



SAR

EdPEX 2024

รายงานการประเมินตนเอง

ประจำปีงบประมาณ 2567



รายงานการประเมินตนเอง
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
ประจำปีงบประมาณ 2567

EDPEX SELF-ASSESSMENT REPORT
ACADEMIC YEAR OF 2024

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา
ACADEMIC SERVICE CENTRE BURAPHA UNIVERSITY

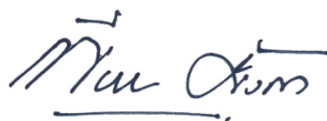
มหาวิทยาลัยบูรพา
BURAPHA UNIVERSITY

คำนำ

รายงานการประเมินตนเอง สำนักฯ มหาวิทยาลัยบูรพา สำหรับผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา 2567 จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงผลการประเมินตนเอง ในการดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในของสำนักฯตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) เพื่อรับการตรวจประเมิน จากคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ภายใน ระดับส่วนงาน

เนื้อหาสาระสำคัญของรายงานฉบับนี้ประกอบไปด้วย ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร และส่วนที่ 2 หมวด กระบวนการและหมวดผลลัพธ์

สำนักฯ มหาวิทยาลัยบูรพา หวังว่ารายงานการประเมินตนเองฉบับนี้ จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพใน การดำเนินงานตามพันธกิจทุกด้านของสำนักฯและเป็นสารสนเทศที่สำคัญสำหรับรายงานต่อคณะกรรมการการ อุดมศึกษา กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัดของมหาวิทยาลัย บูรพา รวมถึงเป็นสารสนเทศสำหรับการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักฯมหาวิทยาลัยบูรพาต่อไป



(ดร.พีรพัฒน์ มั่งคั่ง)

ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ

มหาวิทยาลัยบูรพา

สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
อธิธานศัพท์และคำย่อ	ง
บทนำ: โครงร่างองค์กร	1
P.1 ลักษณะองค์กร	1
ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร	1
ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร	3
P.2 สถานการณ์ขององค์กร	5
ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน	5
ข. บริบทเชิงกลยุทธ์	6
ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ	7
หมวด 1 การนำองค์กร	8
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	8
ก. พันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม	8
ข. การสื่อสาร	13
ค. การมุ่งเน้นผลการดำเนินการของสถาบัน	14
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	17
ก. การกำกับดูแลองค์กร	17
ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม	20
ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม	23
หมวด 2 กลยุทธ์	24
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	24
ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์	24
ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	28
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	29
ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ	29
ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ(แผนกลยุทธ์)	37
หมวด 3 ลูกค้า	38
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	38
ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	38
ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดหลักสูตรและบริการ	40
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	41
ก. ประสิทธิภาพของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	41
ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	44
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	46
4.1 การวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน	46
ก. การวัดผลการดำเนินการ	46

ข. การวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการ	48
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	51
ก. ข้อมูล และสารสนเทศ	51
ข. ความรู้ของสถาบัน	56
ค. การมุ่งสร้างนวัตกรรม	56
หมวด 5 บุคลากร	58
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	58
ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร	58
ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร	60
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	61
ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร	61
ข. วัฒนธรรมองค์กร	63
ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา	63
หมวด 6 การปฏิบัติการ	65
6.1 กระบวนการทำงาน	65
ก. การออกแบบหลักสูตรและบริการ และกระบวนการ	65
ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ	73
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	77
ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ	77
ข. การจัดการเครือข่ายอุปทาน	78
หมวด 7 ผลลัพธ์	82
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน	82
ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า	82
ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน	83
ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน	85
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	86
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น	86
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	88
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	88
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	91
ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร กฎหมาย จริยธรรม และการสร้างประโยชน์ให้สังคม	91
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	94
ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด	94

อภิธานศัพท์และคำย่อ

ลูกค้า	บุคคลหรือหน่วยงานที่รับบริการวิชาการและบริการงานวิจัย
สนง.ผอ.	สำนักงานผู้อำนวยการ
สำนักฯ	สำนักฯ 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	สำนักฯ (Academic Service Centre)
BMC	แนวคิดผืนผ้าใบโมเดลธุรกิจ (Business Model Canvas)
Big Data	เทคโนโลยีและสถาปัตยกรรมไอทีรุ่นใหม่ ที่ได้รับการออกแบบให้สามารถรองรับการเก็บวิเคราะห์ 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	เป็นซอฟต์แวร์หรือฮาร์ดแวร์ที่ ใช้สำหรับป้องกันเครือข่ายจากการบุกรุกของผู้ไม่หวังดีหรือชุดคำสั่งที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อระบบและเครือข่ายได้
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

บทนำ: โครงร่างองค์กร

P.1 ลักษณะองค์กร ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

สำนักฯได้รับอนุมัติให้จัดตั้งเป็นส่วนงานเทียบเท่าคณะตั้งแต่วันที่ 25 มีนาคม พ.ศ. 2537 ปัจจุบันประกอบด้วย 5 หน่วยงานหลัก ได้แก่ 1) สำนักงานผู้อำนวยการ 2) ฝ่ายฝึกอบรมและที่ปรึกษา 3) ฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการ 4) ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม และ 5) ศูนย์ประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังมี 2 หน่วยงานพิเศษเฉพาะกิจ ได้แก่ 1) ศูนย์บริหารโครงการตามนโยบายรัฐ และ 2) ศูนย์พัฒนาและส่งเสริมสมรรถนะองค์กร

สำนักฯมุ่งเน้นการสนับสนุนภารกิจด้านบริการวิชาการแก่ภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อสร้างประโยชน์แก่ชุมชนและสังคม โดยทำหน้าที่เป็นส่วนงานกลางในการสนับสนุนและส่งเสริมพันธกิจด้านบริการวิชาการให้แก่ส่วนงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย ทั้งในวิทยาเขตสระแก้วและวิทยาเขตจันทบุรี

(1)การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่นๆ

- 1) บริการวิชาการแบบหารายได้ มุ่งมั่นในการตอบโจทยตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยเน้นการสร้างมูลค่าและประโยชน์สูงสุดให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- 2) บริการวิชาการแก่สังคม ภายใต้แนวคิด Transform BUU มีเนื้อหาที่ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม โดยสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDG) ของสหประชาชาติ เพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืนและมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ OP-1 หลักสูตรและบริการ

ผลิตภัณฑ์	หลักสูตร/ บริการ	ความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กร
บริการวิชาการแบบหารายได้	หลักสูตร ฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ งานที่ปรึกษา / งานประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม	เป็นรายได้ หลักขององค์กร (100%)
บริการวิชาการแก่สังคม	1) Transform BUU 2) บันทึกข้อตกลง การจัดสรรเงินอุดหนุนและการส่งมอบผลการดำเนินงานภายใต้โปรแกรม 16 โครงการปฏิรูประบบ อววน. การส่งเสริม	1) การบรรลุเป้าหมายและพันธกิจ 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของผู้รับบริการ รวมถึงการตอบรับและการสนับสนุนจากชุมชน
	และการพัฒนาบุคลากรผ่านการเรียนรู้แบบปฏิบัติจริง (Experiential Learning) เรื่องการสนับสนุนการพัฒนาทักษะเพื่อการจ้างงานตามความต้องการของประเทศ ระหว่าง สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม กับมหาวิทยาลัยบูรพา 3) บันทึกข้อตกลง เรื่องการสนับสนุนดำเนินงานโครงการระบบติดตามผลลัพธ์ของนักศึกษาในเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Student SDG outcome monitoring system) ระหว่าง สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม กับมหาวิทยาลัยบูรพา	3) ความยั่งยืนของโครงการ การดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องและมีความยั่งยืน รวมถึงการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ 4) การได้รับการยอมรับจากสังคมการได้รับการยอมรับและการสนับสนุนจากภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรต่างๆ รวมถึงการรับรู้และความเชื่อมั่นจากสาธารณชน 5) ความโปร่งใสและการบริหารจัดการที่ดี การบริหารจัดการที่โปร่งใสและมีความรับผิดชอบ รวมถึงการรายงานผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอและชัดเจน
บริการวิชาการ ยกระดับขีดความสามารถของส่วนงานและวิทยาเขตมหาวิทยาลัยบูรพาให้มีศักยภาพสูงขึ้น	ฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ	ส่งเสริมกลไกการบริการวิชาการแก่ส่วนงาน และวิทยาเขตมหาวิทยาลัยบูรพาให้มีขีดความสามารถให้สูงขึ้น

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม

สำนักฯ ได้มีความมุ่งมั่นในการให้บริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งคณะผู้บริหารสำนักฯ ได้ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ปณิธาน ปรัชญา อัตลักษณ์ วัฒนธรรม สมรรถนะหลัก โครงสร้างการบริหารงาน และโครงสร้างการแบ่งหน่วยงานภายใน ทบทวนใหม่จากเดิม ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ.2566 รวมทั้งผู้บริหารระดับสูงได้แสดงเจตจำนงของการบริหารจัดการองค์กร (<http://www.asc.buu.ac.th/speaking-th.php>) ตารางที่ OP-2 พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม

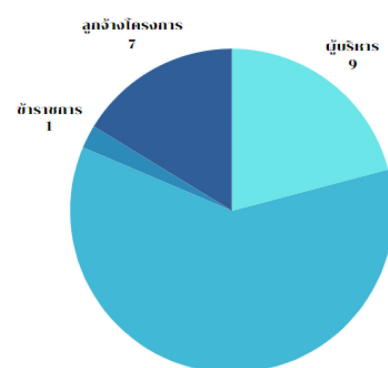
ตารางที่ OP-2 พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม

วิสัยทัศน์ (Vision)	“องค์กรแห่งการบริการวิชาการอย่างเหนือชั้น” (Predominating Academic Service Centre) (การเป็นสถาบันที่โดดเด่นและมีความเป็นเลิศในการให้บริการวิชาการ) - สำนักฯเป็นหน่วยงานหรือสถาบันที่มุ่งเน้นการให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชนทั้งภายในและภายนอก โดยมีการจัดหาข้อมูลทางวิชาการ สนับสนุนการศึกษาและการวิจัย พัฒนาความรู้ทางวิชาการ และส่งเสริมการพัฒนาทักษะวิชาชีพให้กับบุคลากรและประชาชนทั่วไป - เหนือชั้น: การให้บริการที่มีคุณภาพสูง ตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และมีความหมาย องค์กรที่เป็นต้นแบบด้านบริการวิชาการและวัฒนธรรมการทำงานในแบบแนวคิดใหม่
พันธกิจ (Mission)	1.สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ (การบริการวิชาการ) ที่รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้ 2.การบริการวิชาการที่เป็นศาสตร์แห่งอนาคตเพื่อพัฒนาทักษะบุคลากรให้ตรง ความต้องการของกลุ่มเป้าหมายทุกช่วงวัย ที่สอดคล้องตามพลวัตการเปลี่ยนแปลงของโลก และการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) 3. อำนวยความสะดวกและส่งเสริมกลไกการบริการวิชาการแก่ส่วนงานและวิทยาเขตให้มีขีดความสามารถให้สูงขึ้น
ค่านิยม (Core Value)	สำนักฯ (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)	CC1. การบริหารโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ (งานเสร็จ จำนวนโครงการ คนหลักสูตร) CC2. ประสิทธิภาพ (รายได้)

ลักษณะโดยรวมของบุคลากร สำนักฯ มีบุคลากรสนับสนุน รวมทั้งสิ้น 43 คน จำแนกตามประเภทบุคลากร ระดับการศึกษาของบุคลากร รายละเอียดดังตารางที่ OP-3 และการกำหนดตำแหน่งสูงขึ้น (ตำแหน่งทางวิชาชีพ) ดังตารางที่ OP-4

ตารางที่ OP-3 การจำแนกประเภทบุคลากร (ณ วันที่ 1 กันยายน 2567)

ประเภทบุคลากร	จำนวน (คน)	ระดับการศึกษา		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี (ขึ้นไป)
บริหาร (ภายใน/ภายนอกส่วนงาน)	9 (7/2)	-	1	8
พนักงานมหาวิทยาลัย	26	5	18	3
ข้าราชการ	1	1	-	-
ลูกจ้างโครงการ	7	-	7	-
รวม	43	6	26	11

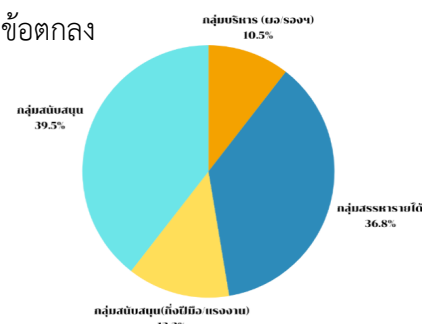


ตารางที่ OP-4 ข้อมูลตำแหน่งทางวิชาชีพ (ณ วันที่ 1 กันยายน 2567) จากจำนวน 29 คน ที่มีสิทธิยื่นขอตำแหน่งทางวิชาชีพ

ระดับ ประเภทบุคลากร	ชำนาญการพิเศษ	ชำนาญการ	ชำนาญงาน (ข้าราชการวุฒิต่ำกว่า ป.ตรี)
บริหาร(ภายในส่วนงาน)	1	6	
พนักงานมหาวิทยาลัย		15	
ข้าราชการ			1
รวม	1	17	1

ตารางที่ OP-5 การจำแนกบุคลากรตามภาระงาน และกลุ่มการประเมินผลตามข้อตกลง

ลำดับ	กลุ่มผู้รับการประเมิน	ฝ่าย/ศูนย์/สำนักงาน	จำนวน (คน)
1	กลุ่มบริหาร (ผอ/รองฯ)	สำนักฯ	4
2	กลุ่มสรรหารายได้	ฝ่ายฝึกอบรมฯ/ฝ่ายพัฒนาสังคมฯ/ ศูนย์ประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม	14
3	กลุ่มสนับสนุน	ฝ่ายส่งเสริมฯ/สำนักงานผู้อำนวยการ	15
4	กลุ่มสนับสนุน(กึ่งฝีมือ/กึ่ง แรงงาน)	สำนักงานผู้อำนวยการ	5



(4) สินทรัพย์ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท สินทรัพย์ถาวร, สินทรัพย์ทรัพยากรมนุษย์, สินทรัพย์ทางเทคโนโลยี

1) สินทรัพย์ถาวร อาคารสำนักฯมีขนาดพื้นที่ใช้สอยทั้งหมด 3,130.1 ตารางเมตร อาคารสำนักงาน (สองชั้น), อาคารส่วนหน้าสำหรับใช้ประชุม, ลานจอดรถ, และพื้นที่สีเขียว

2) สินทรัพย์ทรัพยากรมนุษย์

- ความรู้และทักษะของบุคลากร : ทักษะและความสามารถของบุคลากรที่ทำงานในองค์กร
- ความสัมพันธ์กับลูกค้าและซัพพลายเออร์ : ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ซัพพลายเออร์ และพันธมิตรงานบริการวิชาการ, ฝึกอบรม

3) สินทรัพย์ทางเทคโนโลยี

- เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านฮาร์ดแวร์ : คอมพิวเตอร์แม่ข่าย คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ อุปกรณ์เครือข่าย อุปกรณ์ต่อพ่วง และโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี
- เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านซอฟต์แวร์ : ระบบปฏิบัติการ ซอฟต์แวร์ประยุกต์ และเว็บแอปพลิเคชัน
- เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านข้อมูล : ฐานข้อมูลและข้อมูลที่มีมูลค่าต่างๆ ในระบบคอมพิวเตอร์

(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

กรอบนโยบายและกฎระเบียบที่ส่วนงานต้องปฏิบัติตาม ซึ่งครอบคลุมถึงข้อบังคับ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ของมหาวิทยาลัยบูรพา สำคัญต่อการกำกับดูแลคุณภาพการศึกษา ความเป็นธรรม และการปฏิบัติตามกฎหมาย นอกจากนี้ยังช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการบริหารจัดการงานบริการวิชาการ, งานฝึกอบรม

ตารางที่ OP-6 กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสำนักฯ

การดำเนินงาน	กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ/ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง	ตัวชี้วัด
บริหารงานและบริหารทรัพยากรบุคคล	ข้อบังคับบริหารงานบุคคล	ผลการตรวจสอบ/ข้อร้องเรียน
บริหารการเงินและพัสดุ	- ประกาศ/ระเบียบ/ข้อบังคับด้านการจ่าย ด้านการรับ ด้านพัสดุ และด้านอื่น ๆ มหาวิทยาลัย	ผลการตรวจสอบ/ข้อร้องเรียน
บริการวิชาการ	- ระเบียบ มหาวิทยาลัย ว่าด้วยการบริหารเงินรายได้ในโครงการบริการวิชาการ	ผลการตรวจสอบ/ข้อร้องเรียน

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร

ผู้อำนวยการได้รับมอบอำนาจช่วงจากอธิการบดีในการบริหารส่วนงานให้เป็นไปตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยผู้อำนวยการได้มอบอำนาจช่วงให้แก่ รองผู้อำนวยการ ในการ กำกับ ติดตาม ดูแล การทำงานของ หัวหน้าสำนักงานฯ หัวหน้าฝ่ายฯ และหัวหน้าศูนย์ฯ ผ่านหัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้างาน ลงไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน ดังภาพ OP-2 Structure ASC1 และ ภาพ OP-3 Structure ASC

(2) ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น

และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มุ่งเน้นให้บริการวิชาการและบริการงานวิจัยตามความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้าและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ออกแบบพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ ภายใต้นโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย พันธกิจของสำนักฯ ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ชุมชน สังคม และบุคลากร รวมถึงผลการดำเนินงานที่ผ่านมาและเป้าหมายในอนาคต และได้วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ OP-7 ผลลัพธ์ กลุ่มลูกค้า ความต้องการและความคาดหวัง

ผลิตภัณฑ์	กลุ่มลูกค้าในปัจจุบัน / กลุ่มลูกค้าในอนาคต	ความต้องการและความคาดหวัง
ฝึกอบรม	หน่วยงานภาครัฐ และ ภาคเอกชน	1.หลักสูตรตรงตามความต้องการของลูกค้า/2.การนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์/3.การได้รับบริการที่ดี
บริการวิชาการที่ปรึกษา	หน่วยงานภาครัฐ/ภาคเอกชน	1.ได้รับการบริการตามเงื่อนไขของข้อกำหนดโครงการ TOR /สัญญาจ้าง 2. การได้รับบริการที่ดี
บริการวิชาการแก่สังคม	หน่วยงานภาครัฐ/ภาคเอกชน/ชุมชนและสังคม	1.หลักสูตรตรงตามความต้องการของลูกค้า 2.การนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์/ ยกย่องคุณภาพชีวิต/ แก้ไขปัญหาชุมชนและสังคม/ 3.การได้รับบริการที่ดี

(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือมีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการบริการวิชาการและบริการงานวิจัยของสำนักฯ มีส่วนสนับสนุนสำคัญต่อความสามารถในการแข่งขัน ทั้งในด้านบุคลากร การบริหารจัดการ ระบบข้อมูลสารสนเทศ รวมถึงการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ทำให้การบริการวิชาการและการบริการงานวิจัยมีความเข้มแข็งและมีความได้เปรียบทางกลยุทธ์และการตลาด

ตารางที่ OP-8 ลักษณะ บทบาท และข้อกำหนดที่สำคัญของผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ ช่องทางการสื่อสาร

ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	ลักษณะของผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ	บทบาทและข้อกำหนดที่สำคัญของผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ	ช่องทางการสื่อสาร
ผู้ส่งมอบ (Supplier)	หน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น โรงพิมพ์ข้อสอบและตรวจข้อสอบ	- พิมพ์ข้อสอบที่ได้มาตรฐานและมีคุณภาพ - มีระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดี มีระบบความปลอดภัยและรักษาความลับ - มีเทคโนโลยีการตรวจข้อสอบที่ถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้	การทำสัญญาตามข้อกำหนดขอบเขตของงาน (TOR)
	โรงแรม/ ร้านอาหาร/ ผู้ให้บริการยานพาหนะ	ให้บริการที่ดี และมีคุณภาพตามลักษณะงานที่กำหนด	การทำสัญญาตาม (TOR)
พันธมิตร (Partner)	1.ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย (สนง.อธิการบดี สนง.สภามหาวิทยาลัย คณะ สถาบัน)	การขอรับบริการต่าง ๆ เพื่อการสนับสนุน การบริการวิชาการ การบริการงานวิจัย และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	C, D, M, E, P
	2. สำนักคอมพิวเตอร์	- ให้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร ทั้งเครือข่ายใยแก้วนำแสงและเครือข่ายไร้สาย - ให้บริการระบบสารสนเทศสำหรับบุคลากร เช่น ระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ และระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น - ให้บริการระบบ VPN ให้บริการอีเมลสำหรับบุคลากร - ให้บริการบัญชีผู้ใช้งานของบุคลากร (BUU Account) เพื่อใช้ในการเข้าถึงระบบเครือข่าย ระบบสารสนเทศ และบริการด้านไอทีของม.บูรพา - ให้บริการดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์สำหรับบุคลากร - ให้บริการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้าน ICT แก่บุคลากร เพื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไปใช้งาน	C, D, M, E, P
คู่ความร่วมมือ (Collaborators)	หน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (ภาครัฐ ภาคเอกชน)	- ให้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่องานบริการวิชาการและงานบริการวิจัย - ให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ - ให้การสนับสนุนงบประมาณ เครื่องมือ วัสดุต่าง ๆ	C, D, M, E, P
	มหาวิทยาลัยที่มีหน่วยงานบริการวิชาการ	- ให้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่องานบริการวิชาการและงานบริการวิจัย - ให้บุคลากรเข้าร่วมโครงการ/ กิจกรรมต่าง ๆ - ให้ความร่วมมือด้านบริการวิชาการและงานบริการวิจัย	C, D, M, E, P
	โรงเรียนที่เป็นสนามสอบ	- จัดสนามสอบและบริหารจัดการตามเงื่อนไขที่กำหนดอย่างถูกต้อง	C, D, M, E, P
	หน่วยงานที่มีการทำบันทึกความเข้าใจ (MOU) หรือบันทึกข้อตกลง (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 สถานการณ์ขององค์กร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน สำนักฯ มีสภาวะการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยภายในมหาวิทยาลัยมีคณะและส่วนงาน จำนวน 39 แห่ง ที่สามารถดำเนินโครงการบริการวิชาการเพื่อหารายได้ทดแทนการสูญเสียรายได้จากภาวะจำนวนนักศึกษาลดลง นอกจากนี้ยังมีส่วนงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยต่างๆ ทั่วประเทศกว่า 200 แห่ง ที่หารายได้จากบริการวิชาการ

(1) ตำแหน่งการแข่งขัน ในปีงบประมาณ พ.ศ.2567 สำนักฯ มีรายรับจากการดำเนินงานของโครงการบริการวิชาการจากแหล่งทุนอื่นที่มีงบประมาณจากเงินอุดหนุนรัฐบาลและเงินรายได้มหาวิทยาลัย โดยมีรายรับมากที่สุด เป็นอันดับ 1 ในมหาวิทยาลัย จำนวนเงินทั้งสิ้น 258,569,112.90 บาท จากส่วนงานทั้งหมด จำนวน 39 ส่วนงาน (ระบบสารสนเทศโครงการบริการวิชาการ E-Projectservices-BUU, 2567) ตารางที่ OP-9 รายรับโครงการบริการวิชาการจากแหล่งทุนอื่นของส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย ปีงบประมาณ พ.ศ.2566 และ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ใน 5 อันดับแรก

ตารางที่ OP-9 รายรับโครงการบริการวิชาการจากแหล่งทุนอื่นของส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ใน 5 อันดับแรก

อันดับที่	ส่วนงาน	2566		ส่วนงาน	2567	
		จำนวนโครงการ	รายรับ (บาท)		จำนวนโครงการ	รายรับ (บาท)
1	สำนักฯ	511	307,273,408.00	สำนักฯ	532	258,569,112.90
2	คณะวิศวกรรมศาสตร์	69	22,228,090.25	คณะโลจิสติกส์	5	33,738,533.52
3	วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์	6	21,683,918.00	คณะพยาบาลศาสตร์	58	24,370,452.30
4	คณะการจัดการและการท่องเที่ยว	8	15,449,659.25	โรงเรียนสาธิต พิบูลบำเพ็ญ	14	10,489,300.00
5	คณะภูมิสารสนเทศศาสตร์	8	12,034,810.00	สถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเล	17	10,344,290.63

(ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2567 ระบบ E-Projectservices-BUU)

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่กระทบต่อการดำเนินงานและความสามารถในการแข่งขันปัจจัยสำคัญที่ไม่มีผล ได้แก่ (1)โครงการและกิจกรรมบริการวิชาการที่ต้องสอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2565-2569 และนโยบายกระทรวง อว. เพื่อสร้างเทคโนโลยีนวัตกรรมกำลังคนทักษะสูงรองรับ EEC และการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน (2)การปรับบริการวิชาการให้ตอบโจทย์การเรียนรู้ตลอดชีวิต เช่น Reskill, Upskill, Newskill, Credit Bank และ MOOC (3)การพัฒนาบริการวิชาการสู่ระดับนานาชาติในรูปแบบออนไลน์ที่สอดคล้องกับ SDGs โดยเฉพาะช่วงโควิด-19 และ (4)การขยายเครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในมหาวิทยาลัย วิทยาเขตต่าง ๆ และเครือข่ายบริการวิชาการสถาบันอุดมศึกษาไทย (คกอ.) ปัจจัยที่มีผลต่อการแข่งขัน ผลกระทบ และโอกาสของการบริการวิชาการและบริการงานวิจัยโดยดำเนินการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ ได้แก่ SWOT Analysis

ตารางที่ OP-10 ปัจจัยที่มีผลต่อการแข่งขัน ผลกระทบ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ในการสร้างความร่วมมือ

ปัจจัยที่มีผลต่อการแข่งขัน	ผลกระทบ	โอกาสเชิงกลยุทธ์ (SO) ในการสร้างความร่วมมือ
การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้า	- ลูกค้าเลือกที่จะเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์มากขึ้น เนื่องจากมีความสะดวกและง่ายต่อการเข้าถึงไม่ต้องเดินทาง ลดค่าใช้จ่าย	โอกาสในการให้บริการวิชาการ/บริการวิจัยโดยการจัดการโครงการผ่านระบบออนไลน์ และเพิ่มอัตราการผลิตสื่อการเรียนรู้ (Digital Content) เชื่อมโยงทรัพยากรสำนักฯ
การเปลี่ยนแปลงนโยบายภาครัฐต่อบริบทของกระทรวง อว.สู่สถาบันอุดมศึกษา	- การเตรียมฐานข้อมูลเพื่อรองรับการบริการวิชาการและบริการงานวิจัย/ ฐานข้อมูลเพื่อรองรับการเข้าถึงทรัพยากรฯ - การปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นสากลขึ้น เพื่อรองรับให้กับลูกค้า	- จัดอบรม Up Skill ให้กับบุคลากรผ่านการอบรม Digital Content การจัดทำเอกสารดิจิทัล - การขอการสนับสนุนจากคู่ความร่วมมือ
ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการบูรณาการด้านดิจิทัล (Digital Integration)	- พันธมิตรรองรับกับความต้องการของลูกค้า - บุคลากรบางส่วนต้องปรับตัวเข้าสู่การทำงานผ่านระบบดิจิทัล/ออนไลน์	- การพัฒนานวัตกรรมบริการแบบดิจิทัลให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า/ หลักสูตรระยะสั้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้บนพื้นที่ออนไลน์สำหรับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น / จัดโครงการ Reskill-Upskill ผลิต Digital Content - การเพิ่มช่องทางและประชาสัมพันธ์เชิงรุก

(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สำนักฯ มีการแข่งขันกับหน่วยงานทั้งภายในมหาวิทยาลัยและภายนอก ที่เป็นสถาบันอุดมศึกษาและมีรูปแบบการให้บริการวิชาการและบริการงานวิจัยในลักษณะเดียวกัน โดยรายงานประเมินตนเองครั้งนี้ได้นำข้อมูลจากแหล่งข้อมูลภายนอก จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ สำนักยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้, มหาวิทยาลัยนเรศวร, สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และสำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และพันธกิจสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มาทำการเปรียบเทียบ ทั้งนี้กรณีขาดข้อมูลที่สำคัญใดที่จะนำมาเปรียบเทียบกันได้ จะนำข้อมูลย้อนหลัง 4 ปี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2567 ของสำนักฯ มาเปรียบเทียบแทนในประเด็นการเทียบเคียงเป็นตัวชี้วัด ได้แก่ 1) จำนวนโครงการบริการวิชาการ แบบหารายได้ 2) จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ แบบหารายได้ 3) รายได้จากโครงการบริการวิชาการ 4) คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านบริการวิชาการ 5) คะแนนความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ ด้านบริการวิชาการ

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

สำนักฯ มีกระบวนการในการให้ได้ว่าซึ่งกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ ผ่านกระบวนการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อการวางแผนยุทธศาสตร์ โดยคณะผู้บริหารได้ทำการวิเคราะห์และรวบรวมผลการดำเนินงานของสำนักฯ ในปีที่ผ่านมา ปัจจัยภายในและภายนอกที่สำคัญนำมาวิเคราะห์และสรุปเป็น ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC), ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA), โอกาสเชิงกลยุทธ์ (SO) ดังตารางที่ OP-11

ตารางที่ OP-11 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ การได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA)	โอกาสเชิงกลยุทธ์ (SO)
1. ประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ สกม. 0011/2564 เรื่อง นโยบายและทิศทางการบริหารและพัฒนามหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2565 ถึง 2569 และประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ สกม. 015/2566 เรื่อง นโยบายการบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพาตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2566 – 2567 ทั้งนี้สำนักฯสนองตามนโยบาย โดยการอำนวยความสะดวกในการบริการวิชาการแก่ส่วนงานและวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยบูรพา ให้มีขีดความสามารถให้สูงขึ้น 2. การจัดตั้งวิทยาลัยบริการวิชาการและการเรียนรู้ตลอดชีวิต 3. การยกระดับองค์กรอันดับ 1 ด้านการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย 4. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการในระดับนานาชาติ 5. การนำหลักสูตรระยะสั้น (SHOTCOUSE) และอื่น ๆ เข้าสู่การทำตลาดทั้งในประเทศไทย และในต่างประเทศ 6. การพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ : EdPEX200 7. การเป็นสถาบันสิ่งแวดล้อมไทยผ่านเกณฑ์การประเมิน Green Office ระดับดีเยี่ยม	1. การบริหารโครงการตามนโยบายรัฐและพัฒนานวัตกรรมให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประเทศตามนโยบายรัฐ ภารกิจที่ผ่านมาได้รับการสนับสนุนงบประมาณโดยกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม 2. มีเครือข่ายความร่วมมือชั้นนำระดับประเทศ ได้แก่ เครือข่ายบริการวิชาการสถาบันอุดมศึกษาไทย (คบอ.) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (กพว.) กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (สอ.) กระทรวงการต่างประเทศ สถานประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชน 3. ทำเลที่ตั้งของสำนักฯ มีความเหมาะสม ในภาคตะวันออกกับการพัฒนาพื้นที่ EEC ทั้งทางกายภาพและทางสังคม เพื่อเป็นการยกระดับ ความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และการปรับปรุงอาคารและสร้างอาคารใหม่ 1 หลัง เพื่อใช้รับรองผู้มาติดต่อหรือผู้ร่วมงาน ที่นั่งประชุม ที่นั่งเจรจา หรือรับประทานอาหารร่วมกัน ส่งผลต่อผลผลิตในองค์กร (Productivity) และสังคมที่ทำงานอยู่ (Community) 4. การให้ความสำคัญและสนับสนุนบุคลากรสำนักฯ ด้านการพัฒนาทักษะความรู้ทางวิชาชีพ ด้านผลักดันให้บุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ระดับชำนาญการ และระดับชำนาญงาน ด้านเงินเดือน ด้านการสร้างความสุขกายและจิตใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	1. การให้บริการวิชาการหรือบริการวิจัย ของพฤติกรรมกลุ่มลูกค้า โดยการจัดโครงการหรือกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์ และเพิ่มอัตราการผลิตสื่อการเรียนรู้ (Digital Content) ที่เชื่อมโยงทรัพยากรที่สำนักฯ มีอยู่ 2. นโยบายภาครัฐต่อบริบทของกระทรวง อว. สู่สถาบันอุดมศึกษา ได้จัดอบรม Up Skill ให้กับบุคลากรผ่านการอบรม Digital Content การจัดทำเอกสารดิจิทัล และการขอการสนับสนุนจากคู่ความร่วมมือ 3. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการบูรณาการด้านดิจิทัล (Digital Integration) โดยการพัฒนานวัตกรรมบริการแบบดิจิทัลให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า สร้างหลักสูตรระยะสั้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้บนพื้นที่ออนไลน์สำหรับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น จัดโครงการ Reskill-Upskill ผลิต Digital Content และ การเพิ่มช่องทางและประชาสัมพันธ์เชิงรุก 4. สถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด-19 ดำเนินการทดลองสร้างนวัตกรรมบริการใหม่ ใช้เทคนิค การรับฟังและแก้ไขข้อร้องเรียน ผ่านการจัดทำ Focus Group ของลูกค้าทุกกลุ่ม สร้างนวัตกรรมเสมือนจริง บนพื้นที่ออนไลน์ จัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) สำหรับ การบริหารความพร้อมในสภาวะวิกฤต และมีมาตรการจัดการที่ดี และมีระบบติดตาม และทบทวนความ พึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้า

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

สำนักฯ ได้พัฒนาแนวทางและระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีการใช้กระบวนการและเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในทุกระดับ ดังนี้

1) การใช้ OKRs (Objectives and Key Results) และการวิเคราะห์ SWOT สำนักฯ จัดทำยุทธศาสตร์โดยใช้เครื่องมือ OKRs และการวิเคราะห์ SWOT ซึ่งช่วยในการระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคามขององค์กร จากนั้นทำการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ลงไปสู่ระดับที่เล็กลง จนถึง KPI รายบุคคล ทั้งนี้ การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานและพฤติกรรมการทำงาน (สมรรถนะ) ถูกกำหนดสำหรับพนักงานทุกคนในทุกตำแหน่ง

2) การใช้ EdPEx (Education Criteria for Performance Excellence) สำนักฯ ได้นำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx) มาใช้เป็นมาตรฐานในการดำเนินงานระดับส่วนงาน เพื่อเสริมสร้างคุณภาพและความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน

3) หลักการ PDCA (Plan-Do-Check-Act) สำนักฯ ใช้หลักการ PDCA เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน โดยมุ่งเน้นการวางแผน การลงมือทำ การตรวจสอบ และการปรับปรุง ซึ่งช่วยให้กระบวนการต่างๆ ในการทำงานมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดีขึ้น

4) การบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management: RM) สำนักฯ จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง (RM) เพื่อช่วยลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการปฏิบัติงาน และมีการติดตามและรายงานผลตามแผนทุกๆ ไตรมาส เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

5) การใช้ Business Model Canvas (BMC) และ SIPOC Model สำนักฯ ออกแบบกระบวนการทำงานตามข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยใช้แนวคิดผืนผ้าใบโมเดลการกิจ (Business Model Canvas: BMC) และโมเดล SIPOC (Supplier-Input-Process-Output-Customer) ซึ่งช่วยวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการสำคัญในองค์กร

6) การปฏิบัติงานตามข้อกำหนด L-U-C-S สำนักฯ ปฏิบัติตามข้อกำหนด L-U-C-S (L=Law, Regulation, Standards, U=University, C=Customers, S=Stakeholders) เพื่อให้กระบวนการทำงานเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย มหาวิทยาลัย และตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7) การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) สำนักฯ ส่งเสริมการจัดการความรู้โดยใช้งานผ่านทางเว็บไซต์ <https://web.yammer.com> หรือ Application ชื่อแพลตฟอร์ม Microsoft Viva Engage โดยบุคลากรสามารถเผยแพร่ความรู้ เอกสาร ภาพ และวิดีโอที่เกี่ยวข้องได้ ซึ่งในขณะนี้ได้เผยแพร่เอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน/วิธีการดำเนินงานของแต่ละงาน/ตำแหน่ง โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นบนแพลตฟอร์มได้ ซึ่งช่วยเสริมสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร

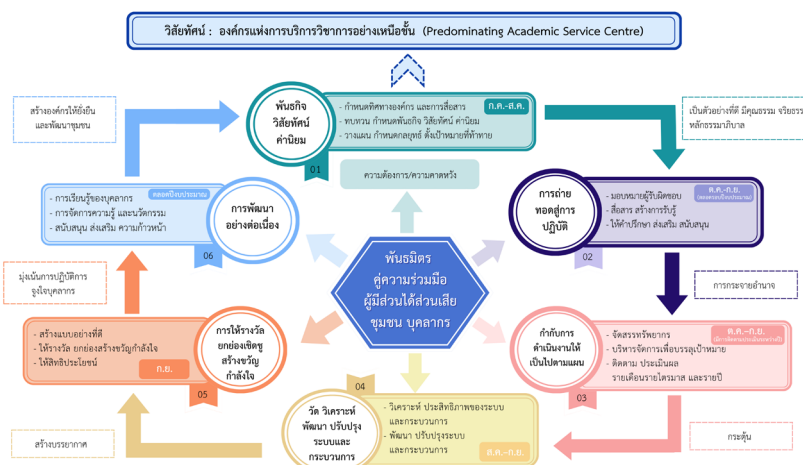
หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ก. พันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม

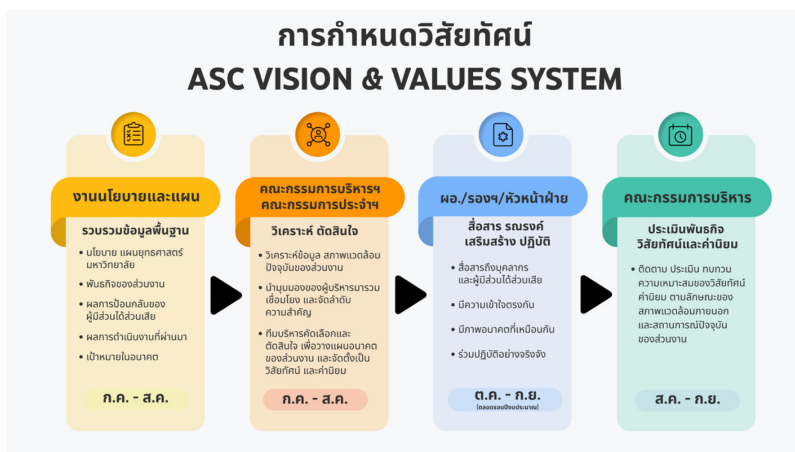
(1) กำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม

ผู้อำนวยการสำนักฯ นำและกำกับองค์กรตามระบบ ASC leadership system ดังภาพที่ 1.1(ก)(1)-1 ภายใต้นโยบายและทิศทางการบริหารและพัฒนา ตามแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2567 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2566 – 2567) และแผนกลยุทธ์สำนักฯ ที่นำเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย แล้วจัดทำเป็นแผนยุทธศาสตร์สำนักฯ ระยะ 5 ปี (ปี พ.ศ. 2567 – พ.ศ. 2571) โดยบูรณาการกับแผนกลยุทธ์ ระบบงานและกระบวนการทำงาน เพื่อยกระดับพัฒนาคุณภาพและผลลัพธ์ของสำนักฯ ให้ดีขึ้น ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น ผู้ส่งมอบ พันธมิตร คู่ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชุมชน และบุคลากร ซึ่งเป็นแกนกลางของระบบการนำองค์กร มีการจัดประชุมสัมมนาทิศทางการนำองค์กรและการจัดทำแผนพัฒนาสำนักฯ ปีงบประมาณ 2567 โดยมีคณะกรรมการบริหารสำนักฯ เข้าร่วมประชุม ซึ่งเริ่มด้วยระบบการทบทวนข้อมูลสำคัญต่างๆ ที่ผ่านการรวบรวมโดยงานนโยบายและแผน ทบทวนและปรับการนำองค์กร ทบทวนพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม กำหนดทิศทางและกลยุทธ์ผ่านระบบ ASC Vision & Values system (ดังภาพที่ 1.1(ก)(1)-2) และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ โดยมีกระบวนการบริหารจัดการและติดตามประเมินผล วิเคราะห์ ปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงาน การให้รางวัล ยกย่องชมเชยเพื่อสร้างแรงจูงใจและเป็นแบบอย่างที่ดี ส่งผลให้เกิดผลสำเร็จบรรลุตามพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมของสำนักฯอย่างต่อเนื่อง คณะผู้บริหารทำการกำหนดผู้เกี่ยวข้องและผู้รับผิดชอบ โดยกำหนดให้ดำเนินการทบทวนทุกรอบปีงบประมาณ มีการติดตามผลรายเดือน และรายงานผลรายไตรมาส ซึ่งได้ปรับปรุงพัฒนาระบบจากข้อเสนอแนะของคกก. ตรวจสอบประเมินคุณภาพปีการศึกษา 2566 ที่ผ่านมา



ภาพที่ 1.1(ก)(1)-1 ASC leadership system

ผู้อำนวยการสำนักฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารสำนักฯ เพื่อทำหน้าที่ร่วมกันนำและกำกับองค์กร ใช้หลักการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ ในการกำหนดพฤติกรรมที่พึงประสงค์และตัวชี้วัดค่านิยมให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักฯ และมหาวิทยาลัย ตลอดจนร่วมกันวางแผนการบริหารและดำเนินงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม รวมถึงนโยบายและเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสำนักฯ มีการจัดประชุมเพื่อทบทวน ปรับปรุง วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม แผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ รวมทั้งวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร ข้อมูลลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แล้วนำมา



ภาพที่ 1.1(ก)(1)-2 ASC Vision & Values system

กำหนดเป็น แผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย เพื่อนำเสนอพิจารณาต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร สำนักฯ ซึ่งผู้อำนวยการและคณะกรรมการบริหารสำนักฯ ได้ร่วมกันวางแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมองค์กรภายใต้บริบทและพันธกิจของสำนักฯ รวมถึงข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการวิชาการและบริการงานวิจัย เพื่อให้ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชุมชน สังคม และบุคลากรของสำนักฯ เข้าใจและมีมุมมองในทิศทางเดียวกัน โดยได้กำหนดตัวชี้วัดวิสัยทัศน์ ผู้เกี่ยวข้อง และผู้รับผิดชอบ พร้อมทั้งมอบหมายการปฏิบัติงานให้แก่รองผู้อำนวยการแต่ละฝ่ายเพื่อดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง ไว้ในแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ดังตารางที่ 1.1ก(1)-3 ตัวชี้วัดวิสัยทัศน์ โดยมีขั้นตอนการกำหนดวิสัยทัศน์ ดังภาพที่ 1.1ก(1)-2 ASC Vision & Values system

จากขั้นตอน ASC Vision & Values system จึงได้วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรของสำนักฯ ภายใต้แผนยุทธศาสตร์สำนักฯ มหาวิทยาลัย ระยะเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2567 - 2571) ดังนี้

วิสัยทัศน์	“องค์กรแห่งการบริการวิชาการอย่างเหนือชั้น”(Predominating Academic Service Centre)
ค่านิยม	สำนักฯ (Academic Service Centre) A = Attitude (ทัศนคติดี) S = Skill (มีทักษะ) C = Collaboration (ประสานความร่วมมือ)
วัฒนธรรม	1) องค์กรแห่งการให้ 2) การเป็นต้นแบบที่ดีด้านการบริหาร 3) สร้างสรรค์ผลงาน (บริการวิชาการ) ที่แตกต่าง

ตารางที่ 1.1ก(1)-3 ตัวชี้วัดวิสัยทัศน์

ตัวชี้วัดวิสัยทัศน์ “องค์กรแห่งการบริการวิชาการอย่างเหนือชั้น” (Predominating academic service center)	เป้าหมาย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567-2571					หน่วยนับ	ผู้ดำเนินงาน	ผู้รายงาน	ผู้กำกับติดตาม
	67	68	69	70	71				
1 ด้านการบริการที่มีคุณภาพ									
1.1 จำนวนรางวัล/มาตรฐาน/ผลการประเมินหลักสูตรที่ได้รับจากการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการ	4	6	8	10	12	ผลงาน	- ฝ่ายฝึกอบรมฯ - ฝ่ายพัฒนาสังคมฯ - ศูนย์ประเมินผลกระทบฯ	เจ้าหน้าที่นักวิชาการศึกษาทุกหน่วยงาน	- รองฯฝ่ายสร้างสรรค์นวัตกรรมฯ
1.2 จำนวนหนังสือรับรองผลงานตามสัญญาโครงการบริการวิชาการ	5	8	11	14	17	ฉบับ	- ฝ่ายฝึกอบรมฯ - ฝ่ายพัฒนาสังคมฯ - ศูนย์ประเมินผลกระทบฯ	เจ้าหน้าที่นักวิชาการศึกษาทุกหน่วยงาน	- รองฯฝ่ายบริการวิชาการฯ
2 ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์									
2.1 ผลการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร หรือเกณฑ์ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (บทนำ – หมวด 7 ผลลัพธ์) ระดับส่วนงานตามเกณฑ์ EdPEX 200 คะแนน ขึ้นไป	200	200	250	250	300	คะแนน	- สนง.ผู้อำนวยการ - ฝ่ายฝึกอบรมฯ - ฝ่ายพัฒนาสังคมฯ - ฝ่ายส่งเสริมฯ - ศูนย์ประเมินผลกระทบฯ	เจ้าหน้าที่งานพัฒนาคุณภาพ	รองฯฝ่ายยุทธศาสตร์ฯ
3 ด้านประสิทธิภาพรายรับ-รายจ่าย									
3.1 ร้อยละการเติบโตของรายได้ของสำนักฯจากแหล่งเงินรายได้	15	20	25	30	35	ร้อยละ	- ฝ่ายฝึกอบรมฯ - ฝ่ายพัฒนาสังคมฯ - ศูนย์ประเมินผลกระทบฯ	เจ้าหน้าที่นักวิชาการศึกษาทุกหน่วยงาน	หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ

ทั้งนี้คณะกรรมการบริหารสำนักฯ ได้กำหนดค่านิยม กำหนดความหมาย และพฤติกรรมของค่านิยมในแต่ละด้าน จัดกิจกรรมและประเมินผลความสำเร็จของการสร้างค่านิยมโดยใช้กระบวนการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกับการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของบุคลากรในสำนักฯ

ตารางที่ 1.1ก(1)-4 การประเมินความสำเร็จของค่านิยม

ตัวกำหนดค่านิยม		พฤติกรรมที่พึงประสงค์	ตัวชี้วัด/ เป้าหมาย	รอบการประเมิน	ผู้รับผิดชอบ
A = Attitude	ทัศนคติดี	มุ่งให้บุคลากรประพฤติดี ทัศนคติเชิงบวกในการปฏิบัติงานและพัฒนาเพื่อสร้างสรรค์งานที่เป็นประโยชน์ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสำนักฯ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ปีละ 1 ครั้ง	บุคลากรทุกคน
S = Skill	มีทักษะ	มุ่งให้บุคลากรมีการพัฒนาทักษะและศักยภาพของการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเชี่ยวชาญในงานที่มีเป้าหมายความสำเร็จ	ผลประเมินพฤติกรรมรายบุคคล	ปีละ 1 ครั้ง	บุคลากรทุกคน

ตัวกำหนดค่านิยม		พฤติกรรมที่พึงประสงค์	ตัวชี้วัด/ เป้าหมาย	รอบการประเมิน	ผู้รับผิดชอบ
C = Collaboration	ประสานความร่วมมือ	สนับสนุน และส่งเสริมงานบริการวิชาการแก่ส่วนงาน และวิทยาเขต มหาวิทยาลัยบูรพาให้มีความสามารถให้สูงขึ้น	จำนวนเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ	ทบทวน ปีละ 1 ครั้ง	ทุกส่วนงานภายใน สำนักฯและวิทยาเขต

