมอบผลงานเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีการดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับและประเมินผลการดำเนินงานของผู้ส่งมอบในด้านต่าง ๆ การประเมินคุณภาพของผลงาน ความถูกต้องและรวดเร็วของการส่งผลงานตามข้อกำหนดโครงการ และเป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2564 สำนัฯมีการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ส่งมอบผ่านการประชุมร่วมกัน การให้ข้อมูลผ่านตัวแทนหรือผู้รับผิดชอบงาน โดยมีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานและการตัดสินใจในการคงความร่วมมือต่อไป เช่น ในงานจ้างที่ปรึกษาจัดสอบเพื่อวัดความรู้ความสามารถทั่วไป (สอบ ก.พ.) การสอบแข่งขันเพื่อบรรจุบุคคลเป็นข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ภาคความรู้ความสามารถทั่วไป (ภาค ก) และภาคความรู้ความสามารถเฉพาะสำหรับตำแหน่ง (ภาค ข) หรือการสอบคัดเลือกบุคคลเข้าหน่วยงานต่าง ๆ สำนัฯคัดเลือกบริษัทจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศในการรับสมัครผู้สมัครสอบที่มีศักยภาพ ดังตารางที่ 6-3 ทั้งด้านงานพิมพ์ การจัดการระบบข้อสอบ การรักษาความลับ และการขนส่งข้อสอบ เป็นต้น ซึ่งตอบสนองต่อวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสำนัฯ (SO1-SO3) ดังตาราง 2-2

ตาราง 6-3 เกณฑ์การคัดเลือกผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ

เครือข่ายอุปทาน	ตัวชี้วัดในการคัดเลือก	เกณฑ์การคัดเลือก	การบันทึกข้อมูลในระบบ	ผู้รับผิดชอบ
การจัดซื้อจัดจ้าง เช่น สำนัฯพิมพ์/บริษัทผู้ผลิต/ตัวแทนจำหน่าย/บริษัท/ ห้างร้านที่เข้ายื่นข้อเสนอในการ	-ความเหมาะสมของราคา -ประวัติและผลงาน	-ส่งมอบสินค้าและบริการตามข้อกำหนดหรือคุณลักษณะที่กำหนดไว้ -คุณภาพ	ระบบ BUU-ERP	-คณะกรรมการตรวจรับการจ้าง -ผู้ปฏิบัติงานพัสดุและการเงิน

เครือข่ายอุปทาน	ตัวชี้วัดในการคัดเลือก	เกณฑ์การคัดเลือก	การบันทึกข้อมูลในระบบ	ผู้รับผิดชอบ
จัดซื้อ/จัดจ้างต้องมีคุณสมบัติตามที่กำหนดและไม่มีลักษณะต้องห้าม	-ความพร้อมของบุคลากร เครื่องมือ -ประสบการณ์ในการทำงาน มีชื่อเสียง	-ตามกำหนดเวลา -ความพร้อมใช้งาน -การบริการหลังการขาย -อื่น ๆ ที่ระบุไว้ในสัญญา	ระบบ BUU-ERP	
คู่ความร่วมมือ (Outsource) เช่น บริษัทจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศ โรงพิมพ์ บริษัท/ห้าง/ร้านขายวัสดุสิ้นเปลืองที่เข้ายื่นข้อเสนอในการจัดซื้อ/จัดจ้าง ต้องมีคุณสมบัติตามที่กำหนดและไม่มีลักษณะต้องห้าม	-ความคุ้มค่าคุ้มทุน -การรักษาความลับ			

หมายเหตุ : ระบบ BUU-ERP = การดำเนินการระบบจัดซื้อจัดจ้างให้สามารถปฏิบัติงานด้านงบประมาณ พัสดุ การเงินและบัญชี

ง. การจัดการนวัตกรรม

สำนักฯ มีวิธีในการดำเนินการกับโอกาสในการสร้างนวัตกรรมที่สอดคล้องกับ MVV โดยเริ่มจาก 1) พิจารณาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมผ่านโอกาสเชิงกลยุทธ์จากกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ 2) นำโอกาสมาวิเคราะห์ความเสี่ยงและประเมินผลอย่างรอบด้าน 3) พิจารณาว่าควรเป็นนวัตกรรมหรือความเสี่ยงที่นำลงทุน 4) วางแผนกำหนดเป้าหมายและตัววัดผล 5) เสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการประจำเพื่อพิจารณาอนุมัติและจัดสรรทรัพยากร 6) ดำเนินการ 7) หากสำเร็จให้นำไปใช้งาน/บูรณาการเข้ากับกระบวนการงาน 8) หากไม่สำเร็จให้พิจารณาทบทวนข้อผิดพลาดหรือหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมใหม่ 9) ติดตามและประเมินผลนวัตกรรมเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของสำนักฯ ต่อไป ตัวอย่างโครงการ/กิจกรรม โดยแบ่งการจัดการนวัตกรรม เป็น 2 เรื่อง

1) การจัดการศึกษาแนวใหม่และการศึกษาตลอดชีวิต

-การจัดการศึกษาแนวใหม่และการศึกษาตลอดชีวิตที่ส่งเสริมและสนับสนุนด้านการศึกษาให้กับคนทุกช่วงวัย (ร่วมดำเนินการกับ บริษัท บิทคับ เวิลด์เทค จำกัด - BITKUB) เพื่อยกระดับความรู้และยกระดับประเทศไทยให้มีความพร้อมที่จะเข้าสู่โลกดิจิทัล รวมถึงทักษะแรงงานแห่งอนาคต จึงนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาและพัฒนาแรงงาน ใน 5 หัวข้อหลัก คือ AI, IOT, Cloud, Big Data, Blockchain ซึ่งอยู่ระหว่างดำเนินการ

- เผยแพร่วิชาการทางสื่อออนไลน์ Transform BUU ผ่านช่องทาง YouTube Channel Facebook Fanpage โดยมีความร่วมมือกับส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยบูรพาอย่างน้อย 12 ส่วนงาน มีสาระความรู้ใหม่เผยแพร่ ไม่ต่ำกว่า 15 เรื่อง และ TikTok

2) การบริการวิชาการ

การจัดทำระบบจัดพิมพ์เอกสารแจ้งภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน หน่วยงานที่ใช้บริการ 3 แห่ง ได้แก่ อบต.อ้อมเกร็ด อบต.วังไทร และ บริษัท โปรแอกทีฟ อินเทค จำกัด เพื่อเพิ่มรายได้ต่อการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จากเดิมที่มีวิธีการการพิมพ์และพับมือเอกสารและนำส่ง ส่งไม่ครบ ทำให้จัดเก็บภาษีไม่ครอบคลุม เปลี่ยนเป็นใช้ระบบจัดพิมพ์เอกสารแจ้งภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน โดยการนำข้อมูลแผนที่ภาษีและทรัพย์สินเป็นรูปแบบเอกสารดิจิทัลที่รองรับกับระบบการพิมพ์ขนาดใหญ่ ทำให้จัดส่งให้กับผู้เสียภาษีได้ครบถ้วนและทั่วถึง

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

สำนักฯ มุ่งเน้นในการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ ให้เกิดความคุ้มค่า โดยจัดสรรงบประมาณตามลำดับความสำคัญ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจโดยรวม สามารถลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ลดค่าใช้จ่าย และลดการใช้ทรัพยากร ได้แก่

-การวิเคราะห์จุดคุ้มทุนในโครงการบริการวิชาการทุกโครงการ

-การปฏิบัติงาน มีการพัฒนาระบบสารสนเทศที่สำนักคอมพิวเตอร์ ม.บูรพา ได้จัดทำขึ้นให้ทุกส่วนงานภายในของ ม.บูรพาใช้งานในลักษณะเดียวกัน เพื่อสนับสนุนกระบวนการบริหารจัดการงานเอกสารหรือสารบรรณ การบริหารทรัพยากรบุคคล การบริหารงานพัสดุ การบริหารงานทั่วไป อาทิ การจัดประชุมโดยใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) เป็นต้น

-การจัดตารางงบประมาณการเงิน เช่น การจ้างเหมาบริษัทเอกชนดูแลวัสดุและครุภัณฑ์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล การจ้างเหมาบุคคลเพื่อปฏิบัติงานสวนทดแทนบุคลากรที่เกษียณอายุการปฏิบัติงาน

-การส่งเอกสารประชาสัมพันธ์โครงการบริการวิชาการและกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักฯ ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อความรวดเร็วและทดแทนการใช้กระดาษ

ทั้งนี้การดำเนินการบริหารจัดการดังกล่าวต้องผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารสำนักบริการวิชาการและคณะกรรมการประจำสำนักบริการวิชาการ ซึ่งหัวหน้า สนง.ผอ./ฝ่าย/ศูนย์จะมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบไปปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการ และมีการกำกับ ติดตาม รายงานผลไปยังคณะกรรมการบริหารสำนักบริการวิชาการและคณะกรรมการประจำสำนักบริการวิชาการทุกรายไตรมาส

สำนักฯ ใช้ OKRs การวิเคราะห์ SWOT ในการจัดทำยุทธศาสตร์ถ่ายทอดลงในแต่ละระดับ จนถึง KPI รายบุคคล เนื่องจาก KPI รายบุคคลจะสัมพันธ์กับการหารายได้ของส่วนงาน ทำให้เกิดความตระหนักในการควบคุมต้นทุน และบริหารจัดการงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งจะสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ ดังตาราง 6-4

ตาราง 6 -4 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการตามแผนปฏิบัติการ

แผนปฏิบัติการ	จำนวนตัวชี้วัด	ความสำเร็จตัวชี้วัด (ร้อยละ)	ความสำเร็จแผนปฏิบัติการ (ร้อยละ)	ความถี่ติดตามผล	ผู้รับผิดชอบ
แผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา	17	82.35	90.39	ทุกไตรมาส	คณะผู้บริหาร/ หน. สนง.ผอ./ ฝ่าย/ ศูนย์
แผนสำนักงานผู้อำนวยการ	27	70.37	70.11	ทุกไตรมาส	คณะผู้บริหาร/หน. สนง.ผอ.
แผนพัฒนาบุคลากร	5	60.00	60.00	ทุกไตรมาส	คณะผู้บริหาร/หน.ฝ่าย
แผนบริหารงานบุคคล	3	100.00	100.00	ทุกไตรมาส	คณะผู้บริหาร/หน.ฝ่าย
แผนการซ่อมบำรุงอาคารสถานที่และวัสดุครุภัณฑ์	8	37.50	80.25	ทุกไตรมาส	คณะผู้บริหาร/หน. สนง.ผอ.
แผนทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	6	100.00	100.00	ทุกไตรมาส	คณะผู้บริหาร/หน.สนง. ผอ./คกก.ทำนุฯ
แผนการบริหารความเสี่ยง	1	100.00	100.00	ทุกไตรมาส	คณะผู้บริหาร/หน. สนง. ผอ./คกก.บริหารความเสี่ยง
แผนการจัดการความรู้	1	100.00	100.00	ทุกไตรมาส	คณะผู้บริหาร/หน. สนง. ผอ./คกก.การจัดการความรู้

แผนปฏิบัติการ	จำนวน ตัวชี้วัด	ความสำเร็จ ตัวชี้วัด (ร้อยละ)	ความสำเร็จ แผนปฏิบัติการ (ร้อยละ)	ความถี่ ติดตาม ผล	ผู้รับผิดชอบ
แผนงานประกันคุณภาพการศึกษา ภายในสำนักบริการวิชาการ ปีการศึกษา 2564	1	100.00	100.00	ทุกไตรมาส	คณะผู้บริหาร/หน. สนง. ผอ./คกก.งานประกัน คุณภาพฯ
แผนปฏิบัติการและแผนบริการ วิชาการ ฝ่ายฝึกอบรมและที่ปรึกษา	49*	71.43	91.45	ทุกไตรมาส	คณะผู้บริหาร/หน.ฝ่าย
แผนปฏิบัติการ ฝ่ายพัฒนาสังคม และสิ่งแวดล้อม	272*	94.85	99.62	ทุกไตรมาส	คณะผู้บริหาร/หน.ฝ่าย
แผนปฏิบัติการ ฝ่ายส่งเสริมและ เผยแพร่วิชาการ	4	100.00	100.00	ทุกไตรมาส	คณะผู้บริหาร/หน.ฝ่าย
แผนปฏิบัติการ ศูนย์ประเมินผล กระทบสิ่งแวดล้อม	19*	26.32	81.19	ทุกไตรมาส	คณะผู้บริหาร/หน.ศูนย์

หมายเหตุ: * = ตัวชี้วัดรายโครงการ

ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

สำนักฯ มีการดำเนินการด้านด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ ซึ่งดำเนินการโดย

1) **สำนักคอมพิวเตอร์** บุคลากรทุกคนต้องยืนยันตัวตนเพื่อสร้างบัญชีผู้ใช้งาน (BUU Account) เพื่อใช้ในการเข้าถึงระบบสารสนเทศ ซึ่งดำเนินการโดยสำนักคอมพิวเตอร์ บุคลากรแต่ละคนจะได้รับสิทธิ์ในการเข้าถึงระบบสารสนเทศตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับ โดยในการกำหนดสิทธิ์นั้นจะได้ออกจากการประชุมร่วมกันระหว่างสำนักคอมพิวเตอร์ และหน่วยงาน/กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง และสำนักคอมพิวเตอร์จะกำหนดสิทธิ์ตามการประชุม ซึ่งหากหน่วยงาน/กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ต้องการเพิ่มเติม/แก้ไขการกำหนดสิทธิ์ ต้องทำหนังสือแจ้งไปยังสำนักคอมพิวเตอร์ก่อน หรือบางระบบฯ ได้กำหนดผู้ดูแลระบบของส่วนงานเพื่อกำหนดสิทธิ์ให้กับบุคลากรในหน่วยงานในการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งบัญชีผู้ใช้งานนั้นทางสำนักคอมพิวเตอร์ ได้กำหนดให้สร้างรหัสผ่านอย่างปลอดภัย และต้องเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่เป็นประจำเสมอ โดยได้กำหนดอายุของรหัสผ่านไว้ที่ 180 วัน หากไม่เปลี่ยนรหัสผ่านตามกำหนด ระบบจะระงับบัญชีผู้ใช้งานไว้อัตโนมัติ

สำนักคอมพิวเตอร์ ได้ดำเนินการจัดซื้อซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ คือ ระบบปฏิบัติการ Windows เพื่อให้บริการแก่บุคลากรสำหรับใช้งานกับคอมพิวเตอร์และโน้ตบุ๊กของส่วนงานหรือส่วนตัว ซึ่งจะสามารถปรับปรุงระบบปฏิบัติการให้ทันสมัยได้อยู่เสมอ อีกทั้งยังมีโปรแกรมไฟร์วอลล์และโปรแกรมแอนตี้ไวรัสที่มีอยู่ในระบบปฏิบัติการดังกล่าวด้วย ซึ่งจะช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการถูกโจมตีจากโลกไซเบอร์ได้

สำนักคอมพิวเตอร์ ได้ติดตั้ง Firewall เพื่อตรวจสอบเครือข่าย ป้องกันการโจมตี และรักษาความปลอดภัยเครือข่าย และยังติดตั้งไวรัสคอมพิวเตอร์ได้อีกด้วย

Server ที่ให้บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล มีการทำระบบ Raid เพื่อป้องกันความเสียหายของข้อมูล และมีการ Backup ข้อมูล ซึ่งจะช่วยให้ข้อมูลมีความมั่นคงและปลอดภัย และสามารถกู้คืนข้อมูลได้

2) **สำนักบริการวิชาการ** ฝ่ายส่งเสริมฯ ได้ให้บริการ Server สำหรับจัดเก็บข้อมูลไฟล์เอกสารของ สนง.ผอ./ฝ่าย/ศูนย์ ซึ่งใช้ระบบปฏิบัติการที่มีลิขสิทธิ์ และทำการตรวจสอบการปรับปรุงระบบปฏิบัติการทุก ๆ 2 เดือน โดยมีการกำหนดการเข้าถึงข้อมูลตามกลุ่มงาน และลำดับขั้นของผู้ใช้งาน ซึ่งกำหนดโดยหัวหน้าสนง.ผอ./ฝ่าย/ศูนย์ และหากต้องการเพิ่มเติม/แก้ไขสิทธิ์การเข้าถึง หัวหน้าสนง.ผอ./ฝ่าย/ศูนย์ จะแจ้งไปยังหัวหน้าฝ่ายส่งเสริมฯ เพื่อแจ้งให้นักวิชาการคอมพิวเตอร์ทราบและดำเนินการต่อไป โดยได้มีการทำ Server คู่ขนาน ซึ่งตั้งอยู่ที่คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา โดย Server คู่ขนานนี้จะดำเนินการสำรองข้อมูลทุกสัปดาห์ ซึ่งจะดำเนินการ

ตรวจสอบการทำงานทุกเดือน โดยหาก Server ที่ใช้งานอยู่เดิมพบปัญหาหรือถูกโจมตี ก็สามารถสลับไปใช้งาน Server คู่ขนานนี้แทนได้ ซึ่งทั้ง Server หลักและ Server คู่ขนาน ได้ทำระบบ Raid 6 ซึ่งฮาร์ดดิสก์จะสามารถเสียได้สูงสุด 2 ลูกโดยที่ข้อมูลไม่เกิดความเสียหาย

คอมพิวเตอร์และโน้ตบุคของสำนักฯ ทุกเครื่อง ใช้งานระบบปฏิบัติการ Windows ที่ทางสำนักคอมฯ จัดซื้อ ซึ่งจะมีการปรับปรุงระบบปฏิบัติการให้ทันสมัยอยู่เสมอเมื่อเครื่องเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต อีกทั้งได้เปิดใช้งานโปรแกรมไฟร์วอลล์และโปรแกรมแอนตี้ไวรัส ซึ่งจะช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการถูกโจมตีจากโลกไซเบอร์ได้

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

(1) **ความปลอดภัย** สำนักฯ เตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่สัมพันธ์กับผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ซึ่งได้มีการวิเคราะห์หาสาเหตุของความไม่ปลอดภัยต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น และจะส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงาน โดยมอบหมายให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสำรวจสภาพแวดล้อมในการจัดโครงการ/ กิจกรรม หรือการปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกอาคาร เพื่อหาจุดบกพร่องที่จะส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานและหาแนวทางปรับปรุง เพื่อให้มีสภาพแวดล้อมปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินสำหรับบุคลากรและผู้มารับบริการ กำหนดการดำเนินการด้านความปลอดภัย รายละเอียดดังต่อไปนี้