ในปีงบประมาณ 2567 สำนักฯ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติ วิธีการถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร ไปสู่บุคลากรโดยการบรรจุเป็นวาระหนึ่งในการประชุมผู้บริหารพบบุคลากร เพื่อให้ผู้บริหารได้ถ่ายทอดสู่บุคลากรทุกระดับ และมีการจัดทำแบบทดสอบการรับรู้ความเข้าใจในพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม ขององค์กร ซึ่งผลการทดสอบการรับรู้ พบว่าบุคลากรมีผลลัพธ์ของการรับรู้การสื่อสาร ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 นอกจากนี้คณะผู้บริหารได้จัดทำวิทัศน์เพื่อถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร สื่อสารไปยัง กลุ่มลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่สำคัญ เมื่อมีการประชุม ออมรม สัมมนา

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

ผู้บริหารสำนักฯ บริหารงานด้วยความมุ่งมั่นในการปฏิบัติด้วยตนเองในการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม โดยยึดหลักธรรมาภิบาลตามคำรับรองการปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าส่วนงาน มหาวิทยาลัยบูรพา และปฏิบัติตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงานและปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงาน พ.ศ. 2561 รวมถึงการส่งเสริมและสนับสนุนการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย จริยธรรม และจรรยาบรรณ มีความโปร่งใส ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการองค์กร และแสดงเจตจำนงของผู้บริหารโดยผู้อำนวยการสำนักฯ (<http://www.asc.buu.ac.th/speaking-th.php>) รวมทั้งได้กำหนดไว้ในข้อตกลงการประเมินพฤติกรรมปฏิบัติงาน (สมรรถนะ) ข้อตกลงการประเมินพฤติกรรมปฏิบัติงาน (สมรรถนะ) ของพนักงานมหาวิทยาลัยบูรพา (องค์ประกอบที่ 2) ดังภาพที่ 1.1ก(2)-1 (behavior and performance agreement)

นอกจากนี้ผู้บริหารได้ตรวจสอบ กำกับ และติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรผ่านการรายงานผลการดำเนินงานในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ เป็นประจำทุกเดือน โดยพิจารณากระบวนการเงินในภาพรวมและรายโครงการ การเงินและพัสดุ ให้เป็นไปตามระเบียบต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยกำหนด รวมถึงพิจารณาผลการดำเนินงานตามข้อกำหนดในสัญญาจ้างของโครงการต่างๆ และประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ว่าจ้างรายโครงการ ซึ่งมีปัจจัยความสำเร็จของสำนักฯ ในการปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรมทั้งภายในและภายนอกองค์กรของผู้บริหารสำนักฯ ส่งผลให้ผู้อำนวยการสำนักฯ ได้รับการเสนอชื่อ และแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สำคัญ ดังตารางที่ 7-18 ตารางการได้รับแต่งตั้งและดำรงตำแหน่งที่สำคัญ

ข้อตกลงการประเมินพฤติกรรมปฏิบัติงาน (สมรรถนะ) ของพนักงาน มหาวิทยาลัยบูรพา (องค์ประกอบที่ 2)

ก. สมรรถนะหลัก (สำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกคน)	ข. สมรรถนะประจำสายงาน (สำหรับผู้ปฏิบัติงานในแต่ละสายงาน ตามที่ ก.บ.บ. กำหนด)	ค. สมรรถนะการบริหาร (สำหรับผู้ปฏิบัติงานประเภทผู้บริหาร)
ก. 1. ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม	ข. 5. การสืบสวนความเชี่ยวชาญ	ค. 1. ก้าวผู้นำ
ก. 2. ความใส่ใจพัฒนาทวีคูณ	ข. 6. จิตบริการ	ค. 2. การคิดเชิงกลยุทธ์
ก. 3. การพัฒนาอย่างยั่งยืน	ข. 7. การเน้นความถูกต้องตามกระบวนการ	ค. 3. การดำเนินการเชิงรุก
ก. 4. ความรับผิดชอบต่อสังคม		ค. 4. การแสวงหาความร่วมมือ
ก. 5. การรักษาระบบธรรมาภิบาลและวินัย		ค. 5. การบริหารทรัพยากร

ภาพที่ 1.1ก(2)-1 behavior and performance agreement

ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อมและส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม โดยการสร้างสภาวะแวดล้อมตามค่านิยม(Academic Service Centre) A = Attitude (ทัศนคติดี) S = Skill (มีทักษะ) C = Collaboration (ประสานความร่วมมือ) โดยมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ให้บุคลากรมีคุณธรรม ซื่อสัตย์ ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ยึดหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน เพื่อส่งมอบสิ่งที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า ด้วยกระบวนการบริหารงานโดยยึด

หลักธรรมาภิบาลและการเป็นแบบอย่างการประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องตามข้อกำหนด กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ รวมถึงจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด มีการรณรงค์ “งดรับ” “งดให้” ของกำนัลและผลประโยชน์ต่างตอบแทนจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy) โดยสื่อสารทั้งภายในและภายนอกเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรให้มีความใสสะอาด ปราศจากพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริต ตามที่กำหนดในโครงสร้างองค์กร (ดังภาพ OP-2 Structure ASC1 และ ภาพ OP-3 Structure ASC2) เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการนำองค์กรและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ดังภาพที่ 1.1ก(1)-1 ASC leadership system โดยสร้างสภาพแวดล้อมและกำกับดูแลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) การกำกับดูแลองค์กรตามพันธกิจ กำหนดให้หลักสูตรการจذبบรม บริการ กระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนในการทำงานยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้เป็นไปตามตารางที่ 1.1ก(2)-2

ตารางที่ 1.1ก(2)-2 การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อสนับสนุนพันธกิจด้านบริการวิชาการ

พันธกิจ	บทบาทของผู้บริหารระดับสูง	หลักธรรมาภิบาลที่สนับสนุน
1. สร้างสรรค์บริการวิชาการที่ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงและสร้างรายได้	- กำหนดนโยบายที่ส่งเสริมนวัตกรรมและความคล่องตัว - วางระบบการบริหารงบประมาณอย่างคุ้มค่า - ส่งเสริมการสร้างรายได้ที่ถูกต้องตามกฎหมาย	- ประสิทธิภาพ - ความโปร่งใส - หลักนิติธรรม
2. พัฒนาบริการวิชาการแห่งอนาคต ตามพลวัตโลกและ SDGs	- สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตและบริการที่เท่าทันอนาคต - จัดระบบสนับสนุนและพัฒนาทักษะบุคลากรอย่างต่อเนื่อง - เปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการออกแบบบริการ	- ความรับผิดชอบ - การมีส่วนร่วม - การตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. อำนาจการและส่งเสริมกลไกแก่ส่วนงานและวิทยาเขต	- ทำหน้าที่เป็น “ผู้นำเชิงอำนาจการ” (Facilitative Leadership) - สนับสนุนทรัพยากร ระบบ และเครือข่ายภายใน - สร้างวัฒนธรรมการบริหารร่วมมือที่เปิดกว้าง	- การมีส่วนร่วม - ความรับผิดชอบ - ความโปร่งใส

2) สำนักฯ มหาวิทยาลัยบูรพา ดำเนินกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเคร่งครัดตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการที่ชัดเจน โปร่งใส ตรวจสอบได้ และยึดหลักความเป็นธรรม ด้านการบริหารความร่วมมือทางสำนักฯ มีการประชุม สื่อสาร และรับฟังความคิดเห็นจากผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจร่วมกัน และส่งเสริมการส่งมอบงานตาม TOR หรือสัญญาได้ตรงเวลาและมีคุณภาพตามตารางที่ OP-8 ลักษณะ บทบาท และข้อกำหนดที่สำคัญของผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ ช่องการสื่อสาร

สำนักฯ ให้ความสำคัญกับการบริหารงานที่ยึดมั่นในหลักนิติธรรม โดยเฉพาะในการประชุม คณะกรรมการประจำสำนักฯ ซึ่งดำเนินการภายใต้ความเคร่งครัดตามกฎหมาย กฎระเบียบ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง โดยก่อนการลงมติในประเด็นใดๆ จะมีการตรวจสอบความชัดเจนของข้อกำหนดและระเบียบข้อบังคับอย่างรอบคอบ หากพบว่ามีความขัดแย้งหรือแนวทางที่ยังไม่ชัดเจน จะดำเนินการหารือร่วมกับผู้เกี่ยวข้องหรือกองกฎหมายของมหาวิทยาลัยจนได้ข้อยุติที่ชัดเจนเพียงพอ จึงจะดำเนินการลงมติเห็นชอบ ในกรณีที่พบข้อขัดแย้งเคลื่อนจากการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจะสั่งการให้มีการแก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้องและสอดคล้องกับข้อกำหนดและระเบียบที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งมีการติดตามผลการดำเนินการตามมติที่ประชุมในวาระต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนที่มีประสิทธิภาพ และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ สำนักฯ ยังส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานประจำ โดยสนับสนุนงบประมาณในการเข้ารับการอบรมตามความจำเป็นของแต่ละฝ่ายผ่านกลไกที่สนับสนุนให้ประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย และยึดมั่นในจริยธรรมแท้จริงเป็นไปตามตารางที่ 1.1ก(2)-3 การสร้างสภาวะแวดล้อมของ ASC leadership system เพื่อส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย และมีจริยธรรม

ตารางที่ 1.1ก(2)-3 การสร้างสภาวะแวดล้อมของ ASC leadership system เพื่อส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม

กิจกรรม	การสร้างสภาพแวดล้อม	เป้าหมาย/ความคาดหวัง	ผู้รับผิดชอบ
1. การบริการวิชาการ			
1.1 การบริหารโครงการบริการวิชาการที่เป็นไปตามสัญญาจ้าง	- การสื่อสารข้อมูลนำเข้าผ่านระบบ e-Document เพื่อกำหนดให้ผู้รับโครงการบริการวิชาการ - ดำเนินโครงการให้เป็นไปตามข้อบังคับ/ระเบียบ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	- การดำเนินโครงการบริการวิชาการเป็นไปตามสัญญาจ้าง โดยไม่มีการฟ้องร้องภายหลัง - ส่งงานแล้วเสร็จทันภายในกำหนดเวลาของสัญญาจ้าง หรือกำหนดเวลาที่ได้รับการขยาย	- ผู้อำนวยการ/รองฯ ฝ่ายบริการวิชาการ - รองฯ นวัตกรรมฯ - หัวหน้าโครงการ/ผู้รับผิดชอบโครงการ
1.2 การเผยแพร่ข้อมูล	- การสื่อสารไปยังบุคลากรทุกกลุ่มเพื่อรณรงค์ป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์ในการใช้ข้อมูลและเผยแพร่ข้อมูล	- ไม่มีการละเมิดต่อผู้อื่น	- ผู้อำนวยการ/รองผอ.ทุกฝ่าย - หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้างาน/บุคลากร
2. ด้านการบริหารงานบุคคล งบประมาณ การเงิน			
2.1 การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีที่เป็นไปตามข้อบังคับ/ประกาศของมหาวิทยาลัยและแนวปฏิบัติที่กำหนด	- การสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องดำเนินการผ่านการเขียนหนังสือในระบบ e-Document ควบคู่กับการเชิญประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจและชี้แจงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดส่งผลการประเมินตนเองแก่ผู้รับการประเมิน - พิจารณาในรูปแบบคกก.ตามที่กำหนด โดยจัดประชุมเพื่อพิจารณากลับกรอง และอนุมัติผลการประเมินประจำปี พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้รับการประเมินสามารถยื่นคำร้องทบทวนผลการประเมินได้	- การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดและเป็นไปตามข้อบังคับหรือประกาศของมหาวิทยาลัยตลอดจนแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง - ผลการประเมินได้รับการยอมรับว่ามีความถูกต้องและเป็นธรรม พร้อมทั้งมีการให้ข้อมูลป้อนกลับที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน	- ผู้อำนวยการ/รองผอ.ทุกฝ่าย - หัวหน้าฝ่าย
2.2 การจัดซื้อจัดจ้าง และการเบิกจ่ายที่เป็นไปตามกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้อง	- มีการถ่ายทอดวิธีการและกำกับดูแลให้การดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างและการเบิกจ่ายเป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 รวมถึงระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการควบคู่กับการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ	- การดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างและการเบิกจ่ายงบประมาณโครงการเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจน โปร่งใส และไม่เกิดกรณีฟ้องร้องหรือเรียกเงินคืน	- ผู้อำนวยการ/รองผอ.ทุกฝ่าย - หัวหน้ากลุ่มงานคลัง - งานพัสดุ
3. ด้านอื่นๆ			
3.1 การรณรงค์“งดรับ-งดให้”ของขวัญของกำนัลและผลประโยชน์ต่างตอบแทนจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy)	- ร่วมขับเคลื่อนนโยบายตามประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา เรื่อง นโยบาย 'งดรับ-งดให้' ของกำนัล และผลประโยชน์ต่างตอบแทนจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy) พ.ศ. 2567 โดยดำเนินการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์และช่องทางสื่อสารสังคมออนไลน์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	- ส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรให้มีความโปร่งใสปราศจากพฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตหรือความไม่เหมาะสม	- ผู้อำนวยการ/รองผอ.ทุกฝ่าย - หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้างาน/บุคลากร
3.2 การนำกฎหมายมาเป็นแนวปฏิบัติ	- ผู้บริหารกำหนดนโยบายด้านความโปร่งใสและธรรมาภิบาล - สื่อสารแนวปฏิบัติ ติดตามและประเมินผลการใช้กฎหมายภายในองค์กร	- บุคลากรมีความเข้าใจและปฏิบัติตามกฎหมายอย่างถูกต้อง - สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เคารพกฎหมายและจริยธรรม	- ผู้อำนวยการ/รองผอ.ทุกฝ่าย - หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้างาน/บุคลากร
3.3 การแสดงออกโดยเป็นแบบอย่าง	- ผู้บริหารร่วมอบรมกฎหมาย/จริยธรรม สื่อสารและสนับสนุนการใช้ระเบียบราชการทุกขั้นตอน ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง เช่น การจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส	- บุคลากรเห็นตัวอย่างที่ดีจากผู้บริหาร - ลดข้อร้องเรียนและความคลาดเคลื่อนในกระบวนการ	- ผู้อำนวยการ/รองผอ.ทุกฝ่าย - หัวหน้ากลุ่มงาน /หัวหน้างาน
3.4 การประเมินตนเองด้านธรรมาภิบาล	- จัดทำรายงานธรรมาภิบาลประจำปี - ประชุมสะท้อนผลและแนวทางปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	- มีการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน - ปรับปรุงนโยบายและแนวปฏิบัติให้ทันสมัย	- ผู้บริหารทุกท่าน

ข. การสื่อสาร

คณะผู้บริหารสำนักฯ ให้ความสำคัญและมุ่งเน้นให้ดำเนินการสื่อสารและถ่ายทอด MVV วัฒนธรรมองค์กร แผนยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ขององค์กร ให้กับลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชุมชน สังคม และบุคลากรของสำนักฯ ได้รับทราบโดยทั่วกัน และเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันด้วยระบบการสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) ระหว่างคณะผู้บริหารกับบุคลากรของสำนักฯ โดยมีวิธีการสื่อสาร ที่หลากหลาย และทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารแต่ละช่องทางจะพิจารณาในทุกปีงบประมาณ (ปีละ 1 ครั้ง) ตามตารางที่ 1.1ข-2 ตารางที่ 1.1ข-1วิธีการสื่อสารของคณะผู้บริหารกับบุคลากรสำนักฯ ผู้รับบริการ คู่ความร่วมมือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ช่องทาง/วิธีการสื่อสาร	ผู้สื่อสาร		1 way หรือ 2 way	ประเด็นในการสื่อสาร								ผู้รับสาร				ความถี่
	ผู้อำนวยการสื่อสารด้วยตนเอง	ผู้อำนวยการมอบหมายผู้เกี่ยวข้อง		วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร	นโยบาย/ยุทธศาสตร์/การตัดสินใจที่สำคัญ	แผนกลยุทธ์/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
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
กิจกรรมลูกค้า/คู่ความร่วมมือ																
ออกบูธ	✓	✓	2			✓					✓	✓	✓	✓	✓	T
รายงานประจำปี	✓		1	✓	✓	✓						✓	✓	✓	✓	Y
แบบสอบถาม/สำรวจความคิดเห็น		✓	2			✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A

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

ตารางที่ 1.1ข-2 กระบวนการสื่อสาร การสร้างความผูกพัน และการสร้างแรงจูงใจในบุคลากร โดยเปรียบเทียบ ปี 2566 และปี 2567

หัวข้อ	ปี 2566	ปี 2567
การสื่อสารกับบุคลากร	การประชุมผู้บริหารพบบุคลากรเป็นประจำ	การประชุมผู้บริหารพบบุคลากรทุกไตรมาส พร้อมกับการประชุมช่องทางออนไลน์ และให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอในช่องทางสื่อสารที่โปร่งใสและทันสมัย (Chat group Line)

หัวข้อ	ปี 2566	ปี 2567
ความผูกพัน	1. ด้านโอกาสเติบโตและพัฒนา : จัดแผนพัฒนาทักษะรายบุคคล 2. ด้านความสัมพันธ์และวัฒนธรรมองค์กร : สัมมนาประจำปีทั้งในและนอกสถานที่ สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมิตร ช่วยเหลือกัน และเคารพซึ่งกันและกัน 3. ด้านสภาพแวดล้อมและการดูแลชีวิตการทำงาน : จัดพื้นที่ทำงานให้สะดวก สวยงาม เหมาะกับการทำงานร่วมกัน สนับสนุนสวัสดิการด้านสุขภาพกาย เช่น ตรวจสุขภาพประจำปี	1. ด้านโอกาสเติบโตและพัฒนา : จัดแผนพัฒนาทักษะรายบุคคล/ ส่งเสริมการเรียนรู้รู้นอกองค์กร เช่น อบรม สัมมนากับหน่วยงานอื่น โครงการสอนงานหรือหมุนเวียนตำแหน่งงานเพื่อเพิ่มประสบการณ์และความก้าวหน้า 2. ด้านความสัมพันธ์และวัฒนธรรมองค์กร : สัมมนาประจำปีทั้งในและนอกสถานที่ สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมิตร ช่วยเหลือกัน และเคารพซึ่งกันและกัน 3. ด้านสภาพแวดล้อมและการดูแลชีวิตการทำงาน : จัดพื้นที่ทำงานให้สะดวก สวยงาม และเหมาะกับการทำงานร่วมกัน ส่งเสริม Work-life balance เช่น เวลาการทำงาน ยืดหยุ่น, มุมพักผ่อน สนับสนุนสวัสดิการด้านสุขภาพกาย เช่น ตรวจ สุขภาพประจำปี
การสร้างแรงจูงใจ	ใช้คำชมและการให้คำแนะนำทั่วไป	เพิ่มระบบรางวัล เช่น รางวัลสำหรับผู้มีผลประเมินดีเด่นและผู้มีวินัยในการทำงาน (เช่น การไม่ขาด ลา หรือมาสาย) ระบบ “คำชมทันที” การประกาศในที่ประชุม การแสดงความยินดี ความสำเร็จของบุคลากรในช่องทางสื่อสารขององค์กร

จากตารางการเปรียบเทียบความเปลี่ยนแปลงในกระบวนการสื่อสารและการสร้างแรงจูงใจในบุคลากรระหว่างปี 2566 และปี 2567 ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของบุคลากรและคุณภาพในการบริการที่ดีขึ้น

ค. การมุ่งเน้นผลการดำเนินการของสถาบัน

(1) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

ผู้อำนวยการและคณะกรรมการดำเนินการสร้างสภาวะแวดล้อมอันมีระบบปัจจัยความสำเร็จที่ครอบคลุมทั้งภายในและภายนอก (ดังตารางที่ 1.1ค(1)-1 ปัจจัยความสำเร็จของสำนักฯ) โดยมีกลไกส่งเสริมบุคลากรพัฒนาเครือข่ายวิชาการ และบริหารความเสี่ยงอย่างครบวงจร ซึ่งตอบสนองพันธกิจองค์กรทั้งด้านการสร้างผลิตภัณฑ์ การส่งเสริมทักษะแห่งอนาคตและการสนับสนุนหน่วยงานในเครือข่ายเพื่อทำให้องค์กรประสบความสำเร็จทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตามแผนยุทธศาสตร์กลยุทธ์ ตัวชี้วัดและเป้าหมายรายละเอียดดังแสดงใน (ตารางที่ 2-6 และ ตารางที่ 2-7) ทั้งนี้ผู้บริหารและบุคลากรได้สร้างเครือข่ายบริการวิชาการกับส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงวิทยาเขต จันทบุรีและสระแก้ว โดยสนับสนุน ส่งเสริม และร่วมมือในโครงการ/ กิจกรรมภายใต้วัฒนธรรมองค์กร รวมถึงการเชื่อมโยงเครือข่ายในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจทั้ง 3 ส่วน ดังนี้

พันธกิจข้อที่ 1.สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ (การบริการวิชาการ) ที่รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้ คณะกรรมการบริหารมีแนวทางการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้หรือการพัฒนาความร่วมมือวิชาการผ่าน MOU / MOA ซึ่งเป็นการสร้างเครือข่ายให้เกิด “ผลิตภัณฑ์ทางวิชาการร่วม” และการสร้างนวัตกรรมใหม่รองรับการเปลี่ยนแปลงระดับประเทศและนานาชาติ รวมถึงด้านการสร้างและเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรส่งเสริมบุคลากรให้พัฒนาตนเองในสายงานที่รับผิดชอบ สร้างความเข้าใจด้านการปฏิบัติงานตาม KPI อย่างทั่วถึง เพื่อสร้างการรับรู้เป้าหมายร่วมกัน และจัดตั้งอำนวยการสะดวกที่ครอบคลุมบุคลากรทั้งแบบปฏิบัติงานในที่ตั้งหรือปฏิบัติงานแบบออนไลน์ เช่น e-Document, e-Signature, e-Meeting, Zoom, Cloud รวมถึง Google Apps for Education เพื่อความสะดวกในการดำเนินงาน รวมถึงส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนรู้ร่วมกันสามารถติดตาม ประเมินผลการทำงานได้อย่างทันทั่วถึงและมีการยกย่องให้รางวัลประจำปี โดยในปีงบประมาณ 2567 สนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรมตามแผนพัฒนารายบุคคลในตำแหน่งงานเพื่อให้มีความเชี่ยวชาญและเพิ่มพูนประสบการณ์ตามวิชาชีพได้ร้อยละ 80 และเข้ารับการอบรมพัฒนาศักยภาพสูงให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าฝ่าย ผู้ช่วยผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการอีกด้วย

พันธกิจข้อที่ 2. การบริการวิชาการที่เป็นศาสตร์แห่งอนาคตเพื่อพัฒนาทักษะบุคลากรให้ตรงความต้องการของกลุ่มเป้าหมายทุกช่วงวัยที่สอดคล้องตามพลวัตการเปลี่ยนแปลงของโลก และการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs) บุคลากรของสำนักฯ ได้รับการพัฒนาให้เข้าใจถึง “ศาสตร์แห่งอนาคต” ผ่านโครงการอบรมพัฒนาบุคลากร เรื่อง “การเสริมสร้างภาวะผู้นำและศักยภาพทีมงานยุคใหม่ และการประยุกต์ใช้ AI เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน” และโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) ผูกอบรวมกับการพัฒนาองค์กร การวางแผนการจัดโครงการ การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม การจัดทำหลักสูตร บริหารโครงการ และการประเมินผลการฝึกอบรม เพื่อการจัดโครงการฝึกอบรมให้เกิดประสิทธิภาพ

พันธกิจข้อที่ 3. อำนาจการและส่งเสริมกลไกการบริการวิชาการแก่ส่วนงานและวิทยาเขตให้มีขีดความสามารถให้สูงขึ้น มหาวิทยาลัยบูรพามีการดำเนินงานด้านบริการวิชาการโดยการประสานงานและจัดทำความร่วมมือทางวิชาการอย่างใกล้ชิดกับวิทยาเขตต่างๆ ได้แก่ วิทยาเขตจันทบุรี และวิทยาเขตสระแก้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นการอำนาจการและส่งเสริมกลไกการบริการวิชาการแก่ส่วนงาน และวิทยาเขตให้มีขีดความสามารถที่สูงขึ้น สำนักฯ ได้ร่วมมือกับส่วนงานทั้งสองวิทยาเขตในการสนับสนุนให้เกิดกิจกรรมบริการวิชาการที่ตอบสนองต่อความต้องการของท้องถิ่น เช่น โครงการ “การพัฒนาศักยภาพผู้นำท้องถิ่นเพื่อยกระดับจังหวัดสระแก้วสู่การเป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงอินโดจีน” ,โครงการฝึกอบรมหลักสูตร “DISC รู้อะไรไม่รู้ รู้จักคน : เพื่อการทำงานเป็นทีม ในยุค Transformation” ,โครงการฝึกอบรมหลักสูตร “Mindset ที่ต้องมีในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงไว และทักษะแบบใดที่ไม่ควรมี (แบ่งปันจากประสบการณ์ของผู้อำนาจการสำนักฯ)” ทั้งนี้เพื่อยกระดับความสามารถของวิทยาเขตให้มีบทบาททางวิชาการ จึงส่งผลให้ตัวชี้วัด KPI 32 จำนวนส่วนงานที่สำนักฯ ให้การส่งเสริมกลไกการบริการวิชาการแก่ส่วนงาน และวิทยาเขตมหาวิทยาลัยบูรพาให้มีขีดความสามารถด้านรายได้ให้สูงขึ้นมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง และสะท้อนถึงการขับเคลื่อนเชิงระบบของมหาวิทยาลัยในการยกระดับคุณภาพการบริการวิชาการระดับส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง ผู้บริหารสำนักฯ ได้ดำเนินงานตามนโยบายและ ทิศทางการบริหาร และพัฒนา มบ. พ.ศ. 2565 – 2569 แผนพัฒนาความเป็นเลิศมหาวิทยาลัยปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 – 2570 โดย ทบทวนและกำหนดเป็นแผนยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ของส่วนงาน (ดังตารางที่ 2-6) มอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบทุก ตัวชี้วัด กำหนดให้มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ทุกไตรมาส รายงานต่อคกก.บริหารสำนักฯ เพื่อ พิจารณา และรายงานต่อคกก.ประจำฯ เพื่อติดตามและสนับสนุนให้มีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างเป็น ระบบเพื่อทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ยังได้นำผลตามแผนกลยุทธ์ บรรลุไว้ในข้อตกลงการประเมินผล สัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน และข้อตกลงการประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน(สมรรถนะ)ของพนักงาน ผู้บริหารฯ ได้ กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์สำคัญ ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการ การสร้างบุคลากรคุณภาพ การพัฒนา เครือข่ายความร่วมมือ การยกระดับเครือข่ายความร่วมมือ การสร้างองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน การจัด ประชุม KM ผู้บริหารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล สื่อสารผ่านกลุ่ม LINE รวมถึงการลงพื้นที่พูดคุยกับผู้ปฏิบัติงานโดยตรง เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะและสร้างบรรยากาศความร่วมมือ รวมถึงผู้บริหารสำนักฯ ได้ดำเนินการสร้างสภาวะแวดล้อม อันมีระบบปัจจัยความสำเร็จที่ครอบคลุมทั้งภายในและภายนอกดังในตารางที่ 1.1ค(1)-1 โดยมีองค์ประกอบครบถ้วน 4 ด้าน ที่สะท้อนแนวทางเชิงระบบเป็นแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนสู่การยกระดับคุณภาพการบริการเพื่อสนับสนุนการ บรรลุวิสัยทัศน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เน้นคุณภาพ การพัฒนาบุคลากร การมีระบบติดตามผล การบริการทาง วิชาการที่ตอบโจทย์ภายในภายนอก สนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากรเพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ต่อไป การเป็นต้นแบบ ที่สนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมกระบวนการทำงานแนวใหม่และระบบที่มีความรวดเร็ว มีคุณภาพสามารถวัดผลได้

ตารางที่ 1.1ค(1)-1 ปัจจัยความสำเร็จของสำนักฯ

ปัจจัยความสำเร็จขององค์กร	วิธีดำเนินการ	ความถี่	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ	วิธีการที่ผู้บริหารดำเนินการ	ความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์
1. การส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรของสำนักฯ	- จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร - สนับสนุนการพัฒนาทักษะและศักยภาพของบุคลากรโดยการอบรม/ประชุม / สัมมนา	ประจำปีงบประมาณ	ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทักษะและศักยภาพประจำปีงบประมาณ	- ผู้อำนวยการ - คกก.บริหารสำนักฯ - บุคลากร	1. กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและสามารถวัดผลได้ 2. ส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม 3. การสนับสนุนการพัฒนาทักษะใหม่ๆ ผ่านการอบรม 4. ติดตามผลและให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสม 5. ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ	การพัฒนาทักษะและศักยภาพบุคลากรจะทำให้สำนักฯ มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถสูง สามารถให้บริการวิชาการที่มีคุณภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า/ผู้ใช้บริการ/สังคม รวมถึงสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมและแนวคิดใหม่
2. ความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสนับสนุนการปฏิบัติงาน	- งานนโยบายและแผนสำรวจความต้องการซื้อครุภัณฑ์	ประจำปีงบประมาณ	- แผนงบประมาณรายจ่ายเงินรายได้ส่วนงาน - แผนงานบริการวิชาการแก่สังคม/ชุมชน - งบลงทุนครุภัณฑ์ - นโยบายอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม	- ผู้อำนวยการ - คกก.บริหารสำนักฯ - กลุ่มงานคลัง - งานนโยบายและแผน	1. สร้างสภาพแวดล้อมที่เปิดโอกาสให้บุคลากรทดลองและเรียนรู้จากความสำเร็จและผิดพลาด และการทำงานร่วมกัน 2. สนับสนุนให้บุคลากรมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง 3. การปรับปรุงพัฒนาอาคารสำนักฯ/ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานเพื่อการดำเนินงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาอย่างยั่งยืน	การมีสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม จะช่วยสนับสนุนให้บุคลากรสามารถดำเนินงานบริการวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการ ทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย
3. เครือข่ายความร่วมมือระดับชาติและนานาชาติ	- มีการประสานงานและจัดทำความร่วมมือทางวิชาการ	ประจำปีงบประมาณ	- จำนวนเครือข่ายฯ ระดับชาติ และนานาชาติ - จำนวน MOU และ MOA	- คกก.บริหารสำนักฯ - คกก.ประจำ - สนอ.ผอ./ฝ่าย/ศูนย์	1. ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการทำงานร่วมกันระหว่างทีม 2. ส่งเสริมและขยายความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศ	การสร้างเครือข่ายจะเพิ่มศักยภาพการให้บริการวิชาการ ขยายขอบเขตการทำงาน และเพิ่มความน่าเชื่อถือในระดับประเทศและนานาชาติ
4. การประเมินผลความสำเร็จของส่วนงาน	- รายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์	- ทุกเดือน - ทุกไตรมาส	- ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์	- คกก.บริหาร - คกก.ประจำ - สนอ.ผอ./ฝ่าย/ศูนย์	1. ติดตาม กำกับ ให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้บรรลุผลตามแผนและเป็นไปตามกรอบเวลา 2. ดำเนินการควบคุมภายใน และจัดการความเสี่ยงตามมาตรการที่กำหนด	กระบวนการติดตามและปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อมาตรฐานและความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนการเป็นองค์กรที่มีคุณภาพสูงและเน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืน

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

ก. การกำกับดูแลองค์กร

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

ผู้อำนวยการสำนักฯ และผู้บริหารทุกระดับกำกับและดูแลองค์กรตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบอำนาจ ช่วงจากอธิการบดีตามคำสั่งมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ 1070/2557 เรื่อง การมอบอำนาจให้ให้หัวหน้าส่วนงานปฏิบัติการ แทน และผู้อำนวยการได้มอบอำนาจช่วงต่อรองผู้อำนวยการสำนักฯ ในการกำกับดูแลการดำเนินงานของฝ่ายต่าง ๆ ตามคำสั่งสำนักฯ ที่ 062/2567 เรื่อง การมอบอำนาจช่วงให้รองหัวหน้าส่วนงานปฏิบัติการแทนและยังบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยยึดระเบียบข้อบังคับและประกาศของม.บูรพา กำกับดูแลองค์กรยึดหลักมุ่งผลสัมฤทธิ์และธรรมาภิบาล 6 ด้าน ความโปร่งใส นิติธรรม การมีส่วนร่วม ความคุ้มค่า คุณธรรมและความรับผิดชอบต่อภาพที่ 1.2 ก(1)-1 ASC Governance Framework โดยกำหนดเรื่องที่สำคัญในการกำกับดูแล วิธีการกำกับดูแล การวัดผล รอบเวลาดำเนินการและทบทวน และระบุผู้รับผิดชอบตามตารางที่ 1.2 ก(1)-2 ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักฯผ่านกระบวนการสรรหาจากสภามหาวิทยาลัยที่โปร่งใสเปิดเผยทุกขั้นตอน มีการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานผู้อำนวยการต่ออธิการบดีและสภามหาวิทยาลัยในปีงบประมาณ 2567 ผู้อำนวยการและคณะกรรมการบริหารได้ทบทวนกระบวนการกำกับดูแลองค์กร และสังเคราะห์ข้อมูลเป็นแนวทางการกำกับดูแลองค์กรให้สามารถสื่อสารและใช้เป็นแนวทางปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมผลการประเมินรายงานต่อคกก.ประจำสำนักฯ และทบทวนทุกปี เพื่อใช้ติดตามการกำกับดูแลองค์กรอย่างมีความรับผิดชอบ ส่งผลให้ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กร



ภาพที่ 1.2 ก(1)-1 ASC Governance Framework

ตารางที่ 1.2ก(1)-2 ผู้อำนวยการมอบอำนาจช่วงต่อรองผู้อำนวยการ กำกับดูแลการดำเนินงาน

ตำแหน่ง	ควบคุม ดูแล กำกับ
รองผู้อำนวยการฝ่ายยุทธศาสตร์และการพัฒนาคุณภาพองค์กร	- สำนักงานผู้อำนวยการ - ฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการ - กิจกรรมหรือนโยบายตามแผนยุทธศาสตร์และการพัฒนาคุณภาพองค์กร
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการและทักษะแห่งอนาคต	- ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม - ศูนย์บริหารโครงการตามนโยบายรัฐ
รองผู้อำนวยการฝ่ายสร้างสรรค์นวัตกรรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิต	- ฝ่ายฝึกอบรมและที่ปรึกษา - ศูนย์ประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม - ศูนย์พัฒนาและส่งเสริมสมรรถนะองค์กร - ศูนย์ปฏิบัติการโรงแรมมหาวิทยาลัยบูรพา - ร้านค้าสวัสดิการมหาวิทยาลัยบูรพา - การดำเนินงาน Transform BUU - การดำเนินงานหลักสูตรระยะสั้นเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ตารางที่ 1.2ก(1)-3 ระบบการกำกับดูแลตามการมอบอำนาจช่วงต่อ

ด้านการดำเนินงานที่สำคัญ	ผู้รับมอบอำนาจ (รองผู้อำนวยการ)	วิธีการกำกับดูแล	ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์	ระยะเวลา	ผู้ร่วมรับผิดชอบ
ด้านยุทธศาสตร์ และคุณภาพองค์กร	รองฯ ฝ่ายยุทธศาสตร์ และการพัฒนาคุณภาพองค์กร	- กำกับ/ติดตามผลตามแผนกลยุทธ์ - รายงานผลให้ผู้บริหารรับทราบ - ใช้ตัวชี้วัดด้านคุณภาพและผลลัพธ์เชิงยุทธศาสตร์	- ระดับบรรลุเป้าหมายของ แผนกลยุทธ์ - คะแนนประเมิน EdPEX	- รายเดือน - รายไตรมาส - รายปี	- หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมฯ - หัวหน้าสำนักงานฯ - หัวหน้ากลุ่มงานฯ
ด้านบริการวิชาการ และทักษะแห่งอนาคต	รองฯ ฝ่ายบริการวิชาการและทักษะแห่ง อนาคต	- ติดตามผลโครงการบริการวิชาการ - ติดตามและประเมินผลของโครงการ - สรุปผลเสนอคณะกรรมการ/ผู้อำนวยการ	- จำนวนโครงการและกลุ่มเป้าหมาย - ระดับความพึงพอใจ	- รายเดือน - รายไตรมาส - รายปี	- หัวหน้าฝ่ายพัฒนาฯ - หัวหน้าศูนย์บริหารโครงการฯ
ด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ ตลอดชีวิต	รองฯ ฝ่ายสร้างสรรค์นวัตกรรมและการ เรียนรู้ตลอดชีวิต	- ตรวจสอบผลการดำเนินการตามนโยบาย - ตรวจสอบติดตามกิจกรรมตามแนวนโยบาย Transform BUU และ lifelong learning - ประเมินผลลัพธ์เชิงนวัตกรรม	- รายงานผลการพัฒนา - จำนวนหลักสูตรระยะสั้น - จำนวนผู้เรียน	- รายเดือน - รายไตรมาส - รายปี	- หัวหน้าฝ่ายฝึกอบรมฯ - หัวหน้าศูนย์ประเมินฯ
ด้านจริยธรรม ความโปร่งใส และธรรมาภิบาลองค์กร	รองผู้อำนวยการสำนักฯทุกฝ่าย	- กำกับการสื่อสารธรรมาภิบาล - จัดกิจกรรมส่งเสริมความโปร่งใส - รายงานต่อผู้อำนวยการ/คณะกรรมการประจำ	- ระดับรับรู้ธรรมาภิบาลในองค์กร - จำนวนกิจกรรมจริยธรรม	- รายไตรมาส - รายปี	- คณะกรรมการประจำสำนักฯ - คณะกรรมการบริหารสำนักฯ - หัวหน้าฝ่าย/กลุ่มงาน/หัวหน้างาน
ด้านการบริหาร ทรัพยากรและการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ	รองฯ ฝ่ายยุทธศาสตร์ และการพัฒนาคุณภาพองค์กร	- ใช้ระบบบริหารงานอิเล็กทรอนิกส์ การติดตามระบบงบประมาณ ทรัพยากร และการจัดการความเสี่ยง ได้แก่ e-Document, e-Signature, e-leave, KPI Online, BUU-ERP, SPMS, e-budgeting, BUU-RMS, e-Meeting	- ความพึงพอใจต่อระบบบริหาร - ความพร้อมของข้อมูล	- ทุกเดือน	- คณะกรรมการบริหารสำนักฯ - หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ - หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมฯ - หัวหน้ากลุ่มงานฯ

ตารางที่ 1.2ก(1)-4 ระบบการกำกับดูแลองค์กร

เรื่องที่สำคัญ	วิธีการกำกับดูแล	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. การจัดการผลการดำเนินการ			
1.1 ความรับผิดชอบต่อปฏิบัติงาน ของผู้บริหาร	- ผู้อำนวยการสำนักฯ รายงานผลการปฏิบัติงานตามข้อตกลงการปฏิบัติงานต่อมหาวิทยาลัยทุกปี - ผู้อำนวยการสำนักฯ รายงานผลสำเร็จการบริหารงานต่อคณะกรรมการประจำสำนักฯ - บริหารงานโดยยึดเป้าหมายและผลลัพธ์เป็นหลัก และใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ - บริหารและให้บริการโดยเสมอภาคไม่เอื้อประโยชน์ต่อฝ่ายใด	1 ครั้ง/ปี	- อธิการบดี/ คณะกรรมการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน และการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงาน

เรื่องที่สำคัญ	วิธีการกำกับดูแล	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.2 ความรับผิดชอบต่อกลยุทธ์	- การถ่ายทอดตัวชี้วัดไปสู่การปฏิบัติตามลำดับชั้น และติดตามผลการดำเนินงานรายเดือน และรายไตรมาส - คณะกรรมการบริหารฯ ทบทวน และปรับปรุงแผนกลยุทธ์ทุกปี	รายเดือน รายไตรมาส	- ผู้อำนวยการสำนักฯ - คกก.บริหารฯ
1.3 ความมีอิสระและมีประสิทธิผล ของการตรวจสอบภายใน และภายนอก	- ตรวจสอบประเมินคุณภาพการศึกษาภายในจากคณะกรรมการที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้งทุกปี - มีระบบการประเมินคุณภาพภายในระดับส่วนงาน และการประเมินจากภายนอก - ตรวจสอบควบคุมภายใน / ตรวจพัสดุ จากสำนักงานตรวจสอบภายใน	1 ครั้ง/ปี	- ผู้อำนวยการสำนักฯ - คกก.บริหารฯ - งานประกันฯ/คกก.ประเมินคุณภาพภายใน
2. การจัดการงบประมาณการเงิน และทรัพย์สิน			
2.1 ความรับผิดชอบด้านงบประมาณการเงิน และระบบ ควบคุมภายใน	- การวางแผนรายรับ-จ่ายด้านการเงินรายปี/ - รายงานการเงินต่อคกก.บริหารฯ คกก.ประจำสำนักฯ - การตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณโดยสำนักงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยบูรพา	ทุกไตรมาส หรือ 1 ครั้ง/ปี	- ผู้อำนวยการสำนักฯ/ - คกก.บริหารฯ/คกก.ประจำสำนักฯ
2.2 ความโปร่งใสในการดำเนินการ	- ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ม.บูรพา พ.ศ. 2550 - แต่งตั้งคกก.เฉพาะกิจ เพื่อจัดซื้อจัดจ้างและคกก.ตรวจรับในการจัดซื้อจัดจ้าง/มีระบบการตรวจสอบภายใน ของมหาวิทยาลัยบูรพา	1 ครั้ง/ปี	- คกก.ตรวจรับพัสดุ - สำนักงานตรวจสอบภายใน
3. การบริหารบุคลากร			
3.1 การสรรหาผู้แทนพนักงานและผู้ทรง คุณวุฒิภายนอกเป็นคกก.ประจำสำนักฯ	- พนักงานในสำนักฯเป็นผู้ลงคะแนนเลือกผู้แทนพนักงานเป็นคกก.ประจำสำนักฯ - มีการสรรหาผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกร่วมเป็นคกก.ประจำสำนักฯ โดยมหาวิทยาลัยเป็นผู้แต่งตั้ง - การเปิดเผยสรุปผลการประชุมคกก.ประจำสำนักฯ ให้สาธารณชนรับทราบเพื่อความโปร่งใส	1 ครั้ง/ปี	- คกก.สรรหา - คกก.ประจำสำนักฯ
3.2 การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง สำหรับผู้มีระดับสูง	- เตรียมพนักงานที่มีศักยภาพด้านบริหารให้เข้าสู่ตำแหน่งรองผู้มึาระดับสูง - แผนการอบรมและพัฒนาศักยภาพผู้บริหาร - มอบหมายหน้าที่ให้รับผิดชอบในงานที่สำคัญ	1 ครั้ง/ปี	- ผู้อำนวยการสำนักฯ - คกก.บริหารฯ - คกก.ประจำสำนักฯ
4. การบริหารคู่ความร่วมมือ			
4.1 การปกป้องผลประโยชน์ของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- หลักสูตรได้มาตรฐานตามเกณฑ์ และจัดการอบรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร - มีระบบบริหารความเสี่ยง และระบบการจัดการข้อร้องเรียน	1 ครั้ง/ปี	- ผู้อำนวยการสำนักฯ/คกก.บริหารฯ - หัวหน้าฝ่ายพัฒนาฯ/หัวหน้าฝ่ายฝึกอบรมฯ - คกก.บริหารความเสี่ยง
5. การจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศ			
5.1 กำกับดูแลความปลอดภัยด้าน ข้อมูลสารสนเทศ	- มีกระบวนการควบคุมคุณภาพ และวิธีการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ - ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 - กำหนดวิธีการที่ทำให้ข้อมูลและสารสนเทศพร้อมใช้งานและตอบสนองความต้องการบุคลากร ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือ	1 ครั้ง/ปี	- ผู้อำนวยการสำนักฯ - รองฯ ฝ่ายยุทธศาสตร์ฯ - หัวหน้ากลุ่มงานฯ

ทั้งนี้ผู้อำนวยการสำนักฯ ได้แต่งตั้งหัวหน้าในการกำกับการทำงานระดับสำนักงานฯ ฝ่ายฯ ศูนย์ฯ และแต่งตั้งหัวหน้ากลุ่มงานในการทำงานระดับงานของแต่ละฝ่าย ดังภาพที่ 1-1ก(1)-1 ASC leadership system และภาพที่ 1-1ก(1)-2 ASC Vision & Values system

(2) การประเมินผลการดำเนินการ มหาวิทยาลัยและสำนักฯ มีระบบการประเมินผลการดำเนินงานของผู้อำนวยการรองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้ากลุ่มงาน ดังนี้

ตารางที่ 1-8 ระบบการประเมินผลการดำเนินงานของผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้ากลุ่มงาน

ตำแหน่ง	หัวข้อหลัก	ดัชนีชี้วัด	ผู้ประเมิน	ช่วงเวลา
ผู้อำนวยการ	การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน และประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงาน	ผลการดำเนินงาน/เป้าหมาย	คณะกรรมการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน และการปฏิบัติงานหัวหน้าส่วนงาน	ทุกรอบปีงบประมาณ
	ธรรมาภิบาล	ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	บุคลากรสำนักฯ	ทุกรอบปีงบประมาณ
รองผู้อำนวยการ	ตามคำสั่งตามมอบอำนาจช่วง	ร้อยละความสำเร็จ	ผู้อำนวยการ	ทุกรอบปีงบประมาณ
	แผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ที่ได้รับมอบหมาย	ร้อยละความสำเร็จ	ผู้อำนวยการ	ทุกรอบปีงบประมาณ
หัวหน้าฝ่าย/สำนักงาน/ศูนย์	ภาระงานตามข้อตกลงฯ และงานที่ได้รับมอบหมาย	ร้อยละความสำเร็จ	รองผู้อำนวยการ	ทุกรอบปีงบประมาณ
หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้างาน	ภาระงานตามข้อตกลงฯ และงานที่ได้รับมอบหมาย	ร้อยละความสำเร็จ	หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าสำนักงาน/หัวหน้าศูนย์	ทุกรอบปีงบประมาณ

ผลการประเมินจะนำไปสู่การพิจารณาคำตอบแทนของแต่ละระดับ รวมถึงการนำข้อเสนอแนะในการพัฒนาไปจัดทำแผนในการพัฒนารายบุคคลต่อไป

(3) ผลการดำเนินงานของสถาบัน สำนักฯ มีการพิจารณาผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ โดยนำผลที่บรรลุและไม่บรรลุ มาทบทวน/ปรับปรุง การดำเนินงานในการดำเนินงานรอบปีถัดไป ซึ่งในปี 2567 ได้มีการทบทวนและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน



ภาพที่ 1.2ก(3)-1 การประเมินผลการดำเนินงานเพื่อกำหนดคำตอบแทนของผู้บริหาร

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในปัจจุบัน และการรองรับคุณภาพ

สำนักฯ ได้ดำเนินการตามข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศของมหาวิทยาลัยบูรพาอย่างเคร่งครัด โดยปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่กำหนดเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างถูกต้องและการปฏิบัติการโดยมอบหมายรองผู้อำนวยการแต่ละฝ่าย ฝ่ายงานที่ได้รับผิดชอบดำเนินการให้ครอบคลุมตามแนวทางของระบบ ASC Governance Framework (ภาพที่ 1.2ก(2)-1) สำหรับการดำเนินงานตามกระบวนการต่าง ๆ กำกับควบคุมตามกระบวนการทำงานที่สำคัญตามตารางที่ 6.1ก(4)-1 สรุปข้อกำหนดและกระบวนการทำงานที่สำคัญของสำนักฯ ผู้อำนวยการสำนักฯ และคณะกรรมการบริหารฯ คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสังคมที่มีต่อการบริการวิชาการ ตลอดจนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของสำนักฯ อย่างเป็นระบบผู้อำนวยการสำนักฯ ให้ความสำคัญกับการดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องด้านการบริการวิชาการ การปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านการเงิน