ความปลอดภัยด้านสุขภาพ ในปี พ.ศ. 2564 - 2565 ที่ผ่านมา ยังคงมีสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากร สำนักฯ จึงสนับสนุนให้บุคลากรได้รับวัคซีนป้องกันโรคโควิด-19 ทุกคน และได้จัดทำฉากกั้นพลาสติกติดตั้งในห้องประชุม โต๊ะผู้บริหารและบุคลากรที่มีผู้มาติดต่อพบปะพูดคุย การจัดหาเครื่องฉายรังสี UV ฆ่าเชื้อในห้องทำงาน การวัดและบันทึกข้อมูลอุณหภูมิประจำวันก่อนเข้าปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคน การจัดทำจุดคัดกรองผู้มาติดต่อจากภายนอก การแจกชุดตรวจการติดเชื้อก่อโรคโควิด-19 เพิ่มเติมให้บุคลากรทุกคนที่ไม่มีรายชื่อจากการสุ่มตรวจของมหาวิทยาลัยในแต่ละสัปดาห์ รวมถึงจัดทำระบบบันทึกข้อมูลการตรวจเชื้อโควิด19 เพิ่มเติมของสำนักฯ ซึ่งมีการสุ่มตรวจฯ จำนวน 51 ครั้ง (วันที่ 3 ธ.ค. พ.ศ. 2564 – 7 พ.ย. พ.ศ. 2565)

นอกจากนี้ ในการดำเนินงานด้านบริการวิชาการ สำนักฯ ดำเนินการภายใต้ พรก.การบริหารสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 และมาตรการป้องกันโรคที่ทางราชการและ ม.บูรพากำหนด โดยให้หลีกเลี่ยงกิจกรรมที่มีการชุมนุมของนิสิตหรือบุคลากรเป็นจำนวนมาก เช่น การจัดทำคู่มือในการจัดสนามสอบ การจัดทำจุดคัดกรองอุณหภูมิและผ่านการตรวจรับรอง ATK ของผู้เข้าสอบ รวมถึงการเว้นระยะห่างในการจัดที่นั่งสอบ และมาตรการอื่น ๆ ภายใต้โครงการจ้างที่ปรึกษาจัดสอบ รวมถึงการใช้มาตรการเดียวกันในโครงการฝึกอบรมที่จัดขึ้นอีกด้วย

ความปลอดภัย ด้านสภาพแวดล้อมภายในอาคาร เนื่องจากสำนักฯ มีการย้ายสำนักงานชั่วคราวมา ณ ที่ตั้งของอาคาร 50 ปี (ศาสตราจารย์ประยูร จินดาประดิษฐ์) มีการแบ่งสัดส่วนใช้พื้นที่ จำนวน 2 ชั้น (ชั้นที่ 5 และชั้นที่ 6) และปรับปรุงพื้นที่ใช้สอย เช่น การทำสีผนังอาคาร และตรวจสอบปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน (ไฟฟ้า) ภายในพื้นที่ใช้สอย เพื่อให้มีสถานที่ทำงานมีความเหมาะสม ถูกสุขลักษณะ และมีความปลอดภัย สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

ความปลอดภัย ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร เนื่องจากอาคาร 50 ปี (ศาสตราจารย์ประยูร จินดาประดิษฐ์) อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัย และมีส่วนงานใช้ประโยชน์พื้นที่ร่วมกัน ได้แก่ สำนักฯ สถาบันภาษา และบัณฑิตวิทยาลัย มีการจัดสถานที่จอดรถอย่างเป็นสัดส่วน และมีการตัดแต่งต้นไม้ที่อยู่ใกล้อาคารและแนวสายไฟฟ้าให้เป็นระเบียบอยู่เสมอ

มาตรการเสริมความปลอดภัยด้านอื่น เนื่องจากอาคาร 50 ปี (ศาสตราจารย์ประยูร จินดาประดิษฐ์) อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกองอาคารสถานที่ ม.บูรพา จึงมีการจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอยู่เวรรักษาการณ์ ณ ห้องตรวจการณ์ ชั้น 1 ปฏิบัติการทั้งในเวลากลางวันและกลางคืนของวันทำการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุด

เสาร์-อาทิตย์ มีการติดกล้องวงจรปิดตามจุดเสี่ยงที่สำคัญครอบคลุมพื้นที่บริเวณภายในและภายนอกอาคาร เพื่อรักษาความปลอดภัย บันทึกรายการเหตุการณ์ความปกติและไม่ปกติ ป้องกันทรัพย์สินของราชการและรักษาความปลอดภัยแก่บุคลากรของทุกส่วนงานที่ใช้พื้นที่ร่วมกัน และจัดหาพื้นที่สูบน้ำหรือให้แก่บุคลากรและผู้รับบริการอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ยังติดตั้งตู้เก็บสายส่งน้ำดับเพลิงแบบ FIRE HOSE REEL และอุปกรณ์ดับเพลิง และมีบันไดหนีไฟ

ตาราง 6-5 ระบบความปลอดภัยและเตรียมความพร้อมรับมือกับภาวะฉุกเฉิน

รายละเอียดของระบบ	วิธีการ	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
ระบบการเงิน	- เงินยืมมหาวิทยาลัยในการดำเนินงาน - เงินตรงจ่าย - เงินสะสม	ตลอดเวลา	งานคลัง สำนักฯ
ระบบการดูแลห้องประชุม	ตรวจสอบความพร้อมของห้องประชุมและอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องประชุม เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องฉายภาพ ระบบเครื่องเสียง เป็นต้น	ประจำเดือน	งานอาคารสถานที่ สำนักฯ
ระบบรักษาความปลอดภัย (ดำเนินการโดย กองอาคารสถานที่)	- จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในเวลากลางวันและกลางคืน - ติดตั้งกล้องวงจรปิดทั่วบริเวณที่เป็นจุดเสี่ยง	ตลอดเวลา	กองอาคารสถานที่
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	การสำรองข้อมูลของ Server คู่ขนาน และการตรวจสอบความพร้อมใช้งาน	รายสัปดาห์/ รายเดือน	งานคอมพิวเตอร์ สำนักฯ
ระบบไฟฟ้า	ตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าและเครื่องไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ	ตลอดเวลา	งานอาคารสถานที่ สำนักฯ
ระบบการจัดการขยะและของเสีย	ใช้ระบบคัดแยกขยะ (ดำเนินการโดย กองอาคารและสถานที่)	ตลอดเวลา	กองอาคารสถานที่
ระบบป้องกันอัคคีภัย	ตู้เก็บสายส่งน้ำดับเพลิงแบบ FIRE HOSE REEL และอุปกรณ์ดับเพลิง (ดำเนินการโดย กองอาคารสถานที่)	ตลอดเวลา	กองอาคารสถานที่

ทั้งนี้หากเกิดกรณีฉุกเฉิน สำนักฯ ได้มอบหมายให้กลุ่มงานอาคารสถานที่ฯ แจ้งหมายเลขโทรศัพท์และรายละเอียดที่จำเป็นของบุคคล สถานที่ และฝ่ายหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งวิธีการแจ้งข่าวสารไปยังส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น การขอรับบริการฉุกเฉิน ประเภทของเหตุการณ์ สถานที่เกิดเหตุการณ์ และชื่อผู้แจ้งและเบอร์ติดต่อ เป็นต้น ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุ/อัคคีภัย/ภาวะฉุกเฉิน มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

- 1) หัวหน้า/เจ้าหน้าที่ รับผิดชอบแจ้งเหตุ/พบเหตุ เข้าพื้นที่ประเมินสถานการณ์/ดำเนินการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น
- 2) แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องในกรณีที่ไม่สามารถจัดการปัญหาได้
- 3) แจ้งผู้อำนวยการและผู้บริหารสำนักฯ และ
- 4) เรียนรู้/ทบทวนปัญหาและวางแผนป้องกันในอนาคต

(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ด้านระบบการเงิน ในการดำเนินงานด้านการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัยของสำนักฯ สามารถยืมเงินจากมหาวิทยาลัย เพื่อนำมาใช้ดำเนินงานก่อนที่จะได้รับเงินค่าจ้างหรือเงินที่ได้จากค่าลงทะเบียน ในกรณีที่สำนักฯ เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภาวะเสี่ยงภัยใด ๆ ที่ไม่สามารถดำเนินงานได้ตามแผน/เป้าหมายที่กำหนดไว้ ทำให้รายได้ไม่เพียงพอต่อรายจ่าย สำนักฯ สามารถนำเงินสะสมมาใช้เป็นค่าใช้จ่ายในงบประมาณนั้น ๆ

ด้านระบบสารสนเทศ สำนักฯ ได้ตั้ง Server คู่ขนาน เพื่อใช้ในกรณีที่เกิดภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ที่ทำให้ไม่สามารถใช้งานข้อมูล Server หลักได้ โดยสามารถสลับมาใช้งาน Server คู่ขนานแทนได้ ทำให้เกิดความต่อเนื่องในการทำงาน ซึ่งได้ตั้ง Server คู่ขนาน ไว้ที่ชั้น 2 อาคารคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา ม.บูรพา มีการสำรอง

ข้อมูลจาก Server หลักทุกสัปดาห์ และตรวจสอบความพร้อมใช้ทุกเดือน สำหรับ Server หลักนั้น มีความสำคัญ คือ ใช้สำหรับจัดเก็บไฟล์เอกสารและข้อมูลต่าง ๆ ของสนง.ผอ./ฝ่าย/ศูนย์

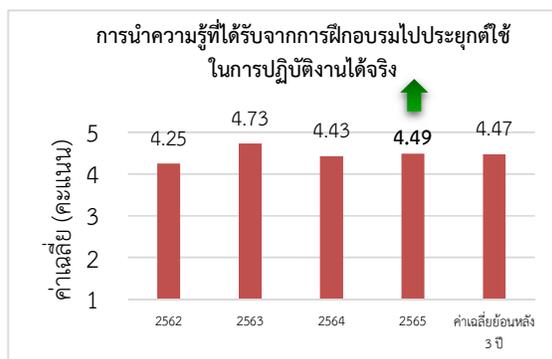
ด้านการบริการวิชาการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ที่ผ่านมา สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เริ่มคลี่คลายลง แต่ยังคงส่งผลกระทบต่อการทำงานด้านบริการวิชาการบ้าง เช่น โครงการบริการวิชาการนานาชาติ ที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากกรมความร่วมมือระหว่างประเทศ กระทรวงการต่างประเทศ โดยสำนักฯ ยังคงมีการจัดโครงการฝึกอบรมในลักษณะออนไลน์เช่นเดียวกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมนานาชาติ ทั้งนี้รวมถึงการจัดอบรมฯ ณ ที่ตั้ง ขึ้นอยู่กับความต้องการ วัตถุประสงค์และงบประมาณของแหล่งทุนในการกำหนดรูปแบบการจัดโครงการ

หมวด 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า



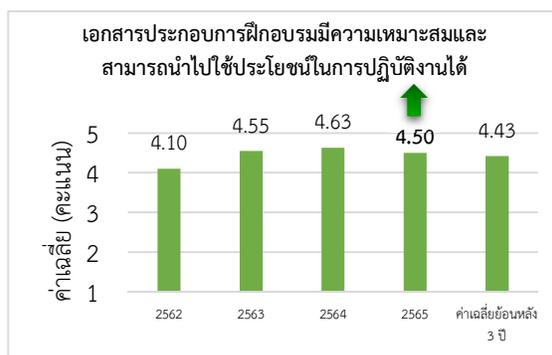
ภาพ 7-1 การรับรู้ ความเข้าใจ และทักษะตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการ



ภาพ 7-2 การนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง



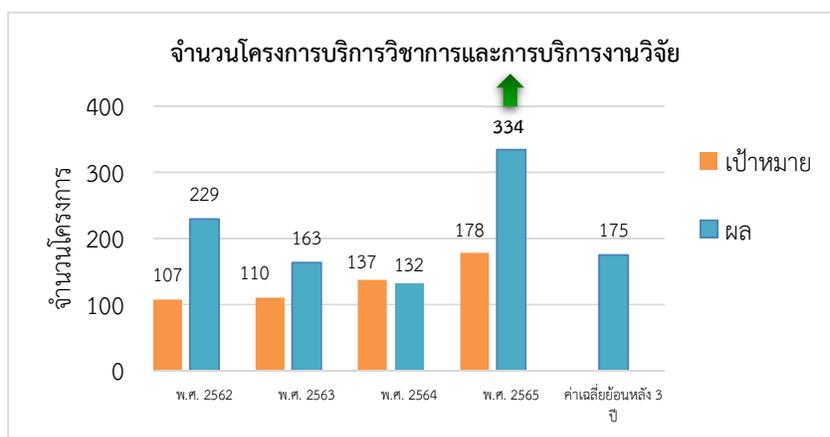
ภาพ 7-3 หัวข้อและเนื้อหาวิชาของหลักสูตรเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการฝึกอบรม



ภาพ 7-4 เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ



ภาพ 7-5 จำนวนโครงการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย

ตาราง 7-1 จำนวนโครงการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย แบบหารายได้ เทียบเคียงกับคู่แข่ง
จำนวน 4 แห่ง

ที่	หน่วยงาน	หน่วยนับ	แผน/ ผล	ผลการดำเนินงาน 3 ปี ย้อนหลัง			ผลการดำเนินงาน
				พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565
1.	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา	โครงการ/ นวัตกรรม	แผน	107	110	137	178
			ผล	229	163	132	334
2.	ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	โครงการ/ นวัตกรรม	แผน	86	35	192	61
			ผล	107	51	190	48
3.	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	โครงการ/ นวัตกรรม	แผน	22	38	36	38
			ผล	22	36	27	34
4.	สำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และ พันธกิจสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่	โครงการ/ นวัตกรรม	แผน	N/A	N/A	N/A	N/A
			ผล	N/A	N/A	N/A	18
5.	สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี	โครงการ/ นวัตกรรม	แผน	50	50	50	50
			ผล	25	10	4	3

ตาราง 7-2 จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย และแบบหารายได้ เทียบเคียง
กับคู่แข่ง จำนวน 4 แห่ง

ที่	หน่วยงาน	หน่วยนับ	แผน/ ผล	ผลการดำเนินงาน 3 ปี ย้อนหลัง			ผลการดำเนินงาน
				พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565
1.	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา	คน	แผน	2,000	2,500	3,185	3,600
			ผล	8,816	10,309	13,635	582,991
2.	ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	คน	แผน	1,915	660	1,040	856
			ผล	5,929	4,053	10,994	4,326
3.	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	คน	แผน	32,618	38,018	55,030	41,105
			ผล	32,476	38,328	1,819	50,713
4.	สำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และ พันธกิจสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่	คน	แผน	N/A	N/A	N/A	N/A
			ผล	N/A	N/A	N/A	50
5.	สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี	คน	แผน	2,000	2,000	2,000	2,000
			ผล	868	302	262	328

ตาราง 7-3 รายได้จากโครงการบริการวิชาการและบริการงานวิจัย เทียบเคียงกับคู่เทียบ จำนวน 4 แห่ง

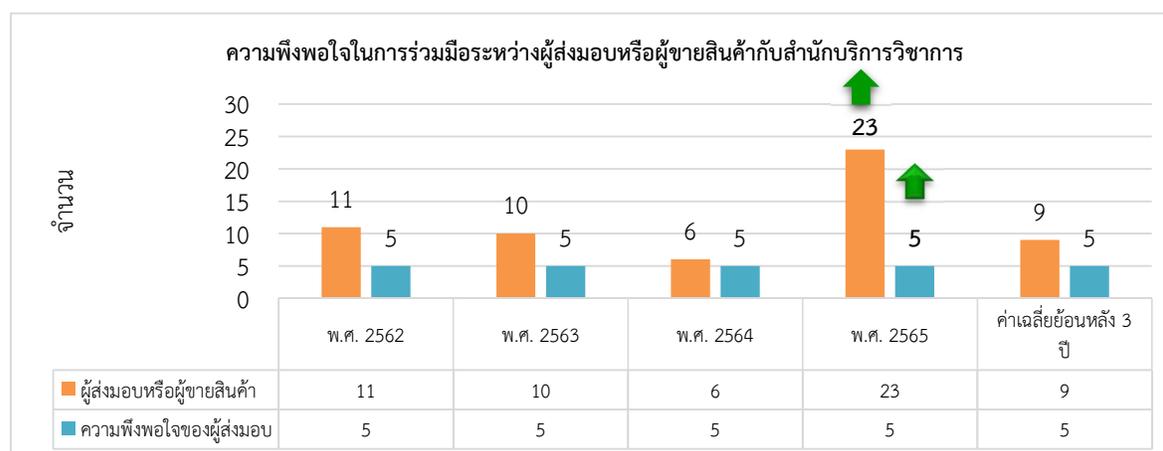
ที่	หน่วยงาน	หน่วย นับ	แผน/ ผล	ผลการดำเนินงาน 3 ปี ย้อนหลัง			ผลการ ดำเนินงาน
				พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565
1.	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา	บาท	แผน	150,000,000	200,000,000	189,051,820	162,600,000
			ผล	173,440,198	155,045,309	204,916,244	268,898,961
2.	ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	บาท	แผน	3,000,000	110,000	2,140,000	2,360,000
			ผล	6,890,000	15,970,000	3,210,000	11,690,000
3.	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	บาท	แผน	27,515,350	19,315,680	15,000,000	15,000,000
			ผล	25,001,650	20,895,788	18,183,623	18,858,520
4.	สำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และ พันธกิจสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่	บาท	แผน	20,000,000	20,000,000	50,000,000	N/A
			ผล	41,868,900	36,879,220	42,300,754	54,285,351
5.	สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี	บาท	แผน	2,000,000	2,000,000	2,000,000	2,000,000
			ผล	2,490,000	3,030,000	2,550,000	500,000

(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ตาราง 7-4 ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ย้อนหลัง 3 ปี

สถิติด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565
ปัญหาที่เกิดจากการยืมเงินมาปฏิบัติงานโครงการกิจกรรม	0	0	0	0
การเกิดเหตุโจรกรรมหรือความไม่ปลอดภัยภายในอาคาร	0	0	0	0
การเกิดอัคคีภัย	0	0	0	0

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

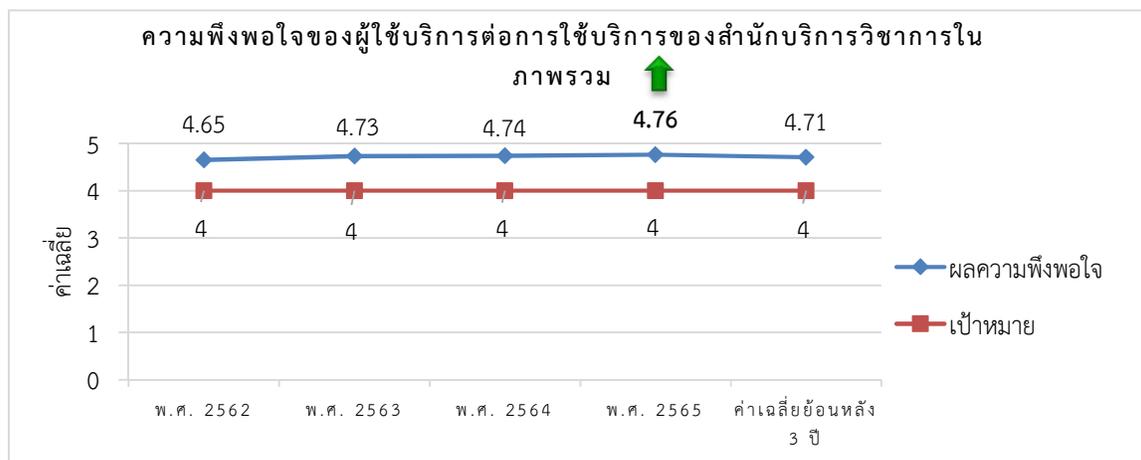


ภาพ 7-6 ความพึงพอใจในการร่วมมือระหว่างผู้ส่งมอบหรือผู้ขายสินค้ากับสำนักบริการวิชาการ