คลังและพัสดุ ด้านบริหารบุคคล ซึ่งได้รับการตรวจสอบจากสำนักงานตรวจสอบภายใน ม.บูรพาทุกปี พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ บุคลากรและบุคคลทั่วไปเสนอแนะทางป้องกันแก้ไข โดยมีระบบกลไกรับฟังข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะตามภาพที่ 3.1ก(1)-1 กระบวนการประเมินและรับฟังเสียงลูกค้าเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์เพื่อคาดการณ์ความกังวลของสังคมและชุมชนที่มีต่อการบริการ หากมีข้อร้องเรียนเกิดขึ้น คกก.จัดการข้อร้องเรียนจะดำเนินการตามระบบจัดการข้อร้องเรียน (ภาพที่ 3.2ก(3)-1) และประชาสัมพันธ์ผลการจัดการข้อร้องเรียนให้บุคลากร ผู้รับบริการ และคู่ความร่วมมือรับทราบผ่านทางสื่อสารของสำนักฯ โดยที่ผ่านมาสำนักฯ ยังไม่เคยได้รับการร้องเรียนหรือได้รับผลกระทบในเชิงลบด้านการบริการวิชาการ ดังตารางที่ 1.2ข(1)-1 กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสำนักฯ ซึ่งมีระบบการกำกับดูแลตามกฎหมายระเบียบที่สอดคล้องและสนับสนุนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุพันธกิจทั้ง 3 ข้อ อย่างมีประสิทธิภาพตามตารางที่ 1.2ข(1)-2 ดังนี้

ตารางที่ 1.2ข(1)-1 กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสำนักฯ

การดำเนินงาน	กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ/ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง	ตัวชี้วัด
บริหารงานและบริหารทรัพยากรบุคคล	- พรบ.มหาวิทยาลัยบูรพา /- ข้อบังคับบริหารงานบุคคล	ผลการตรวจสอบ/ข้อร้องเรียน
บริหารการเงินและพัสดุ	- ประกาศ/ระเบียบ/ข้อบังคับด้านการจ่าย ด้านการรับ ด้านพัสดุ และด้านอื่นๆ มหาวิทยาลัยบูรพา	ผลการตรวจสอบ/ข้อร้องเรียน
บริการวิชาการ	- ระเบียบ มหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการบริหารเงินรายได้ในโครงการบริการวิชาการ	ผลการตรวจสอบ/ข้อร้องเรียน
	- ข้อตกลงตามเงื่อนไขในการจ้างงาน	การฟ้องร้อง
	- กฎหมาย PDPA พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	ข้อร้องเรียน

ตารางที่ 1.2ข(1)-2 ระบบการกำกับดูแลตามกฎหมายระเบียบที่สอดคล้องและสนับสนุนการดำเนินงานเพื่อบรรลุพันธกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

พันธกิจ	การดำเนินงาน	กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ /ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง	การกำกับดูแลเชิงระบบ	ผู้รับผิดชอบ และใช้กฎหมาย
1. สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ (การบริการวิชาการ) ที่รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้	- บริหารการเงินและพัสดุ - บริการวิชาการ	- ประกาศ/ระเบียบ/ข้อบังคับด้านการเงิน ด้านพัสดุและด้านอื่นๆ มหาวิทยาลัยบูรพา - ข้อตกลงตามเงื่อนไขในการจ้างงาน	- วางระบบบริหารโครงการโดยมี TOR และข้อตกลงชัดเจนเพื่อบริหารความเสี่ยง - ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณอย่างโปร่งใสตามระเบียบการเงินพัสดุ - รายงานผลลัพธ์ของโครงการบริการวิชาการในเชิงรายได้และประโยชน์เชิงสังคมต่อคกก. - ปฏิบัติตามระเบียบบริการวิชาการ	- ผู้อำนวยการ - รองผอ.ทุกฝ่าย - หัวหน้าฝ่าย - หัวหน้ากลุ่มงานคลังฯ - งานนโยบายและแผน
2. การบริการวิชาการที่เป็นศาสตร์แห่งอนาคตเพื่อพัฒนาทักษะบุคลากรให้ตรงความต้องการของกลุ่มเป้าหมายทุกช่วงวัยที่สอดคล้องตามพลวัตการเปลี่ยนแปลงของโลกและการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs)	- บริการวิชาการ	- ระเบียบบริการวิชาการ - PDPA พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	- มีระบบคุ้มครองข้อมูลผู้เข้าอบรมและคู่ความร่วมมือ การเรียนรู้ (ตาม PDPA) - ประเมินผลลัพธ์ของหลักสูตรและใช้ข้อมูลย้อนกลับในการปรับปรุง - ใช้กลไกติดตามผลกระทบจากการเรียนรู้เพื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องกับ SDGs	- รองผอ.ทุกฝ่าย - หัวหน้าฝ่าย - หัวหน้ากลุ่มงาน
3. อำนวยการและส่งเสริมกลไกการบริการวิชาการแก่ส่วนงานและวิทยาเขตให้มีขีดความสามารถให้สูงขึ้น	- บริหารงานและบริหารทรัพยากรบุคคล	- พรบ.มหาวิทยาลัยบูรพา - ข้อบังคับบริหารงานบุคคล ระเบียบเกี่ยวกับการบริหารจัดการภายใน	- มีแนวปฏิบัติและคู่มือภายในเพื่อถ่ายทอดแนวทางการกำกับดูแลให้ส่วนงานต่าง ๆ - การติดตามผลผ่านระบบเทคโนโลยีและรายงานผลร่วมกันในคกก.ประจำสำนักฯ - พัฒนาบุคลากรด้วยการประเมินและวางแผนกำลังคนร่วมกับส่วนงาน	- รองฯ ฝ่ายยุทธศาสตร์ฯ - หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ - หัวหน้าฝ่าย - งานบุคคล

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

ผู้บริหารมีกระบวนการในการประพฤติปฏิบัติเป็นแบบอย่างที่ดีผ่านการจัดประชุมพบบุคลากรทุกเดือนเพื่อสื่อสารเกี่ยวหลักเกณฑ์การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยจรรยาเจ้านักงานของรัฐ “No gift policy งดให้-งดรับ” และประกาศตนเป็นหน่วยงานที่ทุกคนไม่รับของกำนัลและผลประโยชน์อื่นใดจากการปฏิบัติหน้าที่ โดยสื่อสารให้บุคลากรทุกระดับ ผู้เข้าอบรม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือและสาธารณชนรับทราบผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักฯ ผู้บริหารสำนักฯ มีความสุจริตต่อกระบวนการแต่งตั้ง ประเมินผลงานและความก้าวหน้าของบุคลากรให้เป็นไปตามข้อตกลงฯ ระเบียบข้อบังคับตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด และกำกับดูแลบุคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม ตามแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม (ภาพที่ 1.2ข(2)-1) และการใช้แนวทางที่เป็นระบบในการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมตามตารางที่ 1.2ข(2)-2 แนวทางที่เป็นระบบในการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมในการจัดบริการวิชาการ สำนักฯ ดำเนินการต่อผู้รับบริการอย่างมีจริยธรรม ทั้งในด้านรักษาความลับในข้อมูลส่วนบุคคล การจัดหลักสูตรและบริการที่มีคุณค่าสมเหตุสมผลต่อราคารวมถึงการให้บริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น การให้คำปรึกษา เพื่อนำไปสู่บริการอื่นๆ ตามภาพที่ 1.2ก(2)-1 ASC Governance Framework



ภาพที่ 1.2ข(2)-1 แนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม

ตารางที่ 1.2ข(2)-2 แนวทางที่เป็นระบบในการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

ขั้นตอน	แนวทาง/กิจกรรม	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
1. กำหนดนโยบายจริยธรรม	- ประกาศเจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร/นโยบายพฤติกรรมที่คาดหวังและจรรยาบรรณของบุคลากรในองค์กร	ให้บุคลากรมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน	- ผู้อำนวยการ/รองฯ ยุทธศาสตร์ฯ - งานบุคคล
2. สื่อสารและสร้างความตระหนักรู้	- ปลุกฝังเรื่องจริยธรรมในการทำงาน และ PDPA - จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น Infographic, คลิปวิดีโอ	สร้างการรับรู้และปลุกฝังพฤติกรรมจริยธรรม	- ผอ./รองฯ ยุทธศาสตร์ฯ - หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมฯ
3. สร้างระบบและช่องทางร้องเรียน	- เปิดช่องทางให้แจ้งเหตุทุจริต เช่น กล่องรับเรื่อง เว็บไซต์ อีเมล - สร้างความเชื่อมั่นในการปกป้องผู้แจ้งเบาะแส	เสริมความโปร่งใสและรับฟังเสียงสะท้อน	- รองฯ ฝ่ายยุทธศาสตร์ฯ - หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมฯ
4. ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล	- จัดทำแบบสอบถามเกี่ยวกับธรรมาภิบาลและจริยธรรม - ระบบประเมินการรับรู้พฤติกรรมด้านคุณธรรมและความโปร่งใส	วัดผลลัพธ์และปรับปรุงแนวทางอย่างต่อเนื่อง	- รองฯ ฝ่ายยุทธศาสตร์ฯ - หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมฯ/งานบุคคล
5. ส่งเสริมพฤติกรรมต้นแบบ	- มอบรางวัล “บุคลากรดีเด่น” - ยกย่องผู้ปฏิบัติงานที่มีความซื่อสัตย์ เสียสละ และรับผิดชอบ	สร้างแรงจูงใจเชิงบวก	- ผู้อำนวยการ/รองฯ ทุกฝ่าย - งานบุคคล
6. การใช้จ่ายเงินอย่างโปร่งใส	- ดำเนินตามหลักเกณฑ์การใช้เงินตามระเบียบและระบบตรวจสอบภายใน/เผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์สำนักฯ - มีระบบติดตามตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้าง (e-bidding, SAP, BUU-ERP)	ป้องกันการทุจริต สร้างความโปร่งใส ตรวจสอบได้	- ผู้อำนวยการ - รองฯ ทุกฝ่าย - หัวหน้ากลุ่มงานคลัง
7. การคัดเลือกบุคลากรอย่างเป็นธรรม	- ใช้เกณฑ์คุณสมบัติชัดเจน เปิดเผย และตรวจสอบประวัติการทำงาน/ความประพฤติ - มี กก.สรรหาอย่างเป็นกลาง/ประกาศผลการคัดเลือกอย่างโปร่งใส	ป้องกันอคติ/การแทรกแซงและได้บุคลากรที่เหมาะสม	- ผู้อำนวยการ/รองฯ ทุกฝ่าย - กก.สรรหาบุคลากร - งานบุคคล

ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) ความผาสุกของสังคม

สำนักฯ มีวัฒนธรรมองค์กร “องค์กรแห่งการให้” โดยผู้อำนวยการได้มีเจตจำนงที่ชัดเจน และดำเนินการอย่างเป็นที่ประจักษ์ ด้วยการเปลี่ยนการมอบสิ่งของแสดงความยินดี เป็นเงินบริจาคในงานทำบุญครบรอบวันคล้ายวันสถาปนาสำนักฯ และนำไปมอบแก่องค์กรและสังคมเพื่อสร้างประโยชน์ ติดต่อกันเป็นปีที่ 4 โดยในปี 2567 ได้นำเงินบริจาคจำนวน 160,000 บาท สมทบทุนเพื่อการจัดซื้ออุปกรณ์ไอที ใช้ประโยชน์ในการเรียนของนิสิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยสำนักได้กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ (KPI 32 จำนวนกิจกรรมองค์กรแห่งการให้แก่สังคม) นอกจากนี้สำนักฯ ยังได้บรรจุเป้าหมายการดำเนินงานที่ส่งเสริมในการพัฒนากำลังคนและสังคม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ในภาพรวมในแผนกลยุทธ์ที่ KPI2 จำนวนสถานประกอบการ/ผู้ประกอบการที่ได้รับการพัฒนา KPI1 จำนวนหลักสูตรประกาศนียบัตร (Non-degree) เพื่อพัฒนาทักษะ (Re-skill / Up-skill/New-skill) KPI10 จำนวนแรงงานที่เข้ารับการพัฒนากทักษะ (Re-skill / Up-skill/ New-skill) KPI27 จำนวนกิจกรรมที่สอดคล้องกับ SDG และมีการนำเสนอบนเว็บไซต์ sustainability.buu.ac.th

(2) การสนับสนุนชุมชน

สำนักฯ กำหนดชุมชนที่สำคัญออกเป็นชุมชนภายในและชุมชนภายนอกมหาวิทยาลัย โดยผู้นำระดับสูงและบุคลากรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาแต่ละชุมชนตามบริบทที่แตกต่างกัน สำนักฯ ได้วางแนวทางเชิงระบบด้านกลยุทธ์สังคมและชุมชนที่สะท้อน "วัฒนธรรมองค์กรแห่งการให้" อย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน สำหรับชุมชนภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่ คณะและส่วนงานต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายจากสภามหาวิทยาลัยให้ส่งเสริมกิจกรรมบริการวิชาการ ซึ่งถูกกำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ (KPI 34 จำนวนส่วนงานที่สำนักฯ ให้การส่งเสริมกลไกการบริการวิชาการแก่ส่วนงานและวิทยาเขตมหาวิทยาลัยบูรพาให้มีขีดความสามารถด้วยรายได้ให้สูงขึ้น) ซึ่งสำนักฯ ดำเนินการตามเจตนารมณ์ดังกล่าวด้วยการให้ความรู้และข้อมูลด้านบริการวิชาการ การดำเนินการตามระเบียบที่สำคัญให้แก่บุคลากร เพื่อถ่ายทอดประสบการณ์ สนับสนุนกิจกรรมบริการวิชาการ และประสานงานเครือข่าย อันจะช่วยให้คณะและส่วนงานต่าง ๆ สามารถดำเนินงานด้านบริการวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ในส่วนของชุมชนภายนอกมหาวิทยาลัย สำนักฯ ยังคงให้ความสำคัญในการเผยแพร่ความรู้และสาระที่เป็นประโยชน์ดำเนินชีวิตประจำวัน เดิมเคยจัดทำโครงการเผยแพร่วิชาการผ่านวิทยุกระจายเสียงต่อเนื่องยาวนานกว่า 20 ปี และปัจจุบันได้พัฒนารูปแบบสู่สื่อออนไลน์ภายใต้รายการ Transform BUU ซึ่งมีกำหนดเผยแพร่เป็นประจำทุกวันเดือน

นอกจากนี้ สำนักฯ ยังให้ความสำคัญและใส่ใจต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยการมุ่งพัฒนาสำนักฯ เข้าสู่การเป็นสำนักงานสีเขียวเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยได้กำหนดไว้ใน (KPI 17,18,19 พัฒนาสำนักบริการวิชาการสู่การเป็นสำนักงานสีเขียว (Green Office) คณะผู้บริหารมีความตั้งใจให้เกิดการดำเนินงานอย่างจริงจัง โดยคำนึงถึงสุขภาวะของสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติ จึงนำนโยบายและเกณฑ์สำนักงานสีเขียวมาใช้ในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรและพลังงาน รวมถึงการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร ผู้อำนวยการได้กำหนดนโยบายอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมเพื่อผลักดันให้สำนักฯ ก้าวสู่มาตรฐานสำนักงานสีเขียว (Green Office) ตามแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) โดยมุ่งเน้นทั้งการจัดการสิ่งแวดล้อมและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบุคลากรให้ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด นโยบายดังกล่าวได้ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติผ่านคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการ Green Office ที่รับผิดชอบโดยตรง ส่งผลให้สำนักฯ ผ่านการประเมินคุณสมบัติเบื้องต้น และก้าวเข้าสู่กระบวนการประเมินเพื่อรับรองเป็นสำนักงานสีเขียวจากกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม ในปี พ.ศ. 2568

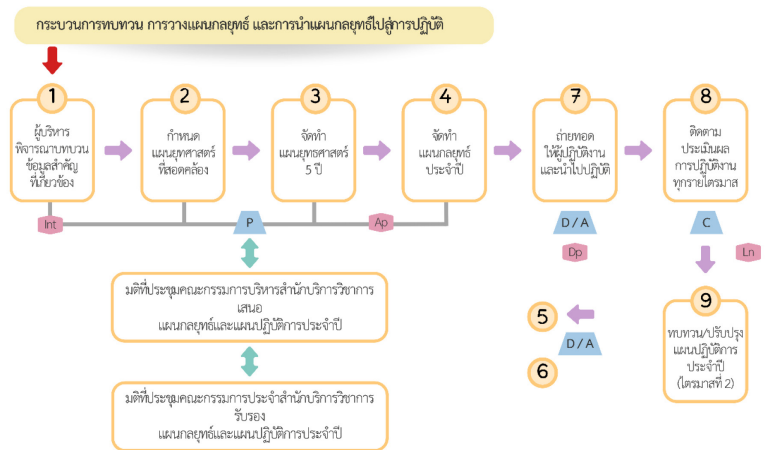
หมวด 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

สำนักฯ มีกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567–2571 โดยมอบหมายให้งานนโยบายและแผนรวบรวมข้อมูลสำคัญอย่างรอบด้าน และจัดประชุมเพื่อทบทวนและจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ระยะยาว 5 ปี ซึ่งได้ดำเนินการประชุมเมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ.2566 โดยมีคณะกรรมการบริหารสำนักฯ เข้าร่วมพิจารณา เมื่อได้แผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจนแล้ว สำนักฯ ได้นำเสนอขออนุมัติต่อคณะกรรมการประจำสำนักฯ และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติผ่านแผนกลยุทธ์ ประจำปี พ.ศ.2567 (แผนระยะสั้น 1 ปี) โดยกำหนดเป็นข้อตกลงการปฏิบัติงานรายบุคคลของผู้บริหารและบุคลากร พร้อมวางระบบติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย สำนักฯ กำหนดให้มีการรายงานผลประจำเดือนต่อคณะกรรมการบริหาร และสรุปรายงานต่อคณะกรรมการประจำสำนักฯ ทุกไตรมาส โดยมีกระบวนการดำเนินงานดังภาพ 2-1 กระบวนการทบทวน การวางแผนกลยุทธ์ และการนำแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ



ภาพที่ 2-1 กระบวนการทบทวน การวางแผนกลยุทธ์ และการนำแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Ap-Approach, Dp-Deploy, Ln-Learning, Int-Integrate)

(2) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

สำนักฯ ได้รวบรวมข้อมูลสำคัญทั้งด้านนโยบายและแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา วิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักฯ ความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชุมชน สังคม และบุคลากร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย (ปม.1–ปม.9) ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาและเป้าหมายในอนาคต มาทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร ได้แก่ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) ดังตารางรางที่ 2-2 การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคาม

ตารางที่ 2-1 การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคาม (SWOT Analysis)

ลำดับที่	ปัจจัยภายใน
	จุดแข็ง Strength (S)
S1	มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียง เป็นที่รู้จักในวงกว้าง
S2	บุคลากรของหน่วยงานมีทักษะที่ดี มีการทำงานเป็นทีม และมีความสามารถในการปรับตัวในการดำเนินงานด้านบริการวิชาการและงานวิจัย
S3	บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในนโยบายขององค์กร
S4	เครือข่ายองค์กร ที่ปรึกษา วิทยากร และนักวิจัยที่มีความเชี่ยวชาญ
S5	วัฒนธรรมของหน่วยงานส่งผลต่อการทำงานเชิงรุกได้ดี
ลำดับที่	จุดอ่อน Weakness (W)
W1	ด้านกายภาพของหน่วยงานมีความจำกัดในด้านพื้นที่ใช้สอย

ตารางที่ 2-2 สภาพแวดล้อมปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อสำนักฯ

ลำดับที่	ปัจจัยภายนอก
	โอกาส Opportunities (O)
O1	ค่าธรรมเนียมการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยที่มีความเหมาะสมส่งผลต่อขีดความสามารถในการแข่งขัน ราคา ต้นทุน
O2	มหาวิทยาลัยบูรพาตั้งอยู่ในพื้นที่ EEC และมีการสนับสนุนจากคณะทำงานประสานงานด้านการพัฒนาบุคลากรในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก EEC-HDC ในการตั้งสำนักงานเลขานุการ EEC-HDC พัฒนาทรัพยากรบุคคลด้าน EEC ในมหาวิทยาลัยบูรพา
O3	คณะและสาขาวิชาที่หลากหลาย เป็นกำลังที่เข้มแข็งในการบริการวิชาการได้อย่างดี
O4	มีความร่วมมือภายใต้เครือข่ายบริการวิชาการสถาบันอุดมศึกษาไทย (คบอ.)
O5	แหล่งงบประมาณและแหล่งทุนมีความหลากหลายและต่อเนื่อง
O6	เทคโนโลยีและรูปแบบการแข่งขันของภาครัฐและเอกชนเปลี่ยนแปลงไปค่อนข้างเร็ว
O7	การสนับสนุนและผลักดันนโยบายด้านบริการวิชาการมากขึ้นของมหาวิทยาลัย
ลำดับที่	อุปสรรค/ภัยคุกคาม Threats (T)
T1	การดำเนินงานบริการวิชาการอิงระเบียบทางราชการมากเกินไป ทำให้ขาดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน
T2	สภาวะเศรษฐกิจตกต่ำส่งผลต่อการแสวงหาและการดำเนินงานด้านบริการวิชาการ

จากตาราง 2-1 สำนักฯ มีศักยภาพสูงในการขับเคลื่อนภารกิจด้านบริการวิชาการ ด้วยทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพ ระบบการทำงานที่ยืดหยุ่น และการสนับสนุนจากเครือข่ายภายนอก อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดในด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ควรได้รับการพัฒนาเพื่อให้สามารถรองรับการเติบโตของภารกิจได้อย่างเต็มที่ และจากตารางที่ 2-2 ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อสำนักบริการฯ แสดงให้เห็นถึงทั้งโอกาส ในการขยายบทบาท พัฒนาเครือข่าย และเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน แต่ก็ยังมีอุปสรรคที่ต้องจัดการ โดยเฉพาะเรื่องความคล่องตัวของระบบราชการและสภาพเศรษฐกิจที่ไม่เอื้อต่อการลงทุนในบริการวิชาการ ซึ่งต้องอาศัยกลยุทธ์ที่ยืดหยุ่นและการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

เพื่อพิจารณาโอกาสและความเป็นไปได้ในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติภายใต้สมรรถนะขององค์กร ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และความท้าทายเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา สำนักฯ ได้นำเครื่องมือ TOWS Matrix มาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อกำหนดกลยุทธ์สำนักฯ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1.การวิเคราะห์กลยุทธ์เชิงรุก (SO) 2.กลยุทธ์เชิงรับ (ST) 3.กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO) และ 4.กลยุทธ์เชิงป้องกัน (WT) ดังตารางที่ 2-3 สรุปผลการวิเคราะห์ TOWS Matrix เพื่อกำหนดกลยุทธ์สำนักฯ ดังตารางที่ 2-3

ตารางที่ 2-3 สรุปผลการวิเคราะห์ TOWS Matrix เพื่อกำหนดกลยุทธ์สำนักฯ

สรุปผลการวิเคราะห์ TOWS Matrix เพื่อกำหนดกลยุทธ์สำนักฯ
SO (กลยุทธ์เชิงรุก) SO1 สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ (S1 S2 S3 S4 S5 / O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7) SO2 พัฒนาความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมแก่ลูกค้าแต่ละกลุ่ม (S1 S2 S3 S4 S5 / O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7) SO3 เพิ่มฐานลูกค้าใหม่ด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตรงต่อความต้องการ (วิจัยผลิตภัณฑ์) (S1 S2 S3 S4 S5 / O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7) SO4 พัฒนาแหล่งรายได้ใหม่ (S1 S2 S3 S4 S5 / O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7) SO5 เสริมสร้างทัศนคติในการทำงานร่วมกันและการบริการลูกค้า (S1 S2 S3 S4 S5 / O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7) SO6 เพิ่มประสิทธิภาพความไว้วางใจในองค์กรให้มากกว่าเดิมในสิ่งที่จะดำเนินงาน การสื่อสารกับ พนักงานและติดตาม การตอบสนอง (feedback) ของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ (S2 S3 S4 S5 / O6 O7) SO7 สนับสนุนและพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการวิชาการให้เกิดการเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบที่ใช้งานง่าย และสามารถบริหารจัดการทางเทคโนโลยีได้สมบูรณ์ในหน่วยงานตน (S2 S3 S4 S5 / O1 O3 O4 O5 O6 O7) SO8 ส่งเสริมการเป็นหน่วยงานด้านการพัฒนารายได้ให้มหาวิทยาลัย (S1 S2 S3 S4 S5 / O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7) SO9 ขยายช่องทางการบริการวิชาการ ในวิธีการใหม่ ๆ เพื่อโอกาสในการทำงานบริการวิชาการที่หลากหลาย (S1 S2 S3 S4 S5 / O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7) SO10 เชื่อมโยงระบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning) หลักสูตร Upskill – Reskill – Newskill รูปแบบใหม่ครอบคลุมทั้งในประเทศ และต่างประเทศ พร้อมทั้งนำผลการศึกษาไปสู่การเทียบโอนหน่วยกิตในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ (S1 S2 S3 S4 S5 / O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7) SO11 จัดตั้งวิทยาลัยบริการวิชาการและการเรียนรู้ตลอดชีวิต (S1 S2 S3 S4 S5 / O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7)
ST (กลยุทธ์เชิงรับ) ST1 ปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัย เหมาะสมต่อวิชาชีพ การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning) เพื่อนำไปสู่แหล่งรายได้ใหม่ให้องค์กร และส่วนงานที่ร่วมพัฒนาหลักสูตรกับสำนักฯ มีรายได้จากหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง(S1 S2 S3 S4 S5 / T1 T2) ST2 พัฒนากิจกรรมบุคลากรที่สอดคล้องตามภาระงาน เฉพาะด้าน (S1 S2 S3 S4 S5 / T1 T2)

สรุปผลการวิเคราะห์ TOWS Matrix เพื่อกำหนดกลยุทธ์สำนักฯ	
ST3	ขับเคลื่อนการนำหลักสูตรระยะสั้น (SHOTCOURSE) และอื่น ๆ เข้าสู่การทำตลาดทั้งในประเทศไทย และในต่างประเทศ (S1 S2 S3 S4 S5 / T1 T2)
ST4	สร้างความเชื่อมั่นในด้านบริการวิชาการสู่สาธารณชน และสังคมมากขึ้น ผ่านกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย (S1 S2 S3 S4 S5 / T1 T2)
WO (กลยุทธ์เชิงแก้ไข)	
WO1	รักษารฐานลูกค้าเก่าด้วยการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง (W1 / O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7)
WO2	พัฒนาหลักสูตรคนสมัยใหม่ พัฒนา HR ให้ทันโลก (W1 / O6)
WO3	ยกระดับคุณค่าของการบริการวิชาการกับการจัดอันดับมหาวิทยาลัย (SDGs) (W1 / O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7)
WO4	คัดสรรกำลังคนที่มีประสิทธิภาพสู่การเปลี่ยนผ่านพันธกิจองค์กร พร้อมมีระบบเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพสูงที่องค์กรพัฒนาขึ้นเอง (W1 / O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7)
WT (กลยุทธ์เชิงป้องกัน)	
WT1	ปรับกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมการตลาดในผลิตภัณฑ์ (ลด แลก แจก แถม) (W1 / T1 T2)
WT2	ปรับลดต้นทุน (W1 / T1 T2)
WT3	เตรียมความพร้อมคน องค์กรสู่การเป็นวิทยาลัยบริการวิชาการและการเรียนรู้ตลอดชีวิตพร้อมยื่นพิจารณาการจัดตั้งต่อมหาวิทยาลัยบูรพา ตามระเบียบกระทรวงอุดมศึกษา กำหนด (W1 / T1 T2)
WT4	ขยายพื้นที่ของหน่วยงานเพิ่มเติม เพื่อรองรับการเติบโตของการเป็นวิทยาลัย (W1 / T1 T2)

จากตารางที่ 2-3 การวิเคราะห์ TOWS Matrix ของสำนักฯ แสดงให้เห็นถึงแนวทางการกำหนดกลยุทธ์อย่างครอบคลุมทั้ง 4 มิติ ได้แก่ กลยุทธ์เชิงรุก (SO) กลยุทธ์เชิงรับ (ST) กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO) และกลยุทธ์เชิงป้องกัน (WT) โดยสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

- 1. กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategies)** ใช้จุดแข็งขององค์กรในการคว้าโอกาสจากสภาพแวดล้อมภายนอกโดยมุ่งเน้น
 - การสร้างสรรค์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างหลากหลาย (SO1–SO3)
 - การขยายฐานลูกค้าและช่องทางบริการวิชาการ ผ่านเทคโนโลยีและแนวทางใหม่ ๆ (SO4, SO9)
 - การส่งเสริมความร่วมมือและทัศนคติในการทำงานเป็นทีม รวมถึงการเพิ่มความเชื่อมั่นในองค์กร (SO5–SO6)
 - การพัฒนาระบบสารสนเทศและการจัดตั้งหน่วยงานใหม่ เพื่อรองรับการเรียนรู้ตลอดชีวิต (SO7, SO10, SO11)
 - การผลักดันบทบาทหน่วยงานในฐานะ แหล่งรายได้ของมหาวิทยาลัย (SO8)
- 2. กลยุทธ์เชิงรับ (ST Strategies)** ใช้จุดแข็งในการรับมือกับภัยคุกคามจากภายนอก โดยมุ่งเน้น
 - การปรับปรุงและขับเคลื่อนหลักสูตรให้ทันสมัย และสอดคล้องกับตลาดแรงงาน (ST1, ST3)
 - การพัฒนาทักษะเฉพาะทางของบุคลากร ให้ตอบโจทย์ภาระงาน (ST2)
 - การสร้างความเชื่อมั่นด้านบริการวิชาการผ่านสื่อและกิจกรรมสาธารณะ (ST4)
- 3. กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO Strategies)** มุ่งแก้ไขจุดอ่อนขององค์กรโดยอาศัยโอกาสที่มีอยู่ เช่น
 - การรักษาฐานลูกค้าเก่าและสื่อสารอย่างต่อเนื่อง (WO1)
 - การพัฒนาแนวคิดและศักยภาพบุคลากรในยุคใหม่ (WO2)
 - การยกระดับคุณค่าของการบริการวิชาการให้สอดคล้องกับ SDGs และการจัดอันดับมหาวิทยาลัย (WO3)
 - การคัดเลือกและพัฒนาทรัพยากรบุคคลพร้อมระบบเทคโนโลยีที่พัฒนาเอง (WO4)
- 4. กลยุทธ์เชิงป้องกัน (WT Strategies)** ลดผลกระทบจากจุดอ่อนและภัยคุกคาม โดยมุ่งเน้น
 - การส่งเสริมการตลาดเชิงรุกในลักษณะจูงใจ เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย (WT1)
 - การควบคุมต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ การดำเนินงาน (WT2)
 - เตรียมความพร้อมองค์กรและบุคลากรสู่การจัดตั้ง “วิทยาลัยบริการวิชาการและการเรียนรู้ตลอดชีวิต” (WT3–WT4)

สำนักฯ มีศักยภาพในการเติบโตผ่านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การใช้เทคโนโลยี และการเป็นหน่วยงานหลักด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิตของมหาวิทยาลัย กลยุทธ์ทั้งหมดจึงมุ่งเน้นการเสริมจุดแข็ง ปรับปรุงจุดอ่อน ขยายโอกาส และป้องกันความเสี่ยง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของสังคมและตลาดในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติได้อย่างยั่งยืน

(3) โอกาสเชิงกลยุทธ์และโอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสี่ยงอย่างรอบด้าน

สำนักฯ ได้ดำเนินการทบทวน ปรับปรุงและพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของสำนักฯ โดยการประชุมร่วมกับคณะผู้บริหารและคณะกรรมการด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมยุทธศาสตร์ 3 ด้านหลักดังนี้ **ยุทธศาสตร์ที่ 1** การสร้างผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมบริการวิชาการใหม่ ทันสมัย ตามมาตรฐานที่รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้ **ยุทธศาสตร์ที่ 2** การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรสู่วิทยาลัยการเรียนรู้ตลอดชีวิต ความเป็นดิจิทัล มุ่งสู่ความเป็นเลิศ และตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน **ยุทธศาสตร์ที่ 3** การส่งเสริมกลไกการบริการวิชาการแก่ส่วนงานและวิทยาเขตมหาวิทยาลัยบูรพา ให้มีขีดความสามารถให้สูงขึ้น และเมื่อพิจารณาข้อมูลจาก SWOT และการวิเคราะห์ TOWS Matrix (ดังตารางที่ 2-3) ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและเป้าหมายในอนาคต โดยพิจารณาความเสี่ยงด้านการแข่งขัน ความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและรูปแบบในการเรียนรู้ของสังคมการเรียนรู้แบบใหม่ สำนักฯ จึงกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการแข่งขัน ผลกระทบ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ในการสร้างความร่วมมือ (ดังตารางที่ 2-4)

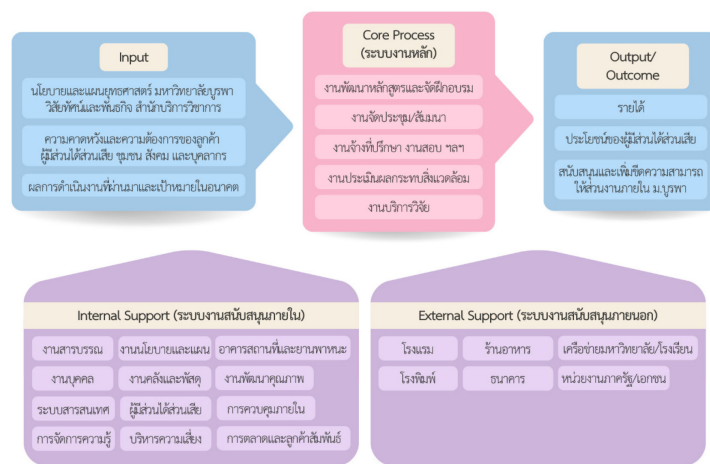
ตารางที่ 2-4 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ การได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA)	โอกาสเชิงกลยุทธ์ (SO)
1. แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567-2571 2. แผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567-2571 3. แผนพัฒนาความเป็นเลิศมหาวิทยาลัยบูรพา 2566-2570 (ฉบับปัจจุบัน) ทั้งนี้สำนักฯ สนองตามนโยบาย โดย 1)การจัดกิจกรรมให้บริการวิชาการสู่สังคม เพื่อส่งเสริมกลไกการบริการวิชาการแก่ส่วนงานและวิทยาเขตมหาวิทยาลัยบูรพาให้มีขีดความสามารถให้สูงขึ้น 2)การวางระบบจัดทำ Platform การเรียนรู้ตลอดชีวิต 3)งานที่ปรึกษาควมขยายเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชนเพิ่มเติม พร้อมทั้งพัฒนาฐานข้อมูลผู้เชี่ยวชาญเพื่อเป็นแหล่งรวมความรู้และบุคลากรที่พร้อมตอบสนองโจทย์ของผู้นำ 4. การจัดตั้งวิทยาลัยบริการวิชาการและการเรียนรู้ตลอดชีวิต 5. การยกระดับองค์กรอันดับ 1 ด้านการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย 6. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการในทั้งในประเทศไทย และในต่างประเทศ 7. การนำหลักสูตรระยะสั้น (SHORTCOURSE) และอื่น ๆ เข้าสู่การทำตลาดทั้งในประเทศไทย และในต่างประเทศ 8. การพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ : EdPEx250 9. การเป็นสถาบันสิ่งแวดล้อมไทยผ่านเกณฑ์การประเมิน Green Office ระดับดีเยี่ยม (G ทอง)	1. การบริหารโครงการตามนโยบายรัฐและพัฒนาบุคลากรให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประเทศตามนโยบายรัฐ ภารกิจที่ผ่านมาได้รับการสนับสนุนงบประมาณโดยกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม 2. มีเครือข่ายความร่วมมือชั้นนำระดับประเทศ ได้แก่ เครือข่ายบริการวิชาการสถาบันอุดมศึกษาไทย (คบอ.) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (กพ.) กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (สถ.) กระทรวงการต่างประเทศ สถานประกอบการ ทั้งภาครัฐและเอกชน 3. ทำเลที่ตั้งของสำนักฯ มีความเหมาะสม ในภาคตะวันออกกับการพัฒนาพื้นที่ EEC ทั้งทางกายภาพและทางสังคม เพื่อเป็นการยกระดับ ความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และการปรับปรุงอาคารและสร้างอาคารใหม่ 1 หลัง เพื่อใช้รับรองผู้มาติดต่อหรือผู้ร่วมงาน ที่นั่งประชุม ที่นั่งเจรจา หรือรับประทานอาหารร่วมกัน ส่งผลต่อผลผลิตในองค์กรและสังคมที่ทำงานน้อย 4. การให้ความสำคัญและสนับสนุนบุคลากรสำนักฯ ด้านการพัฒนาทักษะความรู้ทางวิชาชีพ ด้านผลักดันให้บุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ระดับชำนาญการ และระดับชำนาญงานด้านเงินเดือน ด้านการสร้างความสุขกายและจิตใจ/สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	1. การให้บริการวิชาการหรือบริการวิจัยของพฤติกรรมกลุ่มลูกค้า โดยการจัดโครงการหรือกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์ และเพิ่มอัตราการผลิตสื่อการเรียนรู้ (Digital Content) ที่เชื่อมโยงทรัพยากรที่สำนักฯ มีอยู่ 2. นโยบายภาครัฐต่อบริบทของกระทรวง อว. สู่สถาบันอุดมศึกษา ได้จัดอบรม Up Skill ให้กับบุคลากรผ่านการอบรม Digital Content การจัดทำเอกสารดิจิทัล และการขอการสนับสนุนจากคู่ความร่วมมือ 3. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการบูรณาการด้านดิจิทัล (Digital Integration) โดยการพัฒนาวัฒนธรรมการบริการแบบดิจิทัลให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า สร้างหลักสูตรระยะสั้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้บนพื้นที่ออนไลน์สำหรับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น จัดโครงการ Reskill-Upskill ผลิต Digital Content และ การเพิ่มช่องทางและประชาสัมพันธ์เชิงรุก 4. มีระบบติดตาม และทบทวนความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(4) การจัดจ้างคนภายนอก และสมรรถนะหลักของสถาบัน กระบวนการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมของสำนักฯ

ในระบบงานของสำนักฯ คำนึงถึงพันธกิจหลักและสมรรถนะหลักโดยมีระบบงานสนับสนุนภายในที่มีบุคลากรของสำนักฯ ส่วนงาน และส่วนกลางของมหาวิทยาลัย เป็นผู้ให้การสนับสนุน เมื่อคณะกรรมการพิจารณาแล้วว่าไม่มีระบบงานสนับสนุนภายในรองรับ จะพิจารณาจากระบบงานสนับสนุนภายนอก โดยได้วิเคราะห์กระบวนการเพื่อตัดสินใจใช้การจ้างเหมาบริการ (Out Source) ในกรณีที่ 1) ไม่ตรงกับพันธกิจหลัก 2) การจ้างเหมามีความคุ้มค่า 3) สามารถควบคุมคุณภาพของกระบวนการนั้นได้อย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาจากความเชี่ยวชาญ ความพร้อม ประสิทธิภาพ และชื่อเสียง เพื่อให้โครงการ/กิจกรรมสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ดังภาพที่ 2-3)

สำนักฯ มีสมรรถนะหลักด้านการบริหาร โครงการอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งด้านจำนวน โครงการ หลักสูตร ผู้เข้าร่วม และด้านรายได้ โดยมีการทบทวนในการประชุมคณะกรรมการบริหาร เพื่อประเมินความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และ เป้าหมายของสำนักฯ พร้อมทั้งเฝ้าระวังปัจจัย เปลี่ยนแปลง เช่น ศักยภาพบุคลากรและ เทคโนโลยี หากมีการปรับเป้าหมาย สำนักฯ จะ พัฒนาสมรรถนะและระบบงานให้รองรับได้อย่าง เหมาะสม



ภาพที่ 2-3 ระบบงานของสำนักฯ

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) **วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ** สำนักฯ ได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาและแผนยุทธศาสตร์สำนักฯ ระยะ 5 ปี 2567–2571 (ตารางที่ 2-7) โดยได้กำหนดตัวชี้วัด เป้าหมาย ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบดำเนินงานและผู้กำกับติดตามไว้ในแผนกลยุทธ์ปีงบประมาณ 2567 (ตารางที่ 2-6) โดยมีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์(เป้าประสงค์) มุ่งสร้างผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมบริการวิชาการที่ทันสมัย ได้มาตรฐาน และสามารถสร้างรายได้ ควบคู่กับการพัฒนาระบบบริหารจัดการสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตและความเป็น ดิจิทัลที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ พร้อมทั้งส่งเสริมกลไกบริการวิชาการแก่ส่วนงานและวิทยาเขตเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ และพัฒนาสังคมชุมชนให้เข้มแข็งและพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน

(2) **การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ** ในการประชุมจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแผนกลยุทธ์ ปีงบประมาณ พ.ศ.2567 สำนักฯ ให้ความสำคัญต่อความต้องการและความจำเป็นที่หลากหลาย รวมถึงการแข่งขัน กันเองภายในสถาบัน โดยพิจารณาจากสมรรถนะหลักขององค์กรเป็นสำคัญ และได้กำหนดเป็นวัตถุประสงค์เชิงกล ยุทธ์ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC) ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA) และโอกาสเชิงกลยุทธ์ (SO) (ดังตารางที่ 2-5)

ตารางที่ 2-5 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA)	โอกาสเชิงกลยุทธ์ (SO)
1.การสร้างผลิตภัณฑ์และ นวัตกรรมบริการวิชาการ ใหม่ ทันสมัย ตามมาตรฐาน ที่รองรับต่อการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนาทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งการ บริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้	- การนำหลักสูตรระยะสั้น พัฒนาหลักสูตร เข้าสู่การทำ ตลาดทั้งในประเทศไทย และใน ต่างประเทศ	- การบริหารโครงการตามนโยบายของรัฐ และมุ่งพัฒนาบุคลากรให้สามารถตอบสนอง ต่อความต้องการของประเทศโดยที่ผ่านมา ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจาก กระทรวงอว. - สำนักฯ ให้ความสำคัญในการส่งเสริมและ สนับสนุนบุคลากรด้านการพัฒนาทักษะ/ ความรู้ทางวิชาชีพ การผลักดันให้ก้าวสู่ ตำแหน่งที่สูงขึ้นในระดับชำนาญการ/ชำนาญ งาน การพัฒนาด้านรายได้และค่าตอบแทน การสร้างความสุขทั้งกายและใจ พร้อมทั้งจัด สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน อย่างมีประสิทธิภาพ	- การให้บริการวิชาการหรือบริการวิจัย ของพหุติกรมกลุ่ม ลูกค้า โดยการจัดโครงการหรือกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์ และเพิ่มอัตราการผลิตสื่อการเรียนรู้ (Digital Content) ที่ เชื่อมโยงทรัพยากรที่สำนักฯ มีอยู่ - นโยบายภาครัฐต่อบริบทของกระทรวง อว. สู่สถาบัน อุดมศึกษา ได้จัดอบรม Up Skill ให้กับบุคลากรผ่านการ อบรม Digital Content การจัดทำเอกสารดิจิทัล และการขอ การสนับสนุนจากคู่ความร่วมมือ - สำนักฯ พัฒนานวัตกรรมบริการดิจิทัลให้ตอบโจทย์ ผู้รับบริการ ผ่านหลักสูตรออนไลน์ระยะสั้น Reskill– Upskill/Digital Content /เพิ่มช่องทางการเข้าถึงและ ประชาสัมพันธ์เชิงรุกอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA)	โอกาสเชิงกลยุทธ์ (SO)
2. การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรสู่วิทยาลัยการเรียนรู้ตลอดชีวิต ความเป็นดิจิทัล มุ่งสู่ความเป็นเลิศ และตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน	- การจัดตั้งวิทยาลัยบริการวิชาการและการเรียนรู้ตลอดชีวิต - การยกระดับองค์กรอันดับ 1 ด้านการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย - การพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ EdPEx250 - Green Office ระดับดีเยี่ยม	- ทำเลที่ตั้งของสำนักฯ มีความเหมาะสม ในภาคตะวันออกกับการพัฒนาพื้นที่ EEC ทั้งทางกายภาพและทางสังคม เพื่อเป็นการยกระดับ ความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และการปรับปรุงอาคารและสร้างอาคารใหม่ เพื่อใช้รับรองผู้มาติดต่อหรือผู้ร่วมงาน ที่นั่งประชุม ที่นั่งเจรจา หรือรับประทานอาหารร่วมกัน ส่งผลต่อผลผลิตในองค์กร (Productivity) และสังคมที่ทำงานน่ายุ (Community)	ดำเนินการทดลองสร้างนวัตกรรมบริการใหม่ ใช้เทคนิคการรับฟังและแก้ไขข้อร้องเรียน รูปแบบออนไลน์ ของลูกค้า ทุกกลุ่ม จัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) สำหรับ การบริหารความพร้อมในสภาวะวิกฤต และมีมาตรการจัดการที่ดี และมีระบบติดตาม และทบทวนความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้า
3. การส่งเสริมกลไกการบริการวิชาการแก่ส่วนงานและวิทยาเขตมหาวิทยาลัยบูรพาให้มีขีดความสามารถให้สูงขึ้น และสังคมหรือชุมชนได้รับการพัฒนาให้เป็นสังคมที่มีความเข้มแข็งและพึ่งพาตนเองได้	- ส่งเสริมกลไกการบริการวิชาการแก่ส่วนงานและวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยบูรพาให้มีขีดความสามารถให้สูงขึ้น - การสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการในระดับนานาชาติ	- มีเครือข่ายความร่วมมือชั้นนำระดับประเทศ ได้แก่ เครือข่ายบริการวิชาการสถาบันอุดมศึกษาไทย (คบอ.) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (กพ.) กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (สถ.) กระทรวงการต่างประเทศ สถานประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชน	

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ก.การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(1) แผนปฏิบัติการ

สำนักฯ ได้ดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ตามตัวชี้วัด และเป้าหมายความสำเร็จ (ดังตารางที่ 2-6) โดยยึดแนวทางมาจากการวางแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ ระยะ 5 ปี (ดังตารางที่ 2-7) และแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ดังตารางที่ 2-8) มีกระบวนการทบทวน การวางแผนกลยุทธ์และการนำแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ เป็นไปตามภาพที่ 2-1 ด้วยการให้ความสำคัญในประเด็นต่างๆ และกำหนดกรอบแนวคิดในการจัดทำแผน ดังนี้

1) ใช้แผนต่างๆ เป็นกรอบในการปรับปรุงและพัฒนายุทธศาสตร์ของสำนักฯ ดังนี้ แผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) แผนปฏิบัติราชการ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) ของกระทรวงการศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 - 2571 ประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา เรื่อง นโยบายและทิศทางการบริหารและพัฒนามหาวิทยาลัยบูรพา สภามหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2564 ถึง พ.ศ. 2569

2) ให้ความสำคัญกับปัจจัยและสถานการณ์สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นการระบุให้เห็นถึงจุดแข็งและจุดอ่อนเป็นการประเมินภายในสำนักฯ และประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นโอกาสและข้อจำกัด/ภัยคุกคาม ซึ่งเป็นการประเมินภายนอกสำนักฯ

3) มีการทบทวน ดังนี้ บริบทของลูกค้าโดยศึกษาจากสภาพเศรษฐกิจ สังคม ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องการรับฟังเสียงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย / ทบทวนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ตามพันธกิจของสำนักฯ/ทบทวนตัวชี้วัดในยุทธศาสตร์ และเป้าหมายที่ต้องการบรรลุเป้าหมาย

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้

สำนักฯ ได้นำแผนยุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัดและเป้าหมายความสำเร็จ ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบ โดยดำเนินการดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายลงสู่ระดับปฏิบัติ จัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกระดับให้สอดคล้องกับภาระงานและแผนกลยุทธ์/ ผู้กำกับดูแล ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงาน, หัวหน้าฝ่าย/สำนักงาน/ศูนย์ รวมถึงระดับผู้บริหาร ได้แก่ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการ มีบทบาทในการกำกับ ติดตาม และสนับสนุนการปฏิบัติงาน

2.กลไกการติดตามและรายงานติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเป็นรายเดือน/รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารสำนักฯ และคณะกรรมการประจำสำนักฯ ทุกไตรมาส

3.การนำผลสู่การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ถูกนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผลการบริหารของผู้บริหาร และประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงานฯ

(3) การจัดสรรทรัพยากร

เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักฯ สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดทำแผนด้านบุคลากรจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญในการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม โดยเน้นให้เกิดความสอดคล้องทั้งในด้าน "ความสามารถ" และ "จำนวนคน" ที่เพียงพอขับเคลื่อนภารกิจตามเป้าหมาย

1.การวางแผนอัตรากำลัง วิเคราะห์ภารกิจตามแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ประจำปี เพื่อคาดการณ์ความต้องการบุคลากรในแต่ละภารกิจ กำหนดอัตรากำลังที่เหมาะสมสำหรับแต่ละประเภทโครงการ เช่น โครงการบริการวิชาการที่ปรึกษา โครงการฝึกอบรมแบบเก็บค่าลงทะเบียนและโครงการพัฒนาภายใน วางแผนกำลังคนให้สามารถรองรับช่วงสำคัญของการดำเนินโครงการ เช่น การเปิดอบรมการจัดทำรายงานและการติดตามผลการเบิกจ่าย

2.การพัฒนาขีดความสามารถบุคลากร ประเมินสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งของบุคลากรแต่ละฝ่ายเพื่อนำไปสู่การวางแผนพัฒนาอย่างตรงจุด จัดทำแผนพัฒนาศักยภาพรายบุคคล เช่น การฝึกอบรมด้านการเงินและบัญชี การบริหารจัดการโครงการ และการวางแผนงบประมาณ ส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง โดยมอบหมายบทบาทหัวหน้าโครงการหรือผู้ช่วยโครงการอย่างเหมาะสมกับประสบการณ์

3. การบริหารจัดการภาระงาน กระจายงานตามความเหมาะสมของความสามารถและเวลาปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อป้องกันปัญหางานเกินกว่าภาระงานที่บุคลากรจะสามารถรับมือได้ จัดทำตารางการทำงานที่ยืดหยุ่นในช่วงที่มีโครงการจำนวนมาก เพื่อรองรับปริมาณงานและลดความล่าช้าในการส่งรายงานหรือคืนเงินเหลือจ่าย

4. การจัดสรรและติดตามงบประมาณด้านบุคลากร ประเมินการค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน การเบิกค่าตอบแทน และการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับแผนงบประมาณ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณบุคลากรผ่านระบบรายงานการเงินรายเดือนของสำนักฯ เพื่อให้สามารถบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ

5. การมีส่วนร่วมและความรับผิดชอบของบุคลากร ส่งเสริมบุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมวางแผนและกำหนดเป้าหมายของแผนปฏิบัติงาน กำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจนสำหรับหัวหน้าโครงการและผู้ร่วมโครงการ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและสามารถติดตามผลได้

ตารางที่ 2-9 แผนด้านบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

ประเด็นยุทธศาสตร์	แนวทางการจัดทำแผนด้านบุคลากร	เป้าหมาย/ผลลัพธ์ที่คาดหวัง
1. การวางแผนอัตรากำลัง	- วิเคราะห์ภารกิจตามแผนกลยุทธ์/กำหนดจำนวนบุคลากรที่เหมาะสม/วางแผนรองรับช่วงสำคัญของงาน	มีบุคลากรเพียงพอและเหมาะสมกับภารกิจแต่ละประเภท
2. การพัฒนาขีดความสามารถ	- ประเมินสมรรถนะของบุคลากร/จัดฝึกอบรม/พัฒนาทักษะที่จำเป็น/ส่งเสริมการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง	บุคลากรมีความรู้และทักษะที่ทันสมัย สนับสนุนการดำเนินโครงการได้มีประสิทธิภาพ
3. การบริหารจัดการภาระงาน	- กระจายงานอย่างเหมาะสม/จัดทำตารางงานที่ยืดหยุ่นช่วงมีโครงการจำนวนมาก	ลดความเครียดและความล่าช้าในการดำเนินงาน
4. การจัดสรรงบประมาณบุคลากร	- วางแผนงบประมาณด้านบุคลากร/ติดตามและรายงานการใช้จ่าย	ใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส
5. การมีส่วนร่วมและความรับผิดชอบ	- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในแผนงาน/กำหนดบทบาทหน้าที่ชัดเจน	บุคลากรมีความรับผิดชอบสูง และมีแรงจูงใจในการทำงาน

(4) แผนด้านบุคลากร สำนักฯ ได้วางแผนบุคลากรอย่างเป็นรูปธรรมระยะสั้นและระยะยาว โดยจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล เพื่อเสริมสร้างศักยภาพให้สอดคล้องกับตำแหน่งงานและเพิ่มขีดความสามารถปฏิบัติงาน บุคลากรได้รับการสนับสนุนการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ผ่านการอบรม ฝึกทักษะเฉพาะด้าน การเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนา เช่น สัมมนาเชิงปฏิบัติการ อบรมทักษะด้านเทคโนโลยี และโปรแกรมพัฒนาภาวะผู้นำ เน้นการ

เสริมสร้างทัศนคติเชิงบวก ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะด้านเทคโนโลยี และจิตสำนึกบริการ จากการประเมินและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากกระบวนการพัฒนาบุคลากร สำนักฯ ทบทวนและปรับแผนอัตรากำลังให้สอดคล้องกับภารกิจหลักและยุทธศาสตร์ขององค์กรอย่างเป็นระบบ โดยกำหนดกรอบอัตรากำลังให้เหมาะสมกับโครงสร้างการทำงาน และนำเสนอต่อมหาวิทยาลัยบูรพาเพื่อขอรับการจัดสรรอัตรากำลังที่เพียงพอสำหรับการขับเคลื่อนภารกิจและยุทธศาสตร์ในอนาคต

ตารางที่ 2-10 แนวทางการจัดสรรทรัพยากรด้านบุคคลและเทคโนโลยี

ประเภททรัพยากร	แนวทางการจัดสรร	รายละเอียดเพิ่มเติม
ด้านบุคคล	วางแผนอัตรากำลัง	จัดอัตรากำลังให้สอดคล้องกับภารกิจและโครงสร้างการทำงาน
	พัฒนาบุคลากรเชิงลึก	จัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) และพัฒนาทักษะตามสมรรถนะ
	หมุนเวียนงาน (Job Rotation)	ส่งเสริมการเรียนรู้ข้ามสายงาน เพิ่มความยืดหยุ่นของบุคลากร
	วิเคราะห์สมรรถนะและช่องว่างทักษะ	ใช้ผลวิเคราะห์เพื่อจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล และวางตำแหน่งบุคลากรให้เหมาะสมกับภารกิจ
ด้านเทคโนโลยี	พัฒนาระบบสารสนเทศ	จัดหาและพัฒนาระบบบริหารจัดการโครงการ ฐานข้อมูลลูกค้า ระบบติดตามผล และ KM
	จัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์	จัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ อุปกรณ์ประชุมออนไลน์
	อบรมการใช้เทคโนโลยี	จัดอบรมให้บุคลากรสามารถใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
	จัดทำ IT Master Plan	วางแผนเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการลงทุน

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ ตัววัดที่ใช้ติดตามผลสำเร็จและประสิทธิผลของแผนกลยุทธ์ โดยมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายติดตามกำกับ ดูแล และรวบรวมเพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนเข้าสู่คณะกรรมการบริหารสำนักฯ เป็นประจำทุกเดือน และมอบหมายให้งานนโยบายและแผนติดตาม และรวบรวม เพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์สำนักฯ แล้วรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารสำนักฯ และคณะกรรมการประจำสำนักฯ เป็นประจำทุกไตรมาส ดังตารางที่ 2-6 ตารางที่ 2-7 และตารางที่ 2-8

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ สำนักฯ ได้ใช้ผลการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยคาดการณ์ผลของการจัดทำแผน/ผล เป้าหมายของปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เพื่อใช้กำหนดค่าเป้าหมายและร้อยละความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ รวมทั้งคาดการณ์ถึงความเสี่ยงที่สำคัญ และอาจจะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน ทั้งนี้หากดำเนินการไม่ได้เป็นไปตามแผนจะนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน นอกจากนี้ หากยังดำเนินการไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ จะต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ (วิธีการ) ต่อไป

ตารางที่ 2-6 แผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ ระยะ 5 ปี

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมบริการวิชาการใหม่ ทันสมัย ตามมาตรฐาน ที่รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้

แผนยุทธศาสตร์สำนักฯ มหาวิทยาลัยบูรพา ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2567 – 2571										
กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย (ปีงบประมาณ)					งบประมาณ	ระยะเวลาการดำเนินการ	ความสอดคล้องการดำเนินงาน
			2567	2568	2569	2570	2571			
1.1 พัฒนาผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย ทันสมัย ตรงต่อความต้องการ และเหมาะสมแก่ลูกค้า แต่ละกลุ่ม	KPI 1 จำนวนหลักสูตร (Non-degree) เพื่อพัฒนาทักษะ (Re-skill / Up-skill/New-skill)	หลักสูตร	70					เงินรายได้	ปีงบประมาณ 2567	แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา (KPI C1)
	KPI 2 จำนวนสถานประกอบการ/ผู้ประกอบการที่ได้รับการพัฒนา (outside in และ inside out)	แห่ง	30					เงินรายได้	ปีงบประมาณ 2567	แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา (KPI C18)
1.2 พัฒนารูปแบบการสื่อสารการตลาดที่ช่วยส่งเสริมผลิตภัณฑ์การบริการวิชาการและ บริการงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ	KPI 3 จำนวนผู้รับรู้หรือติดตามข่าวสารกิจกรรมของ สำนักฯ	คน	10,000	11,000	12,100	13,310	14,641	เงินรายได้	ปีงบประมาณ 2567-2571	แผนนโยบายบริการวิชาการ
1.3 พัฒนาระบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning) หลักสูตร Upskill – Reskill – Newskill รูปแบบใหม่ครอบคลุมทั้งในประเทศ และต่างประเทศ พร้อมทั้งนำ ผลการศึกษาไปสู่การเทียบโอนหน่วยกิต ในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ	KPI 4 จำนวนระบบทะเบียนการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning) หลักสูตร Upskill – Reskill – Newskill รูปแบบใหม่ครอบคลุมทั้งในประเทศ และ ต่างประเทศ	ระบบ		1				เงินรายได้	ปีงบประมาณ 2568	สภามหาวิทยาลัย
	KPI 5 จำนวนหลักสูตรที่เทียบโอนหน่วยกิตในมหา วิทยาลัยต่าง ๆ	หลักสูตร			1			เงินรายได้	ปีงบประมาณ 2569	แผนสภามหาวิทยาลัย
1.4 สร้างความเชื่อมั่นในด้านบริการวิชาการสู่ สาธารณชน และสังคมมากขึ้น ผ่านกิจกรรม หรือโครงการต่าง ๆ และผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย	KPI 6 จำนวนครั้งในการนำเสนอตราสัญลักษณ์ ม.ในกิจกรรมระดับสากล	ครั้ง	5					เงินรายได้	ปีงบประมาณ 2567	แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา (KIP C5)
	KPI 7 จำนวนรางวัล/ มาตรฐาน/ประเมินหลักสูตร	ผลงาน	1	1	1	1	1	เงินรายได้	2567-2571	แผนนโยบายบริการวิชาการ
	KPI 8 จำนวน หนังสือรับรองผลงานจากหน่วยงานของรัฐ ตั้งแต่ 500,000 บาทขึ้นไป	ฉบับ	3	3	3	3	3	เงินรายได้	ปีงบประมาณ 2567-2571	แผนนโยบายบริการวิชาการ
1.5 ขับเคลื่อนการนำหลักสูตรระยะสั้น (Short Course) และอื่น ๆ เข้าสู่การทำตลาด ทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อเพิ่มฐาน ลูกค้าใหม่	KPI 9 จำนวนผู้เข้ารับการอบรมทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ	คน		500	500	500	500	เงินรายได้	ปีงบประมาณ 2568-2571	แผนสภามหาวิทยาลัย
	KPI 10 จำนวนแรงงานที่เข้ารับ การพัฒนาทักษะ (Re-skill/Up-skill/ New-skill) (การอบรม 15 ชม.=1 คน)	คน	5,000					เงินรายได้	ปีงบประมาณ 2567	แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา (KPI C2)
1.6 ส่งเสริมขีดความสามารถให้องค์กรที่ พัฒนารายได้ให้มหาวิทยาลัยบูรพา	KPI 11 จำนวนรายได้	ล้านบาท	50					เงินรายได้	ปีงบประมาณ 2567	แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา (KPI C19)
	KPI 12 จำนวนส่วนงานที่มีการบริหารเงินรายจ่ายไม่เกิน กว่ารายได้	ส่วนงาน	1					เงินรายได้	ปีงบประมาณ 2567	แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา (KPI C27)
	KPI 13 ร้อยละการผ่านเกณฑ์ NI-12 (Net Income 12%)	ร้อยละ	12					เงินรายได้	2567	แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา (KPI C28)

ตารางที่ 2-6 แผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ ระยะ 5 ปี (ต่อ)

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรสู่วิทยาลัยการเรียนรู้ตลอดชีวิต ความเป็นดิจิทัล มุ่งสู่ความเป็นเลิศ และตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

แผนยุทธศาสตร์สำนักฯ มหาวิทยาลัยบูรพา ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2567 – 2571										
กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย (ปีงบประมาณ)					งบประมาณ	ระยะเวลาการดำเนินการ	ความสอดคล้องการดำเนินงาน
			2567	2568	2569	2570	2571			
2.1 พัฒนาคุณภาพการบริการวิชาการและการบริหารงานของสำนักฯเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ	KPI 14 จำนวนผลคะแนนการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐานเกณฑ์ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับส่วนงานตามเกณฑ์ EdPEx 200 คะแนน ขึ้นไป	คะแนน	200					เงินรายได้	ปีงบประมาณ 2567	แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา (KPI C25)
2.2 พัฒนาการบริหารงานของสำนักฯตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)	KPI 15 ร้อยละของผลการประเมินการบริหารงานของสำนักฯตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)	ร้อยละ	80	80	80	80	80	เงินรายได้	ปีงบประมาณ 2567-2571	แผนสภามหาวิทยาลัย
	KPI 16 ร้อยละความพึงพอใจการจัดการข้อร้องเรียน	ร้อยละ	80	80	80	80	80	เงินรายได้	2567-2571	แผนสภามหาวิทยาลัย
2.3 พัฒนสำนักฯ สู่การเป็นสำนักงานสีเขียว (Green Office)	KPI 17 จำนวนกิจกรรม/โครงการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านมหาวิทยาลัยสีเขียว	กิจกรรม/โครงการ	4					เงินรายได้	ปีงบประมาณ 2567	แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา (KPI C29)
	KPI 18 จำนวนงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการสร้างที่ยั่งยืน (green university)	ล้านบาท	0.1					เงินรายได้	ปีงบประมาณ 2567	แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา (KPI C30)
	KPI 19 ร้อยละคะแนนรวมที่ผ่านเกณฑ์การประเมินสำนักงานสีเขียว	ร้อยละ		60-79	80-89	90 ขึ้นไป		เงินรายได้	ปีงบประมาณ 2568-2570	แผนนโยบายบริการวิชาการ แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา (KPI C29,C30)
2.4 พัฒนาหรือขยายพื้นที่ของสำนักฯเพิ่มเติมเพื่อรองรับการเติบโตของการเป็นวิทยาลัยบริการวิชาการและการเรียนรู้ตลอดชีวิต	KPI 20 จำนวนโครงการการจัดหาพื้นที่เพิ่มเติมเพื่อรองรับการเรียนรู้ตลอดชีวิต หรือการขยายสาขาการให้บริการของสำนักฯเพิ่มเติม	โครงการ				1		เงินรายได้	ปีงบประมาณ 2570	แผนสภามหาวิทยาลัย แผนนโยบายบริการวิชาการ
2.5 ส่งเสริมประสิทธิภาพความไว้วางใจในองค์กร การสื่อสารกับพนักงานและติดตามการตอบสนองบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ	KPI 21 ร้อยละการประเมินความผูกพันของบุคลากร	ร้อยละ	80	80	80	80	80	เงินรายได้	ปีงบประมาณ 2567-2571	แผนนโยบายบริการวิชาการ
2.6 ส่งเสริมการพัฒนาทักษะสอดคล้องตามตำแหน่ง/ภาระงาน เพื่อพัฒนาแนวคิดโลกยุคใหม่ของบุคลากร เพิ่มทักษะความรู้ ความสามารถรองรับสู่พันธกิจการเป็นวิทยาลัยบริการวิชาการและการเรียนรู้ตลอดชีวิต	KPI 22 จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทักษะสอดคล้องตามตำแหน่งและภาระงาน เพื่อพัฒนาแนวคิดโลกยุคใหม่ของบุคลากร เพิ่มทักษะความรู้ ความสามารถเพื่อรองรับสู่พันธกิจการเป็นวิทยาลัยบริการวิชาการการเรียนรู้ตลอดชีวิต	ร้อยละ	80	80	80	80	80	เงินรายได้	ปีงบประมาณ 2567-2571	แผนสภามหาวิทยาลัย
2.7 ส่งเสริมและผลักดันในการพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการวิชาการให้เกิดการเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบที่ใช้งานง่าย และสามารถบริหารจัดการทางเทคโนโลยีได้สมบูรณ์ในหน่วยงานตน	KPI 23 จำนวนระบบITด้านบริการวิชาการให้เชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ สามารถบริหารจัดการทางเทคโนโลยีได้สมบูรณ์ภายในองค์กรยืดความรวดเร็ว ถูกต้อง มีปสภ.เป็นหลักปฏิบัติ พร้อมเสนอแผนจัดการองค์กรเบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว อาทิ ระบบบริการวิชาการ การเงินการคลัง	ระบบ		1				เงินรายได้	ปีงบประมาณ 2568	แผนสภามหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2-6 แผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ ระยะ 5 ปี (ต่อ)

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรสู่วิทยาการการเรียนรู้ตลอดชีวิต ความเป็นดิจิทัล มุ่งสู่ความเป็นเลิศ และตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

แผนยุทธศาสตร์สำนักฯ มหาวิทยาลัยบูรพา ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2567 – 2571										
กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย (ปีงบประมาณ)					งบประมาณ	ระยะเวลาการดำเนินการ	ความสอดคล้องการดำเนินงาน
			2567	2568	2569	2570	2571			
2.8 ยกระดับคุณค่าการพัฒนาที่ยั่งยืนของการบริการวิชาการกับการจัดอันดับมหาวิทยาลัย (SDGs)	KPI 24 จำนวนโครงการ / หลักสูตรกับเป้าหมาย SDGs ของมหาวิทยาลัย หรือที่กระทรวง อว. กำหนด	โครงการ/หลักสูตร		20	30	40	50	เงินรายได้	ปีงบประมาณ 2568-2571	แผนสภามหาวิทยาลัย แผนนโยบายบริการวิชาการ
	KPI 25 จำนวนกิจกรรมที่สอดคล้องกับ SDGs และมีการนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษบน sustainability.buu.ac.th	กิจกรรม	2	2	2	2	2	เงินรายได้	ปีงบประมาณ 2567-2572	แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา (KPI C8) แผนนโยบายบริการวิชาการ
2.9 สร้างความร่วมมือในการบริการวิชาการร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งในประเทศและต่างประเทศ	KPI 26 จำนวนหน่วยงานความร่วมมือในการบริการวิชาการร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งในประเทศ/ต่างประเทศ	แห่ง	1	1	1	1	1	เงินรายได้	ปีงบประมาณ 2567-2571	แผนนโยบายบริการวิชาการ
	KPI 27 ร้อยละความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจด้านความร่วมมือในการบริการวิชาการร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ	ร้อยละ	80/0	80/0	80/0	80/0	80/0	เงินรายได้	ปีงบประมาณ 2567-2571	แผนนโยบายบริการวิชาการ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การส่งเสริมกลไกการบริการวิชาการแก่ส่วนงานและวิทยาเขตมหาวิทยาลัยบูรพาให้มีขีดความสามารถให้สูงขึ้น

แผนยุทธศาสตร์สำนักฯ มหาวิทยาลัยบูรพา ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2567 – 2571										
กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย (ปีงบประมาณ)					งบประมาณ	ระยะเวลาการดำเนินการ	ความสอดคล้องการดำเนินงาน
			2567	2568	2569	2570	2571			
3.1 พัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัย เหมาะสมต่อวิชาชีพ การเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ตอบสนองคนทุกช่วงวัย มีส่วนร่วมพัฒนาหลักสูตรกับส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย	KPI 28 จำนวนรายวิชา BUU-MOOCs	รายวิชา	1	1	1	1		เงินรายได้	ปีงบประมาณ 2567-2570	แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา (KPI C11) แผนสภามหาวิทยาลัย แผนนโยบายบริการวิชาการ
	KPI 29 จำนวนกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	กิจกรรม	3	3	3	3	3	เงินรายได้	2567-2571	แผนนโยบายบริการวิชาการ
3.2 ส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม วัฒนธรรมองค์กรแห่งการให้ และการเป็นต้นแบบที่ดีด้านการบริหาร	KPI 30 จำนวนกิจกรรมองค์กรแห่งการให้แก่สังคม	กิจกรรม	2	2	2	2	2	เงินรายได้	2567-2571	แผนนโยบายบริการวิชาการ
	KPI 31 จำนวนหน่วยงานที่เข้ามาศึกษาดูงานสำนักฯ หรือการเป็นวิทยากรด้านการบริหารองค์กร	หน่วยงาน	5	5	5	5	5	เงินรายได้	ปีงบประมาณ 2567-2571	แผนนโยบายบริการวิชาการ
3.3 ส่งเสริมกลไกการบริการวิชาการแก่ส่วนงาน และวิทยาเขตมหาวิทยาลัยบูรพาให้มีขีดความสามารถให้สูงขึ้น	KPI 32 จำนวนส่วนงานที่สำนักฯ ให้การส่งเสริมกลไกการบริการวิชาการแก่ส่วนงาน และวิทยาเขตมหาวิทยาลัยบูรพาให้มีขีดความสามารถด้วยรายได้ให้สูงขึ้น	ส่วนงาน	5	5	5	5	5	เงินรายได้	ปีงบประมาณ 2567-2571	แผนนโยบายบริการวิชาการ

หมายเหตุ : จำนวนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด ของแผนยุทธศาสตร์สำนักฯ มหาวิทยาลัยบูรพา ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2567 – 2571 3 ยุทธศาสตร์ 18 กลยุทธ์ 32 ตัวชี้วัด

ตารางที่ 2-7 แผนกลยุทธ์สำนักฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

แผนกลยุทธ์สำนักฯ	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมบริการวิชาการใหม่ ทันสมัย ตามมาตรฐาน ที่รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้		
1.1 พัฒนาผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย ทันสมัยตรงต่อความต้องการ และเหมาะสมแก่ลูกค้าแต่ละกลุ่ม		
ตัวชี้วัดที่ KPI 1 จำนวนหลักสูตร (Non-degree) เพื่อพัฒนาทักษะ (Re-skill / Up-skill/New-skill)	70	รองณัฐภาพ/รองวัชรพงษ์/ผ.ณัฐธิชา/ผ.กฤษณา
ตัวชี้วัดที่ KPI 2 จำนวนสถานประกอบการ/ผู้ประกอบการที่ได้รับการพัฒนา (outside in และ inside out)	30	รองณัฐภาพ
1.2 พัฒนารูปแบบการสื่อสารการตลาดที่ช่วยส่งเสริมผลิตภัณฑ์การบริการวิชาการและบริการงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ		
ตัวชี้วัดที่ KPI 3 จำนวนผู้รับรู้หรือติดตามข่าวสารกิจกรรมของสำนักฯ	10,000	รองอุทัยศน์
1.4 สร้างความเชื่อมั่นในด้านบริการวิชาการสู่สาธารณชน และสังคมมากขึ้น ผ่านกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ และผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย		
ตัวชี้วัดที่ KPI 6 จำนวนครั้งในการนำเสนอตราสัญลักษณ์มหาวิทยาลัยในกิจกรรมระดับสากล	5	รองณัฐภาพ
ตัวชี้วัดที่ KPI 7 จำนวนรางวัล/ มาตรฐาน/การประเมินหลักสูตร	1	รองณัฐภาพ /รองวัชรพงษ์
ตัวชี้วัดที่ KPI 8 จำนวน หนังสือรับรองผลงานจากหน่วยงานของรัฐตั้งแต่ 500,000 บาทขึ้นไป	3	รองณัฐภาพ /รองวัชรพงษ์
1.5 ขับเคลื่อนการนำหลักสูตรระยะสั้น (Short Course) และอื่นๆ เข้าสู่การทำตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเพิ่มฐานลูกค้าใหม่		
ตัวชี้วัด KPI 10 จำนวนแรงงานที่เข้ารับ การพัฒนาทักษะ (Re-skill / Up-skill/ New-skill) (การอบรม 15 ชั่วโมง = 1 คน)	5,000	รองณัฐภาพ /รองวัชรพงษ์
1.6 ส่งเสริมขีดความสามารถให้องค์กรที่พัฒนารายได้ให้มหาวิทยาลัยบูรพา		
ตัวชี้วัด KPI 11 จำนวนรายได้	50,000,000	รองณัฐภาพ /รองวัชรพงษ์
ตัวชี้วัดที่ KPI 12 จำนวนส่วนงานที่มีการบริหารเงินรายจ่ายไม่เกินกว่ารายได้	1	รองอุทัยศน์
ตัวชี้วัดที่ KPI 13 ร้อยละการผ่านเกณฑ์ NI-12 (Net Income 12%)	12	รองอุทัยศน์
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรสู่วิทยาลัยการเรียนรู้ตลอดชีวิต ความเป็นดิจิทัล มุ่งสู่ความเป็นเลิศ และตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน		
2.1 พัฒนาคุณภาพการบริการวิชาการและการบริหารงานของสำนักฯเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ		
ตัวชี้วัดที่ KPI 14 จำนวนผลคะแนนการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐานเกณฑ์ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์ EdPEX 200 คะแนน ขึ้นไป	200	รองอุทัยศน์/รองณัฐภาพ /รองวัชรพงษ์
2.2 พัฒนาการบริหารงานของสำนักฯตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)		
ตัวชี้วัดที่ KPI 15 ร้อยละของผลการประเมินการบริหารงานของสำนักฯตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)	80	รองอุทัยศน์
ตัวชี้วัดที่ KPI 16 ร้อยละความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน	80	รองอุทัยศน์/รองณัฐภาพ /รองวัชรพงษ์
2.3 พัฒนาสำนักบริการวิชาการเป็นสำนักงานสีเขียว (Green Office)		
ตัวชี้วัดที่ KPI 17 จำนวนกิจกรรม/โครงการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านมหาวิทยาลัยสีเขียว	4	รองอุทัยศน์
ตัวชี้วัดที่ KPI 18 จำนวนงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความยั่งยืน (green university)	100,000	
2.4 พัฒนาการบริหารจัดการลดต้นทุนและสร้างกำไร เพื่อช่วยให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน		
ตัวชี้วัดที่ KPI 20 ร้อยละการเติบโตของรายได้สุทธิของสำนักฯจากแหล่งเงินรายได้	10	รองอุทัยศน์
ตัวชี้วัดที่ KPI 22 ร้อยละการรับรู้การสื่อสาร	80	
ตัวชี้วัดที่ KPI 23 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อองค์กร	80	
2.7 ส่งเสริมการพัฒนาทักษะที่สอดคล้องตามตำแหน่งและภาระงาน เพื่อพัฒนาแนวคิดโลก ยุคใหม่ของบุคลากร เพิ่มทักษะความรู้ ความสามารถเพื่อรองรับสู่พันธกิจการเป็นวิทยาลัยบริการวิชาการ		

และการเรียนรู้ตลอดชีวิต		
ตัวชี้วัดที่ KPI 24 จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทักษะสอดคล้องตามตำแหน่งและภาระงาน เพื่อพัฒนาแนวคิดโลกยุคใหม่ของบุคลากร และเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถเพื่อรองรับสู่พันธกิจการเป็นวิทยาลัยบริการวิชาการและการเรียนรู้ตลอดชีวิต	80	รองอธิการบดี
2.9 ยกระดับคุณค่าการพัฒนาที่ยั่งยืนของการบริการวิชาการกับการจัดอันดับมหาวิทยาลัย (SDGs)		
ตัวชี้วัดที่ KPI 27 จำนวนกิจกรรมที่สอดคล้องกับ SDGs และมีการนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์ sustainability.buu.ac.th	2	รองณัฐภาพ
2.10 สร้างความร่วมมือในการบริการวิชาการร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งในประเทศและต่างประเทศ		
ตัวชี้วัดที่ KPI 28 จำนวนหน่วยงานความร่วมมือในการบริการวิชาการร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ	1	รองณัฐภาพ/รองวัชรพงษ์
ตัวชี้วัดที่ KPI 29 ร้อยละความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจด้านความร่วมมือในการบริการวิชาการร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ	80	รองณัฐภาพ /รองวัชรพงษ์
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การส่งเสริมกลไกการบริการวิชาการแก่ส่วนงานและวิทยาเขตมหาวิทยาลัยบูรพาให้มีขีดความสามารถให้สูงขึ้น		
3.1 พัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัย เหมาะสมต่อวิชาชีพ การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) ที่ตอบสนองคนทุกช่วงวัย และมีส่วนร่วมพัฒนาหลักสูตรกับส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย		
ตัวชี้วัดที่ KPI 30 จำนวนรายวิชา BUU-MOOCs	1	รองณัฐภาพ
3.2 ส่งเสริมการดำเนินงานบูรณาการและวัฒนธรรม วัฒนธรรมองค์กรแห่งการให้ และการเป็นต้นแบบที่ดีด้านการบริหาร		
ตัวชี้วัดที่ KPI 31 จำนวนกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	3	รองณัฐภาพ
ตัวชี้วัดที่ KPI 32 จำนวนกิจกรรมองค์กรแห่งการให้แก่สังคม	2	รองณัฐภาพ
ตัวชี้วัดที่ KPI 33 จำนวนหน่วยงานที่เข้ามาศึกษาดูงานสำนักฯ หรือการเป็นวิทยากรด้านการบริหารองค์กร	5	รองอธิการบดี
3.3 ส่งเสริมกลไกการบริการวิชาการแก่ส่วนงาน และวิทยาเขตมหาวิทยาลัยบูรพาให้มีขีดความสามารถให้สูงขึ้น		
ตัวชี้วัดที่ KPI 34 จำนวนส่วนงานที่สำนักฯให้การส่งเสริมกลไกการบริการวิชาการแก่ส่วนงาน และวิทยาเขตมหาวิทยาลัยบูรพาให้มีขีดความสามารถด้วยรายได้ให้สูงขึ้น	5	รองณัฐภาพ /รองวัชรพงษ์

ตารางที่ 2-8 แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ที่มอบหมายให้สำนักฯรับเข้า)

Platform/Program/KPI	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
Platform 1 การยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่มาตรฐานสากลและการสร้างบุคลากรคุณภาพสนองต่อความต้องการของพื้นที่ภาคตะวันออก			
Program 1 ระบบพัฒนาสมรรถนะกำลังคนระดับสากล			
KPI C1 จำนวนหลักสูตรประกาศนียบัตร (Non-degree) เพื่อพัฒนาทักษะ (Re-skill / Up-skill/New-skill) (สะสม)	หลักสูตร	70	รองวัชรพงษ์ /รองณัฐภาพ
KPI C2 จำนวนแรงงานที่เข้ารับการพัฒนาศักยภาพ (Re-skill / Up-skill/ New-skill) (การอบรม 15 ชั่วโมง = 1 คน) (สะสม)	คน	5,000	รองวัชรพงษ์ /รองณัฐภาพ
Program 2 การนำมหาวิทยาลัยสู่การเป็นที่ยอมรับในระดับสากล			
KPI C5 จำนวนครั้งในการนำเสนอตราสัญลักษณ์มหาวิทยาลัยในกิจกรรมระดับสากล (สะสม)	กิจกรรม/โครงการ	5	รองวัชรพงษ์ /รองณัฐภาพ
KPI C8 จำนวนกิจกรรมที่สอดคล้องกับ SDG และมีการนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์ sustainability.buu.ac.th (สะสม)	กิจกรรม	1	รองวัชรพงษ์ /รองณัฐภาพ
Program 4 ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตและทักษะอนาคต			
KPI C11 จำนวนรายวิชา BUU-MOOCs (สะสม)	ระบบ	1	รองณัฐภาพ
Platform2 การเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมเป้าหมายและเป็นที่พึ่งในการพัฒนาพื้นที่ภาคตะวันออกอย่างยั่งยืน			
Program6 พัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการภาคตะวันออกด้วยวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม			
KPI C18 จำนวนสถานประกอบการ/ผู้ประกอบการที่ได้รับการพัฒนา (outside in และ inside out) (สะสม)	แห่ง	30	รองวัชรพงษ์ /รองณัฐภาพ
KPI C19 Industrial income (บาท) (สะสม)	บาท	50,000,000	รองอธิการบดี/รองวัชรพงษ์ //รองณัฐภาพ
Platform3 การพัฒนาสู่องค์กรประสิทธิภาพสูงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน			
Program9 มุ่งสู่องค์กรที่มีการบริหารจัดการเป็นเลิศ			

Platform/Program/KPI	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
KPI C25 จำนวนส่วนงานที่ได้รับคะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์ EdPEX 200 คะแนนขึ้นไป (ไม่สะสม)	คะแนน	200	รองอธิการบดี
Program10 พัฒนาระบบบริหารประสิทธิภาพรายรับ-รายจ่าย			
KPI C27 จำนวนส่วนงานที่มีการบริหารเงินโดยมีรายจ่ายไม่เกินกว่ารายได้ (ไม่สะสม)	ส่วนงาน	1	รองอธิการบดี
KPI C28 จำนวนส่วนงานที่ผ่านเกณฑ์ NI-12 (Net Income 12%) (ไม่สะสม)	ส่วนงาน	12	รองอธิการบดี
Program11 การบริหารจัดการมหาวิทยาลัยสีเขียว			
KPI C29 จำนวนกิจกรรม/โครงการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านมหาวิทยาลัยสีเขียว (สะสม)	กิจกรรม/โครงการ	4	รองอธิการบดี
KPI C30 จำนวนงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความยั่งยืน (green university) (ล้านบาท) (สะสม)	บาท	100,000	รองอธิการบดี

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ(แผนกลยุทธ์)

คณะผู้บริหารติดตามสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอก ในภาวะปกติมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินการทุกไตรมาส ในกรณีที่ผลการดำเนินงานไม่ได้เป็นไปตามแผน เนื่องจากโครงการ/กิจกรรม ไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยเหตุวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉินใด ๆ มีเหตุจำเป็นต้องปรับเปลี่ยน โดยมีกระบวนการเพื่อปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ ได้แก่ 1) ประชุมคณะผู้บริหารเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์และร่วมกันหาวิธีแก้ไข 2) มอบหมายให้ผู้บริหารที่รับผิดชอบด้านนั้น ๆ จัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อเสนอแนวทางการแก้ไขสถานการณ์ 3) ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบตามแผนใหม่ 4) จัดสรรงบประมาณและทรัพยากรตามความจำเป็นของสถานการณ์ 5) นำแผนกลยุทธ์ที่ปรับเปลี่ยนไปดำเนินการและสื่อสารไปยังผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง 6) คณะผู้บริหารติดตามประเมินผลและรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ เพื่อเข้าสู่วิธีการพิจารณา และผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนักฯ จากนั้นมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายนำไปถ่ายทอดสู่หัวหน้ากลุ่มงานและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป ดังภาพที่ 2-1 กระบวนการทบทวน การวางแผนกลยุทธ์ และการนำแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

หมวด 3 ลูกค้ำ

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

สำนักฯ ให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer: VOC) ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังรับบริการ ผ่านวิธีการสื่อสารของลูกค้าและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีที่แตกต่างกันไปในแต่ละผลิตภัณฑ์ ตารางที่ 3.1ก(1)-2 วิธีการรับฟังลูกค้าและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี และทำให้ได้ข้อมูลป้อนกลับที่เกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวัง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ คุณภาพการให้บริการรายละเอียด ตารางที่ 3.1ก(1)-3 (ข้อมูลและสารสนเทศของลูกค้าและการนำไปใช้ประโยชน์) ซึ่งมีกระบวนการประเมินและการรับฟังเสียงของลูกค้า คือ

- 1) คณะผู้บริหารกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้สารสนเทศที่จะนำไปจัดทำแผนกลยุทธ์ การจัดบริการ/การปรับปรุงกระบวนการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า การสนับสนุนลูกค้า และการสร้างความผูกพัน
- 2) สนง.ผอ./ฝ่าย/ศูนย์เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการรับฟังเสียงลูกค้า กำหนดช่องทางในการรับฟัง/ความถี่



ภาพที่ 3.1ก(1)-1 กระบวนการประเมินและรับฟังเสียงลูกค้า

- 3) ผู้รับผิดชอบรับฟังเสียง VOC
- 4) รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยคณะผู้บริหาร สนง.ผอ./ฝ่าย/ศูนย์ จัดลำดับความสำคัญของข้อมูลตามเกณฑ์ ดังนี้ ก) มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์สูงมีความสำคัญและเป็นเรื่องเร่งด่วน ข) ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น นำสารสนเทศเข้าหารือในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ
- 5) คณะผู้บริหารสำนักฯนำ VOC ไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนา ออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการ นวัตกรรมบริการ และการดำเนินงาน
- 6) ทบทวนกระบวนการและช่องทางการรับฟังภาพที่ 3.1ก(1)-1 (กระบวนการประเมินและรับฟังเสียงลูกค้า)

ตารางที่ 3.1ก(1)-2 วิธีการรับฟังลูกค้าและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

วิธีการ/ ช่องทาง	ลูกค้า/ ลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี					วงจรชีวิตลูกค้า/ ลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี			ความถี่
	การจัดฝึกอบรมประชุมวิชาการ	งานที่ปรึกษา	การประเมินผล กระบวนการแล้วคล้อย	การบริการงานวิจัย	โครงการสาธารณประโยชน์ (USR)	ก่อนรับบริการ	ระหว่างรับบริการ	หลังรับบริการ	
การประชุมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	T
บันทึกข้อความ/หนังสือออก	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	T
ประกาศ/บอร์ดประชาสัมพันธ์	✓				✓	✓			M/ T
Website	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A
Facebook/Fanpage	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A
Youtube Channel					✓			✓	T
Line Group	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A
Line Official	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A
E-mail	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A
ออกบูธ		✓	✓	✓	✓		✓	✓	T
รายงานประจำปี	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A
แบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์สำรวจความคิดเห็น	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	T

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

ตารางที่ 3.1ก(1)-3 ข้อมูลและสารสนเทศของลูกค้าและการนำไปใช้ประโยชน์

39

ผลิตภัณฑ์	กลุ่มผู้รับบริการ	ข้อมูลและสารสนเทศ	ระบบแนวทางการจัดเก็บ วิเคราะห์ และใช้ข้อมูลสารสนเทศ	การนำไปใช้ประโยชน์
1. การจัดฝึกอบรมสัมมนา ประชุมวิชาการ	ลูกค้าปัจจุบัน	1. ความต้องการ/ความคาดหวัง 2. ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ 3. ข้อร้องเรียน 4. ความผูกพัน	- พัฒนาแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึกจากลูกค้าที่เคยใช้บริการ เช่น ความพึงพอใจ ความคาดหวัง /ข้อเสนอแนะ โดยใช้ segmentation แยกตามประเภทลูกค้า (ภาครัฐ, เอกชน, บุคคลทั่วไป) - นำแบบสอบถามเข้าสู่ระบบออนไลน์ เช่น Google Form และฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการใช้แบบสอบถามอย่างเป็นระบบ - ประเมินอัตราการตอบกลับ ความถูกต้องของข้อมูลและนำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงแบบสอบถาม และการให้บริการ - เชื่อมโยงข้อมูลจากแบบสอบถามกับระบบลูกค้าสัมพันธ์ของสำนักฯ เพื่อสร้างประวัติลูกค้าและพฤติกรรมการใช้บริการเพื่อนำไปเปรียบเทียบในเชิงกลยุทธ์	1. ข้อกำหนดของหลักสูตร/บริการ/กระบวนการ (532 หลักสูตร) 2. การออกแบบหลักสูตร/บริการ/กระบวนการ (532 หลักสูตร) 3. การสนับสนุน/การจัดการความสัมพันธ์ 4. การจัดการข้อร้องเรียน (ไม่มีข้อร้องเรียน) 5. การสร้างความผูกพัน
	ลูกค้ากลุ่มอื่น / ลูกค้าในอนาคต	ความต้องการ/ความคาดหวัง	- ใช้การวิเคราะห์แนวโน้มจากข้อมูลสาธารณะและเครือข่าย เช่น การสอบถามผ่านกิจกรรมสาธารณะ - พัฒนาระบบการเก็บข้อมูลจากช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ Facebook, Social Media - ประชุมทบทวนกับเครือข่ายผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกิจกรรม/ โครงการ เพื่อติดตามกลุ่มเป้าหมายใหม่ - บูรณาการข้อมูลเหล่านี้เข้ากับระบบพัฒนาหลักสูตรล่วงหน้าของสำนักฯ และแผนยุทธศาสตร์เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมาย	1. ข้อกำหนดของหลักสูตร/บริการ/กระบวนการ 2. การออกแบบหลักสูตร/บริการ/กระบวนการ
2. งานที่ปรึกษา 3. การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม 4. การบริการงานวิจัย	ลูกค้าปัจจุบัน	1. ความต้องการตามข้อกำหนด/สัญญาจ้าง 2. ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ 3. ข้อร้องเรียน 4. ความผูกพัน	- ใช้การวิเคราะห์ TOR และสัญญาว่าจ้างเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะและขอบเขตงาน พร้อมจัดทำแบบฟอร์มความพึงพอใจเฉพาะงานประเภทนั้น - มีระบบแบบฟอร์มการติดตามการส่งมอบงาน พร้อมแบบสอบถามความพึงพอใจหลังปิดโครงการ และการสัมภาษณ์ลูกค้าเพื่อประเมินผล - มีการตรวจสอบและประเมินผลย้อนหลังจากประวัติการใช้งานซ้ำของลูกค้า นำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้วางแผนปรับปรุงบริการต่อเนื่อง เชื่อมโยงข้อมูลความพึงพอใจ/ข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อต่อยอดการออกแบบบริการ	1. ข้อกำหนดของงานที่ปรึกษา/บริการ/กระบวนการ 2. การออกแบบกระบวนการ 3. การสนับสนุน/การจัดการความสัมพันธ์ 4. การจัดการข้อร้องเรียน (ไม่มีข้อร้องเรียน) 5. การสร้างความผูกพัน
	ลูกค้ากลุ่มอื่น/ลูกค้าในอนาคต	ความต้องการ/ความคาดหวัง	- วิเคราะห์ฐานข้อมูลโครงการเดิมที่มีศักยภาพขยายผล และใช้การสำรวจความต้องการจากกลุ่มเป้าหมายใหม่ - ใช้ช่องทางเครือข่ายพันธมิตร และระบบ MOU/MOA เพื่อเข้าถึงข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับความร่วมมือในอนาคต - สังเคราะห์ข้อมูลจากกิจกรรมทางวิชาการ ร่วมประชุมหารือ และวิเคราะห์โอกาสเชิงยุทธศาสตร์ของบริการในอนาคต - บูรณาการข้อมูลลูกค้าเข้ากับแผนการตลาด/ระบบพัฒนาบริการใหม่ขององค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขัน	1. ข้อกำหนดของงานที่ปรึกษา/บริการ/กระบวนการ 2. การออกแบบกระบวนการ
5. การบริการวิชาการนานาชาติ	ลูกค้าปัจจุบัน	1. ความต้องการตามข้อกำหนด/สัญญาจ้าง 2. ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ 3. ข้อร้องเรียน 4. ความผูกพัน	- วิเคราะห์ข้อตกลงความร่วมมือกับสถาบันต่างประเทศ/ข้อตกลงโครงการเพื่อระบุวัตถุประสงค์ร่วมและขอบเขตความร่วมมือ - สำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ (นักศึกษา นักวิจัย หรือผู้แทนองค์กรต่างประเทศ) ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ - ติดตามผลการเข้าร่วมซ้ำ/ผลลัพธ์จากกิจกรรม เช่น การศึกษาต่อในประเทศใหม่ หรือกลับมาเป็นเครือข่ายวิจัย - เชื่อมโยงข้อมูลผู้เข้าร่วมกับข้อมูลเชิงพื้นที่ (เช่น ภูมิภาค ประเทศ ต้นทาง) และบูรณาการเข้ากับแผนยุทธศาสตร์ด้านความร่วมมือระหว่างประเทศ	1. ข้อกำหนดของงานที่ปรึกษา/บริการ/กระบวนการ (9 หลักสูตร) 2. การออกแบบกระบวนการ (9 หลักสูตร) 3. การสนับสนุน/การจัดการความสัมพันธ์ 4. การจัดการข้อร้องเรียน (ไม่มีข้อร้องเรียน) 5. การสร้างความผูกพัน
	ลูกค้ากลุ่มอื่น/ลูกค้าในอนาคต	ความต้องการ/ความคาดหวัง	- ใช้ข้อมูลจากการประชุมระดับนานาชาติ และการวิเคราะห์ทิศทางของภาคีใหม่ในระดับภูมิภาค - สังเคราะห์แผนพัฒนาความร่วมมือจากคู่ภาคีใหม่ วิเคราะห์ MOU ที่มีศักยภาพและแนวโน้มการขยายผล - ประเมินความสำเร็จของโครงการนำร่อง และปรับเกณฑ์การเลือกคู่ความร่วมมือ/การพัฒนาหลักสูตรร่วม - บูรณาการข้อมูลจากหน่วยงานกลางด้านวิเทศสัมพันธ์/แนวทางจากสถาบันพันธมิตร เพื่อวางแผนหลักสูตรอย่างมีทิศทาง	1. MOU หรือเป้าหมายของความร่วมมือ 2. ข้อเสนอโครงการ/ออกแบบและพัฒนาหลักสูตร/ออกแบบกระบวนการ

(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

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 ดังภาพที่ 3-1 (กระบวนการประเมินและรับฟังเสียงลูกค้า) H1-How: มีการกำหนดวิธีการและรูปแบบในการรับฟัง ซึ่งผู้รับผิดชอบแต่ละ พันธกิจจะทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าเพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ผลจากการทบทวนจะมีการปรับรูปแบบเป็น Online มากขึ้น และ U1-Utilization: กำหนดแนวทางนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ นำไปสู่การกำหนดแบบประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการวิชาการต่างๆ และวิเคราะห์ผลการประเมินฯ

ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดหลักสูตรและบริการ

(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สำนักฯ ได้จำแนกกลุ่มลูกค้าตามลักษณะผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการวิชาการ รวมทั้งได้ศึกษาความต้องการและความคาดหวัง ดังตารางที่ 3.1ก(1)-3 (ข้อมูลและสารสนเทศของลูกค้าและการนำไปใช้ประโยชน์) สำนักฯ ได้ดำเนินการพัฒนาแนวทางการจำแนกลูกค้าตามลักษณะผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการวิชาการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศที่นำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจำแนกกลุ่มเป้าหมายออกเป็นสองประเภทหลัก ได้แก่ ลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าในอนาคต ซึ่งการดำเนินงานนี้ครอบคลุมกลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมดของสำนักฯ เช่น การจัดฝึกอบรม งานที่ปรึกษา บริการงานวิจัย การบริการวิชาการนานาชาติ และโครงการสาธารณประโยชน์ (USR)

สำนักฯ ได้พัฒนาแบบสอบถามเชิงลึกให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละประเภท ทั้งภาครัฐ เอกชนและประชาชนทั่วไป โดยจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบออนไลน์และอบรมเจ้าหน้าที่ให้ใช้งานเครื่องมือได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลที่ได้ถูกบันทึกเข้าสู่ระบบลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อติดตามพฤติกรรม ความพึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า รวมทั้งนำผลวิเคราะห์ไปปรับปรุงหลักสูตรและการบริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น สำหรับกลุ่มลูกค้าในอนาคต สำนักฯ ใช้การวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์จากข้อมูลสาธารณะ เช่น แนวโน้มเศรษฐกิจ สังคม นโยบายรัฐ รวมถึงการเชื่อมโยงกับเครือข่ายวิชาการ ชุมชน และหน่วยงานพันธมิตร ข้อมูลจากการประชุมเชิงวิชาการยังถูกนำมาสังเคราะห์เป็นความต้องการใหม่ เพื่อนำไปออกแบบหลักสูตรและบริการล่วงหน้า และบูรณาการสู่แผนยุทธศาสตร์ขององค์กร