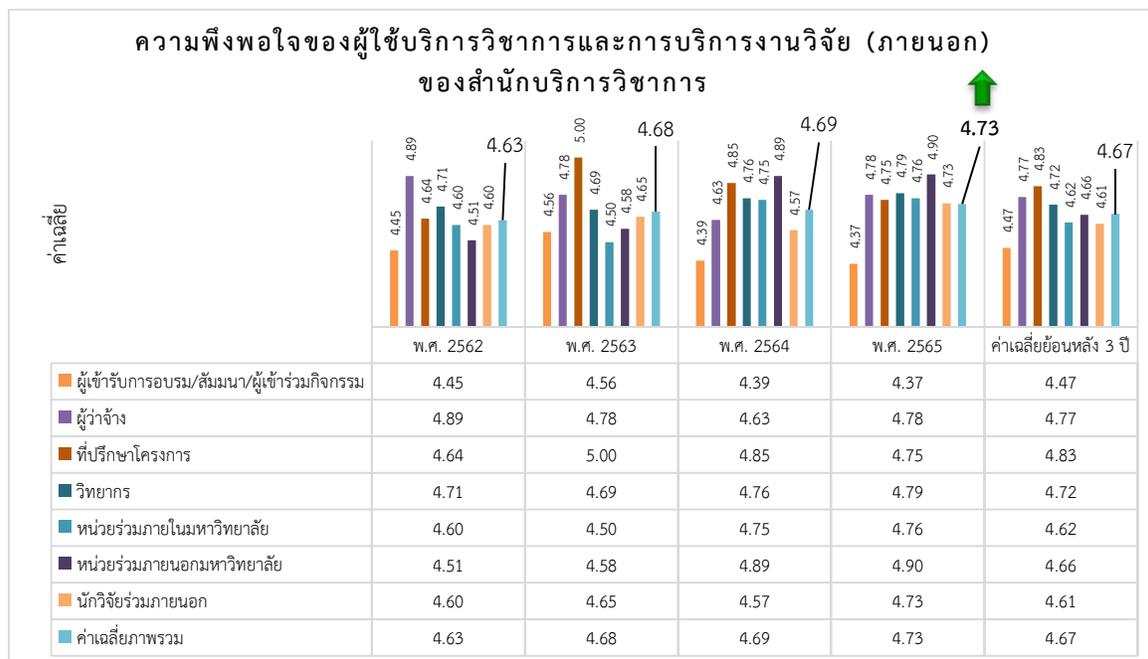
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น



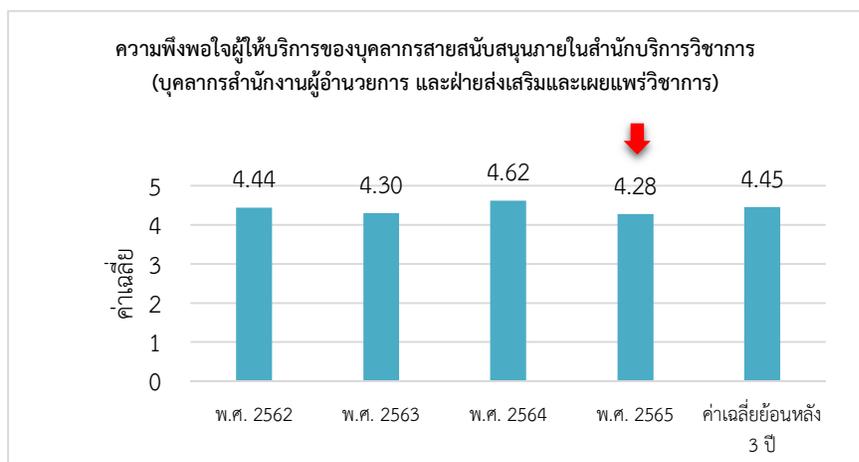
ภาพ 7-7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักบริการวิชาการในภาพรวม



ภาพ 7-8 ความพึงพอใจผู้ใช้บริการวิชาการและการบริการงานวิจัย (ภายนอก) ของสำนักบริการวิชาการ

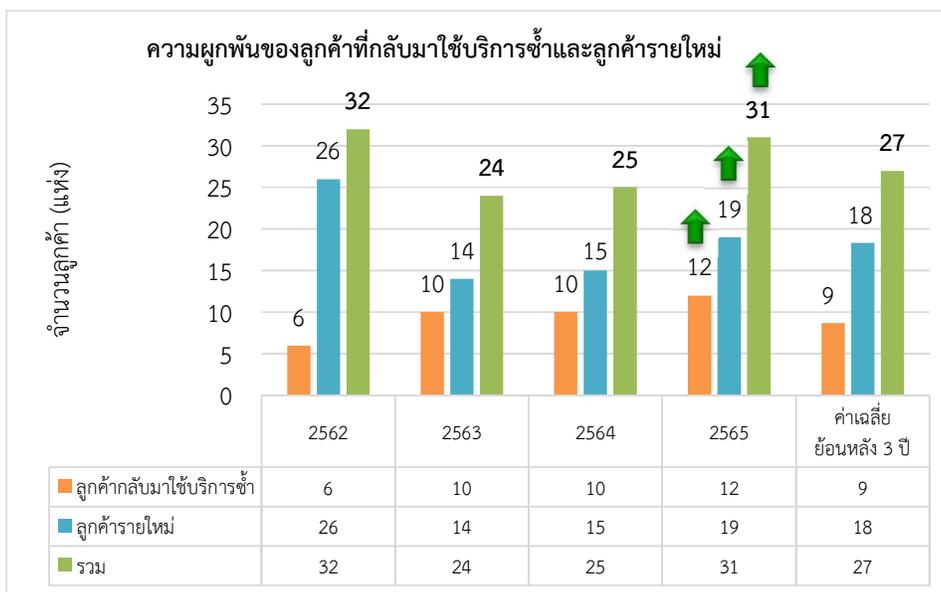
ตาราง 7-5 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ภายนอก) ของสำนักบริการวิชาการ เทียบเคียง
กับคู่เทียบ จำนวน 4 แห่ง

ที่	หน่วยงาน	หน่วยนับ	แผน/ ผล	ผลการดำเนินงาน 3 ปี ย้อนหลัง			ผลการ ดำเนินงาน
				พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565
1.	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา	ร้อยละ	แผน	80.00	80.00	80.00	80.00
			ผล	90.72	91.20	94.79	95.20
2.	ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	ร้อยละ	แผน	80.00	80.00	80.00	80.00
			ผล	88.00	93.00	90.20	91.40
3.	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ร้อยละ	แผน	85.00	85.00	85.00	85.00
			ผล	95.00	93.25	94.75	91.54
4.	สำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และพันธกิจสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่	ร้อยละ	แผน	N/A	N/A	N/A	N/A
			ผล	N/A	92.40	96.60	91.20
5.	สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี	ร้อยละ	แผน	85.00	85.00	85.00	85.00
			ผล	88.56	86.90	90.67	90.39



ภาพ 7-9 ความพึงพอใจผู้ให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนภายในสำนักบริการวิชาการ
(บุคลากรสำนักงานผู้อำนวยการ และฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการ)

(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น



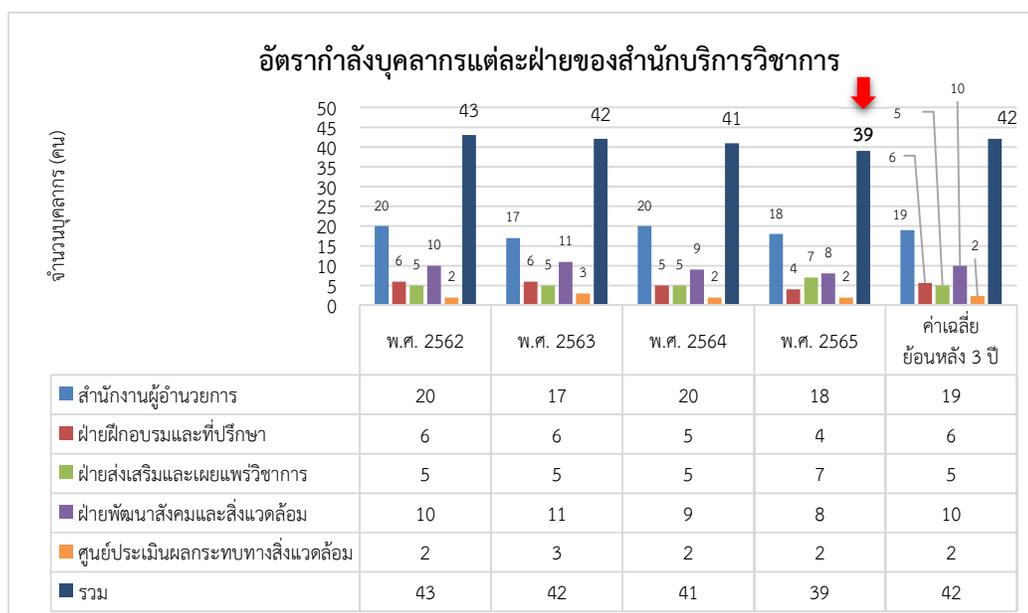
หมายเหตุ : ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ = หน่วยงานที่ใช้บริการ