(2) การจัดการศึกษา และบริการฯ

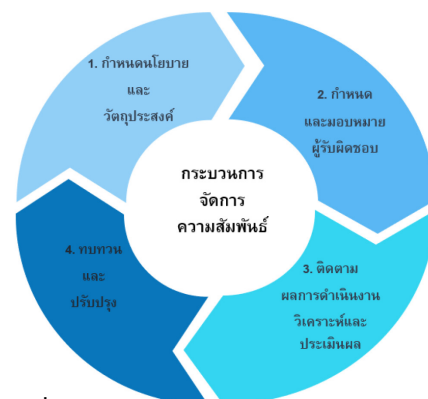
สำนักฯ มีกระบวนการในการกำหนดการให้บริการหลังจากคณะผู้บริหารสำนักฯ นำสารสนเทศที่ได้รับจากกระบวนการรับฟังลูกค้า ภาพที่ 3.1ก(1)-1 กระบวนการประเมินและรับฟังเสียงลูกค้า ตารางที่ 3.1ก(1)-2 วิธีการรับฟังลูกค้าและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี ตารางที่ 3.1ก(1)-3 ข้อมูลและสารสนเทศของลูกค้าและการนำไปใช้ประโยชน์มาวิเคราะห์ร่วมกับการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก การวิเคราะห์คู่แข่ง เพื่อออกแบบการบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าครอบคลุมทุกกลุ่ม ในส่วนของการประเมินและเรียนรู้ได้มีการจัดประชุมถอดบทเรียนและสรุปผลจากการให้บริการ เช่น การประเมินหลังการอบรม การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องและการรายงานผลการดำเนินโครงการโดยที่ข้อมูลผลลัพธ์ถูกนำกลับมาใช้ในการปรับหลักสูตรให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น มีการปรับรูปแบบบริการที่เน้นเทคโนโลยีหรือการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาตามข้อเสนอแนะ สำนักฯ เริ่มมีการสร้างนวัตกรรม เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสรุปผลการให้บริการ ในส่วนของการบูรณาการแนวทางกับการกิจสถาบัน สำนักฯ แสดงแนวทางการกำหนด

หลักสูตร/บริการสอดคล้องกับพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยด้านการบริการวิชาการแก่สังคม และมีการอ้างอิง ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและยุทธศาสตร์ของสำนักฯ เช่น การพัฒนาคุณภาพชีวิตและการศึกษาตลอดชีวิต

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

ก. ประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) **การจัดการความสัมพันธ์** สำนักฯ มีวิธีการสร้างและจัดการ ความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างต่อเนื่อง โดยสร้างส่วนแบ่ง การตลาดเพื่อรักษาผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นไว้ตามกระบวนการในภาพ ที่ 3.2ก(1)-1 ดังนี้ 1) คณะผู้บริหารกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ในการ สร้าง/จัดการความสัมพันธ์โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศ 2) กำหนดและ มอบหมายผู้รับผิดชอบจัดโครงการ/กิจกรรมที่ตอบโจทย์ตามกลุ่มลูกค้า 3) คณะผู้บริหารติดตามผลการดำเนินการผ่านตัวชี้วัดตามวัตถุประสงค์ วิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพัน และ 4) คณะผู้บริหารทบทวน



ปรับปรุงกระบวนการจัดการความสัมพันธ์ผ่านการรับฟังเสียงลูกค้าจาก ช่องทางต่างๆ และปรับเปลี่ยนการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าสำนักฯ ให้ความสำคัญกับลูกค้า รายเดิมและลูกค้ารายใหม่ โดยดำเนินกิจกรรมการตลาดเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1. ลูกค้ารายเดิม 1.1 ประเภทบุคคล โดยการจัดส่งหลักสูตรและบริการใหม่ไปทางจดหมายถึงระดับ หน่วยงานที่ผู้รับบริการสังกัด เพื่อประชาสัมพันธ์ถึงระดับบุคคล นำเสนอหลักสูตรและบริการใหม่ทางเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ของสำนักฯ และจัดส่งทางอีเมลของผู้รับบริการรายเดิม รวมถึงการจัดส่งไปยัง Line Group ของแต่ละหลักสูตรที่เป็น ช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้จัดอบรมหรือกิจกรรมและลูกค้า และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลระบบในการให้ข้อมูล ติดตาม ตรวจสอบและประสานหาคำตอบเพื่อตอบข้อซักถามต่างๆ ทั้งทางโทรศัพท์ E-mail, Facebook Messenger, LINE Official และ LINE Group **1.2 ประเภทองค์กร** โดยการประสานไปยังผู้ประสานงานของหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ตามช่วงเวลาที่มีการจัดกิจกรรมประจำปี เพื่อทราบความต้องการและรายละเอียดในการจัดกิจกรรม เช่น การจัดส่ง ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น การเป็นที่ปรึกษา ให้กับหน่วยงานภาครัฐในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดโครงการพัฒนาศักยภาพแก่ผู้ประกอบการ กรมการ ท่องเที่ยว กรมความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)

2. ลูกค้ารายใหม่ 2.1 ประเภทบุคคล โดยการนำเสนอหลักสูตรและบริการใหม่ทางเว็บไซต์ เฟซบุ๊กของสำนักฯ และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลระบบในการให้ข้อมูล ติดตาม ตรวจสอบ และประสานหาคำตอบเพื่อ ตอบข้อซักถามต่าง ๆ ทั้งทางโทรศัพท์ E-mail, Facebook Messenger, LINE Official และ LINE Group **2.2 ประเภทองค์กร** ติดตามประกาศรับข้อเสนอโครงการของแหล่งทุนภายนอก และจัดทำข้อเสนอโครงการด้าน เทคนิคและด้านราคาตามข้อกำหนดโครงการ (Terms of Reference: TOR) รวมถึงจากการแนะนำโดยลูกค้าเดิม ผ่านเครือข่ายที่มี ทั้งนี้รวมถึงการสืบค้นข้อมูลความต้องการขององค์กรเพื่อประชุมหารือและจัดทำข้อเสนอโครงการ ร่วมกันตามความต้องการด้านบริการวิชาการ

(2) **การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น** ผู้บริหารสำนักฯ ให้ความสำคัญและสนับสนุนลูกค้าให้ ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและเข้าถึงข้อมูลการบริการของสำนักฯ ทั้งนี้มีวิธีการสนับสนุนให้ลูกค้า ได้เลือกใช้บริการผ่านการประชาสัมพันธ์เชิงรุก โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือราชการ ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) อีเมล (E-mail) สื่อสังคมออนไลน์ โทรศัพท์ ป้ายประชาสัมพันธ์ วิทยู ประกาศข่าว และสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ การสนับสนุนให้ลูกค้าได้รับบริการวิชาการแบบให้เปล่าไม่มีค่าลงทะเบียน

สำหรับบุคลากรของสำนักฯ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนลูกค้าจะมีการประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติและแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้รับผิดชอบงานด้านการสื่อสารกับลูกค้าผ่านช่องทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อจัดทำ พัฒนา และออกแบบข้อมูลหรือเนื้อหาให้ทันสมัย เข้าใจง่าย น่าสนใจ และน่าติดตาม เพื่อสื่อสารไปยังลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และสร้างความมั่นใจในการสื่อสารกับลูกค้าตามตารางที่ 3.2ก(1)-(2) กระบวนการจัดการลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

ตารางที่ 3.2 ก (1)-(2) ตารางกระบวนการจัดการลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

ประเภทลูกค้า		วิธีดำเนินการ/กิจกรรม	เครื่องมือที่ใช้สื่อสาร
ลูกค้ารายเดิม	บุคคล	- จัดส่งหลักสูตรและบริการใหม่ทางจดหมายถึงหน่วยงานที่ลูกค้าสังกัด - นำเสนอหลักสูตรและบริการใหม่ทาง Website และ Facebook ของสำนักฯ - จัดส่งข้อมูลทาง E-mail ของแต่ละหลักสูตร - จัดเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ ให้ข้อมูล ติดตาม ตรวจสอบและประสานงาน	จดหมาย, Website, Facebook, E-mail, Line Group, โทรศัพท์, LINE Official
	องค์กร	- ประสานกับผู้ประสานงานของหน่วยงาน/องค์กรตามรอบกิจกรรมประจำปี เช่น การจัดสอบ ก.พ. - สำรวจความต้องการและรายละเอียดการจัดกิจกรรม เช่น โครงการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ - เป็นที่ปรึกษาให้กับหน่วยงานภาครัฐ	ประสานตรงกับผู้ประสานงาน, โทรศัพท์, E-mail
ลูกค้ารายใหม่	บุคคล	- นำเสนอหลักสูตรและบริการใหม่ทาง Website และ Facebook ของสำนักฯ - จัดเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ ให้ข้อมูล ติดตาม ตรวจสอบและประสานงาน	Website, Facebook, โทรศัพท์, E-mail, LINE Official, LINE Group
	องค์กร	- ติดตามประกาศ TOR และข้อเสนอโครงการจากแหล่งทุนภายนอก - จัดทำข้อเสนอโครงการด้านเทคนิคและราคา - ได้ลูกค้าจากการแนะนำโดยลูกค้าเดิมและเครือข่าย - สืบค้นข้อมูลความต้องการและประชุมหารือเพื่อจัดทำข้อเสนอโครงการ	TOR/ประกาศโครงการ, การประชุมหารือ, โทรศัพท์, E-mail
ลูกค้ากลุ่มอื่น		- สนับสนุนให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลและการบริการได้รวดเร็ว/ใช้ช่องทางประชาสัมพันธ์หลากหลาย - จัดบริการวิชาการแบบให้เปล่าในบางกรณี - ประชุมบุคลากรเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบและพัฒนาสื่อให้ทันสมัย	หนังสือราชการ, e-Document, E-mail, สื่อสังคมออนไลน์, โทรศัพท์, วิทยุ

(3) การจัดการข้อร้องเรียน สำนักฯ มีระบบการจัดการข้อร้องเรียนในกรณีที่ลูกค้ามีข้อร้องเรียน โดยกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการรวบรวมข้อร้องเรียนของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถตอบสนองต่อลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างทันท่วงทีทุกช่องทาง มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนดังภาพที่ 3.2ก(3)-1 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักฯ ดังนี้ 1.สำนักฯ มีช่องทางรับข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการผ่านหลายช่องทาง (Website, Facebook, Fanpage, LINE Official Account, E-mail) 1.1 ช่องทางรับข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น ดังนี้ เว็บไซต์สำนักฯ <https://www.asc.buu.ac.th> เป็น Google Form ,Facebook และ Fanpage สำนักฯที่ Facebook : www.facebook.com/ascbuu หรือค้นหาด้วยคำว่า สำนักมหาวิทยาลัยบูรพา ,Fanpage Facebook : www.facebook.com/buuasc หรือค้นหาด้วยคำว่า สำนักฯ ม.บูรพา ,LINE Official Account Line ID :: @skt0100n ,อีเมลสำนักฯ ascbuu@hotmail.com 2.กำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทาง 3.ขั้นตอนการรับข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น 3.1 ผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทางรวบรวมข้อเสนอแนะจากบุคลากรภายในหรือบุคคลภายนอก เพื่อตรวจสอบรายละเอียดเบื้องต้น และกำหนดให้เป็นผู้บันทึกข้อมูล 3.2 เสนอประธานกรรมการดำเนินงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับหมวดใด และสั่งการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในหมวดดังกล่าวดำเนินการแก้ไข กำหนดให้เป็นผู้รับผิดชอบการแก้ไข 3.3 หากผู้รับผิดชอบการแก้ไขสามารถดำเนินการแก้ไขได้ แบ่งเป็น 2 กรณีคือ 1.กรณีที่เป็นปัญหาเล็กน้อยสามารถแก้ไขได้ทันที 2.กรณีที่เป็นปัญหาใหญ่ อาจต้องใช้งบประมาณและเวลาให้ผู้รับผิดชอบการแก้ไขแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขกับประธานกรรมการดำเนินงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายและแจ้งผู้บันทึกข้อมูลทราบ ให้ผู้บันทึกข้อมูลแจ้งผู้เสนอแนะทราบเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไข

3.4 หากผู้รับผิดชอบการแก้ไขไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ ให้รายงานปัญหาและอุปสรรคในการแก้ไข เสนอประธานกรรมการดำเนินงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาอีกครั้ง

3.5 ผู้รับผิดชอบการแก้ไข รายงานผลการดำเนินการและอุปสรรคในการแก้ไขตามข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นในที่ประชุม ให้ประธานกรรมการดำเนินงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายและคณะกรรมการฯ ทราบ (ทั้งนี้ระยะเวลาในการดำเนินการอาจขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการจัดการข้อข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น) ให้ผู้บันทึกข้อมูลกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อเสนอแนะด้านสิ่งแวดล้อม

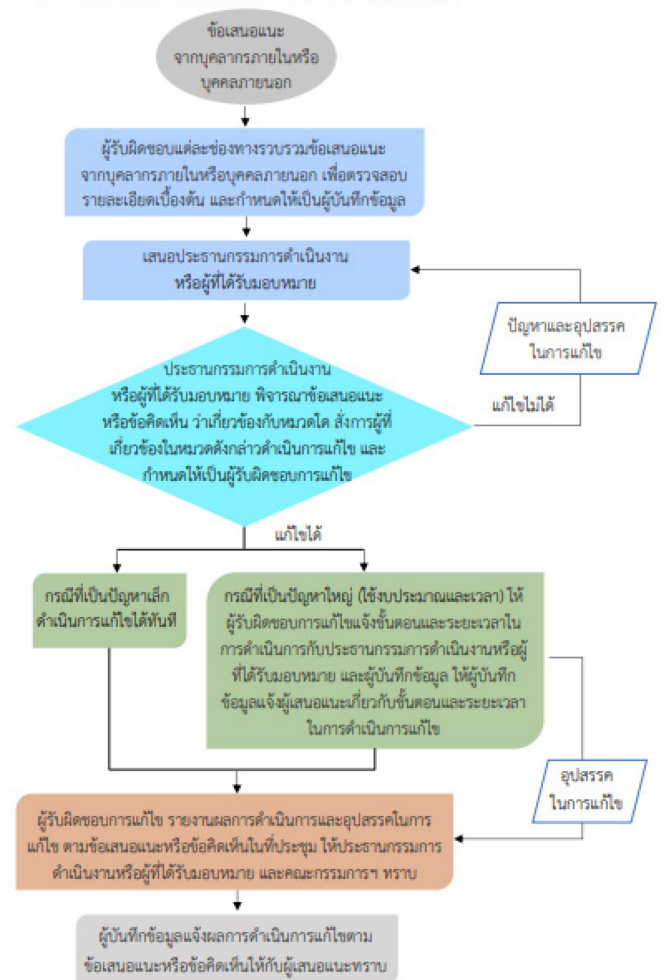
3.6 ผู้บันทึกข้อมูลแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นให้กับผู้เสนอแนะทราบ
ทั้งนี้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2567 สำนักฯ ไม่พบข้อร้องเรียนจากลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(4) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม สำนักฯ ดำเนินกิจกรรมภายใต้ข้อกำหนด ระเบียบปฏิบัติ และเงื่อนไขสัญญาจ้างอย่างเป็นธรรมและเสมอภาคต่อผู้รับบริการทุกคน โดยยึดแนวทางการปฏิบัติตาม หลักธรรมาภิบาล 6 ด้านของ ASC Governance Framework (ภาพที่ 1.2ก(2)-1) นอกจากนี้ ยังจัดให้มี ระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ โดยมีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อเสนอแนะอย่างเป็นระบบ ซึ่งช่วยสนับสนุนการพัฒนาและปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับความต้องการที่หลากหลายของกลุ่มเป้าหมาย และส่งเสริมความเป็นธรรมในการให้บริการอย่างรอบด้าน ทั้งนี้ รายละเอียดกระบวนการเสริมสร้างประสบการณ์ที่เป็นธรรมได้แสดงไว้ตามตารางที่ 3.2ก(4)-1 ตัวอย่างเช่น การจัดการสอบแข่งขันเพื่อบรรจุบุคคลเข้าองค์กรต่างๆ นอกจากผู้สอบทุกคนจะต้องปฏิบัติตามระเบียบการสอบที่เท่าเทียมกัน การจัดสอบให้เอื้อต่อผู้มาสอบที่เป็นผู้พิการในลักษณะต่างๆ ทั้งพิการทางการเคลื่อนไหว โดยจัดห้องสอบที่เหมาะสมสะดวกต่อการเข้าออก โต๊ะและเก้าอี้สอบที่เหมาะสมกับสภาพร่างกาย หรือผู้พิการทางสายตาได้จัดห้องสอบที่มีความจำเพาะของความพิการทางสายตาเช่น ตัวอักษรใหญ่พิเศษ สำหรับผู้ที่มีสายตาพล่ามัว อักษรเบล และ การฟังด้วยเสียงจากคอมพิวเตอร์ สำหรับผู้ที่มีสายตาบอดสนิททั้งสองข้าง ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขสัญญาจ้างในการให้ความเป็นธรรมกับผู้สอบ ของสำนักงาน กพ.

ตารางที่ 3.2ก(4)-1 ระบบการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมกับลูกค้าตามหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล	แนวปฏิบัติที่ใช้ในองค์กร	ตัวอย่างการดำเนินงาน	ผลลัพธ์ที่คาดหวัง
1. ความโปร่งใส	- จัดทำ “คู่มือบริการลูกค้า” ครอบคลุมสิทธิ หน้าที่ ช่องทางร้องเรียน/เผยแพร่ขั้นตอนบริการผ่านเว็บไซต์/สื่อประชาสัมพันธ์/แผนผังขั้นตอนบริการลูกค้า	- คู่มือการเข้าสอบ/คู่มือเข้าร่วมอบรมเผยแพร่ทางออนไลน์และ onsite - สื่อ Infographic อธิบายรายละเอียด	- ลูกค้าทุกกลุ่มรับรู้ข้อมูลเท่าเทียมกัน - ลดข้อร้องเรียนด้านข้อมูลไม่ครบ/สื่อสารคลุมเครือ
2. นิติธรรม	- ยึดระเบียบ/เงื่อนไขของหน่วยงานภายนอกอย่างเคร่งครัด - พัฒนาแนวปฏิบัติให้ครอบคลุมกลุ่มพิเศษโดยไม่เลือกปฏิบัติ	- การสอบแข่งขัน มีห้องสอบพิเศษสำหรับ	- ลูกค้าทุกคนได้รับสิทธิประโยชน์เสมอภาค ลดปัญหาการเลือกปฏิบัติ

Flowchart แสดงขั้นตอนการรับข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น



ภาพที่ 3.2ก(3)-1 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักฯ

หลักธรรมาภิบาล	แนวปฏิบัติที่ใช้ในองค์กร	ตัวอย่างการดำเนินงาน	ผลลัพธ์ที่คาดหวัง
3. การมีส่วนร่วม	- ใช้เสียงลูกค้าในการออกแบบบริการ (VOC) - รับฟังจากทั้งลูกค้าปัจจุบัน/กลุ่มที่พึงมี - มีแบบสอบถามเพื่อการมีส่วนร่วม	- แบบสอบถามก่อน-หลังบริการ - การพบผู้ให้บริการเดิม เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ	- การออกแบบบริการตอบสนองความต้องการจริง - ความพึงพอใจและผูกพันเพิ่มขึ้น
4. ความคุ้มค่า	- จัดบริการต้นทุนประสิทธิภาพสูง แต่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย - อบรม/กิจกรรมไม่มีค่าลงทะเบียน/ใช้ทรัพยากรหมุนเวียน	- วิดีโอฝึกอบรมใช้ซ้ำได้หลายโครงการ - ใช้ศูนย์ชุมชนเป็นศูนย์เรียนรู้	- งบประมาณใช้คุ้มค่า - กลุ่มเปราะบางเข้าถึงบริการเพิ่ม
5. คุณธรรม	- อบรมการให้บริการอย่างเป็นธรรม - แนวปฏิบัติต่อผู้มีความหลากหลาย - กำกับดูแลจริยธรรมผู้ปฏิบัติงาน	- ปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด ยึดหลัก ความเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ - จัดส่งอำนวยความสะดวกให้ผู้พิการ/ผู้มีความต้องการพิเศษ (บาดเจ็บทางกายภาพ)	- บุคลากรมีพฤติกรรมสม่ำเสมอ - ลดข้อร้องเรียนจากกลุ่มเฉพาะ
6. ความรับผิดชอบ	- ติดตามบริการลูกค้าเฉพาะกลุ่ม - รายงานผลประเมินต่อผู้บริหารรายไตรมาส	- สรุปรายงานผลจำนวนผู้ใช้บริการ, ปัญหา, ข้อเสนอแนะ - เสนอผลต่อผู้บริหารและปรับปรุง	- มีหลักฐานรับผิดชอบต่อคุณภาพบริการ - เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

แนวทาง ASC Governance Framework ได้รับการออกแบบให้เชื่อมโยงกับระบบการวัดผลความรู้สึกรู้สึกของลูกค้า ทั้งในด้านความพึงพอใจ ความรู้สึกที่ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม และความผูกพันกับบริการ โดยใช้เครื่องมือวัดผลเชิงปริมาณและคุณภาพ เช่น แบบสอบถามเฉพาะด้าน (Fairness Satisfaction Index), การสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย, และการติดตามข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ผลการประเมินยังถูกนำเข้าสู่ระบบ AAR เพื่อปรับปรุงต่อเนื่อง

นอกจากนี้สำนักฯ ยังให้ความสำคัญกับเสียงของลูกค้า และเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า โดยมีวิธีการรับฟังลูกค้าและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี ดังตาราง 3.1ก(1)-2 รวมถึงข้อมูลและสารสนเทศของลูกค้าและการนำไปใช้ประโยชน์ ตาราง 3.1ก(1)-3 ซึ่งสำนักฯ ได้นำข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญเหล่านี้มาปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ คุณภาพของการให้บริการ การจัดการความสัมพันธ์ รวมถึงการส่งต่อข้อมูลสำคัญเหล่านี้ไปยังผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ เพื่อให้เกิดแนวทางบริหารและการจัดการที่เป็นธรรมและมีคุณภาพร่วมกัน โดยผ่านกระบวนการเลือกและรับฟังเสียงของลูกค้าตามลำดับ ดังภาพที่ 3.2ก(4)-2 กระบวนการเลือกและใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้า



ภาพที่ 3.2ก(4)-2 กระบวนการเลือกและใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้า

ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน สำนักฯ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “องค์กรแห่งการบริการวิชาการอย่างเหนือชั้น” ดังนั้นการดำเนินงานของสำนักฯ จึงได้มุ่งเน้นให้บริการวิชาการและบริการงานวิจัยที่มีคุณภาพ มีการบริการที่ดีและเต็มไปด้วยไมตรี เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ จึงกำหนดเป็นนโยบายให้การดำเนินงานในทุกโครงการหรือกิจกรรมต้องได้รับการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำข้อมูลสะท้อนกลับมาพิจารณาปรับปรุงผลการดำเนินงานในโอกาสต่อไป ดังตาราง 3.1ก(1)-2 (วิธีการรับฟังลูกค้าและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี) และตารางที่ 3.1ก(1)-3 (ข้อมูลและสารสนเทศของลูกค้าและการนำไปใช้ประโยชน์) สำนักฯ มีกระบวนการการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นตามกระบวนการในภาพที่ 3.2ก(4)-2 (กระบวนการเลือกและใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้า) โดยคณะผู้บริหารกำหนดกลุ่มลูกค้าและข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ วิธีการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ และช่วงเวลาที่เหมาะสมแตกต่างกัน เพื่อให้งานนโยบายและแผนประเมินผล นอกจากนี้ในปี 2567 งาน

ประชาสัมพันธียังได้สอบถามข้อมูลป้อนกลับของผู้ใช้บริการฝึกอบรมของสำนักฯ เมื่อเสร็จสิ้นการใช้บริการด้วยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ จำนวน 1,104 คน ซึ่งโครงการอบรมฯ เป็นผลิตภัณฑ์หลักที่สร้างมูลค่าและมีความหลากหลาย ดังตารางที่ 7.2ก(1)-1 ข้อมูลป้อนกลับของผู้ใช้บริการฝึกอบรมของสำนักฯ เมื่อเสร็จสิ้นการใช้บริการด้วยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ในปีงบประมาณ 2567 มีโครงการฝึกอบรมทั้งสิ้น 99 โครงการ เมื่อมีการเก็บข้อมูลป้อนกลับของผู้ใช้บริการฝึกอบรมและได้จัดส่งข้อมูลให้กับทีมพัฒนาหลักสูตร จึงได้มีการปรับปรุงโครงการเดิมและพัฒนาโครงการใหม่เพิ่มขึ้นเป็น 119 โครงการ ตามความต้องการในปีงบประมาณ 2567

สำนักฯ ไม่ได้ประเมินเพียงความพึงพอใจหลังการเข้ารับบริการเท่านั้น แต่ยังได้พัฒนาแนวทางประเมินความผูกพันอย่างเป็นระบบ ซึ่งใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยมีแนวทางในการประเมินความผูกพันดังกล่าวที่สามารถสรุปได้ตารางที่ 3.2ข(1)-1 แนวทางการประเมินความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นแล้วนำผลการประเมินมาใช้ปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

ตารางที่ 3.2ข(1)-1 แนวทางการประเมินความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

องค์ประกอบ	รายละเอียดแนวทาง ที่ดำเนินการ	เครื่องมือและ กิจกรรมที่ใช้จริง	ข้อมูลประกอบจากการ ดำเนินงาน	ประโยชน์ที่เกิดขึ้น / การนำไปใช้ต่อเนื่อง
1. การกำหนด แนวทางการ ประเมิน	แนวทางชัดเจนในการประเมินความผูกพันของ ลูกค้าแยกออกจากการประเมินความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์เฉพาะ เช่น - อัตราการใช้บริการซ้ำ - การมีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการ	- แบบสอบถามที่มีคำถามเฉพาะด้าน - กำหนดดัชนีวัดผล • อัตราการกลับมาใช้บริการซ้ำ (Return Rate)	- ลูกค้ากลับมาใช้บริการ ≥ 2 ครั้งต่อปี - ใช้รหัสเอกสาร ปม.01-09/2	- ได้ตัวชี้วัดเฉพาะด้านความผูกพัน - ใช้เป็นฐานข้อมูลวิเคราะห์แนวโน้ม ในแต่ละกลุ่ม
2. ดำเนินการ จริงอย่าง เป็นระบบ	ข้อมูลถูกรวบรวมอย่างต่อเนื่องและมีความ สม่ำเสมอโดยผ่าน - แบบสอบถาม/การสัมภาษณ์เฉพาะกลุ่ม - การเก็บพฤติกรรมการใช้บริการ	- ระบบเก็บข้อมูลลูกค้า - แบบสอบถามหลังอบรม • เพิ่มคำถามด้านการกลับมาใช้ บริการ	- แบบสอบถามผู้เข้า อบรม 1,104 คน - ข้อมูลจากระบบสถิติ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	- ฐานข้อมูลความผูกพันที่แม่นยำ - นำข้อมูลใช้ในการวางแผนหลักสูตร ครั้งถัดไป
3. การสรุป วิเคราะห์ และเรียนรู้	ข้อมูลจากการประเมินจะถูกรวบรวมและ วิเคราะห์เป็นรายไตรมาส เพื่อใช้ในการ ทบทวนแนวทางบริการ	- รายงานผลความผูกพัน รายไตรมาส - ประชุมกรรมการบริหารเพื่อ ทบทวนข้อมูลและแผน	- โครงการที่พัฒนาเพิ่ม จาก 99 เป็น 119 หลักสูตร - ข้อเสนอแนะจากลูกค้า นำไปใช้ปรับปรุงบริการ	- สร้างระบบเรียนรู้ภายในองค์กร - ยกระดับคุณภาพหลักสูตรให้ สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริง
4. การเชื่อมโยง และพัฒนา อย่างต่อเนื่อง	นำข้อมูลจากการประเมินความผูกพันไป ออกแบบบริการใหม่ เช่น - ส่งข่าวสารผ่านช่องทางเฉพาะกลุ่ม - สร้างระบบติดตามผลระยะยาว	- การสื่อสารผ่านกลุ่ม Line ราย โครงการ/Feedback Loop - เชิญกลุ่มลูกค้าร่วมวางแผน กิจกรรม	- ลูกค้าที่ร่วมออกแบบ บริการเพิ่มขึ้น - ช่องทางใหม่ ๆ เช่น QR Code Feedback, News- letter	- สร้างความสัมพันธ์เชิงลึกกับ ลูกค้า - เพิ่มอัตราความภักดีและการใช้ บริการซ้ำ

หากผลการประเมินชี้ให้ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการหรือวิธีการประเมิน จะนำเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อพิจารณาและถ่ายทอดไปยังผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ หากประเด็นที่พบเกี่ยวข้องกับงบประมาณหรือแผนยุทธศาสตร์ จะหารือในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารเพื่อกำหนดแนวทางจัดสรรงบประมาณและวางแผนดำเนินงาน ในปี พ.ศ. 2567 สำนักฯ ได้ทบทวนวิธีการประเมินและปรับแบบสอบถามให้เหมาะสมพร้อมเปลี่ยนการเก็บข้อมูลเป็นระบบ QR Code เพื่อความสะดวกของผู้เข้าอบรม โดยให้สแกนและส่งผลเข้าระบบส่วนกลาง ข้อมูลดังกล่าวถูกรวบรวมประเมิน และรายงานต่อคณะกรรมการบริหารก่อนถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติเพื่อนำไปใช้ในปีงบประมาณ พ.ศ.2568 ต่อไป สำหรับวิธีการประเมินความพึงพอใจความไม่พึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอื่น ดังตารางที่ 3.2ข(1)-3



ภาพที่ 3.2ข(1)-2 กระบวนการประเมินความพึงพอใจความไม่พึงพอใจ

ตารางที่ 3.2ข(1)-3 วิธีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

หัวข้อการประเมิน ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการวิชาการ	ประเภท ลูกค้า	เครื่องมือ	
		แบบสอบถาม/ รหัสเอกสารที่	แบบสัมภาษณ์
ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการวิชาการ	ผู้ว่าจ้าง	วปม. 01	-
ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของหน่วยร่วมต่อการให้บริการวิชาการ	หน่วยร่วมต่อการให้บริการ	วปม. 02	-
ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของวิทยากรที่มีต่อสำนักฯ	วิทยากรภายใน/ภายนอกมหาวิทยาลัย	วปม. 03	-
ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของที่ปรึกษาที่มีต่อสำนักฯ	ที่ปรึกษา	วปม. 04	-
ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของนักวิจัยร่วมภายนอกที่มีต่อสำนักฯ	นักวิจัยร่วมภายนอก ม.	ว ปม. 05	-
ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โครงการ ...	ผู้เข้ารับการฝึกอบรม	วปม. 06	✓
ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและศึกษาดูงาน โครงการ ...	ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและศึกษาดูงาน	วปม. 06/1	✓
ความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อการทำงานในสำนักฯ	บุคลากรสำนักฯ	วปม. 07	-
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสำนักฯ แก่ผู้อำนวยการและ ฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการสำนักฯ	บุคลากรภายใน/ภายนอกสำนักฯ (ผู้ส่งมอบ)	วปม. 08	-
ความพึงพอใจของผู้รับผิดชอบหรือมีส่วนร่วมในการจัดโครงการบริการวิชาการและ บริการวิจัย (สำหรับหน่วยจัด) ของสำนักฯ	บุคลากรสำนักฯ	วปม. 09/1	-
ความพึงพอใจของผู้รับผิดชอบหรือมีส่วนร่วมในการจัดโครงการบริการวิชาการและ บริการวิจัย (สำหรับบุคลากรที่มีส่วนร่วมในการจัดโครงการ) ของสำนักฯ	บุคลากรสำนักฯ	วปม. 09/2	-

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

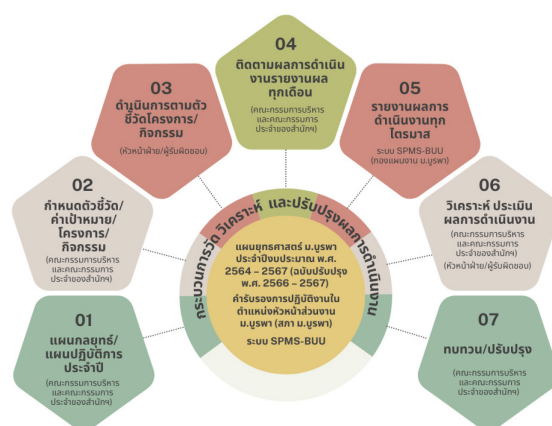
ก. การวัดผลการดำเนินการ

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

คณะผู้บริหารของสำนักฯ จัดทำแผนกลยุทธ์ โดยมีวิธีการกำหนดตัวชี้วัดผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร และคกก.ประจำของสำนักฯ บูรณาการตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ มบ.ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2567 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2566 – 2567) และคำรับรองการปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าส่วนงาน (สภามบ.โดยคำนึงถึง MVV และสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงเป็นหลักมีการกำหนดค่าเป้าหมาย ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดกำหนดระยะเวลา การเก็บข้อมูลตัวชี้วัดอย่างชัดเจนผ่านความเห็นชอบจากคกก.บริหารและคกก.ประจำ โดยมีการดำเนินงานตามกระบวนการวัด วิเคราะห์ ปรับปรุงผลการดำเนินงาน คือ 1) ผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ มบ.ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2567 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2566 – 2567) มีการกำหนดระยะเวลาจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดที่ชัดเจนทุกเดือน

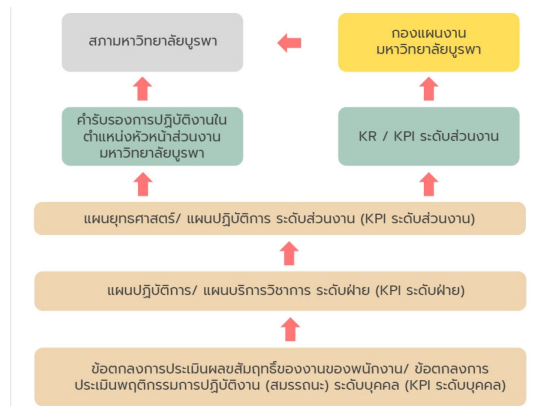
2) ผู้บริหารที่รับผิดชอบตัวชี้วัดจะทบทวนร่วมกับคณะผู้บริหาร เพื่อให้มั่นใจว่าตัวชี้วัดมีคุณสมบัติสะท้อนผลการดำเนินงานของสำนักฯ ได้จริง สามารถนำไปปฏิบัติได้ มีเป้าหมายหรือคู่เทียบที่ชัดเจน และช่วยกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3) ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องติดตามผลการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และนำผลการดำเนินการมาทบทวนอย่างสม่ำเสมอตามรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้



ภาพที่ 4.1ก(1)-1 กระบวนการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงาน

4) เมื่อครบรอบระยะเวลาที่กำหนด ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องและงานนโยบายและแผนสรุปผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด ทบทวนผลการดำเนินการโดยรวมของสำนักฯ เพื่อใช้เป็นข้อมูลตั้งต้น (Factor) ในการวางแผนกลยุทธ์สำหรับปีงบประมาณถัดไป ทบทวนประสิทธิภาพตัวชี้วัดปัจจุบัน เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ การบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สามารถติดตามผลการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์และการปฏิบัติงานที่สำคัญที่อาจเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในปี 2567 งานนโยบายและแผนฯ ได้



ภาพที่ 4.1ก(1)-2 ระบบการวัดผลการดำเนินการ

ปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บข้อมูลผลตามตัวชี้วัดทุกเดือนและรวบรวมบันทึกลงระบบ SPMS เพื่อรายงานส่งกองแผนมหาวิทยาลัยทุกไตรมาส ดังภาพที่ 4.1ก(1)-1 กระบวนการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงาน นอกจากนี้สำนักฯ มีระบบการวัดผลการดำเนินการที่ชัดเจนตั้งแต่ระดับผู้บริหาร ระดับส่วนงาน ระดับฝ่าย และระดับบุคคล (ภาพที่ 4.1ก(1)-2 ระบบการวัดผลการดำเนินการ และตารางที่ 4.1ก(1)-3 การติดตามระบบการวัดผลเฉพาะด้านเพื่อสนับสนุนตัวชี้วัด) ในส่วนของการวัดผลการดำเนินงานของผู้อำนวยการสำนักฯ ได้ดำเนินการตามกระบวนการประเมินผลงานของส่วนงานและหัวหน้าส่วนงานตามแผนกลยุทธ์ของส่วนงานฯ ที่ได้นำเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย และในส่วนของผลการดำเนินงานของผู้บริหารระดับรองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่ายและบุคลากรทั้งหมด จะมีการจัดทำข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของพนักงานและข้อตกลงการประเมินพฤติกรรมปฏิบัติงาน (สมรรถนะ) ต่อผู้อำนวยการ

ตารางที่ 4.1ก(1)-3 การติดตามระบบการวัดผลเฉพาะด้านเพื่อสนับสนุนตัวชี้วัด

การดำเนินงานเฉพาะด้าน	ผู้กำกับดูแล/ผู้รับผิดชอบ	การดำเนินงาน	ความถี่	การติดตามระบบวัดผลเฉพาะด้าน/การวัดประเมินผล
ผลการดำเนินงานของส่วนงานและหัวหน้าส่วนงาน	ผอ. /คกก.บริหาร/ คกก.ประจำ	ประชุม	A	- รายงานการประเมินตนเอง การติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงาน - แบบพิจารณารายงานความคืบหน้าหรือความสำเร็จในการดำเนินการตามข้อเสนอแนะจากการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน สำนักฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
วิสัยทัศน์/ แผนยุทธศาสตร์ /แผนกลยุทธ์	ผอ./ คกก.บริหาร/ คกก.ประจำ	สัมมนา/ ประชุม	Q	-แบบเสนอความคิดเห็นการทบทวน MVV ของสำนักฯ -รายงานการประชุมผู้บริหารพบบุคลากร/รายงานผลการศึกษาดูงาน -แบบสำรวจการรับรู้ทิศทางงานของสำนักฯ* -ร้อยละความสำเร็จของเป้าหมายตามแผน
การบริหารงบประมาณ	ผอ/รองผอ.ฝ่ายบริหารและกิจการต่างประเทศ/งานคลังและแผนกฝ่าย	ประชุม/การตั้งงบประมาณ	Q	-รายงานผลผ่านระบบ BUU-ERP
การพัฒนาคุณภาพองค์กร	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพและการจัดการความรู้	ประชุม	A	รายงานผลตามแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
		ประชุม	A	รายงานการประเมินตนเอง (SAR)
		ประชุม	A	การเก็บรวบรวมองค์ความรู้ของส่วนงาน
การบริหารและพัฒนาบุคลากร	ผอ./รอง ผอ.ฝ่ายพัฒนาคุณภาพและสื่อสารองค์กร	ประชุม	A	-แผนพัฒนาบุคลากร -ข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของพนักงาน และข้อตกลงการประเมินพฤติกรรมปฏิบัติงาน (สมรรถนะ)
การประชาสัมพันธ์		ประชุม	D	แผนกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์เชิงรุก

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

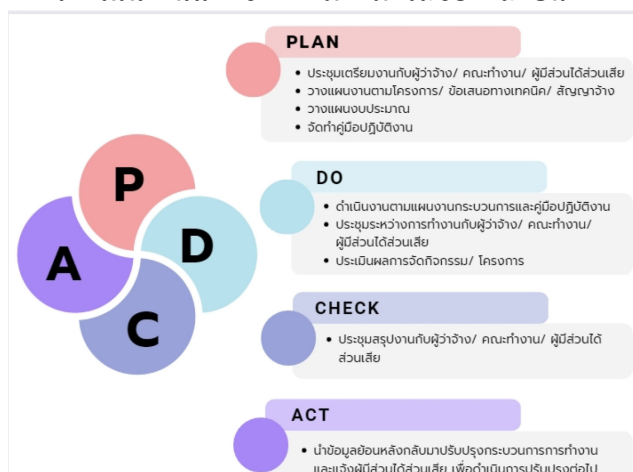
(2) **ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ** ในส่วนของข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ สำนักฯ เลือกใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ ที่เกี่ยวข้อง กับตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์/แผนยุทธศาสตร์/พันธกิจของสำนักฯ เป็นตัวกำหนดคู่เทียบเคียง โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีหน่วยงานที่เป็นคู่เทียบเคียง จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ สำนักยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อน จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้, มหาวิทยาลัยนเรศวร, 000

วไป 7 สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และสำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และพันธกิจสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เนื่องจากหน่วยงานที่ให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยทั้งสี่แห่งมีลักษณะหลาย ประการคล้ายคลึงกันในด้านพันธกิจ โดยสำนักฯ ได้เลือกข้อมูลสารสนเทศและจัดความสำคัญในการเปรียบเทียบ ดังนี้ 1. จำนวนโครงการบริการวิชาการ แบบหารายได้ 2. จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการและบริการงานวิจัย แบบหารายได้ 3. รายได้จากโครงการบริการวิชาการ 4. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ภายนอก) 5. ร้อยละของระดับไม่พึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ ด้านบริการวิชาการ ทั้งนี้หากคู่เทียบไม่สามารถให้ข้อมูล หรือไม่มีข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ สำนักฯ ได้นำข้อมูลและสารสนเทศตามตัวชี้วัดผลการดำเนินการย้อนหลัง 3 ปี (พ.ศ. 2564 – 2566) มาเป็นข้อมูลเชิงเปรียบเทียบเพื่อนำไปพิจารณาประเมิน ทบทวน และปรับปรุงการดำเนินงานใน ปีงบประมาณถัดไป

ข. การวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการ

(1) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถของสถาบัน

สำนักฯ ใช้ระบบวงจรหรือแนวคิดการบริหารคุณภาพ การทำงาน (PDCA : P (Plan) คือ การวางแผน D (Do) คือ การลงมือปฏิบัติ C (Check) คือ การตรวจสอบ และ A (Action) คือ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา) ภาพ ที่ 4.1ข(1)-1 และภาพที่ 4.1ข(1)-2 ในการดำเนินการและ ทบทวนผลการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการราย โครงการ โดยทุกโครงการจะมีการจัดประชุมวางแผนงาน ก่อนดำเนินงาน (BAR) ประชุมระหว่างดำเนินงาน (IAR) และประชุมสรุปหลังการดำเนินงาน (AAR) กับผู้มีส่วน เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ระดับบริหาร ผู้รับผิดชอบโครงการ ผู้ ปฏิบัติ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นทั้งวิทยาการ และทีมงาน



ภาพที่ 4.1ข(1)-1 แนวคิดการบริหารคุณภาพการทำงาน (PDCA)

เทคนิค (ถ้ามี) และได้บันทึกจัดเก็บข้อมูลสำคัญ มีการเรียนรู้จากการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม โดยจัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานเฉพาะโครงการให้ผู้เกี่ยวข้องทุกระดับในกรณีที่มีความสำคัญ เช่นการจัดสอบของสำนักงาน ก.พ.ผลสรุป รายโครงการถูกนำเข้าสู่การประชุมคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย จากนั้นผลการทบทวนจะสื่อสารผ่านการประชุมผู้บริหารพบบุคลากร เพื่อนำมาใช้ประเมินความสำเร็จขององค์กร ความก้าวหน้าตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และความสามารถในการ ตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงด้านความต้องการผู้รับบริการและเทคโนโลยี ข้อเสนอแนะที่ได้จะถูกบูรณาการเข้าสู่ แผนปฏิบัติการต่อไป

สำนักฯ ได้นำแนวคิดการบริหารคุณภาพการทำงานตามวงจร PDCA มาใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานและ ทบทวนผลการดำเนินงานทุกระดับอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง (ตามภาพที่ 4.1ข(1)-1 และ 4.1ข (1)-2) เพื่อให้เกิด การพัฒนาเชิงกลยุทธ์และการปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างยั่งยืนโดยเชื่อมโยงกับตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผนกลยุทธ์ ประจำปีและยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปีของสำนักฯ และต้องตอบโจทย์เป้าหมายและกลุ่มลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักฯ ได้จัดทำตารางที่ 4.1ข(1)-3 ระบบการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน เพื่อเป็นกลไกสำคัญที่สะท้อน

การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานในระดับกลยุทธ์และการปฏิบัติซึ่งช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถขององค์กรให้ตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงทางสังคม เทคโนโลยี และความต้องการของลูกค้า/ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง ตารางที่ 4.1ข(1)-3 จะแสดงรายละเอียดของขั้นตอนการวิเคราะห์และทบทวนตั้งแต่การวางแผนไปจนถึงการติดตามผลและปรับปรุง โดยมีองค์ประกอบดังนี้

1. การวางแผน (Plan) จัดทำแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี และแผนกลยุทธ์ประจำปีโดยอิงข้อมูลจากการวิเคราะห์บริบทภายนอก ความต้องการของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น พันธมิตร, ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ซึ่งช่วยในการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) และเป้าหมายมีความชัดเจน วัดผลได้และตอบสนองพันธกิจของมหาวิทยาลัย

2. การดำเนินงาน (Do) การดำเนินงานเป็นไปตามแผนโดยมีการจัดกิจกรรมบริการวิชาการรวมถึงความร่วมมือกับพันธมิตรภายนอก ทั้งนี้มีการติดตามผลระหว่างดำเนินการผ่านสื่อสารสนเทศ เช่น Google Forms, LINE Groups และจัดประชุมติดตามรายเดือนเพื่อเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณตลอดปี

3. การตรวจสอบ (Check) สำนักฯ มีการประเมินผลและรายงานความสำเร็จของโครงการตามตัวชี้วัดที่กำหนด เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้เรียน อัตราการให้บริการซ้ำ (Return Rate) ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้รวมถึงความก้าวหน้าของกระบวนการดำเนินงานและการเปรียบเทียบผลลัพธ์กับ Benchmark หรือเกณฑ์มาตรฐานภายนอกเพื่อระบุโอกาสในการพัฒนา

4. การปรับปรุง (Act) ข้อมูลจากการวิเคราะห์ผลการดำเนินการจะถูกนำมาสรุปเป็นข้อเสนอแนะ และมาตรการปรับปรุงโดยฝ่ายนโยบายและแผนร่วมกับงานประกันคุณภาพแล้วเสนอเข้าที่ประชุมฝ่ายบริหาร/กรรมการประจำของสำนักฯ เพื่อบริหารการเข้าสู่แผนงานปีถัดไป พร้อมทั้งนำผลลัพธ์เข้าสู่กระบวนการเรียนรู้ขององค์กร เช่น การออกแบบนวัตกรรมบริการ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานของบุคลากร เช่น แบบสอบถามออนไลน์



ภาพที่ 4.1ข(1)-2 กระบวนการทบทวนผลการดำเนินงาน

ตารางที่ 4.1ข(1)-3 ระบบการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน

ขั้นตอนดำเนินการ	กิจกรรม	ตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์	ติดตามผลและเรียนรู้	การพัฒนาต่อยอด	ผู้รับผิดชอบหลัก	ความถี่
วางแผน (Plan)	- จัดทำแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี และรายปี โดยวิเคราะห์บริบท ข้อมูลลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน แนวทางดำเนินงานที่ตอบโจทย์ลูกค้าและพันธมิตร	- จำนวนเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่กำหนด ครบถ้วน - ตัวชี้วัดชัดเจนและสามารถติดตามได้	- ทบทวนผลปีที่ผ่านมา/แนวโน้มความต้องการ - ใช้ข้อมูลสารสนเทศจากพันธมิตร/ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ	- นำผลการวางแผนเข้าสู่ระบบติดตาม - บูรณาการกับแผนปฏิบัติการและการประกันคุณภาพ	- คกก.ประจำสำนักฯ - คกก.บริหารสำนักฯ	- รายปี (ก่อนเริ่มปีงบประมาณ)
ดำเนินการ (Do)	- ดำเนินโครงการตามแผน เช่น อบรมให้ผู้เรียน/ชุมชน - ร่วมมือกับพันธมิตรและคู่ความร่วมมือเพื่อขับเคลื่อนกิจกรรม	- จำนวนผู้เข้าร่วม - ระดับความร่วมมือจากผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ	- ติดตามผ่านสื่อสังคมออนไลน์, Google Form - ประชุมคณะกรรมการประจำเดือน	- ปรับกิจกรรมตามข้อมูลที่ได้รับจากผู้เข้าอบรม/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/พัฒนาคู่มือ	- หัวหน้าโครงการ - หัวหน้าฝ่ายบริการวิชาการ	- ตลอดทั้งปี - รายโครงการ
ตรวจสอบ (Check)	- สรุปผล/รายงานผลประเมินโครงการ/กิจกรรมพร้อมแบบประเมินและหลักฐานประกอบ - ประเมินร่วมกับลูกค้า/ความร่วมมือ	- ระดับความพึงพอใจ - อัตราการกลับมาใช้บริการซ้ำ - ความสำเร็จตามเป้าหมาย	- ประชุมตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานรายเดือน - เปรียบเทียบผลลัพธ์กับตัวชี้วัด	- ปรับเนื้อหา/วิธีการจากบทเรียนที่สรุปได้ - พัฒนาเกณฑ์วัดผลใหม่	- ฝ่ายติดตามประเมินผล - งานประกันคุณภาพ	- รายเดือน - หลังเสร็จสิ้นโครงการ
ปรับปรุง (Act)	- วิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากลูกค้าผู้เข้าอบรม/พันธมิตร/ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ - มาตรการปรับปรุงอย่างเป็นทางการ	- จำนวนมาตรการที่นำไปใช้จริง - ระยะเวลาการดำเนินการปรับปรุง	- ติดตามผลลัพธ์หลังการเปลี่ยนแปลง - สำรวจความพึงพอใจใหม่	- บูรณาการผลสู่แผนงานปีถัดไป - ปรับแผนกลยุทธ์กระบวนการภายใน	- รองๆ ทุกฝ่าย - งานนโยบายและแผน - งานประกันฯ	- รายปี - หลังวิเคราะห์ผลสิ้นปี

จากกระบวนการที่ใช้ในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานสำนักฯ ได้นำแนวคิด PDCA มาใช้เป็นระบบการจัดการคุณภาพหลักในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานของสำนักฯ ทั้งในระดับกลยุทธ์และระดับปฏิบัติการ โดยมีความสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ประจำปีและแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี ซึ่งเป็นกรอบการดำเนินงานในระดับองค์กรเพื่อให้ผลการทบทวนสามารถตอบสนองตัวชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicators: KPI) ได้อย่างมีประสิทธิภาพครอบคลุมทั้งด้านผลลัพธ์ ความพึงพอใจของลูกค้า และขีดความสามารถขององค์กรโดยอาศัยแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่เป็นระบบ ที่บ่งบอกถึงความพึงพอใจและความผูกพันที่ลูกค้ามีต่อการบริการขององค์กรซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าองค์กรมีความน่าเชื่อถือ การบริการมีคุณภาพและตอบโจทย์ ผลการดำเนินงานที่สำคัญจะถูกนำเข้าสู่การประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ และการประชุมผู้บริหารพบบุคลากรเพื่อนำไปสื่อสารถ่ายทอดและกำหนดแนวทางการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

(2) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการ ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ พัฒนาประสบการณ์ของลูกค้า และสร้างคุณค่าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มผลการทบทวนที่จัดเก็บผ่านการสรุปจากรายงานการประชุมสรุปหลังการดำเนินโครงการแบบสอบถามความพึงพอใจข้อมูลรายรับรายจ่าย รายงานไตรมาส/ประจำปี ได้ถูกสังเคราะห์เป็นสารสนเทศที่ชัดเจน เช่น ปัญหาเรื่องระบบลงทะเบียนแบบเดิมที่ไม่ตอบสนองต่อพฤติกรรมผู้ใช้งานในยุคดิจิทัล การสื่อสารไม่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายเปราะบางสำนักฯ ได้จัดทำการวิเคราะห์ทบทวนผลการดำเนินการสู่แนวทางของเกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงตามตารางที่ 4.1ข(2)-1 และกระบวนการนำผลทบทวนไปปรับปรุงเพื่อสร้างนวัตกรรมตามตารางที่ 4.1ข(2)-2 โดยข้อมูลที่ได้รับจะถูกวิเคราะห์ร่วมกับคณะทำงานและนำเสนอผ่านคณะกรรมการบริหารเพื่อจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ควรปรับปรุง พร้อมทั้งวางแนวทางในการพัฒนาหรือสร้างนวัตกรรมบริการใหม่ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและส่งเสริมขีดความสามารถของสำนักฯ ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 ความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงตามตารางที่ 4.1ข(2)-1 และกระบวนการนำผลทบทวนไปปรับปรุงเพื่อสร้างนวัตกรรมตามตารางที่ 4.1ข(2)-2 โดยข้อมูลที่ได้รับจะถูกวิเคราะห์ร่วมกับคณะทำงานและนำเสนอผ่านคณะกรรมการบริหาร เพื่อจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ควรปรับปรุง พร้อมทั้งวางแนวทางในการพัฒนาหรือสร้างนวัตกรรมบริการใหม่ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและส่งเสริมขีดความสามารถของสำนักฯ ตามยุทธศาสตร์ทั้ง 3 ยุทธศาสตร์

ตารางที่ 4.1ข(2)-1 เกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุง

เกณฑ์หลัก	รายละเอียดของประเด็น	การใช้งานเชิงระบบ	ตัวอย่าง
1. ความเร่งด่วน	- ความจำเป็นที่ต้องดำเนินการปรับปรุงทันที - ส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่อง / ความปลอดภัยของผู้รับบริการ	- ใช้พิจารณาร่วมในการประชุมหลังเสร็จสิ้น/ระหว่างดำเนินโครงการ - เพื่อระบุประเด็นที่ต้องดำเนินการในรอบไตรมาส/เร่งด่วน	ระบบลงทะเบียนออนไลน์ล่าช้าผู้เรียนไม่สามารถเข้าร่วมอบรมทันเวลา
2. ผลกระทบต่อกลุ่มเป้าหมาย	- ผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้น เช่น การร้องเรียน/ความพึงพอใจลดลง รายได้ลดลง	- ใช้ประเมินร่วมกับแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระบบสื่อสารไม่ทั่วถึง ขาดการเข้าถึงบริการ
3. ความเป็นไปได้ในการดำเนินการ	- ความพร้อมด้านทรัพยากร (คน/งบประมาณ/เวลา/เทคโนโลยี) - ดำเนินการได้ในระยะเวลาที่กำหนด	- ใช้พิจารณาควบคู่กับต้นทุนและความคุ้มค่าในการประชุมบริหารรอบเดือน/แผนพัฒนารองรับการดำเนินการปรับปรุง	เปลี่ยนระบบตอบรับเป็น Google Form ใช้ได้ทันที
4. โอกาสต่อยอดเป็นนวัตกรรม	- ความเป็นไปได้ในการนำเทคโนโลยี/วิธีใหม่/แนวทางสร้างสรรค์มาใช้ให้บริการดียิ่งขึ้น	- ใช้เป็นเกณฑ์ตั้งต้นสู่แผนนวัตกรรม/แผนพัฒนาองค์กร	แบบสอบถามความพึงพอใจจาก QR Code และนำผลจากแบบสอบถามวิเคราะห์คุณภาพการจัดโครงการ

ตารางที่ 4.1ข(2)-2 กระบวนการนำผลทบทวนไปปรับปรุงเพื่อสร้างนวัตกรรม

ขั้นตอนการดำเนินการ	รายละเอียดกิจกรรมจริงที่ดำเนินการได้	นวัตกรรม/การปรับปรุง	ผลลัพธ์ที่คาดหวัง	ตัวชี้วัด	เชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์สำนักฯ
1. วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน	ใช้การประชุมถอดบทเรียนหลัง AAR /IAR เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะ	ปรับปรุงแบบสอบถามจากเดิมที่มีแต่คำถามปลายปิด ให้มีคำถามเปิดเพิ่มขึ้น	ได้ข้อเสนอแนะที่สะท้อนปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ยุทธศาสตร์ที่ 1
2. จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุง	ใช้“ตารางเกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญ” เพื่อพิจารณาความเร่งด่วน ผลกระทบ ความเป็นไปได้ และโอกาสต่อยอด	เลือกปรับปรุงบริการที่มีค่าและได้รับคำร้องเรียนมากที่สุดก่อน	บริหารทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบโจทย์ความต้องการเร่งด่วนก่อน	สัดส่วนการนำข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการไปปรับใช้	ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์ที่ 2
3. กำหนดแนวทางการจัดงบประมาณ	ประชุมคณะกรรมการบริหารเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาและพัฒนาบริการ/วางแผนงบประมาณในปีถัดไป	พัฒนาระบบบันทึกผลการดำเนินงานออนไลน์ ให้รวบรวม/วิเคราะห์/สืบค้นข้อมูลย้อนหลังได้สะดวก	มีระบบประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ สามารถรวบรวมข้อมูลเรียลไทม์	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการดำเนินงาน	ยุทธศาสตร์ที่ 2
4. ติดตามและประเมินผล	เก็บข้อมูลผลการใช้นวัตกรรม เช่น Return Rate, ความพึงพอใจ, ข้อร้องเรียน ลดลงหรือไม่	สร้าง Data Analytic สรุปผลรายโครงการ แสดงผลแบบเรียลไทม์	ผู้บริหารตัดสินใจได้เร็วขึ้นและแม่นยำมากขึ้นจากข้อมูลทันเหตุการณ์	จำนวนโครงการที่มีการพัฒนาต่อเนื่องจากผลทบทวน	ยุทธศาสตร์ที่ 1
5. ขยายผลและจัดเก็บเป็นองค์ความรู้	หากผลดำเนินการดี ขยายผลต่อไปยังบริการอื่น และจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติ / บันทึกองค์ความรู้	ฐานข้อมูลบริการที่ปรับปรุงแล้วพร้อมคู่มือการดำเนินงาน	มีคลังความรู้กลางที่บุคลากรเข้าถึงง่าย ช่วยพัฒนาบริการต่อยอดได้ต่อเนื่อง	จำนวนองค์ความรู้ใหม่ที่ถูกนำไปใช้ซ้ำ	ยุทธศาสตร์ที่ 3

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

ก. ข้อมูล และสารสนเทศ

(1) คุณภาพ

สำนักฯ ให้ความสำคัญกับข้อมูลในเรื่องความแม่นยำ ถูกต้อง คงสภาพ เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน จากการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ กองคลังและทรัพย์สิน และฝ่ายส่งเสริมฯ สำนักฯ ซึ่งการเข้าถึงข้อมูลมีการแบ่งระดับและสิทธิ์ในการใช้งาน ทั้งนี้ข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญ แบ่งได้ดังตารางที่ 4.2ก(1)-1 ประเภทข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญของหน่วยงาน

ตารางที่ 4.2ก(1)-1 ประเภทข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญของหน่วยงาน

ประเภทข้อมูลสารสนเทศ	การนำไปใช้	ระบบสารสนเทศ	ผู้รับผิดชอบระบบ	การกำกับดูแลของบริการวิชาการ
ข้อมูลสารสนเทศด้านการบริหาร	ใช้สำหรับติดตามผลการดำเนินงานในด้านบริหาร	ระบบติดตามผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์	สำนักคอมพิวเตอร์	- รองฯ ฝ่ายยุทธศาสตร์ฯ
ข้อมูลสารสนเทศด้านการวิจัย และบริการวิชาการ	ใช้สำหรับบันทึกข้อมูลงานวิจัยและโครงการบริการวิชาการ	ระบบฐานข้อมูลด้านงานวิจัย (E-Research)	สำนักคอมพิวเตอร์	- รองฯ ฝ่ายบริการวิชาการฯ
		ระบบสารสนเทศโครงการบริการวิชาการ (E-Projectservices)	สำนักคอมพิวเตอร์	- รองฯ ฝ่ายยุทธศาสตร์ฯ
ข้อมูลสารสนเทศด้านการบริหารจัดการ และการเงิน	ใช้ในการบริหารจัดการกระบวนการสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักฯ	ระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Person)	สำนักคอมพิวเตอร์	- รองฯ ฝ่ายยุทธศาสตร์ฯ
		ระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting)	สำนักคอมพิวเตอร์	- รองฯ ฝ่ายยุทธศาสตร์ฯ
		ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)	สำนักคอมพิวเตอร์/งานสารบรรณกองกลาง	- รองฯ ฝ่ายยุทธศาสตร์ฯ
		ระบบลาออนไลน์ (e-Leave)	สำนักคอมพิวเตอร์	- รองฯ ฝ่ายยุทธศาสตร์ฯ
		ระบบงบประมาณ (e-Budgeting)	สำนักคอมพิวเตอร์	- ผู้อำนวยการสำนักฯ
		ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (BUU-ERP)	กองคลังและทรัพย์สิน	- ผู้อำนวยการสำนักฯ
		ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน (KPI Online)	สำนักคอมพิวเตอร์/กองบริหารฯ ทรัพยากรบุคคล	- ผู้อำนวยการสำนักฯ

นอกจากนี้ สำนักฯ ยังเปิดช่องทางการเข้าถึงข้อมูลสำหรับบุคคลภายนอกผ่านเว็บไซต์ของสำนักบริการวิชาการ โดยมีกลุ่มงานเทคโนโลยีและสื่อสารองค์กรเป็นผู้จัดการข้อมูล ภายใต้การกำกับดูแลของรองผู้อำนวยการฝ่ายยุทธศาสตร์และการพัฒนาคุณภาพองค์กร ซึ่งให้ความสำคัญกับคุณภาพและความน่าเชื่อถือของสารสนเทศ ข้อมูลทั้งหมดผ่านกระบวนการควบคุมคุณภาพอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้เป็นทรัพยากรเชิงกลยุทธ์สนับสนุนการขับเคลื่อนพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร ทั้งด้านการพัฒนาคุณภาพบริการวิชาการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และการสร้างคุณค่าทางสังคมอย่างยั่งยืน ทำให้ข้อมูลที่ใช้ในการบริหารจัดการ การตัดสินใจเชิงนโยบาย และการรายงานผลการดำเนินงานมีคุณภาพและเชื่อถือได้

1.การประเมินความอ่อนไหวของข้อมูล (Sensitivity Assessment) ตามตารางที่ 4.2 ก(1)-2 ทั้งข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้าอบรม ข้อมูลการเงิน สัญญาจ้างงาน และแบบสอบถามความพึงพอใจ สำนักฯ ได้จำแนกประเภทข้อมูลตามระดับความอ่อนไหวเพื่อกำหนดแนวทางการจัดการที่เหมาะสม การจำแนกระดับความอ่อนไหวของข้อมูลเป็นพื้นฐานสำคัญที่ช่วยให้สามารถจัดการข้อมูลกับความเสี่ยงทั้งในรูปแบบดิจิทัลและเอกสาร โดยสำนักฯ ใช้หลักการจำแนกตามประเภทและผลกระทบหากข้อมูลรั่วไหล ดังนี้

ตารางที่ 4.2ก(1)-2 กระบวนการประเมินความอ่อนไหวของข้อมูล (Sensitivity Assessment)

ประเภทข้อมูล	ความอ่อนไหว	ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น	แนวทางการจัดการข้อมูล
1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้าอบรม (ชื่อ-สกุล, หมายเลขบัตรประชาชน, เบอร์โทรศัพท์, อีเมล)	สูง	- กระทบสิทธิส่วนบุคคล - ความเสี่ยงด้านกฎหมาย - ความเชื่อมั่นลดลง	- เก็บในระบบลูกค้าสัมพันธ์ที่มีการยืนยันตัวตน - จำกัดสิทธิ์ผู้เข้าถึงตามตำแหน่งงาน - ห้ามจัดเก็บอุปกรณ์ส่วนตัว
2. ข้อมูลคู่สัญญา/วิทยากร (หนังสือสัญญา, ประวัติ, ค่าตอบแทน)	สูง	- กระทบความสัมพันธ์วิชาชีพ - ความเสี่ยงทางกฎหมาย	- จัดเก็บแยกจากข้อมูลบริการทั่วไป - ทำข้อตกลงรักษาความลับ - ส่งข้อมูลทางอีเมลที่เข้ารหัสเท่านั้น
3. ข้อมูลผลประโยชน์โครงการ/การเงินขององค์กร	สูง	- กระทบการวางแผนองค์กร - ใช้ผิดวัตถุประสงค์	- ตรวจสอบร่วมกันระหว่างคณะผู้ทำงานด้านการจัดอบรมและงานนโยบายและแผน - ยืนยันข้อมูลก่อนส่งระดับผู้บริหาร
4. ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ/ข้อร้องเรียน	ปานกลาง	- ส่งผลต่อภาพลักษณ์หน่วยงาน - อาจใช้เป็นข้อโต้แย้งในการประเมินภายนอกได้	- ตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนสรุปผล - ไม่แสดงข้อมูลเฉพาะบุคคล - สรุปผลในภาพรวมโดยอ้างอิงข้อมูลดิบ
5. ข้อมูลกิจกรรมภายในองค์กร (แผนงาน, รายงานประชุม)	ต่ำ	- ความล่าช้าในการพัฒนา - วางแผนผิดพลาด	- ใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) - บันทึกการประชุมด้วยรูปแบบมาตรฐาน

2. การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการตรวจสอบข้อมูล มีการออกแบบเกณฑ์การประเมินคุณภาพของข้อมูลครอบคลุม 4 ด้าน ได้แก่ **1).ความถูกต้องเชื่อถือได้ (Accuracy)** บุคลากรทุกคนต้องยืนยันตัวตนเพื่อสร้างบัญชีผู้ใช้งานในการเข้าถึงระบบเครือข่ายและสารสนเทศของมหาวิทยาลัยบูรพา ตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ พ.ศ. 2560 โดยจะได้รับสิทธิ์ใช้งานตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนด พร้อมมีผู้รับผิดชอบกำกับกับการนำเข้าข้อมูลข้อมูลที่บันทึกต้องถูกต้องและสะท้อนข้อเท็จจริง โดยเฉพาะข้อมูลสำคัญของผู้รับบริการ เช่น ชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน หรือข้อมูลการเงิน ซึ่งต้องตรวจสอบซ้ำกับแหล่งข้อมูลต้นทาง เช่น เอกสารต้นฉบับ TOR หรือรายชื่อจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง **2).ความครบถ้วน (Completeness)** ข้อมูลต้องมีองค์ประกอบครบถ้วนสมบูรณ์ ไม่เว้นช่องว่างหรือมีส่วนขาดหายจากแบบฟอร์มที่กำหนดใช้การตั้งค่า “ช่องบังคับกรอก” ในฟอร์มออนไลน์ เช่น Google Form หรือระบบ CRM เพื่อป้องกันข้อมูลไม่ครบ **3).ความทันเวลา (Timeliness)** ข้อมูลที่บันทึกและรายงานต้องเป็นข้อมูลที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่สอดคล้องกับการใช้งานหรือการวิเคราะห์ ใช้การแจ้งเตือนและระบบติดตามความล่าช้า เช่น ระบบแจ้งเตือนจาก Google Calendar **4).ความสอดคล้อง (Consistency)** ข้อมูลต้องมีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกันตลอดทั้งระบบ และสามารถเทียบเคียงระหว่างระบบได้ตรวจสอบโดยการสุ่มเปรียบเทียบข้อมูลจาก

ลูกค้าสัมพันธ์, Excel และแบบฟอร์มกระดาษ เพื่อประมวลผลซ้ำก่อนนำไปใช้และความถูกต้องของแหล่งที่มาพร้อมทั้งระบุวิธีการตรวจสอบที่เหมาะสมกับแต่ละประเภท หรือการยืนยันข้อมูลจากเจ้าของข้อมูลโดยตรงเพื่อให้การควบคุมคุณภาพข้อมูลเป็นไปอย่างเป็นระบบและสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ สำนักฯ จึงได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการตรวจสอบข้อมูล (Data Quality Criteria) ตามตารางที่ 4.2ก(1)-3

ตารางที่ 4.2 ก(1)-3 กำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการตรวจสอบข้อมูล (Data Quality Criteria)

มาตรฐาน	วัตถุประสงค์	วิธีตรวจสอบ	ระบบควบคุม
1. ความถูกต้อง (Accuracy)	ข้อมูลไม่มีข้อผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อน	ตรวจสอบกับแหล่งต้นทาง เช่น แบบฟอร์มลงทะเบียน, เอกสารอ้างอิง	- เจ้าหน้าที่ทบทวนข้อมูลก่อนเผยแพร่
2. ความครบถ้วน (Completeness)	ข้อมูลมีองค์ประกอบครบถ้วนตามที่กำหนด	ใช้ฟอร์มที่มี “ช่องบังคับกรอก” และการตั้งเงื่อนไขไม่ให้ข้ามช่องสำคัญ	- ระบบเตือนหากเว้นว่างข้อมูล - รายงานช่องว่างข้อมูลอัตโนมัติส่งให้ผู้รับผิดชอบ - มี Checklist สำหรับการตรวจเช็คก่อนส่ง
3. ความทันเวลา (Timeliness)	ข้อมูลต้องเป็นปัจจุบัน ไม่ล่าช้า	ตรวจสอบวันที่บันทึกล่าสุดเปรียบเทียบกับกำหนดระยะเวลาใน TOR/ปฏิทินกิจกรรม	- สรุปรายงานสถานะข้อมูล - มีผู้รับผิดชอบในระดับฝ่ายในการติดตามข้อมูลแต่ละช่วงเวลา
4. ความสอดคล้อง (Consistency)	ข้อมูลมีรูปแบบหรือคำศัพท์ที่เหมือนกันและไม่ขัดแย้งกัน	เปรียบเทียบข้อมูลระหว่างแหล่ง เช่น CRM กับ Excel หรือเอกสาร TOR	- ใช้ระบบจัดการข้อมูลกลางและอัปเดตพร้อมกันทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

3. การระบุผู้รับผิดชอบ ทุกชุดข้อมูลของสำนักฯ จะมีการกำหนดผู้รับผิดชอบข้อมูล (Data Owner) และผู้ดูแลข้อมูล (Data Steward) อย่างชัดเจนเพื่อให้มั่นใจว่ามีการตรวจสอบและดูแลข้อมูลอย่างต่อเนื่องไม่เป็นภาระเฉพาะรายบุคคล **4. ความคงสภาพ Server** ที่ให้บริการระบบสารสนเทศต่าง ๆ มีการป้องกันการเสียหายของข้อมูลด้วย Raid และ Backup ข้อมูลจากผู้รับผิดชอบระบบ **5. เป็นปัจจุบัน** มีการกำหนดรอบระยะเวลาในการนำข้อมูลเข้าระบบฯ อย่างชัดเจน โดยอ้างอิงจากรอบระยะเวลากำหนดส่ง ตามที่ส่วนงานภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา กำหนดไว้ และระบบสารสนเทศที่ใช้งานเป็นรูปแบบออนไลน์ ข้อมูลที่ได้จะเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

(2) ความพร้อมใช้ ข้อมูลและสารสนเทศ ด้านการบริหาร ด้านการวิจัยและบริการวิชาการ ด้านการบริหารจัดการและการเงินนั้น มีผู้กำกับดูแลและรับผิดชอบข้อมูลในแต่ละด้าน ซึ่งจะมีการตรวจสอบข้อมูลก่อนนำเข้าระบบสารสนเทศตามระยะเวลาที่ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยบูรพากำหนดไว้ตามตารางที่ 4.2ก(1)-4 วิธีการที่ทำให้ข้อมูล/สารสนเทศพร้อมใช้งานและการเข้าถึงข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ซึ่งข้อมูลและสารสนเทศที่จัดเก็บในระบบสารสนเทศนั้นอยู่ในรูปแบบออนไลน์ ดังตารางที่ 4.2ก(1)-1 (ประเภทข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญของหน่วยงาน) จึงมีความพร้อมใช้งานและทันการอยู่เสมอซึ่งสามารถที่จะนำไปใช้งานต่อไปได้โดยง่าย ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ **1) ระบบสารสนเทศ** ดังตารางที่ 4.2ก(1)-1 (ประเภทข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญของหน่วยงาน) สำนักคอมพิวเตอร์และกองคลังและทรัพย์สินดูแลระบบ โดยบุคลากรเข้าถึงข้อมูลได้ตามสิทธิ์และอำนาจหน้าที่ จึงเชื่อถือได้ มีผู้รับผิดชอบชัดเจน และมีการประชุมร่วมกัน ระหว่าง และหลังพัฒนา เพื่อให้ระบบตรงความต้องการและใช้งานง่าย พร้อมจัดอบรม คู่มือ และช่องทางแจ้งปัญหาผ่าน Helpdesk เพื่อให้ระบบถูกต้องและพร้อมใช้งานเสมอ **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

(3) ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ สำนักฯ มีการดำเนินการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ซึ่งดำเนินการร่วมกัน 2 ส่วน คือ 1) สำนักคอมพิวเตอร์ 2) สำนักบริการวิชาการ

1) สำนักคอมพิวเตอร์ บุคลากรทุกคนต้องยืนยันตัวตนด้วยการขอบัญชีผู้ใช้งาน (BUU Account) กับทางสำนักคอมพิวเตอร์ก่อน เพื่อใช้สำหรับเข้าถึงระบบเครือข่าย ระบบสารสนเทศ และบริการด้านไอทีของมหาวิทยาลัยบูรพา เช่น ระบบบุคลากร ระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น โดยทางสำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการกำหนดการตั้งรหัสผ่านสำหรับบัญชีผู้ใช้งาน โดยรหัสผ่านต้องไม่น้อยกว่า 8 ตัวอักษร ประกอบด้วยตัวอักษรภาษาอังกฤษตัวพิมพ์ใหญ่หรือเล็ก ตัวเลข และอักขระพิเศษ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความปลอดภัยให้กับบัญชีผู้ใช้งานและข้อมูลต่าง ๆ ได้ และยังกำหนดให้ผู้ใช้งานต้องเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่เป็นประจำ โดยได้กำหนดอายุของรหัสผ่านไว้ที่ 180 วัน หากผู้ใช้งานไม่มีการเปลี่ยนรหัสผ่านภายใน 180 วัน ระบบจะระงับบัญชีผู้ใช้งานอัตโนมัติ สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการจัดซื้อซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ คือ ระบบปฏิบัติการ Windows และ โปรแกรม Adobe Creative Cloud จัดซื้อบริการจาก Google WorkSpace for Education และ Microsoft 365 สำหรับบุคลากร ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและเพิ่มความปลอดภัยในการใช้งาน โดยสามารถปรับปรุงช่องโหว่ความปลอดภัยของระบบปฏิบัติการและโปรแกรมที่ใช้งานได้อยู่เสมอ อีกทั้งในระบบปฏิบัติการยังมีโปรแกรมไฟร์วอลล์และแอนตี้ไวรัสซึ่งจะช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการถูกโจมตีจากโลกไซเบอร์ได้อีกด้วย สำนักคอมพิวเตอร์ได้ติดตั้ง Next Gen Firewall เพื่อตรวจสอบการรับ-ส่งข้อมูล ตรวจสอบและป้องกันภัยคุกคามที่ซับซ้อน รวมถึงไวรัสและมัลแวร์ พร้อมทั้งติดตั้ง Web Application Firewall เพื่อป้องกันการบุกรุกและการขโมยข้อมูลจากเว็บไซต์และระบบสารสนเทศ นอกจากนี้เครื่องแม่ข่าย (Server) ยังมีการทำ Raid และ สำรองข้อมูล (Backup) เพื่อป้องกันความเสียหายและรองรับการกู้คืนข้อมูล ทำให้ระบบมีความมั่นคงและปลอดภัยมากขึ้น

2) สำนักบริการวิชาการ ฝ่ายส่งเสริมฯ ได้ให้บริการ Server หลักสำหรับจัดเก็บข้อมูลไฟล์เอกสารของ สนง.ผอ./ฝ่าย/ศูนย์ ซึ่งเป็นอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลผ่านเครือข่าย (Network Attached Storage หรือ NAS) มีระบบปฏิบัติการในตัวเครื่อง มีการตรวจสอบการทำงานของ Server ทุกเดือน ปรับปรุงช่องโหว่ความปลอดภัยของระบบปฏิบัติการทุก 2 เดือน และมีการตั้ง Server คู่ขนาน ซึ่งเป็นอุปกรณ์ NAS เหมือนกัน โดยตั้งอยู่ที่คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา ใช้สำหรับสำรองข้อมูลจาก Server หลัก โดยสำรองข้อมูลทุกสัปดาห์ มีการตรวจสอบการทำงานของ Server ทุกเดือน และปรับปรุงช่องโหว่ความปลอดภัยของระบบปฏิบัติการทุก 2 เดือน เมื่อ Server หลักมีปัญหาหรือถูกโจมตี ก็สามารถสลับไปใช้งาน Server คู่ขนานนี้แทนได้ ซึ่งทั้ง Server หลักและ Server คู่ขนาน ได้ใช้งานระบบ Raid 6 สามารถรองรับความเสียหายของฮาร์ดดิสก์ได้สูงสุด 2 ลูก โดยที่ข้อมูลไม่เกิดความเสียหาย มีโปรแกรมสแกนไวรัสและมัลแวร์ ซึ่งมีการตรวจจับทุกสัปดาห์ ช่วยเพิ่มความปลอดภัยให้กับไฟล์เอกสารใน Server ได้และบริการเว็บ Server ให้บริการเว็บไซต์และระบบสารสนเทศ ซึ่งปรับปรุงช่องโหว่ความปลอดภัยของระบบปฏิบัติการทุก 2 เดือน ได้ใช้งานระบบ Raid 5 และ Raid 1 สามารถรองรับความเสียหายของฮาร์ดดิสก์ได้สูงสุด 1 ลูก โดยที่ข้อมูลไม่เกิดความเสียหาย มีการ Backup ข้อมูลทุกครั้งที่มีการแก้ไขข้อมูลในเว็บไซต์ และ Backup ฐานข้อมูลทุกเดือน ซึ่งจะช่วยให้ข้อมูลมีความมั่นคงและปลอดภัย และสามารถกู้คืนข้อมูลได้ มีโปรแกรมกำจัด/ป้องกันมัลแวร์ และสแกนไวรัส ซึ่งมีการตรวจจับแบบเรียลไทม์ เครื่องคอมพิวเตอร์และโน้ตบุ๊คใช้ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ที่จัดซื้อโดยสำนักคอมพิวเตอร์ สามารถปรับปรุงช่องโหว่ความปลอดภัยของระบบปฏิบัติการอัตโนมัติเมื่อเครื่องเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต ระบบปฏิบัติการยังมีโปรแกรมไฟร์วอลล์และแอนตี้ไวรัสเพิ่มความปลอดภัยในการถูกโจมตีจากโลกไซเบอร์ได้อีกด้วย

ตารางที่ 4.2ก(1)-4 วิธีการที่ทำให้ข้อมูล/สารสนเทศพร้อมใช้งานและการเข้าถึงข้อมูล

วิธีการที่ทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้งาน	วิธีการที่ทำให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศ		ผู้รับผิดชอบ	การวิเคราะห์ความเสี่ยง
	ผู้ใช้	วิธีการเข้าถึง		
- ข้อมูลและสารสนเทศด้านบริหาร วิจัย บริการวิชาการ การเงิน ถูกจัดเก็บในระบบออนไลน์ - ระบบมีความพร้อมใช้งาน ทันสมัย และเข้าถึงง่าย - ระบบสารสนเทศแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ - ระบบสารสนเทศ 9 ระบบ - Buu E-mail • e-Meeting • e-Document • e-Person - e-Leave • e-Signature • e-Research • KPI Online - e-Projectservices - ระบบ NAS (จัดเก็บไฟล์ออนไลน์) - มีระบบเครือข่าย LAN, WIFI เชื่อมโยงทั้งสำนักบริการวิชาการและเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันในการให้บริการและดำเนินงานตามพันธกิจ - มีระบบดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องโดยมีนักวิชาการคอมพิวเตอร์และนักวิชาการโสตทัศนูปกรณ์รับผิดชอบโดยตรง	บุคลากรทุกท่านภายในสำนักฯ	- เข้าถึงระบบสารสนเทศผ่านบัญชีที่กำหนดโดยสำนักคอมพิวเตอร์ - เข้าถึงไฟล์บน NAS ผ่านเว็บไซต์/แอป/VPN ตามสิทธิ์ในเวลา 08.00–24.00 น. เท่านั้น - ติดต่อผู้ดูแลระบบหรือแจ้งปัญหาผ่าน Helpdesk และเมนูแจ้งปัญหาในระบบ - เข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลาโดยใช้งานผ่าน Internet	- สำนักคอมพิวเตอร์ - ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานระบบ - สำนักบริการวิชาการ - กลุ่มงานเทคโนโลยีและสื่อสารองค์กร : ดูแลระบบ NAS และไฟล์เอกสาร - กลุ่มงานอาคารสถานที่ : ดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์	- ความพร้อมใช้งานของระบบหาก NAS ,เครือข่าย หรือ VPN ขัดข้องจะทำให้เข้าถึงข้อมูลไม่ได้กระทบต่อการปฏิบัติงานและบริการ - ความปลอดภัยของข้อมูลการเข้าถึงผ่าน Internet/VPN เสี่ยงต่อการรั่วไหลหากไม่มีการเข้ารหัสและป้องกันการโจมตี - สิทธิ์การเข้าถึง หากไม่ทบทวนสิทธิ์ผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ อาจมีผู้ไม่มีสิทธิ์เข้าถึงและแก้ไขข้อมูล - การสนับสนุนแก้ไขปัญหา Helpdesk ล่าช้าอาจทำให้ระบบสำคัญหยุดชะงัก
	บุคลากรภายในสังกัดมหาวิทยาลัยบูรพา	- สิทธิ์การเข้าถึงผ่านระบบการยืนยันตัวตนบุคลากรของม.บูรพา - เข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลาโดยใช้งานผ่าน Internet	- สำนักคอมพิวเตอร์ - ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานระบบ	
- มีผู้รับผิดชอบรวบรวมและอัปเดตข้อมูลสำคัญในฐานข้อมูลและในเว็บไซต์สำนักฯ ให้เป็นปัจจุบัน - ผู้กำกับดูแลในแต่ละด้านจะตรวจสอบข้อมูลก่อนนำเข้าสู่ระบบตามรอบระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด - ข้อมูลและสารสนเทศด้านการเงิน ถูกจัดเก็บระบบออนไลน์ในระบบ Buu ERP - ระบบติดตามการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ระบบออนไลน์ spms.buu.ac.th - ระบบงบประมาณออนไลน์ ของมหาวิทยาลัยบูรพา e-budgeting.buu.ac.th.	ระบบ Buu ERP (เฉพาะการเงิน)			- ข้อมูลที่บันทึกใน Buu ERP, spms ,e-budgeting ไม่สอดคล้องกัน หรือมีข้อมูลซ้ำซ้อน อาจมีผลกระทบทำให้ ข้อมูลการเงินและการวางแผนอาจคลาดเคลื่อน ส่งผลต่อการตัดสินใจและการจัดสรรงบประมาณ - การพึ่งพาระบบออนไลน์ทั้งหมดหากระบบล่มหรือ Internet ขัดข้อง จะไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลและทำงานได้กระทบต่อการกระบวนการปฏิบัติงานอาจหยุดชะงัก
	- กลุ่มงานคลังพัสดุ - นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	- สิทธิ์การเข้าถึงผ่านระบบเฉพาะบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการเงิน/พัสดุ/นโยบายและแผนของมหาวิทยาลัยบูรพา - เข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลาโดยใช้งานผ่าน Internet	- กองคลังและทรัพย์สิน - สำนักบริการวิชาการ - หัวหน้างานคลังพัสดุ - นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	
	ระบบ spms และ e-budgeting (เฉพาะงานแผน)			
	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	- สิทธิ์การเข้าถึงผ่านระบบเฉพาะบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านนโยบายและแผนของสำนักฯ - เข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลาโดยใช้งานผ่าน Internet	- กองแผนงาน - สำนักบริการวิชาการ - นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	
	- ลูกค้ากลุ่มอื่น - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ผู้ส่งมอบ - คู่ความร่วมมือ	- เข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลาโดยใช้งานผ่าน Internet - ข้อมูลประกาศทางเว็บไซต์สำนักฯ/สืบค้นระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ไม่ต้องการสิทธิ์การเข้าถึง - ติดต่อโดยตรงทางโทรศัพท์/หนังสือราชการ/อีเมล /เฟซบุ๊ก/กลุ่ม LINE	- สำนักบริการวิชาการ - กลุ่มงานเทคโนโลยีและสื่อสารองค์กร - งานการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์	การสื่อสารข้อมูลมีการใช้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์, โทรสาร, หนังสือราชการ, อีเมล, เฟซบุ๊ก, กลุ่ม LINE อาจเกิดการสื่อสารคลาดเคลื่อน ข้อมูลสูญหายหรือเกิดความล่าช้า

ข. ความรู้ของสถาบัน

(1) การจัดการความรู้ สำนักฯ มีคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพและจัดการความรู้เป็นผู้ดำเนินการและกำหนดวิธีการในการสร้างและจัดการองค์ความรู้ผ่านกระบวนการ 5 ขั้นตอนตามตารางที่ 4.2ข(1)-2 กระบวนการ กลไกการเรียนรู้ การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ และมีระบบการจัดการความรู้ตามภาพที่ 4.2ข(1)-1 และจัดทำฐานข้อมูล Knowledge Exchange (KX) ซึ่งสามารถใช้งานผ่านทางเว็บไซต์ [https:// web.yammer.com](https://web.yammer.com) หรือ Application ชื่อ Viva Engage โดยเลือก Communities ชื่อ ASC BUU เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และเป็นคลังการบวนการ/การปฏิบัติงานที่สำคัญของบุคลากรในสำนักฯ



ภาพที่ 4.2ข(1)-1 ระบบการจัดการความรู้

ตารางที่ 4.2ข(1)-2 กระบวนการ กลไกการเรียนรู้ การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์

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

(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ สำนักฯ ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โดยสนับสนุนการทบทวนและจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) และผังงาน (Flowchart) เพื่อให้การทำงานเป็นระบบและมีมาตรฐาน ในปีงบประมาณ 2567 ได้ส่งเสริมให้บุคลากรจัดทำคู่มือเฉพาะทางใน 3 กระบวนการหลัก ได้แก่ งานฝึกอบรมและการบริหารโครงการ ซึ่งช่วยยกระดับมาตรฐานวิชาชีพและสนับสนุนการขอตำแหน่งที่สูงขึ้น สำนักฯ ยังสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานภายนอก โดยต้อนรับการศึกษาดูงาน 8 แห่งในปีดังกล่าว ทำให้เกิดการเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีและสร้างความร่วมมือระดับประเทศ สำนักฯ ยังพัฒนาการให้บริการวิชาการอย่างเป็นระบบโดยยึดหลักการบริการที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการเรียนรู้จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา นำไปสู่การจัดทำแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศเพื่อเป็นต้นแบบในการบริหารและพัฒนาบริการอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ซึ่งได้สะท้อนผลสำเร็จทั้งการสร้างนวัตกรรมบริการ การบริหารคุณภาพองค์กร การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การสร้างเครือข่ายความร่วมมือและการสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร โดยได้จัดทำ ตารางที่ 4.2ข(2)-1 เพื่อสรุปแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศของสำนักฯ แสดงให้เห็นถึงศักยภาพและความพร้อมในการก้าวสู่ความเป็นเลิศอย่างแท้จริง

ค. การมุ่งสร้างนวัตกรรม สำนักฯ มีความก้าวหน้าในการพัฒนางานบริการวิชาการ โดยอยู่ระหว่างการสร้างแพลตฟอร์มการอบรมและการเรียนรู้ออนไลน์ที่ทันสมัย รองรับการพัฒนาศักยภาพบุคลากร และสามารถสะสมชั่วโมงอบรมเพื่อเทียบโอนหน่วยกิต ศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น โดยได้รับการจัดสรรงบประมาณ 6 ล้านบาท และมีการประชุมระดมความคิดเห็นแล้ว 2 ครั้ง เช่น ด้านงานที่ปรึกษา สำนักฯ กำลังพัฒนาระบบโปรแกรมจัดข้อสอบที่มีประสิทธิภาพสูง เน้นการสร้างและสลับชุดข้อสอบเพื่อลดการทุจริตและเพิ่มความแม่นยำ ถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับมาตรฐานการสอบและตอบสนองต่อความต้องการของหน่วยงานผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4.2ข(2)-1 แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศของสำนักบริการวิชาการ

หมวดแนวปฏิบัติ	แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ	วิธีดำเนินงานที่เป็นระบบ	ผลลัพธ์และความสำเร็จที่ปรากฏ	การนำไปใช้และถอดบทเรียน	ผู้รับผิดชอบ	กรอบเวลา	ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ
1. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมบริการ	พัฒนาหลักสูตรที่ตอบสนองต่อคตคก.ตลาดแรงงาน เช่น - อบรมเสริมทักษะใหม่ - การยกระดับทักษะ - การฝึกอบรมระยะสั้น	- สำรวจความต้องการของลูกค้า - นำมาวิเคราะห์และออกแบบหลักสูตรโดยประสานความร่วมมือไปทีละคนๆผู้จัดทำโครงการ	- สามารถเปิดหลักสูตรใหม่จำนวน 185 หลักสูตร - มีผู้เข้ารับการอบรมจำนวน 42,269 คน เกินกว่าที่ตั้งเป้าไว้	- การนำผลจากการดำเนินงานมาใช่วางแผนพัฒนาหลักสูตรต่อเนื่อง - สร้างเป็นต้นแบบสำหรับหลักสูตรใหม่ในปีถัดไป	• ฝ่ายฝึกอบรมและที่ปรึกษา • ฝ่ายพัฒนาฯ	รายไตรมาส	• จำนวนหลักสูตรเปิดใหม่ ≥ 150 • จำนวนผู้เข้ารับบริการ $\geq 40,000$ คน
2. การบริหารจัดการคุณภาพตามเกณฑ์การประเมินองค์กร	นำเกณฑ์การประเมินองค์กรที่เน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญมาใช้พัฒนา/ประเมินผลงานอย่างต่อเนื่อง	- จัดตั้งคณะทำงานด้านวางแผน ประเมินปรับปรุงงานให้สอดคล้องกับตัวชี้วัด - มีการอบรมพัฒนาองค์ความรู้ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	- คะแนนการประเมินคุณภาพองค์กร โดยเกณฑ์ภายนอกอยู่ในระดับ 207.5 คะแนน สูงกว่าเป้าหมาย ซึ่งกำหนดไว้ที่ 200 คะแนน	- ผลการประเมินถูกใช้กำหนดเป้าหมายใหม่ในปีถัดไป - ขยายผลการใช้เกณฑ์ไปยังส่วนงานอื่นภายในสำนัก	• คณะผู้บริหาร • งานประกันคุณภาพ	รายไตรมาส	• คะแนนการประเมินองค์กร ≥ 200 คะแนน
3. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ	สร้างความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชนทั้งในและตปท.เสริมสร้างองค์ความรู้เพิ่มโอกาสพัฒนาบริการวิชาการร่วมกัน	- จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ - จัดประชุมวางแผนร่วมกัน - ติดตามผลของการดำเนินงานร่วมกับเครือข่ายอย่างเป็นระบบ	- มีหน่วยงานพันธมิตรร่วมดำเนินงานเพิ่มขึ้น 3 แห่ง จากเป้าหมายเดิมที่กำหนดไว้เพียง 1 แห่ง	- แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับพันธมิตรเพื่อยกระดับการทำงานร่วมกันและพัฒนาแบบความร่วมมือใหม่	• ฝ่ายฝึกอบรมและที่ปรึกษา • ฝ่ายพัฒนาฯ	ตามปีงบประมาณ	• จำนวนหน่วยงานเครือข่ายที่เพิ่มขึ้น ≥ 2 หน่วยงาน
4. การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล	นำหลักการบริหารจัดการที่เน้นความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องมาใช้ในการดำเนินงานทุกระดับ	- กำหนดช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน - รายงานผลและแนวทางตอบสนองอย่างเป็นทางการต่อสาธารณะ	- ได้รับผลประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ระดับสูงมาก คือ 96.77 เปอร์เซนต์	- มีการรายงานผลและแนวทางการพัฒนาผ่านการประชุมภายในและเว็บไซต์องค์กรเพื่อให้บุคลากรทุกระดับได้เรียนรู้ร่วมกัน	• ผู้อำนวยการ • รองฯ ทุกฝ่าย • หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย	รายไตรมาส	• ความพึงพอใจต่อการบริหาร $\geq 95\%$
5. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการ	พัฒนาระบบITภายในเพื่อสนับสนุนงานบริการวิชาการบริหารจัดการ เช่น - ระบบลงทะเบียนออนไลน์ - การใช้แพลตฟอร์มดิจิทัล	- พัฒนาและบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ - จัดอบรมให้บุคลากรใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	- สามารถลดภาระงานเอกสาร - เพิ่มความรวดเร็วในการบริการ - มีการนำข้อมูลมาใช้ประกอบการตัดสินใจได้แม่นยำขึ้น	- พัฒนาแนวทางการใช้เทคโนโลยีในงานบริการอื่นๆ โดยยึดต้นแบบจากระบบที่พัฒนาแล้ว	• ฝ่ายส่งเสริมฯ • งานเทคโนโลยีและสื่อสารฯ	- พัฒนา/ทดสอบระบบไตรมาส 1-2 - ขยายผลไตรมาส 3-4	• เวลาในการดำเนินงานลดลง $\geq 20\%$ • อัตราการใช้ระบบ $\geq 85\%$
6. การยกระดับภาพลักษณ์องค์กร	กิจกรรมปชส.เชิงรุกผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ ร่วมมือกับสื่อมวลชน /เพิ่มการรับรู้องค์กรระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ	- วางแผนการสื่อสารองค์กรอย่างเป็นระบบจัดทำเนื้อหาและกิจกรรมประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ - ประเมินผลการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมาย	- จำนวนผู้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมของสำนักเพิ่มขึ้นจากเป้าหมาย 10,000 คน เป็น 27,416 คน	- สรุปผลจากการประชาสัมพันธ์แต่ละช่องทาง และนำไปใช้วางแผนการสื่อสารองค์กรให้ตรงกลุ่มเป้าหมายยิ่งขึ้น	• ฝ่ายส่งเสริมฯ • งานตลาดและลูกค้าสัมพันธ์	ตามปีงบประมาณ	• จำนวนผู้เข้าถึงข้อมูลประชาสัมพันธ์ $\geq 25,000$ คน

หมวด 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

(1) ความจำเป็นด้านชีตความสามารถและอัตรากำลัง

สำนักฯ มีการประเมินชีตความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร โดยใช้การเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่เป็นไปตามข้อบังคับและประกาศมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงาน การประเมินพฤติกรรมการทำงาน และการบริหารผลการประเมินสำหรับผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2565 ประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ 0966/2565 เรื่อง หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี และประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ 0967/2565 เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีกำหนดสมรรถนะและการประเมินสมรรถนะ สำนักฯ ใช้การประเมินในรูปแบบออนไลน์ ในระบบประเมินผลการปฏิบัติงานมหาวิทยาลัยบูรพา (KPI Online) ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2565 จนถึงปัจจุบัน โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกลไกหนึ่งในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์สำนักฯ ไปสู่การปฏิบัติงาน โดยให้ผู้อำนวยการ หรือผู้ที่ผู้อำนวยการมอบหมาย มีหน้าที่ในการพิจารณามอบหมายงาน กำหนดเป้าหมายการทำงาน ตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน และถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักฯ โดยผู้อำนวยการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี เพื่อจัดทำข้อตกลงการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล ควบคู่กับการจัดทำข้อตกลงประเมินพฤติกรรม (สมรรถนะ) และมีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในสำนักฯ ปีงบประมาณ 2567 โดยมีผู้บังคับบัญชาชั้นต้นทำหน้าที่ กลั่นกรองผลการปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนด

ทั้งนี้การประเมินผลการปฏิบัติงานจะดำเนินการในเดือนสิงหาคมของทุกปี โดยจะแบ่งกลุ่มการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้ 1) กลุ่มบริหาร 2) กลุ่มสรรหารายได้ 3) กลุ่มสนับสนุน และ 4) กลุ่มสนับสนุน(กิ่งฝมือ/กิ่งแรงงาน) เพื่อจัดทำข้อตกลงการประเมินผลการปฏิบัติงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานฯ โดยเกณฑ์ที่กำหนดนั้นเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับและประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 5-1 ขั้นตอนระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยบูรพา (KPI Online)

ลำดับ	ขั้นตอน	กลุ่มผู้รับการประเมิน	ผู้กลั่นกรอง	ผู้ช่วยผู้ประเมิน	ผู้ประเมิน	ช่วงเวลา
1	การจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน	1) กลุ่มบริหาร	หัวหน้าฝ่าย/ หัวหน้าศูนย์/ หัวหน้า สำนักงาน/	รองผู้อำนวยการ ฝ่ายยุทธศาสตร์ และการพัฒนา คุณภาพองค์กร	ผู้อำนวยการและ คณะกรรมการ ประเมินผลการ ปฏิบัติงาน ประจำปี	1-31 ตุลาคม
2	การยื่นขอปรับแก้ไข ข้อตกลงการปฏิบัติงาน	2) กลุ่มสรรหารายได้ 3) กลุ่มสนับสนุน				1-31 กรกฎาคม
3	การบันทึกผลการ ดำเนินงานตามข้อตกลงฯ	4) กลุ่มสนับสนุน(กิ่ง ฝมือ/กิ่งแรงงาน)				1 กันยายน - 31 สิงหาคม

ซึ่งสำนักฯ ได้มีการวางแผนและจัดการบุคลากร ตามระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุน ภาพที่ 2-3 (ระบบงานของสำนักฯ) ในปี 2567 โดยบุคลากรในระบบงานหลัก คือผู้บริหารและบุคลากรที่ดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ด้านบริการวิชาการ(ยุทธศาสตร์ที่1และ3) จัดอยู่ในกลุ่มการประเมินกลุ่มสรรหารายได้ ส่วนผู้บริหารและบุคลากรที่ดำเนินงานด้านแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ ด้านการบริหาร และจัดการองค์กร (ยุทธศาสตร์ที่2) จัดอยู่ในกลุ่มสนับสนุนและกลุ่มสนับสนุน(กิ่งฝมือ/กิ่งแรงงาน) โดยงานบุคคล จะดำเนินการวิเคราะห์กรอบอัตรากำลังและทบทวนภาระงานเป็นประจำทุกปี รวมทั้งวางแผนการทดแทนกรอบอัตราที่เกษียณอายุงาน และรายงานผลให้คณะกรรมการบริหารพิจารณา เพื่อส่งผลวิเคราะห์ให้กองแผนงานมหาวิทยาลัยบูรพาจัดสรรต่อไป

ตารางที่ 5-2 ระบบในการประเมินชีตความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร

ด้านการดำเนินงาน	รายละเอียดแนวทางที่เป็นระบบ	การเชื่อมโยงกับพันธกิจ/ยุทธศาสตร์
1. การเชื่อมโยงกับพันธกิจและแผนกลยุทธ์	ใช้พันธกิจและเป้าหมายในแผนกลยุทธ์ (ด้านบริการวิชาการ การบริหาร จัดการ และนวัตกรรม) เป็นกรอบแนวทางวิเคราะห์ความต้องการกำลังคน	สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 1, 2 และ 3 ของสำนักฯ

ด้านการดำเนินงาน	รายละเอียดแนวทางที่เป็นระบบ	การเชื่อมโยงกับพันธกิจ/ยุทธศาสตร์
2. การประเมินสมรรถนะ (Competency Assessment)	ใช้เกณฑ์จากประกาศมหาวิทยาลัยฯ ในการประเมินสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะ พร้อมจัดทำวางแผนการพัฒนารายบุคคล และวิเคราะห์ช่องว่างสมรรถนะ (Gap Analysis)	รองรับการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการขับเคลื่อนภารกิจหลัก
3. การวิเคราะห์และวางแผนอัตราากำลัง (Workforce Planning)	ดำเนินการสำรวจ วิเคราะห์ และจัดทำแผนอัตรากำลังประจำปี โดยประเมินภาระงาน คำนวณอัตรากำลังที่เหมาะสมอายุ และแผนทดแทนตำแหน่ง	รองรับความต่อเนื่องของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์
4. การใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน (KPI Online)	ประเมินผลผ่านระบบออนไลน์ แยกตามกลุ่มงาน (บริหาร / สรรหารายได้ / สนับสนุน / สนับสนุนกึ่งฝีมือ) โดยเชื่อมโยงกับเป้าหมายงานและสมรรถนะ	เป็นกลไกขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์และติดตามผลสำเร็จรายบุคคล
5. การเสริมสร้างทักษะแห่งอนาคต (Future Skills Development)	วางแผนฝึกอบรมตามทักษะที่จำเป็นในอนาคต เช่น Digital skills, Data analysis, นวัตกรรม และภาวะผู้นำ	เตรียมความพร้อมของบุคลากรให้สอดคล้องกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

สำนักฯ ได้ออกแบบระบบประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังให้สอดคล้องกับพันธกิจและแผนกลยุทธ์ขององค์กร โดยมุ่งเน้นการประเมินที่เป็นระบบ ครอบคลุมทั้งด้านสมรรถนะรายบุคคล การวิเคราะห์ภาระงาน การวางแผนอัตรากำลัง และการพัฒนาทักษะแห่งอนาคต ทั้งนี้เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์หลักของสำนักฯ ได้แก่ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ การบริหารจัดการภายใน และการเสริมสร้างศักยภาพองค์กร การดำเนินงานใช้ข้อมูลจากระบบ KPI Online และการวิเคราะห์ Competency Gap เป็นเครื่องมือสำคัญในการวางแผนและตัดสินใจ เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรมีศักยภาพเพียงพอในการรองรับภารกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างยั่งยืน

(2) **บุคลากรใหม่** สำนักฯ ดำเนินการสรรหาบุคลากรใหม่โดยพิจารณาความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ บุคลิกภาพ และทัศนคติที่เหมาะสมกับภาระงาน ผ่านคณะกรรมการฯ ที่ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ผู้บริหาร และหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้อง กระบวนการสรรหามีการสอบทั้งภาคความรู้ทั่วไป (ภาค ก) และภาคความรู้เฉพาะตำแหน่ง (ภาค ข) ตามระเบียบมหาวิทยาลัย เมื่อผ่านการคัดเลือกแล้วจึงดำเนินการว่าจ้างและเข้าสู่กระบวนการดูแลบุคลากรใหม่ เพื่อให้มั่นใจว่ามีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งและสามารถพัฒนาความก้าวหน้าได้ต่อเนื่อง

ตารางที่ 5-3 กระบวนการดูแลบุคลากรใหม่

กระบวนการ	
1. กระบวนการสรรหา	- การวิเคราะห์ความต้องการบุคลากร สำนักฯ ทำการวิเคราะห์ความต้องการด้านอัตรากำลังตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ โดยพิจารณาจากภาระงานตามตำแหน่ง ภารกิจ หน้าที่ และโครงการต่าง ๆ ที่ต้องการบุคลากรใหม่เข้ามาเสริมหรือทดแทนอัตราที่ว่างลง - การประกาศรับสมัครงาน สำนักฯ ดำเนินการรับสมัครโดยไปไปตามระเบียบ วิธีการ ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด เผยแพร่ข้อมูลการรับสมัครงานผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ของสำนักฯ และเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย - การคัดเลือกผู้สมัคร กระบวนการคัดเลือกดำเนินการโดยใช้คณะกรรมการตามที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้งตามระเบียบ โดยผู้สมัครส่งเอกสารการสมัครเพื่อพิจารณาประเมินทักษะประสบการณ์และความเหมาะสมกับตำแหน่ง และมีการทดสอบความรู้และทักษะเฉพาะทางตามตำแหน่งงานที่รับสมัคร
2. กระบวนการว่าจ้าง	- การทำสัญญาจ้าง เมื่อผ่านการคัดเลือกสำนักฯ จะทำการทำสัญญาทดลองปฏิบัติงาน 6 เดือน เมื่อผ่านการทดลองปฏิบัติงานตามระเบียบมหาวิทยาลัย - การปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ มหาวิทยาลัยมีการจัดปฐมนิเทศเพื่อแนะนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร และข้อปฏิบัติในการทำงาน สิทธิสวัสดิการต่างๆ เพื่อให้บุคลากรใหม่รับทราบและสามารถปรับตัวและเข้าใจวิธีการทำงานขององค์กรได้อย่างรวดเร็ว - การกำหนดที่ปรึกษา/ผู้ดูแลบุคลากรใหม่จะได้รับการดูแลจากพี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษาในช่วงแรกของการทำงาน เพื่อแนะนำขั้นตอนการทำงานและช่วยให้สามารถปรับตัวเข้าสู่ทีมได้อย่างราบรื่น
3. การดูแลและพัฒนาบุคลากรใหม่	- การพัฒนาทักษะและสมรรถนะ สำนักฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรใหม่ โดยสนับสนุนงบประมาณในการฝึกอบรมและกิจกรรมพัฒนาทักษะ และส่งเสริมการพัฒนางานตามสายงาน - การประเมินผลการทำงาน บุคลากรใหม่ได้รับการประเมินผลการทำงานเป็นระยะ 3 เดือน/6 เดือน (ทดลองการทำงาน) จากผู้บังคับบัญชาชั้นต้น - การสนับสนุนการเติบโตในสายงาน สำนักฯ ส่งเสริมให้บุคลากรใหม่ได้มีโอกาสเติบโตในสายอาชีพโดยการสนับสนุนงบประมาณการฝึกอบรมพัฒนาทักษะเพิ่มเติม
4. การดูแลด้านสวัสดิการและความเป็นอยู่	- สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ สำนักฯ จัดให้มีสวัสดิการที่ดี เช่น ประกันสุขภาพ(กลุ่ม) กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ประกันสังคม สิทธิค่าเล่าเรียนบุตร เพื่อให้บุคลากรรู้สึกมั่นคงและมีความสุขในการทำงาน - สภาพแวดล้อมในการทำงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ปลอดภัย สถานที่อำนวยความสะดวก ห้องอาหาร มุมพักผ่อน พื้นที่สีเขียวรอบอาคาร พื้นที่จอดรถ

(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร สำนักฯ เตรียมความพร้อมให้บุคลากรในระบบงานสนับสนุนสามารถทำงานร่วมกับบุคลากรในระบบงานหลักได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งงานบริการที่ปรึกษาและงานฝึกอบรม ปี 2567 บุคลากรสนับสนุนเข้ามีส่วนร่วมในทุกโครงการบริการวิชาการ รวมถึงการทดแทนงานกันเองเมื่อมีการออกปฏิบัติงานภายนอก พร้อมทั้งพัฒนาให้สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น E-sign, E-document, E-meeting และ VPN ในการทำงานออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งผู้บริหารยังสนับสนุนการใช้ AI เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และวางแผนบรรจุไว้ในกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรปี 2568

ตารางที่ 5-4 การเตรียมความพร้อมบุคลากรของสำนักบริการวิชาการ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง

ประเด็นสำคัญ	แนวทางการดำเนินงาน	ผลลัพธ์ที่คาดหวัง
1. การวิเคราะห์ขีดความสามารถและอัตรากำลัง	- ประเมินสมรรถนะบุคลากรรายบุคคล - วิเคราะห์อัตรากำลังที่เหมาะสม	- มีข้อมูลเชิงระบบเพื่อวางแผนพัฒนาและจัดสรรภาระงานอย่างมีประสิทธิภาพ
2. การพัฒนาศักยภาพบุคลากร	- จัดทำแผนฯ รายบุคคล - จัดหลักสูตรฝึกอบรม-สัมมนา ใน/นอกหน่วยงาน - สนับสนุนการเรียนรู้ข้ามสายงาน	- บุคลากรมีทักษะที่ทันสมัย ตอบโจทย์งานในอนาคต และสามารถทำงานข้ามบทบาทได้
3. การบริหารจัดการระบบงานแบบยืดหยุ่น	- ระบบเวียนงานและการทดแทนงาน - พัฒนาคู่มือและระบบถ่ายทอดความรู้ - สนับสนุนเครื่องมือดิจิทัล (E-sign, VPN ฯลฯ)	- การดำเนินงานไม่สะดุดเมื่อต้องออกนอกสถานที่ - บุคลากรสามารถทำงานร่วมกันและทดแทนกันได้
4. การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง	- จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้/พัฒนาทักษะผู้นำ - ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและ AI	- บุคลากรมีทัศนคติเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลงและพร้อมปรับตัว

(4) การทำงานให้บรรลุผล สำนักฯ จัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากร ออกเป็น 2 ระบบหลัก คือระบบงานหลัก และระบบงานสนับสนุน ซึ่งบุคลากรของทั้ง 2 ระบบหลัก จะรับผิดชอบตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ของสำนักบริการวิชาการ สำนักฯ ไม่เพียงแต่ทำให้การทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย แต่ยังช่วยให้บุคลากรสามารถใช้ศักยภาพได้เต็มขีดความสามารถ เพิ่มความรับผิดชอบ และสร้างนวัตกรรมได้จากการทำงานร่วมกันอย่างมีแบบแผน

ตารางที่ 5-5 การบริหารจัดการระบบงานและบุคลากร เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย

องค์ประกอบสำคัญ	แนวทางดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบหลัก	วิธีการดำเนินการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)
1. การจัดโครงสร้างระบบงาน	- แยกบทบาทหน้าที่ระหว่างระบบงานหลักและงานสนับสนุนอย่างชัดเจน - กำหนดความเชื่อมโยงในการทำงานร่วมกัน	ผอ./รองฯ / หัวหน้าฝ่าย	- จัดทำแผนผังองค์กร - ปรับปรุงคำบรรยายลักษณะงาน	- มีแผนผังโครงสร้างงานที่อัปเดต - บุคลากรรับทราบบทบาทหน้าที่ > 90%
2. การมอบหมายงานและกำหนดผู้รับผิดชอบ	- ระบุผู้รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรมหรือภารกิจให้ชัดเจน - มอบหมายงานตามความเชี่ยวชาญ	หัวหน้าฝ่าย/ผู้ประสานงานโครงการ	- ใช้แบบฟอร์มแผนปฏิบัติงานที่ระบุชื่อผู้รับผิดชอบ - ติดตามผลผ่านรายงานประจำสัปดาห์	- งานแล้วเสร็จตามเวลา > 95% - มีการทบทวนบทบาทหน้าที่ไตรมาส
3. การประสานงานระหว่างระบบงานหลักและสนับสนุน	- สร้างกลไกการสื่อสารภายในทีม - จัดให้มีผู้ประสานงานในแต่ละระบบ	ผู้ประสานงานระบบงานหลักสนับสนุน	- ประชุมร่วมงานหลัก/สนับสนุนรายเดือน - ใช้แพลตฟอร์มการจัดการงานร่วมกัน	- ลดข้อผิดพลาดจากการสื่อสารซ้ำซ้อน - ความพึงพอใจการทำงานร่วมกัน > 85%
4. การพัฒนาขีดความสามารถบุคลากร	- จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล - จัดอบรมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามสมรรถนะที่จำเป็น	หัวหน้าฝ่าย/งานบุคคล	- สำรวจความต้องการพัฒนา - จัดกิจกรรมพัฒนา/อบรม/โค้ชชิ่ง	- บุคลากรผ่านเกณฑ์ประเมินสมรรถนะ > 90% - จำนวนหลักสูตรที่เข้าร่วมต่อคน/ปี
5. การติดตามและประเมินผลการทำงาน	- วางระบบติดตามงานและรายงานผลอย่างต่อเนื่อง - ประเมินผลลัพธ์รายไตรมาส	หัวหน้าฝ่าย/ผู้บริหาร	- ใช้แบบฟอร์มติดตามผล - ประชุมสรุปผลและปรับแผน	- ความก้าวหน้าของแผนงานตามเป้า > 90% - การแก้ไขปัญหาเชิงรุกในรอบระยะเวลา

ข. บรรยายภาพการทำงานของบุคลากร

(1) สถานะแวดล้อมของการทำงาน

ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อสถานะแวดล้อมในการทำงานโดยในปี 2566 ที่ผ่านมา ได้หางบประมาณสนับสนุนจากแหล่งทุนภายนอกเป็นเงิน จำนวน 60 ล้านบาท ในการปรับปรุงสถานที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมโดยรวมให้เหมาะสม

ผ่านการประชุมกับผู้บริหารและบุคลากร ในกลุ่มงานต่างๆ แล้วจัดสรรพื้นที่การทำงานตามความต้องการ สะดวก สบาย และเหมาะกับการทำงานร่วมกัน รวมถึงเอื้อต่อการใช้ทรัพยากรร่วมกัน โดยสำนักฯ ให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน มีการเสริมความปลอดภัยในการเข้า-ออก อาคาร ด้วยประตูที่บันทึกข้อมูลใบหน้า/ลายนิ้วมือ ของบุคลากร ภายในและภายนอกอาคารติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV 24 ชม. จำนวน 18 ตัว มี รปภ. ดูแลความปลอดภัย (ตั้งแต่เวลา 18.00 – 06.00 น.) จัดทำประตูและทางหนีไฟ พร้อมป้ายสัญลักษณ์ และผังอาคาร มีอุปกรณ์ดับเพลิงเบื้องต้น อุปกรณ์ตรวจจับความร้อนและควันไฟ และมีสัญญาณแจ้งเตือนเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ นอกจากนี้ยังมีการจัดสัดส่วนพื้นที่ทานอาหารและมุมพักผ่อนอย่างเพียงพอเพื่อส่งเสริม Work-life balance การจัดห้องน้ำ (สำหรับคนหลากหลายเพศ ผู้สูงอายุ และผู้พิการ)

ตารางที่ 5-6 การสร้างสภาวะแวดล้อมในการทำงาน

ประเด็นหลัก	แนวทาง/กิจกรรมที่ดำเนินการ	ผลที่คาดหวัง/เป้าหมาย
1. การจัดการพื้นที่ทำงาน	- สำรวจความต้องการผ่านการประชุมกับบุคลากร - จัดสรรพื้นที่ตามลักษณะงาน / ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรร่วมกัน	พื้นที่ทำงานเหมาะสม เอื้อต่อการทำงานร่วมกัน ลดความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร
2. การอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน	- จัดพื้นที่ทานอาหารและมุมพักผ่อน - ห้องน้ำสำหรับคนหลากหลายเพศ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ	สภาพแวดล้อมทำงานสะดวกสบาย เป็นมิตรกับทุกกลุ่มบุคลากร
3. การส่งเสริมสุขภาพ	- ออกแบบพื้นที่ให้ปลอดภัย จัดกิจกรรมตรวจสุขภาพประจำปี	บุคลากรมีสุขภาพที่ดี เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
4. การรักษาความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน	- ติดตั้ง CCTV 18 ตัว ระบบสแกนใบหน้า/ลายนิ้วมือ - มี รปภ. ประจำช่วงเย็นถึงเช้า - ทางหนีไฟ พร้อมป้าย / ถังดับเพลิงและอุปกรณ์เตือนภัย	สถานที่ปลอดภัย ลดความเสี่ยงจากเหตุไม่พึงประสงค์
5. ความสะดวกในการเข้าถึงที่ทำงาน	- ป้ายแสดงข้อมูลชัดเจน - ระบบสอบถามความพึงพอใจ	ทุกคนสามารถเข้าถึงที่ทำงานได้อย่างเท่าเทียม เพิ่มความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร

(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร สำนักฯ มีสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมให้แก่บุคลากร ดังนี้ 1) เงินเดือนและสวัสดิการทางการเงิน มีการจ่ายเงินเดือนและสวัสดิการทางการเงินที่เหมาะสมตามตำแหน่งและผลงาน รวมถึงกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การเบิกจ่ายเงินบำเหน็จ บำนาญ ค่าตอบแทนปฏิบัติงานล่วงเวลา

2) บริการสุขภาพและสวัสดิการ มีสิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาลตามสิทธิของบุคลากรแต่ละประเภท การประกันสุขภาพแบบกลุ่ม การตรวจสุขภาพประจำปี เพิ่มสิทธิด้านทันตกรรมเพิ่มเติมจากสิทธิประกันสังคม

3) สิทธิการลาประเภทต่าง ๆ ตามระเบียบของมหาวิทยาลัยบูรพา

4) เงินสงเคราะห์ เช่น ค่าเล่าเรียนบุตร สมรส เสียชีวิต ฯลฯ

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน จากคำแนะนำของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาของปีที่ผ่านมา และวิทยากรผู้มาให้ความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารจัดการองค์กรที่ดี สำนักฯ จึงได้ออกแบบประเมินความผูกพันองค์กร เพื่อให้ครอบคลุมบุคลากรทุกกลุ่มช่วงอายุ และประเด็นสำคัญต่างๆ โดยผลจากการเก็บข้อมูลผลประเมินความผูกพันองค์กร ประจำปีงบประมาณ 2567 พบว่ามีปัจจัยสำคัญหลายด้านที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรในสำนักฯ ดังภาพที่ 5-1 (ข้อมูลจากการวัดผลการประเมินความผูกพันองค์กร ปีงบประมาณ 2567 ของบุคลากรต่อสำนักฯ)

	1. อายุและกลุ่มอายุ	บุคลากรส่วนใหญ่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2523 – 2540 (51.2%) และอายุเฉลี่ย 45.2 ปี
	2. ระยะเวลาการทำงานในหน่วยงานปัจจุบัน	อายุงานเฉลี่ย 13.84 ปี โดย 69.7% ของบุคลากรมีอายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป
	3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน่วยงาน	พนักงานพึงพอใจในงานรับผิดชอบ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ และได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน
	4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน	พนักงานพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยเฉพาะด้านความปลอดภัย การสนับสนุนอุปกรณ์ที่จำเป็น และการทำางเป็นทีม
	5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำ	ผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ สามารถกำหนดทิศทางองค์กรชัดเจน สื่อสารยุทธศาสตร์ได้ชัด และปฏิบัติตามคำนิยามและธรรมาภิบาล
	6. ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร	วัฒนธรรมองค์กรเน้นการสนับสนุนบุคลากร การสร้างแรงจูงใจ และการยกย่องเชิดชู พนักงานพึงพอใจสูงกับการสนับสนุนจากหัวหน้างานและความร่วมมือกัน
	7. ความคิดเห็นเกี่ยวกับโอกาสและความก้าวหน้า	พนักงานพึงพอใจในโอกาสก้าวหน้า เส้นทางเติบโต และมีการพัฒนาศักยภาพความเหมาะสม
	8. การรักษาความสะอาดระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	พนักงานพึงพอใจในการรักษามาตรฐานระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว หน่วยงานสนับสนุนการออกกำลังกายและเข้าร่วมกิจกรรมทางกายและวัฒนธรรม

ภาพที่ 5-1 ผลการประเมินความผูกพันองค์กร ปีงบประมาณ 2567 ของบุคลากรต่อสำนักฯ

ตารางที่ 5-7 การกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากรในสำนักบริการวิชาการ

หัวข้อ	รายละเอียด
ผู้รับผิดชอบ	งานบุคคล ร่วมกับคณะกรรมการส่วนได้ส่วนเสีย และคณะผู้บริหาร
วิธีการค้นหาปัจจัยความผูกพัน	1. การวิเคราะห์ข้อมูลภายใน - วิเคราะห์ผลการประเมินความผูกพันประจำปีงบประมาณ 2567 - สรุปผลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากร (ทุกกลุ่มอายุ/ระดับตำแหน่ง) 2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากอดีตเทียบกับปัจจุบัน - ในปีงบประมาณ 2568 ดำเนินการต่อเนื่องเก็บข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ ดูแนวโน้มการเปลี่ยนแปลง 3. อ้างอิงทฤษฎีและแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ - ศึกษาตัวอย่าง Best Practices จากองค์กรภาครัฐและมหาวิทยาลัยชั้นนำ
ปัจจัยขับเคลื่อนที่ได้จากการวิเคราะห์	1. ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการทำงาน /. การสนับสนุนจากผู้บริหารและหัวหน้างาน 3. ความชัดเจนของเส้นทางอาชีพ /4. การรักษาสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว
การนำไปใช้ประโยชน์	- ใช้ปัจจัยขับเคลื่อนเป็นฐานข้อมูลในการกำหนดกลยุทธ์ด้านบุคลากร เช่น การจัดกิจกรรมเสริมสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงสถานที่ทำงาน การกำหนดเส้นทางความก้าวหน้า - สื่อสารผลการวิเคราะห์ต่อผู้บริหารทุกระดับ และบูรณาการในการประชุมวางแผนบุคลากรประจำปี - นำไปเชื่อมโยงกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน และจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล
การวิเคราะห์และทบทวนต่อเนื่อง	- มีการจัดเก็บข้อมูลจากแบบประเมิน/แบบสอบถามทุกปี - ทบทวนปัจจัยขับเคลื่อนทุกปี และปรับปรุงแนวทางตามความเปลี่ยนแปลงของบริบทองค์กรและบุคลากร

สำนักฯ ได้พัฒนาแนวทางการค้นหา วิเคราะห์ และใช้ประโยชน์จากปัจจัยความผูกพันของบุคลากรอย่างเป็นระบบ โดยใช้ทั้งข้อมูลเชิงปริมาณและคุณภาพ และแนวทางปฏิบัติจากองค์กรที่มีประสิทธิภาพ จัดแผนพัฒนาทักษะรายบุคคล ส่งเสริมการเรียนรู้ขององค์กร เช่น อบรม สัมมนากับหน่วยงานอื่น โครงการสอนงาน หรือหมุนเวียนตำแหน่งงานเพื่อเพิ่มประสบการณ์และความก้าวหน้า ซึ่งจะช่วยให้สามารถรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพ และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อโอกาสการเติบโตและพัฒนาอย่างยั่งยืน

(2) การประเมินความผูกพัน ในปีงบประมาณ 2567 สำนักฯ ได้กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ KPI 23 (ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อองค์กร) ให้บุคลากรได้ทำแบบประเมินความผูกพันองค์กร ปีงบประมาณ 2567 ของบุคลากรต่อสำนักฯ โดยแบบประเมินฯ จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) คำถามวัดความสุข 2) คำถามประเมินความคิดเห็นของท่านต่อแง่มุมต่างๆ ในการทำงาน ผลสรุปดังตารางที่ 5-3 (สรุปผล แบบประเมินความผูกพันองค์กรปีงบประมาณ 2567 ของบุคลากรต่อสำนักฯ)

ตารางที่ 5-8 สรุปผล แบบประเมินความผูกพันองค์กรปีงบประมาณ 2567 ของบุคลากรต่อสำนักบริการวิชาการ

ส่วนคำถามประเมินความคิดเห็น	บทสรุป
ความสุขในการทำงาน	ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้สึกพึงพอใจในชีวิต และรู้สึกภูมิใจในตัวเองในระดับที่สูง เช่น คะแนนที่ได้จากคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในชีวิตอยู่ที่ 3.44 และความภูมิใจในตัวเองอยู่ที่ 3.44 เช่นกัน ซึ่งเป็นระดับความพึงพอใจมาก มีบางส่วนที่แสดงถึงความรู้สึกเบื่อหน่ายหรือท้อแท้ เช่น การตอบคำถามเกี่ยวกับความรู้สึกเบื่อหน่ายกับชีวิตประจำวันได้คะแนนเฉลี่ยที่ 1.81 และความรู้สึกว่าชีวิตมีแต่ความทุกข์อยู่ที่ 1.37 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความพึงพอใจไม่เลยหรือเพียงเล็กน้อย
งานในความรับผิดชอบ	ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้สึกว่าตนเองมีความมุ่งมั่นตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ เช่น คำถามเกี่ยวกับความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายได้คะแนนสูงสุดที่ 6.60 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีการตอบรับที่ดีในเรื่องของความสำคัญของงานและการได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถ เช่น คะแนนที่ได้ในหัวข้อเกี่ยวกับความสำคัญของงานอยู่ที่ 6.21 และความเหมาะสมของการมอบหมายงานอยู่ที่ 6.16 ระดับความพึงพอใจเห็นด้วย
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ห้องทำงาน แสง และเสียง ได้คะแนนเฉลี่ยที่ 6.02 ซึ่งถือว่าเป็นระดับความพึงพอใจที่ดี การดูแลรักษาความปลอดภัยในสถานที่ทำงานได้คะแนนสูงสุดที่ 6.65 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในที่ทำงานอย่างมาก
ภาวะผู้นำ	ผู้บริหารมีการกำหนดทิศทางองค์กรและเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำเนินการเรื่องต่างๆ โดยได้คะแนนสูงสุดที่ 6.79 ในหัวข้อการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในการสร้างความมั่นใจให้กับพนักงาน
วัฒนธรรมองค์กร	วัฒนธรรมองค์กรแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับบุคลากรภายในหน่วยงาน คะแนนในหัวข้อนี้อยู่ที่ 6.56 ซึ่งเป็นระดับความพึงพอใจมากที่สุด นอกจากนี้ยังมีการจัดการที่ดีในเรื่องการแก้ไขปัญหาและความขัดแย้งภายในหน่วยงาน
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการจ่ายค่าตอบแทนในหน่วยงานมีความชัดเจน คะแนนในหัวข้อนี้อยู่ที่ 6.44 ระดับความพึงพอใจเห็นด้วย

ส่วนคำถามประเมินความ คิดเห็น	บทสรุป
โอกาสและความก้าวหน้าทาง อาชีพ	หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมสำหรับบุคลากรในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยได้รับคะแนน 6.33 ซึ่งแสดงถึงการให้ โอกาสที่เหมาะสมในองค์กร

จากการสำรวจนี้สะท้อนให้เห็นว่าสำนักฯ มีความพร้อมและมีสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมความสุขในการทำงานในหลายด้าน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรในสำนักฯ ได้แก่ ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการทำงาน การสนับสนุนจากผู้บริหารและหัวหน้างาน ความชัดเจนของเส้นทางอาชีพ และการรักษาสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ซึ่งจะมีการนำข้อมูลที่ได้ในปี 2567 มาวิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาในปี 2568 ต่อไป

ข. วัฒนธรรมองค์กร สำนักฯ มีวัฒนธรรมองค์กรแห่งการให้ ซึ่งผู้บริหารให้ความสำคัญ โดยย้ำเตือนและสื่อสารทุกครั้งในการประชุมผู้บริหารพบบุคลากร อีกทั้งยังผนวกวัฒนธรรมองค์กรไว้ในแผนกลยุทธ์องค์กรที่ 3.2 ส่งเสริมการทํานุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม วัฒนธรรมองค์กรแห่งการให้ และการเป็นต้นแบบที่ดีด้านการบริหาร และมีตัวชี้วัดที่สำคัญ (KPI32 จำนวนกิจกรรมองค์กรแห่งการให้แก่สังคม, KPI33 จำนวนหน่วยงานที่เข้ามาศึกษาดูงานสำนักฯ หรือการเป็นวิทยากรด้านการบริหารองค์กร) นอกจากนี้ยังผนวกเข้ากับกิจกรรมทํานุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม โดยทุกครั้งที่มีการกิจกรรมครบรอบวันคล้ายวันสถาปนาสำนักฯ จะมีการจัดพิธีทำบุญ และมอบเงินบริจาคบนแนวคิดเปลี่ยนสิ่งของแสดงความยินดีเป็นเงินบริจาคเพื่อนำไปใช้ประโยชน์แก่ชุมชนและสังคม ซึ่งดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลา 4 ปี โดยบุคลากรทุกคนของสำนักฯ มีส่วนร่วมในกิจกรรม และเผยแพร่วัฒนธรรมแห่งการให้ สู่คณะและส่วนงานและศึกษาดูงานจากภายนอกด้านความสัมพันธ์และวัฒนธรรมองค์กร มีงานสัมมนาประจำปีทั้งในและนอกสถานที่ เพื่อต่อการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมิตร ช่วยเหลือกันและเคารพซึ่งกันและกัน

ตารางที่ 5-9 การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการให้

องค์ประกอบ	รายละเอียด
1. ผู้รับผิดชอบหลัก	- งานบุคคล - คณะกรรมการบริหารสำนักฯ
2. แผนงาน/วิธีการ	- บรรจุในแผนยุทธศาสตร์องค์กร (เป้าหมายที่ 3.2) - โครงการองค์กรแห่งการให้ - พิธีทำบุญวันสถาปนา และบริจาคเพื่อสังคม - กิจกรรมต้นแบบ/วิทยากร/ที่ปรึกษาองค์กรภายนอก
3. ตัวชี้วัด (KPI)	- KPI32: จำนวนกิจกรรมองค์กรแห่งการให้ ≥ 4 ครั้ง/ปี - KPI33: จำนวนหน่วยงานที่เข้าศึกษาดูงาน/เชิญเป็นวิทยากร ≥ 6 ครั้ง/ปี - ร้อยละบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรม $\geq 90\%$ - ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย $\geq 85\%$
4. ผลการดำเนินงาน	- มีการดำเนินกิจกรรมต่อเนื่องมา 4 ปี - มีหน่วยงานภายนอกเข้าศึกษาดูงานเฉลี่ย 6-8 หน่วยงาน/ปี - บุคลากรได้รับเชิญเป็นวิทยากร/ที่ปรึกษาในระดับประเทศ
5. กลไกสื่อสารภายใน	- ผู้บริหารย้าแนวคิด “วัฒนธรรมแห่งการให้” ทุกการประชุม - จัดทำสื่อ Infographic / Video สื่อสารภายใน - จัดทำระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) ถ่ายทอดค่านิยมให้บุคลากรใหม่
6. การบูรณาการกับพันธกิจอื่น	- ผนวกกับกิจกรรมทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรม - ใช้กิจกรรมวันสำคัญ เช่น วันสถาปนา เป็นเวทีขับเคลื่อนค่านิยม

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา (1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

ในปี 2567 สำนักฯ ได้ปรับเปลี่ยนข้อตกลงการปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมการทำงานของบุคลากรให้มีความท้าทาย และตอบสนองต่อตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ ได้มากขึ้น โดยผลการพิจารณาตามเกณฑ์จะใช้นำมาพิจารณา ค่าตอบแทน การจัดรางวัลยกย่องชมเชยให้แก่บุคลากร โดยมีการปรับเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

ตารางที่ 5-10 เียบการปรับเปลี่ยนข้อตกลงการปฏิบัติงาน ของปี 2566 และ 2567

ปีงบประมาณ 2566	ปีงบประมาณ 2567
1. คุณภาพของงานตามภาระงาน (ผลการดำเนินงาน ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ เรียบร้อย) เกณฑ์ : ระดับที่ 1 คือ น้อยกว่า 60.00 ระดับที่ 2 คือ 60.00 - 69.99 ระดับที่ 3 คือ 70.00 - 79.99 ระดับที่ 4 คือ 80.00 - 89.99 ระดับที่ 5 คือ 90.00 - 100	1. คุณภาพของงานตามภาระงาน เกณฑ์ : ระดับที่ 1 คือ น้อยกว่า 69.99 ระดับที่ 2 คือ 70.00 - 79.99 ระดับที่ 3 คือ 80.00 - 89.99 ระดับที่ 4 คือ 90.00 - 104.99 ระดับที่ 5 คือ 105 ขึ้นไป และผลงานเด่นที่สร้างชื่อเสียงตามเกณฑ์ที่กำหนด

ปีงบประมาณ 2566	ปีงบประมาณ 2567
2. การดำเนินงานตามภาระงานที่กำหนดเวลา (ผลการดำเนินงาน ทำงานเสร็จ/ทันกำหนด) เกณฑ์ : ระดับที่ 1 คือ 60/60 ระดับที่ 2 คือ 70/70 ระดับที่ 3 คือ 80/80 ระดับที่ 4 คือ 100/80 ระดับที่ 5 คือ 100/100	2. การดำเนินงานตามภาระงานที่กำหนดเวลา เกณฑ์ : ระดับที่ 1 คือ น้อยกว่า 69.99 ระดับที่ 2 คือ 70.00 - 79.99 ระดับที่ 3 คือ 80.00 - 89.99 ระดับที่ 4 คือ 90.00 - 104.99 ระดับที่ 5 คือ 105 ขึ้นไป และผลงานเด่นที่สร้างชื่อเสียงตามเกณฑ์ที่ กำหนด
3. ความรับผิดชอบต่องานตามภาระงาน และงานตามเป้าหมายตาม แผนยุทธศาสตร์ (ผลประเมินการปฏิบัติงานจาก หัวหน้าฝ่ายฯ) เกณฑ์ : ระดับที่ 1 คือ 1.00 – 1.80 ระดับที่ 2 คือ 1.81 – 2.60 ระดับที่ 3 คือ 2.61 – 3.40 ระดับที่ 4 คือ 3.41 – 4.20 ระดับที่ 5 คือ 4.21 – 5.00	3. ความรับผิดชอบต่องานตามภาระงาน และงานตามเป้าหมายตาม แผนยุทธศาสตร์ส่วนงาน เกณฑ์ : ระดับที่ 1 คือ น้อยกว่า 69.99 ระดับที่ 2 คือ 70.00 - 79.99 ระดับที่ 3 คือ 80.00 - 89.99 ระดับที่ 4 คือ 90.00 - 104.99 ระดับที่ 5 คือ 105 ขึ้นไป และผลงานเด่นที่สร้างชื่อเสียงตามเกณฑ์ที่ กำหนด

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน ในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามข้อตกลงฯ หัวหน้างานระดับต้นจะเป็นผู้
กลั่นกรอง หลักฐานและผลการดำเนินงานของทั้งปีงบประมาณนั้นๆ พร้อมให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน
ให้ดีขึ้น รวมถึงการพัฒนาทักษะเฉพาะด้านที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน เพื่อส่งต่อให้งานบุคคลไปดำเนินการตาม
กระบวนการพัฒนาบุคลากรของสำนักฯ โดยในปีงบประมาณ 2567 สนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรมเพิ่มพูน
ประสบการณ์ตามวิชาชีพได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 และเข้ารับการอบรมพัฒนาทักษะขั้นพื้นฐานสำหรับงานบริการของ
สำนักฯ ที่บุคลากรทุกคนจำเป็นต้องมี ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด และในการปฏิบัติงานบริการ
วิชาการได้ส่งเสริมการถ่ายทอดประสบการณ์ผ่านการจับคู่ทำงานร่วมกับพี่เลี้ยง นอกจากนี้ยังส่งเสริมบุคลากรที่มี
ศักยภาพสูงให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าฝ่าย ผู้ช่วยผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการอีกด้วย

(3) การพัฒนาอาชีพการงานและการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง สำนักฯ ได้ให้ความสำคัญต่อความก้าวหน้าใน
วิชาชีพของบุคลากร โดยส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรยื่นขอตำแหน่งทางวิชาชีพที่สูงขึ้น พร้อมทั้งผลักดันระเบียบ
ในการได้รับค่าตอบแทนของระดับชำนาญการในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย และคณะกรรมการ
บริหารการเงินมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ในที่ประชุมกำลังหาแนวทางในการจัดสรรค่าตอบแทนแต่ยังไม่มีการ
พิจารณาที่ชัดเจนแจ้งกลับมายังส่วนงานฯ โดยในปี 2567 สำนักฯ มีผู้ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นจำนวน 3
ราย ตำแหน่งชำนาญการจำนวน 2 ราย และ ตำแหน่งชำนาญงาน จำนวน 1 ราย โดยภาพรวมสำนักฯ ในปี 2567 มีผู้
ดำรงตำแหน่ง ระดับชำนาญการพิเศษ 1 ราย ระดับชำนาญการ 15 ราย และชำนาญงาน 1 ราย ทั้งสิ้น จากพนักงาน
ที่มีสิทธิยื่นขอตำแหน่งทางวิชาชีพ นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้บุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์สูง
รวมถึงมีศักยภาพด้านการบริหารขึ้นดำรงตำแหน่ง ผู้บริหารของสำนักฯ ตั้งแต่ระดับหัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าฝ่าย
ผู้ช่วยผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการ เพื่อสะสมประสบการณ์ก้าวสู่การสรรหาเป็นผู้อำนวยการต่อไปในอนาคต

ตารางที่ 5-11 แผนการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหาร (Succession Planning) ของสำนักบริการวิชาการ

หัวข้อ	รายละเอียด
1. แผนงานในการส่งเสริมและ พัฒนาศักยภาพ	- จัดทำ แผนพัฒนารายบุคคล สำหรับบุคลากรที่มีศักยภาพสูง - ส่งเสริมให้เข้าร่วมอบรมหลักสูตรด้านภาวะผู้นำ การบริหารจัดการ และการวิเคราะห์นโยบาย - มอบหมายบทบาทความรับผิดชอบเชิงบริหารในระดับหัวหน้ากลุ่มงาน เพื่อสะสมประสบการณ์
2. การประเมินขีดความสามารถ	- ใช้เกณฑ์การประเมินสมรรถนะหลักด้านภาวะผู้นำ เช่น การคิดเชิงกลยุทธ์ การบริหารจัดการทีมและการสื่อสาร - จัดทำแบบประเมิน 360 องศา เพื่อประเมินความพร้อมในการก้าวสู่ตำแหน่งผู้บริหาร
3. วิธีการสรรหาผู้ที่เหมาะสม	- พิจารณาจากผลการประเมินขีดความสามารถและผลการปฏิบัติงานย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี - สัมภาษณ์โดยคณะกรรมการบริหารภายใน เพื่อคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม

หัวข้อ	รายละเอียด
	- พิจารณาความสอดคล้องกับทิศทางองค์กรและวัฒนธรรมของสำนักฯ
4. การติดตามและประเมินผล	- ทบทวนแผนสืบทอดตำแหน่งทุกปี โดยคณะกรรมการบริหารสำนักฯ - ประเมินผลลัพธ์จากการมอบหมายงานบริหารและปรับแผนพัฒนาให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

(4) ความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วม สำนักฯ ได้จัดทำร่างข้อตกลงการปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2567 ที่ผ่านการเห็นชอบจากคณะกรรมการสำนักฯ นำเสนอและให้บุคลากรร่วมแสดงความคิดเห็นในการประชุมผู้บริหารพบบุคลากร ซึ่งผลการประชุม บุคลากรทุกท่านยอมรับและเห็นด้วยกับข้อตกลงฯดังกล่าว ทั้งนี้ในขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงาน บุคลากรจะมีส่วนร่วมในขั้นตอนการประเมินตนเอง โดยรวบรวมหลักฐานการปฏิบัติงานบันทึกเข้าสู่ระบบประเมินผล (KPI Online) ก่อนที่จะส่งต่อให้หัวหน้าชั้นต้นกลั่นกรอง และประเมินผลต่อไป สำนักฯ ให้ความสำคัญกับหลักความเสมอภาคและการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล โดยได้ดำเนินการพัฒนาแนวทางที่เป็นระบบ ช่วยส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่เท่าเทียม เป็นธรรม และมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง อันจะนำไปสู่การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน ดังนี้

1) การจัดการผลงานและการประเมินผลอย่างเท่าเทียม กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใส และเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยให้บุคลากรทุกคนมีสิทธิเข้าถึงข้อมูล และสามารถประเมินตนเองผ่านระบบ KPI Online มีขั้นตอนการกลั่นกรองโดยหัวหน้าชั้นต้นและคณะกรรมการ เพื่อให้แน่ใจว่าการประเมินเป็นธรรม

2) แนวทางการพัฒนาและความก้าวหน้าในสายอาชีพ สำนักฯ มีแผนพัฒนาบุคลากร ซึ่งเปิดโอกาสให้บุคลากรร่วมกำหนดเป้าหมายและแผนพัฒนารายบุคคล โดยไม่จำกัดเฉพาะตำแหน่งหรือช่วงอายุ มีการจัดสรรทุนฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพโดยพิจารณาจากความต้องการและความเท่าเทียม

3) การพิจารณารางวัล ค่าตอบแทน และการให้โอกาส ใช้หลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการเสนอชื่อบุคลากรเพื่อรับรางวัล เกียรติคุณหรือค่าตอบแทนพิเศษ กระบวนการมีความโปร่งใส โดยบุคลากรสามารถเสนอความคิดเห็นหรือเสนอรายชื่อร่วมได้ มีการแต่งตั้งคณะทำงานที่มีตัวแทนจากหลายระดับ เพื่อพิจารณาอย่างรอบด้าน

4) กลไกการรับฟังความคิดเห็น เปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรทุกกลุ่ม ผ่านแบบสอบถาม ความพึงพอใจ และการประชุมฝ่าย การประชุมผู้บริหารพบบุคลากร มีช่องทางร้องเรียน หรือเสนอข้อคิดเห็นโดยไม่เปิดเผยชื่อ

หมวด 6 การปฏิบัติการ

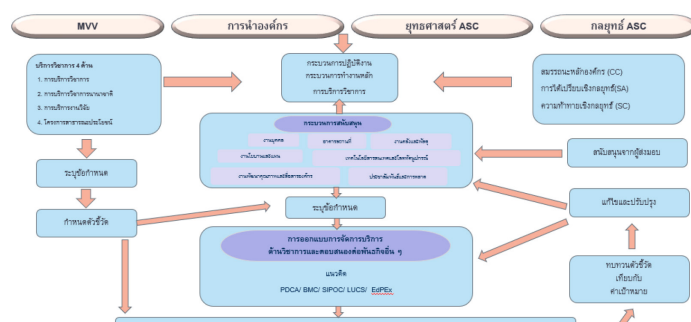
6.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบหลักสูตรและบริการ และกระบวนการ

(1) ข้อกำหนดหลักสูตรและบริการฯ สำนักฯ มีแนวคิดในการกำหนดกระบวนการจัดทำข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ และกระบวนการทำงาน ดังภาพที่ 6.1ก(1)-1 (การออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการ) โดยพิจารณาจากประเด็นดังต่อไปนี้ โดยพิจารณาตามกรอบ L-U-C-S ดังภาพที่ 6.1ก(1)-2 (การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญด้วย L-U-C-S) เมื่อ L คือ กฎหมาย กฎระเบียบ/ข้อบังคับ (Laws and Regulations) U คือ นโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย (University Policy and Strategy) C คือ ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้เรียนและผู้รับบริการ (Customer Expectations) และ S คือ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Expectations) โดยดำเนินการดังต่อไปนี้ ดังภาพที่ 6.1ก(1)-2 1) สำนักฯ มีกระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายภาครัฐ นโยบายการพัฒนาประเทศ นโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นผู้กำกับนโยบาย (P) 2) ค้นหาและวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามช่องทางการสื่อสาร (P) 3) รับฟังวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการจากผู้รับบริการ 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) นำ

ข้อกำหนดที่สำคัญไปประกอบการออกแบบหลักสูตร การบริการ กระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้ผลลัพธ์เป็นไปตามข้อกำหนดดังกล่าว (D) 7) เสนอคณะกรรมการโครงการ/กิจกรรมและหัวหน้าฝ่ายๆ ที่กำกับดูแลในลำดับต่อไปเพื่อพิจารณา ดังตัวอย่างโครงการ/กิจกรรม (C) 8) การรวบรวมความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะจากลูกค้า ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย เพื่อนำไปปรับปรุงผลิตภัณฑ์ตามแผนปฏิบัติการสำนักฯ (A)

ทั้งนี้มีการกระบวนการสนับสนุนในกระบวนการปฏิบัติงานและกระบวนการทำงานหลักด้านบริการวิชาการ รายละเอียดดังหัวข้อ 6.1 ข.(1) และตาราง 6.1ก(3)-2 กระบวนการและข้อกำหนดสำคัญที่สนับสนุนการปฏิบัติงานภายในของสำนักฯ