ภาพ 7-10 ความผูกพันของลูกค้าที่กลับมาใช้บริการจากสำนักบริการวิชาการ

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

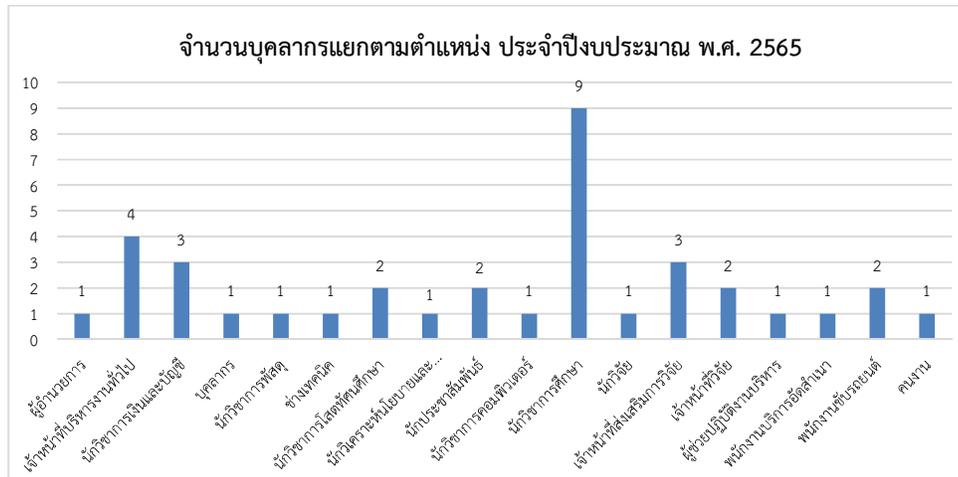
(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร



อ้างอิงข้อมูลจาก รายงานประจำปี 2565 สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2565

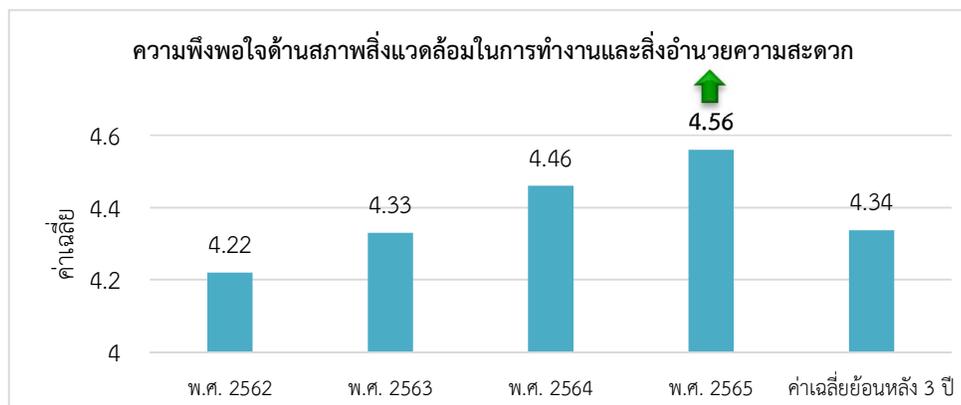
ภาพ 7-11 อัตรากำลังบุคลากรแต่ละฝ่ายของสำนักบริการวิชาการ

อัตราส่วนบุคลากรรายตำแหน่ง



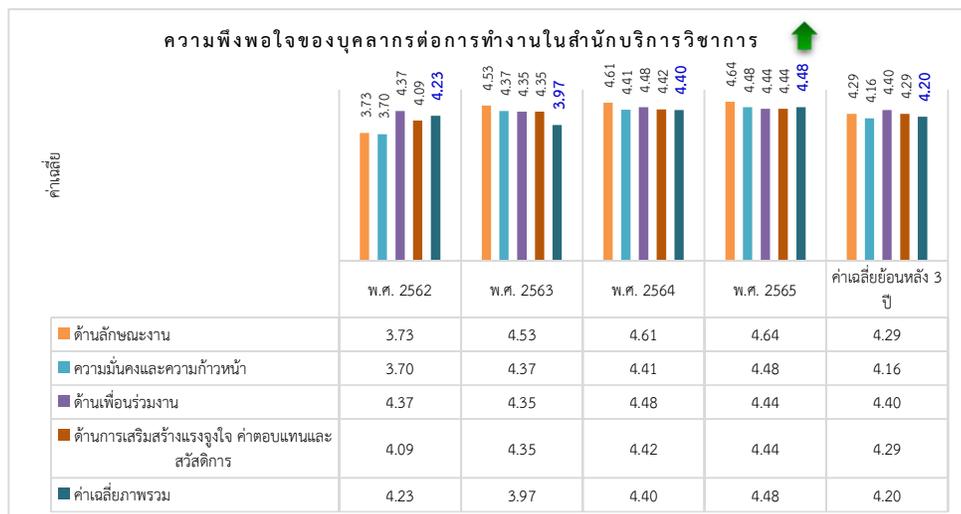
ภาพ 7-12 อัตราส่วนบุคลากรรายตำแหน่ง

(2) บรรยากาศการทำงาน

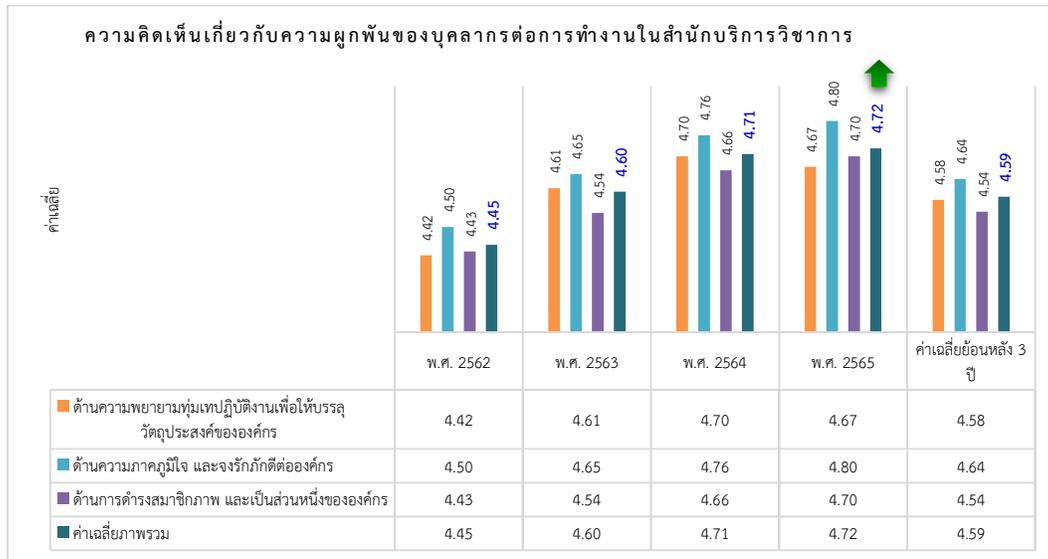


ภาพ 7-13 ความพึงพอใจด้านสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก

(3) ความผูกพันของบุคลากร



ภาพ 7-14 ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการทำงานในสำนักบริการวิชาการ

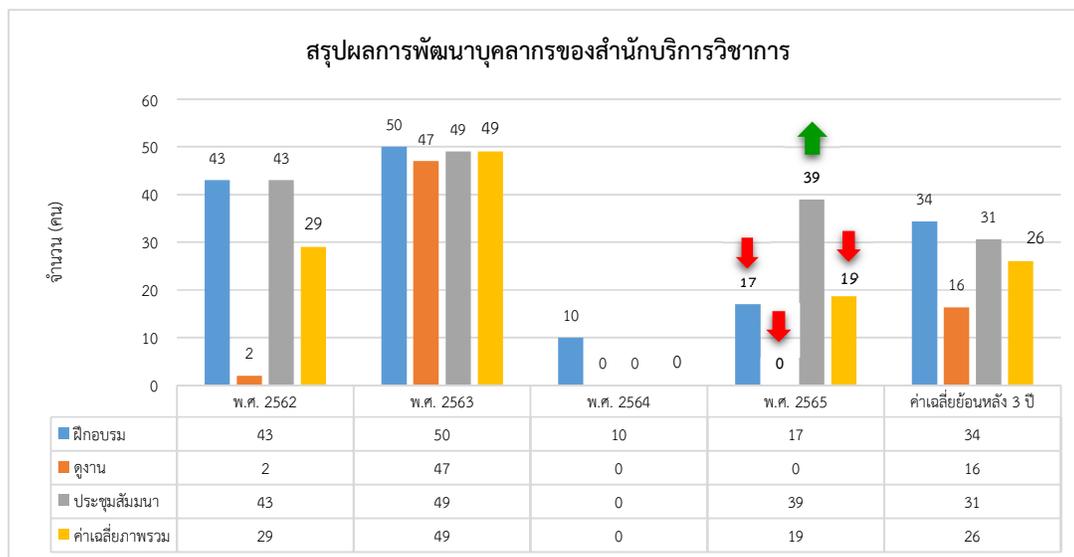


ภาพ 7-15 ความผูกพันของบุคลากรต่อการทำงานในสำนักบริการวิชาการ

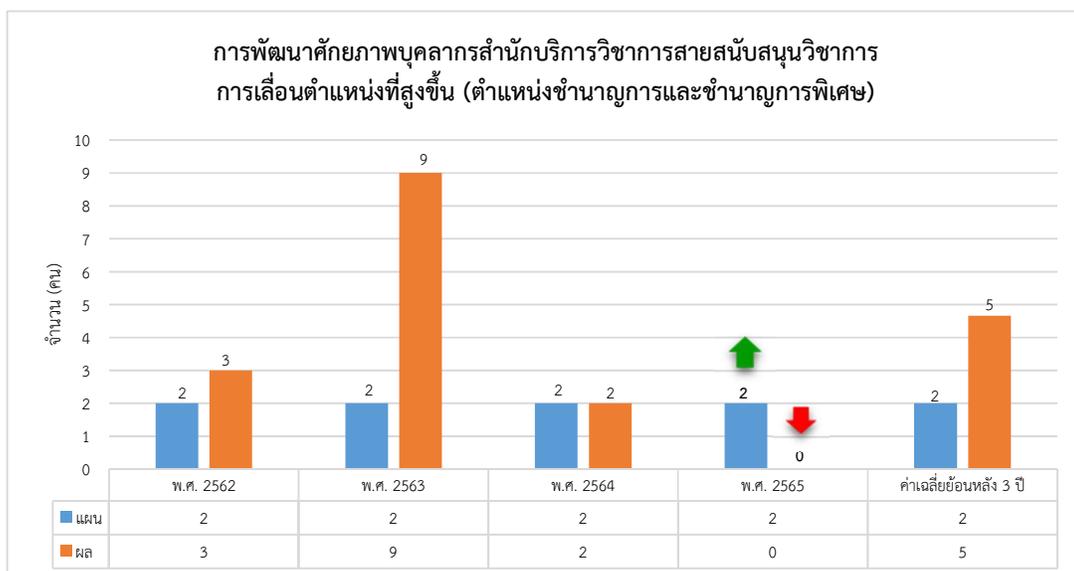
ตาราง 7-6 ระดับความผูกพันของบุคลากรกับองค์กร เทียบเคียงกับคู่แข่ง จำนวน 4 แห่ง

ที่	หน่วยงาน	หน่วย นับ	แผน/ ผล	ผลการดำเนินงาน 3 ปี ย้อนหลัง			ผลการดำเนินงาน
				2562	2563	2564	2565
1.	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา	ร้อยละ	แผน	80.00	80.00	80.00	80.00
			ผล	79.40	92.00	92.20	94.40
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	80.00	80.00	80.00	80.00
			ผล	85.00	90.00	88.06	86.63
4.	สำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และพันธกิจสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่	ร้อยละ	แผน	N/A	N/A	N/A	N/A
			ผล	N/A	N/A	N/A	86.00
5.	สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี	ร้อยละ	แผน	80.00	80.00	80.00	80.00
			ผล	75.07	77.60	85.40	N/A

(4) การพัฒนาบุคลากร

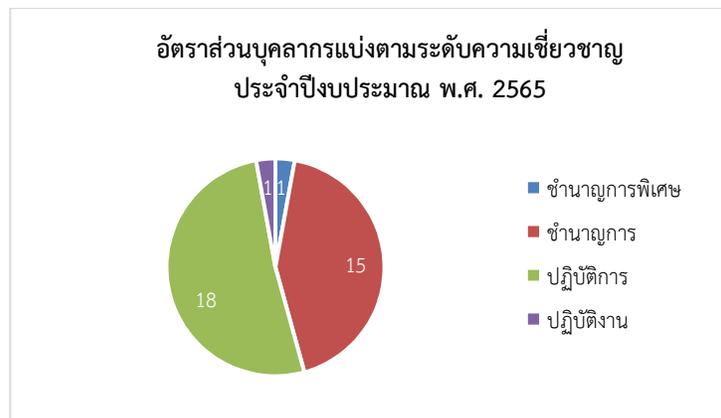


ภาพ 7-16 สรุปผลการพัฒนาบุคลากรของสำนักบริการวิชาการ



ภาพ 7-17 การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสำนักบริการวิชาการสายสนับสนุนวิชาการ
การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น (ตำแหน่งชำนาญการและชำนาญการพิเศษ)

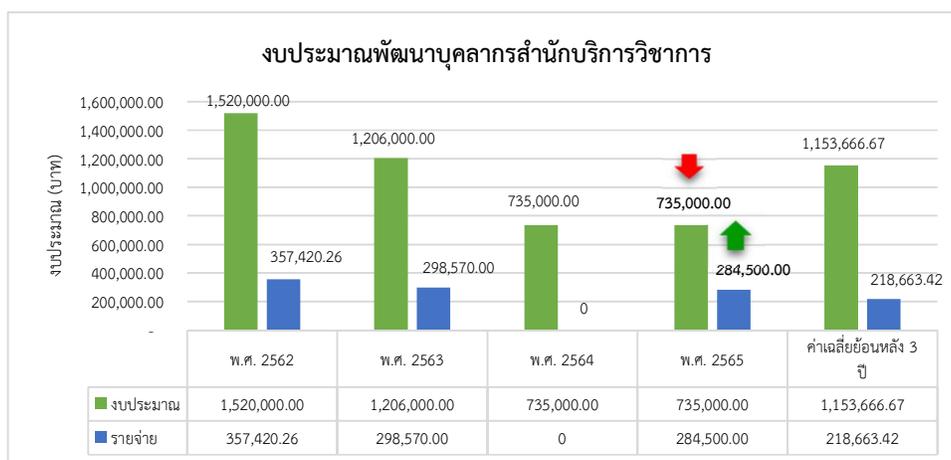
อัตราส่วนบุคลากรแบ่งตามระดับความเชี่ยวชาญ



อ้างอิงข้อมูลจาก รายงานประจำปี 2565 สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2565

ภาพ 7-18 อัตราส่วนบุคลากรแบ่งตามระดับความเชี่ยวชาญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

งบประมาณพัฒนาบุคลากรสำนักบริการวิชาการ

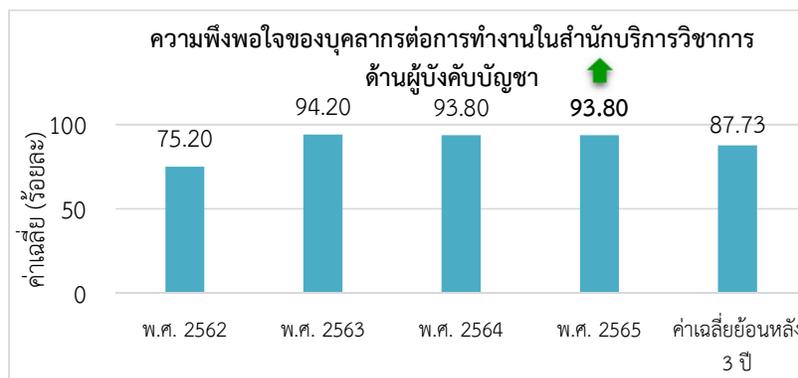


ภาพ 7-19 งบประมาณพัฒนาบุคลากรสำนักบริการวิชาการ

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) การนำองค์กร



ภาพ 7-20 ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการทำงานในสำนักบริการวิชาการ ด้านผู้บังคับบัญชา

ตาราง 7-7 สถิติรางวัลที่องค์กร/บุคลากรได้รับ

สถิติรางวัลที่องค์กร/บุคลากรได้รับ	พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565
ด้านผู้นำองค์กร (ครั้ง)	1	0	0	0
ด้านการบริการจัดการองค์กร (ครั้ง)	1	0	1	0
ด้านบุคลากรต้นแบบ (คน)	2	2	0	1

ตาราง 7-8 การรับรู้วิสัยทัศน์ ค่านิยมของบุคลากรสำนักฯ

บุคลากรที่รับรู้วิสัยทัศน์ ค่านิยม	พ.ศ. 2562		พ.ศ. 2563		พ.ศ. 2564		พ.ศ. 2565	
	ครั้ง	คน	ครั้ง	คน	ครั้ง	คน	ครั้ง	คน
ประชุมผู้บริหารพบบุคลากรสำนักบริการวิชาการ	6	250	6	260	5	198	2	72
โครงการสัมมนาผู้บริหารและบุคลากรสำนักบริการวิชาการ	1	51	1	47	0	0	1	39

(2) การกำกับดูแลองค์กร

อ้างอิงหนังสือ สำนักงานสภามหาวิทยาลัย ที่ อว 8101/ว 0864 ลงวันที่ 3 สิงหาคม พ.ศ. 2565 เรื่อง ขอให้ส่งรายงานการประเมินตนเอง ในการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ทั้งนี้ สำนักบริการวิชาการได้ดำเนินการประเมินตนเอง ในการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามแบบ มบ.1 และแบบฟอร์มอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ภายในหกสิบวันนับแต่วันสิ้นปีงบประมาณ เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม พ.ศ. 2565 ทั้งนี้ ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของสำนักบริการวิชาการ เป็นข้อมูล “ลับ” สามารถตรวจสอบข้อมูลการประเมินได้ที่สำนักงานสภามหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

ตาราง 7-9 การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ

กฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ	พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565
ระเบียบกองบริหารทรัพยากรบุคคล	0	0	0	0
จำนวนการถูกร้องเรียนด้านการบริหารบุคคล				
ระเบียบกระทรวงการคลัง	0	0	0	0
- จำนวนโครงการที่ใช้จ่ายงบประมาณผิดระเบียบ				
- จำนวนเรื่องที่ตรวจสอบภายในให้แก้ไข				
- ถูกดำเนินคดีกรณีทุจริตจัดซื้อจัดจ้าง				

(4) จริยธรรม

ตาราง 7-10 การตรวจสอบตามระบบการกำกับดูแลองค์กร

การตรวจสอบตามระบบการกำกับดูแลองค์กร	พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับธรรมาภิบาลขององค์กร	0	0	0	0
สิ่งผิดปกติจากการตรวจสอบภายใน	0	0	0	0
สิ่งผิดปกติจากการตรวจสอบภายนอก	0	0	0	0
จำนวนบุคลากรที่ถูกดำเนินการทางวินัย	0	0	0	0

(5) สังคม

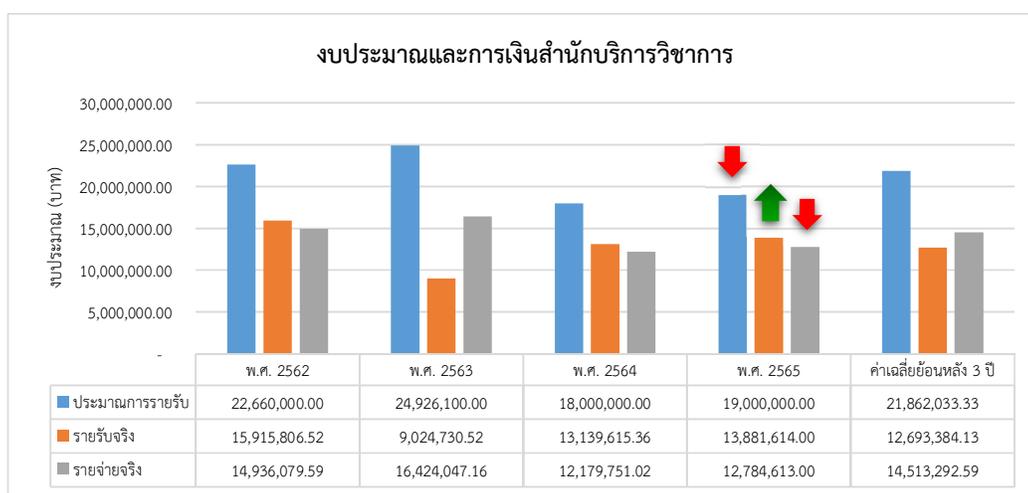
ตาราง 7-11 การดำเนินงานโครงการสาธารณประโยชน์หรือมหาวิทยาลัยกับความรับผิดชอบต่อสังคม (USR)

โครงการสาธารณประโยชน์	พื้นที่เป้าหมาย (ตำบล)	จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ (คน)	งบประมาณ (บาท)
โครงการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมฐานรากหลังโควิดด้วยเศรษฐกิจ BCG (U2T for BCG and Regional Development)” หรือโครงการ “มหาวิทยาลัยสู่ตำบล U2T for BCG”	208 ตำบล	1,868 คน (ประชาชนในตำบล 934 คน และบัณฑิตจบใหม่ 934 คน)	90,814,500 บาท

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

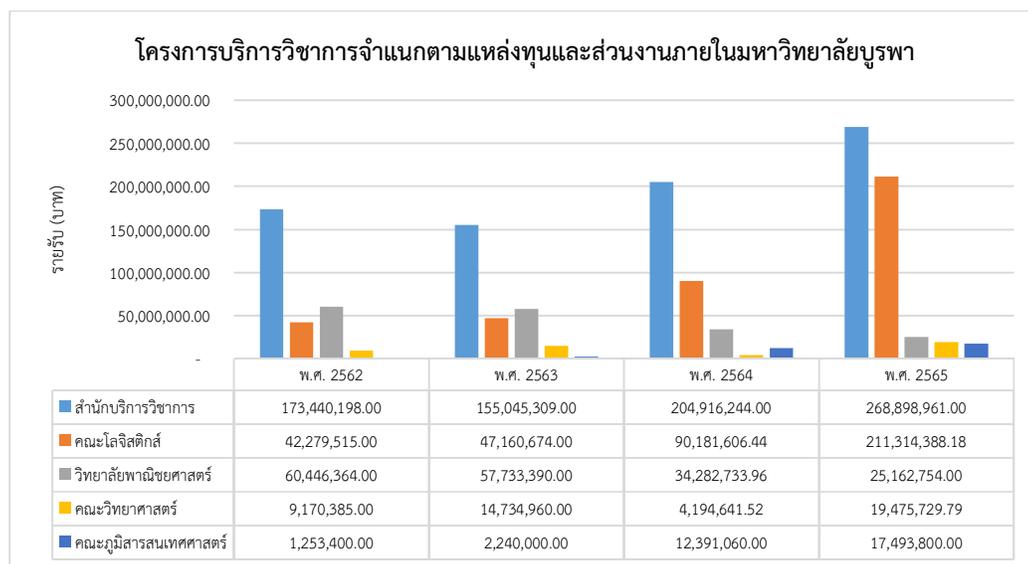
ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน



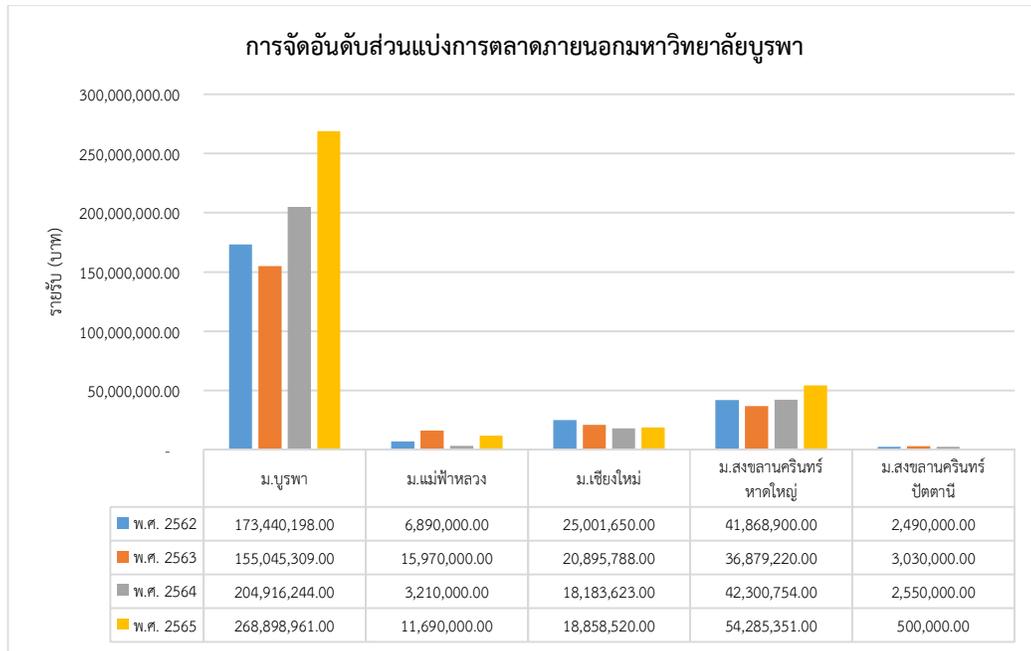
ภาพ 7-21 งบประมาณและการเงินสำนักบริการวิชาการ

(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด



อ้างอิงข้อมูลจาก ระบบสารสนเทศโครงการบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา (E-projectservices Burapha University), 2565

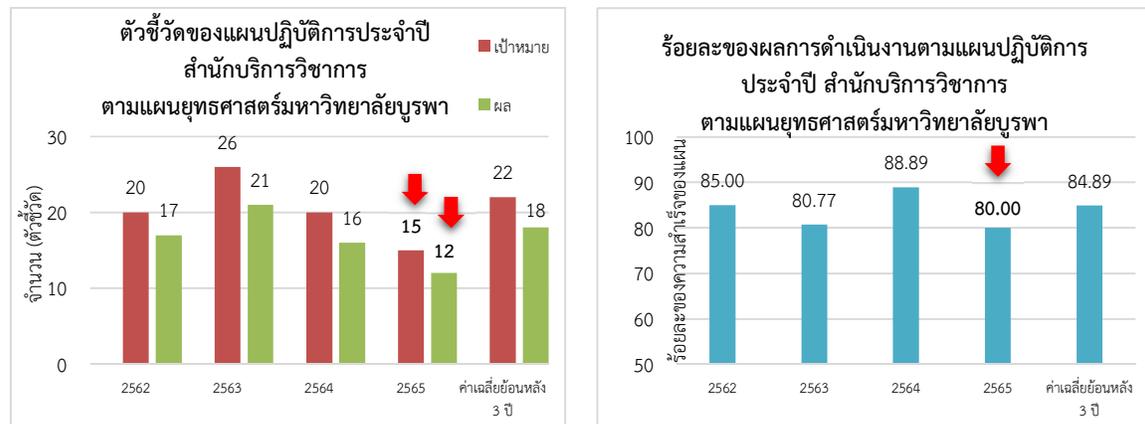
ภาพ 7-22 การจัดอันดับส่วนแบ่งการตลาดภายในมหาวิทยาลัยบูรพา



ภาพ 7-23 การจัดอันดับส่วนแบ่งการตลาดภายนอกมหาวิทยาลัยบูรพา

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ผลสำเร็จจากการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี สำนักบริการวิชาการ ตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



ภาพ 7-24 ตัวชี้วัดในแผนยุทธศาสตร์ ม.บูรพา และแผนกลยุทธ์การบริหารส่วนงาน ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (สภา ม.บูรพา)