ภาพที่ 6-1 การออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการ

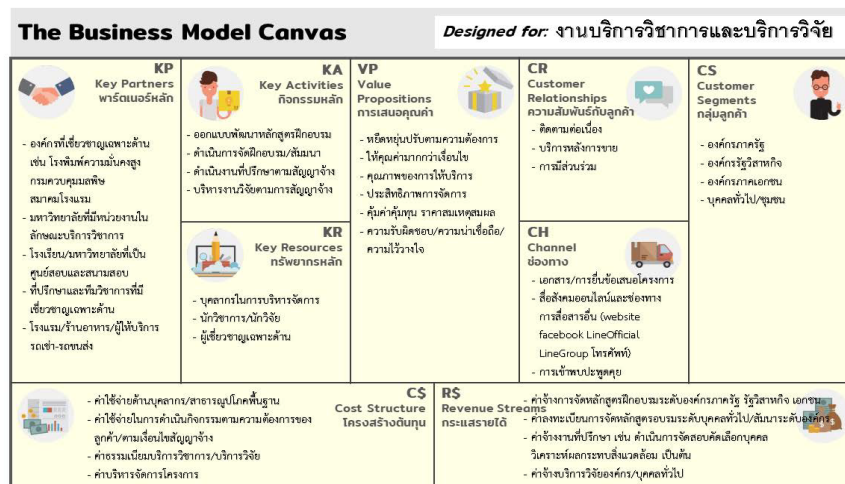
การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญด้วย L - U - C - S				การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญด้วย L - U - C - S			
L	U	C	S	L	U	C	S
Law, Regulation, Standards	University	Customers Expectation	Stakeholders	Law, Regulation, Standards	University	Customers Expectation	Stakeholders
กระบวนการจัดฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ ถ่ายทอดความรู้สู่ชุมชน				กระบวนการบริการงานบริการวิจัย			
• แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ / นโยบายภาครัฐ • พรบ.การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 • ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 • กฎกระทรวงอื่นๆที่เกี่ยวข้องทั้ง 7 ฉบับ • ระเบียบบริการวิชาการ	• พันธกิจสำนักฯ บริการวิชาการ บริการงานวิจัยและนวัตกรรม ด้วยหลักคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ • แผนยุทธศาสตร์สำนักฯ / มหาวิทยาลัย Program 8 พัฒนาเศรษฐกิจฐานรากภาคตะวันออก ด้านงานวิจัยและนวัตกรรม KR 5 จำนวนโครงการบริการวิชาการ และบริการงานวิจัย แก่ภาครัฐ และเอกชน	• ได้รับความรู้ความเข้าใจ และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ	• คุณภาพของและการให้บริการโครงการสัมมนา ท้องถิ่น • คุณภาพของวิทยากรประจำหลักสูตร	• มาตรฐานและจริยธรรมการวิจัย • พระราชบัญญัติการวิจัย พ.ศ.2560 • พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ.2550 • ข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการบริหารงานวิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2562 • ระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการบริหารงานวิจัยในโครงการบริการวิชาการ (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2562	• พันธกิจสำนักฯ บริการวิชาการ บริการงานวิจัยและนวัตกรรม ด้วยหลักคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ • แผนยุทธศาสตร์สำนักฯ / มหาวิทยาลัย Program 8 พัฒนาเศรษฐกิจฐานรากภาคตะวันออก ด้านงานวิจัยและนวัตกรรม KR 5 จำนวนโครงการบริการวิชาการ และบริการงานวิจัย แก่ภาครัฐ และเอกชน	• ส่งมอบรายงานได้ตามเงื่อนไขของเวลาที่กำหนด • ผลการวิจัย/ผลการศึกษามีความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง ครบถ้วน • ผลการวิจัย/ผลการศึกษามีความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง ครบถ้วน • ผลการวิจัย/ผลการศึกษามีความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง ครบถ้วน	• แหล่งทุนวิจัย กำหนดโดยพิจารณาจากโครงการวิจัยและแผนการพิจารณาข้อเสนอที่มีความชัดเจน • ผู้วิจัย กำหนดขอบเขตงานในข้อกำหนดการจ้างที่เหมาะสมกับงบประมาณ • ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ คณะวิจัย ทำงาน มีความรู้ และประสบการณ์ตรงกับขอบเขตการวิจัย/การศึกษา และสามารถดำเนินการในรอบเวลาที่กำหนด • ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องตามมาตรฐาน ครบถ้วน และทันสมัย • อุปกรณ์ เครื่องมือและเทคนิค มีความเหมาะสมสอดคล้องกับขอบเขตเนื้อหาการวิจัย/การศึกษา
กระบวนการบริการงานที่ปรึกษาจัดสอบ				กระบวนการบริการโครงการสารสนเทศประโยชน์			
• ขอบเขตเนื้อหาวิชาการ ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน • ระเบียบบริการวิชาการ	• พันธกิจสำนักฯ บริการวิชาการ บริการงานวิจัยและนวัตกรรม ด้วยหลักคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ • แผนยุทธศาสตร์สำนักฯ / มหาวิทยาลัย Program 8 พัฒนาเศรษฐกิจฐานรากภาคตะวันออก ด้านงานวิจัยและนวัตกรรม KR 5 จำนวนโครงการบริการวิชาการ และบริการงานวิจัย แก่ภาครัฐ และเอกชน	• ดำเนินการจัดสอบตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด • ได้บุคลากรตามตำแหน่งงานและตามจำนวนที่ต้องการ	• การกำหนดขอบเขตการออกข้อสอบที่ชัดเจน • กรอบเวลา การเตรียมข้อสอบ/คู่มือในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน • ได้ข้อสอบตามเวลาที่กำหนด • ได้ข้อสอบที่ทันเสร็จตามวันเวลาที่กำหนดเพื่อดำเนินการจัดส่งไปยังศูนย์สอบและสนามสอบ • ได้จัดส่งตามกำหนด	• แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ / นโยบายภาครัฐ • พรบ. การจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 • ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 • กฎกระทรวงอื่นๆที่เกี่ยวข้องทั้ง 7 ฉบับ • ระเบียบบริการวิชาการ	• พันธกิจสำนักฯ บริการวิชาการ บริการงานวิจัยและนวัตกรรม ด้วยหลักคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ • แผนยุทธศาสตร์สำนักฯ / มหาวิทยาลัย Program 8 พัฒนาเศรษฐกิจฐานรากภาคตะวันออก ด้านงานวิจัยและนวัตกรรม KR 5 จำนวนโครงการบริการวิชาการ และบริการงานวิจัย แก่ภาครัฐ และเอกชน	• ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์โครงการ • ประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับชุมชนสังคม	• ความรู้และความเชี่ยวชาญของนักวิชาการ วิทยากรในแต่ละศาสตร์สาขา • กระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน • กระบวนการจัดเก็บข้อมูล / วิเคราะห์ผลการวิชาการ • กระบวนการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์โครงการ
กระบวนการบริการงานประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม							
• ระเบียบบริการวิชาการ • พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ.2535	• พันธกิจสำนักฯ บริการวิชาการ บริการงานวิจัยและนวัตกรรม ด้วยหลักคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ • แผนยุทธศาสตร์สำนักฯ / มหาวิทยาลัย Program 8 พัฒนาเศรษฐกิจฐานรากภาคตะวันออก ด้านงานวิจัยและนวัตกรรม KR 5 จำนวนโครงการบริการวิชาการ และบริการงานวิจัย แก่ภาครัฐ และเอกชน	• ผลการประเมินและวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม ที่เป็นไปตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ.2535	• กระบวนการวิจัยและประเมินผล • กระบวนการวิเคราะห์ผลกระทบทางวิชาการ • กระบวนการจัดทำข้อมูล / ตรวจวัด / วิเคราะห์ผล • กระบวนการจัดเก็บและบันทึกข้อมูล • กระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน				

ภาพที่ 6.1ก(1)-2 การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญด้วย L-U-C-S

ตารางที่ 6.1ก(1)-3 ข้อกำหนดที่สำคัญของหลักสูตรและบริการ ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการของสำนักบริการวิชาการ

หลักสูตรและบริการ	ข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการ	ตัวชี้วัดในกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
1. การจัดฝึกอบรมสัมมนา ประชุมวิชาการ	หลักสูตรฝึกอบรม/หัวข้อการสัมมนา/ประชุมวิชาการตรงตามความต้องการของลูกค้า	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. การบริการวิชานานาชาติ	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

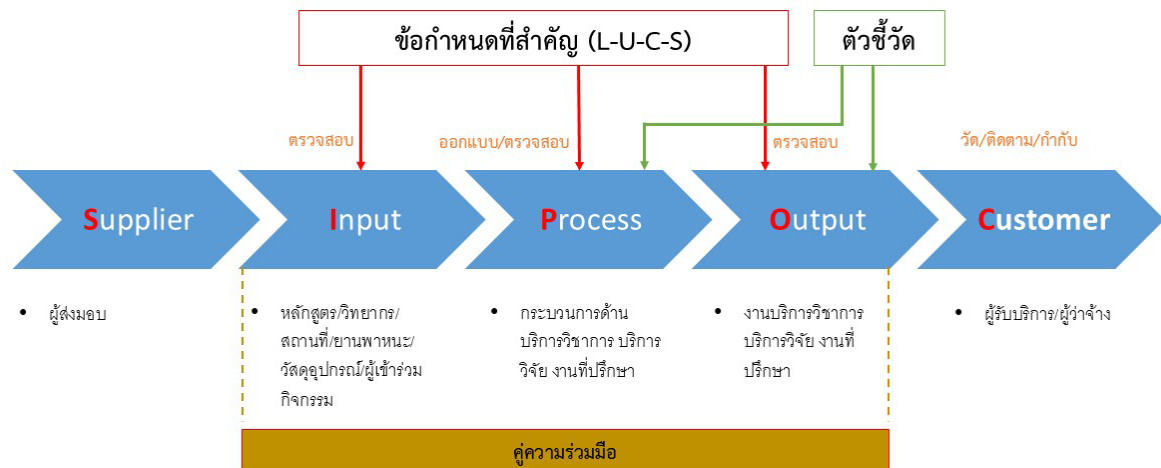
(2) การออกแบบหลักสูตรและบริการ สำนักฯ ออกแบบหลักสูตรและบริการโดยกำหนดกิจกรรมหลักตามความต้องการของกลุ่มลูกค้า (CS) ซึ่งกำหนดไว้ใน Business Model Canvas (BMC) ดังภาพ 6.1ก(2)-1 (การวิเคราะห์ภายใต้แนวคิดผืนผ้าใบโมเดลธุรกิจ) โดยประชุมร่วมกับพาหนะหลัก (KP) ซึ่งประกอบไปด้วยผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขาวิชาชีพ องค์กรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน คู่ความร่วมมือที่เป็นหน่วยร่วมบริการ รวมถึงทรัพยากรหลัก (KR) ที่มี ได้แก่ บุคลากรในการบริหารจัดการ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อให้ได้หลักสูตรและบริการที่ส่งมอบคุณค่า (VP) ให้แก่กลุ่มลูกค้าทั้งในด้านของคุณภาพและบริการ ประสิทธิภาพในการจัดการ ความคุ้มค่าคุ้มทุน ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ รวมถึงความยืดหยุ่นตามความต้องการของลูกค้าและโครงสร้างต้นทุน (CS) ที่สมเหตุสมผล โดยทั้งหมดนี้ พิจารณาภายใต้ข้อกำหนดที่สำคัญของหลักสูตรและบริการตาม ดังตารางที่ 6.1ก(1)-3 (ข้อกำหนดที่สำคัญของหลักสูตรและบริการ ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการของสำนักบริการวิชาการ)



ภาพ 6.1ก(2)-1 การวิเคราะห์ภายใต้แนวคิดผืนผ้าใบโมเดลธุรกิจ (Business Model Canvas; BMC)

(3) ข้อกำหนดของกระบวนการ

สำนักฯ จัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ ด้วยกระบวนการ SIPOC (S = Supplier, I = Input, P = Process, O = Output, C = Customer) มาใช้วิเคราะห์กระบวนการสำคัญหลักของการให้บริการในแต่ละผลิตภัณฑ์ เพื่อช่วยให้ผู้ที่ทำงานนั้นเข้าใจวัตถุประสงค์ในการทำงาน และขอบเขตของงานที่รับผิดชอบมากขึ้น รวมทั้งแนวคิด การจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการด้วยหลักการ L-U-C-S ที่ได้นำเสนอดังภาพที่ 6.1ก(1)-2 และการวิเคราะห์/ ออกแบบด้วยกระบวนการ SIPOC ภาพที่ 6.1ก(3)-1

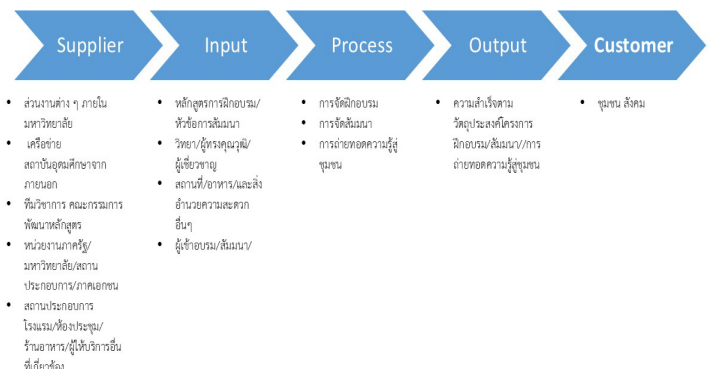


ภาพที่ 6.1ก(3)-1 การวิเคราะห์/ออกแบบด้วยกระบวนการ SIPOC

SIPOC กระบวนการบริการวิชาการ (การจ้างที่ปรึกษาจัดสอบ)



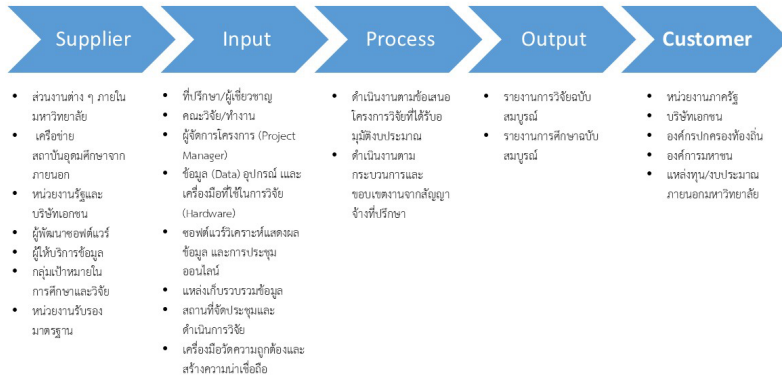
SIPOC กระบวนการบริการวิชาการ (โครงการสาธารณประโยชน์)



SIPOC กระบวนการบริการวิชาการ (จัดฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ ถ่ายทอดความรู้สู่ชุมชน)

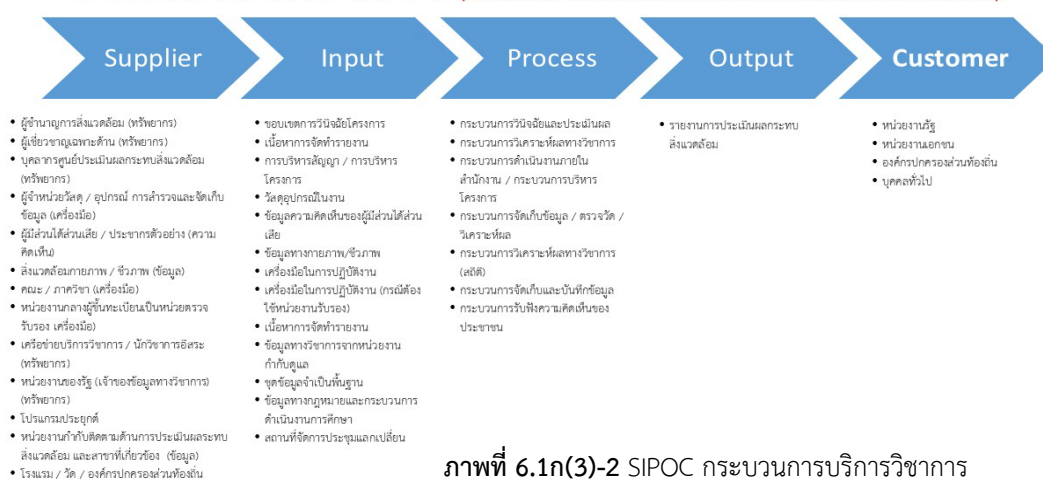


SIPOC กระบวนการบริการวิชาการ (งานบริการวิจัย)



ภาพที่ 6.1ก(3)-2 SIPOC กระบวนการบริการวิชาการ

SIPOC กระบวนการบริการวิชาการ (งานจัดทำรายงานประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม)



ภาพที่ 6.1ก(3)-2 SIPOC กระบวนการบริการวิชาการ

โดยในปีงบประมาณ 2567 ได้มีการจัดส่งกระบวนการจัดทำข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ และกระบวนการทำงาน ตามภาพที่ 6.1ก(1)-1 (การออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการ) ให้แก่ ฝ่ายต่างๆ พิจารณา ทบทวน และจัดทำเป็นข้อสรุปเข้าประชุมในการวางแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ในวันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ.2566 สำนักฯ มีกระบวนการสนับสนุนกระบวนการหลักทั้งที่เป็นระบบงานสนับสนุนภายใน และระบบงานสนับสนุนภายนอก โดยพิจารณากระบวนการที่จะส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้า ได้แก่ นโยบายและแผนงาน กระบวนการบริหารจัดการงานเอกสาร (สารบรรณ) กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล กระบวนการบริหารจัดการงานคลังและทรัพย์สิน กระบวนการบริหารจัดการพัสดุ กระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการบริหารจัดการบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสโตนัทพ์อุปกรณ์ กระบวนการบริหารจัดการประชาสัมพันธ์ กระบวนการบริหารจัดการด้านอาคารสถานที่ กระบวนการบริหารจัดการยานพาหนะ กระบวนการบริหารจัดการ และการปฏิบัติงานสำนักผู้อำนวยการ/ ฝ่าย/ศูนย์ เครือข่ายมหาวิทยาลัย/โรงเรียน ผู้ส่งมอบ (โรงแรม/ ร้านอาหาร/ รถเช่า/ รถขนส่ง/ โรงพิมพ์ ฯลฯ) นอกจากนี้สำนักฯ ยังมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการสนับสนุนจะตอบสนองความต้องการของลูกค้าจะมีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการปฏิบัติงานและตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ตลอดจนกำหนดผู้รับผิดชอบ โดยผ่านการควบคุมตามข้อกำหนดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญจากคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ดังตารางที่ 2-3 (สรุปผลการวิเคราะห์ TOWS Matrix เพื่อกำหนดกลยุทธ์สำนักฯ) และตารางที่ 6.1ก(3)-3 กระบวนการและข้อกำหนดสำคัญที่สนับสนุนการปฏิบัติงานภายในของสำนักฯ เพื่อให้เห็นภาพรวมเชิงระบบและความเชื่อมโยงของแต่ละกระบวนการสนับสนุนกับข้อกำหนดสำคัญ สำนักฯ จึงได้จัดทำตารางที่ 6.1ก(3)-3 แสดงรายละเอียดของกระบวนการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ข้อกำหนดสำคัญ ผู้รับผิดชอบหลัก รอบการทบทวน และความเชื่อมโยงกับความต้องการของลูกค้า (LUCS) ที่ต้องปฏิบัติตามซึ่งเป็นการยืนยันว่ากระบวนการสนับสนุนแต่ละรายการถูกออกแบบและบริหารจัดการให้สอดคล้องกับทั้งมุมมองด้านกฎหมาย มาตรฐาน และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย L คือการสะท้อนถึงความสอดคล้องกับ กฎหมาย ข้อกำหนดหรือมาตรฐาน U หมายถึงความเชื่อมโยงกับพันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ และนโยบายของมหาวิทยาลัย/สำนักฯ C ครอบคลุมความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง S หมายถึงกลุ่มพันธมิตรหรือเครือข่ายความร่วมมือที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสำนักฯ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

ตารางที่ 6.1ก(3)-3 กระบวนการและข้อกำหนดสำคัญที่สนับสนุนการปฏิบัติงานภายในของสำนักบริการวิชาการ

กระบวนการสนับสนุนการปฏิบัติงาน	ข้อกำหนดสำคัญที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบควบคุม/กำกับติดตาม	รอบการทบทวน	ความเชื่อมโยงกับความต้องการลูกค้า (LUCS)
1.นโยบายและแผนงาน	• แผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการระดับส่วนงาน ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยบูรพา • แผนปฏิบัติการ/แผนบริการวิชาการระดับฝ่ายที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักฯ	• งานนโยบายและแผน	• ทุก 1 ปี • เมื่อมีการปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย/แผนกลยุทธ์ส่วนงาน	• L: แผนยุทธศาสตร์ชาติ/แผน อว. • U: แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย/แผนกลยุทธ์ส่วนงาน • C: ส่วนงาน/งานนโยบายและแผน/บุคลากร • S: พันธมิตร/เครือข่ายความร่วมมือ
2. กระบวนการบริหารจัดการงานสารบรรณ	• ความถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับ / ความรวดเร็วทันเวลา • การสืบค้น/การจัดเก็บ/การทำลาย	• งานสารบรรณ	• ทุก 1 ปี • เมื่อมีการปรับข้อกำหนดหรือกฎหมาย	• L: ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ 2526 • U: ระเบียบงานสารบรรณมหาวิทยาลัย • C: ส่วนงาน/บุคลากร/หน่วยงานภายนอก • S: สำนักคอมพิวเตอร์/ไอที
3. กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล	• ชีตความสามารถ/กรอบอัตรากำลัง /การพัฒนาบุคลากร • การกำหนดภาระงาน/ข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของพนักงานและลูกจ้าง/ข้อตกลงการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงาน (สมรรถนะ) • การจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ให้กับบุคลากร	• งานบุคคล	• ทุก 1 ปี	• L: พรบ.ระเบียบข้าราชการ/พรบ.ประกันสังคม 2533/กฎกระทรวง อว./กฎหมายภาษีอากร • U: ข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยการบริหารงานบุคคล • C: บุคลากร • S: สนง.ประกันสังคม/โรงพยาบาล/กรมสรรพากร
4. กระบวนการบริหารจัดการงานคลังและทรัพย์สิน	• ความถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับ • ความรวดเร็วทันเวลา	• งานคลัง	• ทุก 1 ปี	• L: ระเบียบกระทรวงการคลัง • U: ระเบียบการเงินมหาวิทยาลัยบูรพา/การตรวจสอบภายใน • C: บุคลากร/ลูกค้า • S: กองคลังและทรัพย์สิน/ธนาคาร
5. กระบวนการบริหารจัดการพัสดุ	• ตรงตามความต้องการ • ความถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับ / ความทันเวลา	• งานคลัง	• ทุก 1 ปี	• L: พรบ.จัดซื้อจัดจ้างฯ • U: ระเบียบการเงินมหาวิทยาลัยบูรพา/การตรวจสอบภายใน • C: บุคลากร/ลูกค้า • S: ผู้ขายสินค้า/ผู้ให้บริการกับสำนักฯ
6. กระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	• ตรงตามความต้องการ • ความถูกต้อง/ระบบพร้อมใช้งาน /ปลอดภัย/ ทันสมัย/รวดเร็ว /เป็นปัจจุบัน/การสำรองข้อมูล	• งานคอมพิวเตอร์เพื่อการบริหาร	• ทุก 1 ปี	• L: พรบ.ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ/พรบ.ว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์/ PDPA /พรบ.การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์/พรบ.ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ • U: ระบบบริการสารสนเทศและรักษาความปลอดภัยของสำนักคอมพิวเตอร์ • C: บุคลากร • S: หน่วยงานสนับสนุน

(4) การออกแบบกระบวนการ

ในการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญ สำนักฯ มีกระบวนการทำงานที่เป็นรูปแบบและปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาจากสถานะแวดล้อมในการทำงานโดยรวมตั้งแต่ทรัพยากรบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านภายในองค์กร รวมถึงบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และทรัพยากรสนับสนุนในด้านสารสนเทศ เทคโนโลยีAI และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น งานที่ปรึกษา การจัดสอบแข่งขัน ได้ประชุม กำหนด กระบวนการทำงานที่สำคัญกับผู้ว่าจ้าง กำหนดกระบวนการจัดการข้อสอบกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา โรงพิมพ์ ผู้ขนส่งข้อสอบ สนามสอบ และผู้ร่วมปฏิบัติงานในการสอบ เพื่อลดข้อผิดพลาดและให้เกิดกระบวนการทำงานที่สมบูรณ์ตามข้อกำหนดในสัญญาจ้าง ดังตารางที่ 6.1ก(1)-3 (ข้อกำหนดที่สำคัญของหลักสูตรและบริการ ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการของสำนักฯ) ภาพที่ 6.1ก(3)-1 (การวิเคราะห์/ออกแบบด้วยกระบวนการ SIPOC) และ ภาพที่ 6.1ก(3)-2 (SIPOC กระบวนการบริการวิชาการ) ซึ่งมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบกำหนดขั้นตอนและการจัดลำดับกิจกรรมอย่างเป็นระบบช่วยให้การดำเนินงานมีความชัดเจน สำนักฯ จึงได้ระบุและจัดทำรายละเอียดของกระบวนการหลักที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) กำหนดระเบียบที่ต้องปฏิบัติรวมถึงระบุกระบวนการทำงานหลัก ตัวชี้วัดความสำเร็จ ผู้รับผิดชอบหลักและผลลัพธ์ที่ต้องการเพื่อใช้เป็นแนวทางให้บุคลากรและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเข้าใจตรงกัน สามารถปฏิบัติได้อย่างสอดคล้องตามตารางที่ 6.1ก(4)-1 สรุปข้อกำหนดและกระบวนการทำงานที่สำคัญของสำนักฯ

ตารางที่ 6.1ก(4)-1 สรุปข้อกำหนดและกระบวนการทำงานที่สำคัญของสำนักบริการวิชาการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder)	ข้อกำหนด/เกณฑ์/ระเบียบ (Input)	กระบวนการ			ผลลัพธ์ (Output)	KPI วัด ความสำเร็จ
		กระบวนการหลัก	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบหลัก		
บริการวิชาการจัดอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ ถ่ายทอดความรู้สู่ชุมชน โครงการสาธารณประโยชน์						
- หน่วยงานภาครัฐ - มหาวิทยาลัย - สถานประกอบการ - โรงแรม - ห้องประชุม - ร้านอาหาร - ผู้ให้บริการอื่นๆ	- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ / นโยบายภาครัฐ - พรบ.การจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐพ.ศ.2560 - ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 - กฎกระทรวงอื่นๆที่เกี่ยวข้องทั้ง 7 ฉบับ - ระเบียบบริการวิชาการ	- การจัดฝึกอบรม/สัมมนา/ประชุมวิชาการ - การถ่ายทอดความรู้สู่ชุมชน - ประชุมทีมงานรวบรวมข้อกำหนดจากแหล่งภายใน-ภายนอก - วิเคราะห์ความสอดคล้องกับนโยบายรัฐ/มหาวิทยาลัย - จัดทำคู่มือข้อกำหนดและสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติทราบ - ติดตามผลการปฏิบัติตาม	- ร้อยละความพึงพอใจสูงกว่าเป้าซึ่งตั้งไว้ที่ร้อยละ 80 - จำนวนผู้เข้าร่วมต่อกิจกรรม - ร้อยละโครงการเสร็จตามแผน ≥ 90%	- ฝ่ายฝึกอบรม - ฝ่ายพัฒนาฯ - หัวหน้าโครงการ/ผู้รับผิดชอบโครงการ	- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์โครงการฝึกอบรม/สัมมนา/ประชุมวิชาการ/การถ่ายทอดความรู้สู่ชุมชน - ข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปปรับปรุงได้	≥ ร้อยละ 80
การบริการจ้างที่ปรึกษาตรวจสอบ						
- อาจารย์ผู้ออกข้อสอบ - โรงพิมพ์ข้อสอบ - บริษัทจัดตั้งข้อสอบ - ศูนย์สอบสนามสอบ - ผู้ให้บริการรถเช่า - ผู้จำหน่ายอุปกรณ์สำหรับการสอบ	- ขอบเขตเนื้อหาข้อสอบ, การรักษาความลับ,มาตรฐานการจัดสอบ,ระเบียบบริการวิชาการ - แผนยุทธศาสตร์สำนัก/มหาวิทยาลัยProgram 8 พัฒนาเศรษฐกิจฯและนวัตกรรม KR5 - ความต้องการข้อสอบที่มีคุณภาพ, ความถูกต้อง,การจัดสอบตรงเวลา - ระเบียบการจัดสอบ, ความต้องการบุคลากรและจำนวนผู้เข้าสอบ	- กระบวนการจัดการที่นึ่งสอบ - กรรมการคุมสอบจากสนามสอบต่างๆผ่านศูนย์สอบให้จำนวนตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด - กระบวนการออกข้อสอบ/จัดพิมพ์ข้อสอบ - การขนส่งข้อสอบไปยังศูนย์สอบและสนามสอบต่างๆ - กำหนดขั้นตอนการจัดสอบให้เป็นมาตรฐาน - ตรวจสอบคุณภาพข้อสอบและผลสอบ	- ร้อยละความถูกต้องของข้อสอบ - ร้อยละการจัดสอบแล้วเสร็จตามแผน ≥ 90% - ระดับความพึงพอใจหน่วยงาน	- ฝ่ายฝึกอบรม - ฝ่ายพัฒนาฯ - หัวหน้าโครงการ/ผู้รับผิดชอบโครงการ	- ผู้ที่ผ่านการสอบตรงตามคุณสมบัติที่ผู้ว่าจ้างกำหนด - ดำเนินการจัดสอบตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด	≥ ร้อยละ 80
การบริการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA)						
- หน่วยงานของรัฐ (เจ้าของข้อมูลทางวิชาการ) - หน่วยงานกลางผู้ขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยตรวจรับรองเครื่องมือ - ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - นักวิจัย/ทีมสิ่งแวดล้อม	- พ.ร.บ.สิ่งแวดล้อม พ.ศ.2535 • TOR โครงการจากผู้ว่าจ้าง - ข้อมูลจากชุมชน/สภาพแวดล้อม - แผนยุทธศาสตร์สำนัก/มหาวิทยาลัย Program 8 พัฒนาเศรษฐกิจฯ และนวัตกรรม KR5 - ความถูกต้อง ครบถ้วนของรายงาน - ผลการประเมินที่เป็นไปตาม พ.ร.บ.สิ่งแวดล้อม - กระบวนการวิจัยและประเมินผล, การจัดเก็บข้อมูล	- กระบวนการวินิจฉัยและประเมินผล - กระบวนการวิเคราะห์ผลทางวิชาการ - กระบวนการบริหารโครงการ - กระบวนการจัดเก็บข้อมูล - กระบวนการวิเคราะห์ผลทางวิชาการ (สถิติ) - กระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	- ความครบถ้วนของเนื้อหารายงาน - ความพึงพอใจผู้ว่าจ้าง/หน่วยงานตรวจรับ - จำนวนข้อเสนอแนะที่ได้รับการตอบสนอง - การบริหารสัญญาโครงการ	- ศูนย์ประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม - นักวิจัยสิ่งแวดล้อม - ที่ปรึกษาโครงการ	- รายงานผลกระทบสิ่งแวดล้อม EIA ที่ผ่านการตรวจรับ - สร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน - ข้อเสนอแนะถูกนำไปใช้จริง	≥ ร้อยละ 80
การบริการวิจัย / ที่ปรึกษาทางวิชาการ						
- หน่วยงานภาครัฐและบริษัทเอกชน - องค์กรปกครองท้องถิ่น	- มาตรฐานและจริยธรรมการวิจัย / ทะเบียนที่ปรึกษาไทย - พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560	- กำหนดโจทย์การวิจัยและเกณฑ์การพิจารณาข้อเสนอที่มีความชัดเจน - กำหนดขอบเขตงานในข้อกำหนดการจ้างที่เหมาะสม	- ร้อยละผลงานวิจัยเสร็จตามแผน - ระยะเวลาดำเนินงาน	หัวหน้าโครงการวิจัย	- รายงานวิจัย/รายงานการศึกษาฉบับสมบูรณ์ - ข้อมูล/ผลลัพธ์นำไปใช้	≥ ร้อยละ 80

ตารางที่ 6.1ก(4)-1 สรุปข้อกำหนดและกระบวนการทำงานที่สำคัญของสำนักบริการวิชาการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder)	ข้อกำหนด/เกณฑ์/ระเบียบ (Input)	กระบวนการ			ผลลัพธ์ (Output)	KPI วัด ความสำเร็จ
		กระบวนการหลัก	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบหลัก		
- องค์กรมหาชน - แหล่งทุน/งบประมาณ ภายนอกมหาวิทยาลัย - หน่วยงานรับรอง มาตรฐาน	- ข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการบริหารการวิจัยและนวัตกรรม พ.ศ.2562 - ระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการบริหารเงินรายได้ในโครงการบริการวิชาการ (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2562	- กับงบประมาณ - ดำเนินงานตามข้อเสนอโครงการวิจัยที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ - ดำเนินงานตามกระบวนการและขอบเขตงานจากสัญญาจ้างที่ปรึกษา	ระดับความพึงพอใจของผู้ว่าจ้าง		- ประโยชน์ได้จริง - ส่งงานตรงตามเวลา	

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

สำนักฯ มีการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ โดยในกระบวนการออกแบบได้กำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการทำงานต้องสอดคล้องกับข้อกำหนด และสอดคล้องกับตัวชี้วัดของผลิตภัณฑ์ ดังภาพที่ 6.1ก(1)-1 (การออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการ) รวมถึงตั้งตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างคณะผู้บริหารและผู้รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการทำงาน ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญในการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ และเป็นไปตามกระบวนการที่ปรับตามความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า โดยมอบหมายตามภาระงานของ สนง.ผอ./ฝ่าย/ศูนย์ และผู้นำระดับสูงมอบหมายให้หัวหน้า สนง.ผอ./ฝ่าย/ศูนย์รับผิดชอบกำกับติดตาม เพื่อให้มีการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติเป็นไปตามวัตถุประสงค์ สำหรับการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการจะใช้เครื่องมือ PDCA โดยผ่านคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการประจำสำนักฯ เพื่อสร้างคุณภาพของหลักสูตรและบริการ รวมถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง ดังภาพ 4.1ข(1)-1 (แนวคิดการบริหารคุณภาพการทำงาน (PDCA)) และกำหนดให้มีการวัดผลและรายงานผลตามตัวชี้วัด เป็นประจำทุกเดือนและสรุปรายงานผลรายไตรมาสเพื่อรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการประจำ

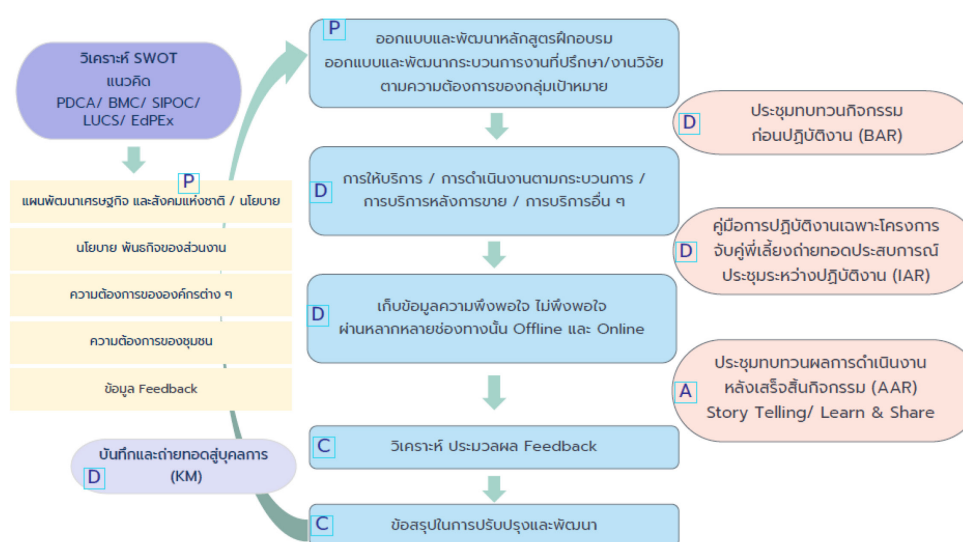
สำนักฯ ได้ระบุและออกแบบกระบวนการทำงานสำคัญ 6 กระบวนการ ได้แก่ การจัดฝึกอบรม/สัมมนา/ประชุมวิชาการ, งานที่ปรึกษา, การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม, การบริการวิชาการนานาชาติ, การบริการงานวิจัย และโครงการสาธารณประโยชน์ (USR) ตามตารางที่ 6.1ก(1)-3 ข้อกำหนดที่สำคัญของหลักสูตรและบริการ ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการของสำนักฯ โดยพิจารณาจากข้อกำหนดสำคัญของแต่ละบริการตามความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (เช่น TOR, MOU, เป้าหมายโครงการ, ความต้องการชุมชน)สำหรับแต่ละบริการ ได้กำหนด วิธีการ/กลไกการดำเนินงาน ที่เป็นระบบครอบคลุมตั้งแต่การสำรวจความต้องการ การวางแผน การควบคุมคุณภาพ และการติดตามความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอโดยมุ่งเน้นให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานประจำวันสอดคล้องกับข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วตามตารางที่ 6.1ข(1)-1 ข้อกำหนดกระบวนการทำงานสำคัญ วิธีการ ตัวชี้วัด และการปรับปรุง

ตารางที่ 6.1ข(1)-1 ข้อกำหนดกระบวนการทำงานสำคัญ วิธีการ ตัวชี้วัด และการปรับปรุง

หลักสูตรและบริการ	ข้อกำหนดของกระบวนการ (ตารางที่ 6.1ก(1)-3)	วิธีการ/กลไกการดำเนินงาน (Approach)	ตัวชี้วัดระหว่าง กระบวนการ	ตัวชี้วัดในกระบวนการ (ตารางที่ 6-1)	การนำผลไปปรับปรุง (Learning)
1. การจัดฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ	หลักสูตรฝึกอบรม/หัวข้อการ สัมมนา/ประชุมวิชาการ ตรง ตามความต้องการของลูกค้า	1) สำรวจความต้องการ 2) จัดทำแผนและคู่มือฝึกอบรม 3) ติดตามการดำเนินงานตามแผนรายสัปดาห์ 4) ตรวจสอบคุณภาพเนื้อหา ก่อนส่งมอบ	- การเตรียมงานเสร็จตรงเวลา - อัตราความครบถ้วนของ เอกสาร/สื่อฝึกอบรม - อัตราการเข้าร่วมตามแผน	- จำนวนผู้สมัคร $\geq 80\%$ ของเป้าหมาย - ความพึงพอใจ $\geq 80\%$	- วิเคราะห์ผลประเมินหลังอบรม - จัด AAR ทุกโครงการ - ปรับการดำเนินงานให้ตรงความต้องการ ของลูกค้ามากขึ้น
2. งานที่ปรึกษา	เงื่อนไขตามข้อกำหนด โครงการ (TOR) หรือตามสัญญาจ้าง	1) ประชุมเปิดโครงการชี้แจง TOR 2) จัดตารางงานและมอบหมายผู้รับผิดชอบ 3) ติดตามความก้าวหน้าแบบรายสัปดาห์ 4) ตรวจสอบความถูกต้องของงานก่อนส่ง	- งานแต่ละระยะที่ส่งตรงเวลา - จำนวนข้อแก้ไขจากลูกค้า - ความพร้อมของทีมงาน	- ส่งมอบงานตรง TOR - ความพึงพอใจ $\geq 80\%$	- สรุปบทเรียนหลังจบงาน - ปรับกระบวนการทำงานเพื่อให้ลด ข้อแก้ไขในโครงการถัดไป
3. การประเมินผล กระทบสิ่งแวดล้อม	เงื่อนไขตามข้อกำหนด โครงการ (TOR) หรือตามสัญญาจ้าง	1) จัดตั้งทีมประเมิน 2) ใช้แบบฟอร์มมาตรฐานการเก็บข้อมูล 3) ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลก่อนวิเคราะห์	- การเก็บข้อมูลเสร็จตาม กำหนด - จำนวนข้อมูลที่ต้องเก็บซ้ำ	- ส่งมอบงานตรง TOR - ความพึงพอใจ $\geq 80\%$	- วิเคราะห์สาเหตุของข้อมูลที่เก็บ ไม่ครบถ้วน - ปรับแบบฟอร์ม/ขั้นตอนเก็บข้อมูล
4. การบริการวิชาการ นานาชาติ	เงื่อนไขตาม MOU และ เป้าหมายความร่วมมือ	1) ประสานงานกับคู่ความร่วมมือผ่านระบบออนไลน์ 2) จัดทำ Timeline โครงการร่วมกัน 3) ติดตามความก้าวหน้าแบบเดือนต่อเดือน	- กิจกรรมที่ดำเนินงานตรง ตามกำหนดเวลา - ระยะเวลาตอบกลับคู่ความร่วมมือ	- ส่งมอบงานตาม MOU - ความพึงพอใจ $\geq 80\%$	- ใช้ข้อมูลความล่าช้า/อุปสรรคเพื่อเจรจา ปรับแผนและวิธีทำงานกับคู่ความร่วมมือ
5. การบริการงานวิจัย	ตาม TOR หรือสัญญาจ้าง	1) กำหนดหัวหน้าโครงการและทีม 2) ตรวจสอบความก้าวหน้ารายเดือน 3) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและการวิเคราะห์	- ความก้าวหน้าตามแผน - จำนวนข้อผิดพลาดของข้อมูล	- ส่งมอบงานตรง TOR - ความพึงพอใจ $\geq 80\%$	- จัดประชุมหลังจบกิจกรรม/โครงการ เพื่อปรับขั้นตอนเก็บข้อมูลและวิเคราะห์
6. โครงการสาธารณ ประโยชน์ (USR)	1. พื้นที่ที่ได้ประโยชน์ 2. การมีส่วนร่วมของส่วน งานต่างๆ ทั้งภายใน /ภายนอกมหาวิทยาลัย	1) สำรวจปัญหาชุมชนก่อนโครงการ 2) จัดทำแผนร่วมกับภาคี 3) ติดตามกิจกรรมภาคสนามรายสัปดาห์	- การดำเนินกิจกรรมตรง ตามแผน - จำนวนหน่วยงานที่ เข้าร่วมจริง	- ประโยชน์ที่เกิดขึ้นตาม วัตถุประสงค์ - ความพึงพอใจ $\geq 80\%$ - จำนวนหน่วยงานร่วมกิจกรรม	- ใช้ข้อมูลความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ จากชุมชนเพื่อออกแบบโครงการ ครั้งต่อไป

(2) การปรับปรุงกระบวนการ

คณะกรรมการบริหารโครงการหรือคณะทำงานของสำนักฯ มีการประชุมทบทวน ผลการดำเนินงาน หลังเสร็จสิ้นกิจกรรม (AAR) เพื่อนำข้อมูลย้อนกลับจากหลายช่องทาง ทั้งแบบ Offline และ Online ผ่านการ วิเคราะห์และประมวลผล จนได้ข้อสรุปในการปรับปรุงและพัฒนาโครงการ/ กิจกรรม แล้วนำไปพิจารณาพร้อมกับข้อมูล สำคัญ ที่เกี่ยวข้อง จนนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการบริการวิชาการและบริการงานวิจัยในครั้งต่อไป สำนักฯ มี การปรับปรุงหลักสูตรและบริการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย โดยนำข้อสรุปในการ ปรับปรุงพัฒนา จากการเก็บข้อมูลผู้รับบริการของงานการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ พิจารณาร่วมกับระเบียบและ นโยบายภาครัฐที่สำคัญ ในปีงบประมาณ 2567 จัดการอบรมได้ทั้งสิ้น 532 โครงการ มีรายได้ 258,569,112.90 บาท และในปี 2568 จัดการอบรมได้ทั้งสิ้น 671 โครงการ มีรายได้ 319,132,075.00 บาท (ข้อมูล ณ วันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2568) ทั้งนี้ในทุกกระบวนการมีการประเมินผลการดำเนินงานลูกค้าตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยคณะ ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบกระบวนการ นำผลการประเมินไปวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงผลการปฏิบัติงานตาม วงจร PDCA อย่างต่อเนื่อง ดังหัวข้อ 6.1 ข. (1) – (2) และภาพที่ 6.1ข(2)-1 กระบวนการปรับปรุงผลิตภัณฑ์



ภาพที่ 6.1ข(2)-1 กระบวนการปรับปรุงผลิตภัณฑ์

เพื่อให้การปรับปรุงกระบวนการมีความชัดเจน เป็นระบบ และสามารถประเมินได้อย่างต่อเนื่อง สำนักฯ จึงได้จัดทำตารางสรุปขั้นตอนการปรับปรุงงาน ครอบคลุมทั้งกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการ สนับสนุน โดยระบุนรายละเอียดตั้งแต่ขั้นตอนการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล สำนักฯ ได้เก็บข้อมูลความพอใจ ช่องทาง ออนไลน์และออฟไลน์ในปีงบประมาณ 2566 และ 2567 (ดังผลลัพธ์ 7.1) การออกแบบแนวทางปรับปรุง การนำไปใช้ จริง การติดตามและประเมินผล ไปจนถึงการทบทวนและสร้างการเรียนรู้เพื่อให้มั่นใจว่าทุกกระบวนการดำเนินงาน สอดคล้องกับข้อกำหนดสำคัญและเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของสำนักฯ ตารางที่ 6.1ข(2)-2 กระบวนการปรับปรุงงาน ของสำนักฯ

ตารางที่ 6.1ข(2)-2 กระบวนการปรับปรุงงานของสำนักบริการวิชาการ

กระบวนการทำงาน		การเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล	การออกแบบแนวทางปรับปรุง	การนำไปใช้จริง	การติดตามและประเมินผล	การทบทวนและสร้างการเรียนรู้
กระบวนการหลัก	1. การจัดฝึกอบรม /สัมมนา/ประชุมวิชาการ	- รวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจหลังการฝึกอบรม - สำรวจความต้องการกลุ่มเป้าหมาย	- ปรับเนื้อหา/รูปแบบให้ตรงกับความต้องการ - พร้อมจัดทำคู่มือปฏิบัติงานใหม่	- นำ SOP ใหม่ไปใช้ในการจัดกิจกรรมฝึกอบรม	- ติดตามจำนวนผู้ลงทะเบียน - ความพึงพอใจและอัตราการเข้าร่วม	- จัดประชุมหลังสิ้นสุดโครงการเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานสำหรับการจัดในครั้งต่อไป
	2. งานที่ปรึกษา	- รวบรวมข้อมูลข้อเสนอแนะจากลูกค้า - ประเมินความพร้อมของทีมปฏิบัติงาน	- ปรับปรุงขั้นตอนติดตามงาน - เพิ่มจุดตรวจสอบคุณภาพ	- นำขั้นตอนใหม่ไปใช้ในทุกสัญญาว่าจ้าง	- ติดตามจำนวนข้อแก้ไขและการส่งมอบงานตรงตามเวลา	- จัดประชุมหลังสิ้นสุดโครงการร่วมกับลูกค้า/ทีมงานเพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง
	3. การประเมินผล กระบวนการวัดผล	- ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	- ปรับแบบฟอร์มและขั้นตอนการเก็บข้อมูลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	- ใช้แบบฟอร์มใหม่ในทุกโครงการ	- ติดตามอัตราความครบถ้วนของข้อมูลและจำนวนครั้งที่ต้องเก็บซ้ำ	- จัดประชุมหลังสิ้นสุดโครงการ - วิเคราะห์ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ
	4. การบริการวิชาการ นานาชาติ	- เก็บข้อมูลการประสานงานและระยะเวลาการตอบสนอง	- ปรับปรุงแผนและช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสม	- นำแผนและวิธีสื่อสารใหม่ไปใช้กับคู่ความร่วมมือ	- ติดตามร้อยละของกิจกรรมที่ดำเนินงานตามแผนและระยะเวลาการตอบกลับ	- จัดประชุมหลังสิ้นสุดโครงการร่วมกับคู่ความร่วมมือ - ปรับปรุงกระบวนการสื่อสาร
	5. การบริการงานวิจัย	- เก็บข้อมูลข้อผิดพลาดจากการวิเคราะห์และการจัดทำรายงาน	- เพิ่มขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพข้อมูล	- ใช้ขั้นตอนตรวจสอบในทุกงานวิจัย	- ติดตามจำนวนข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น	- จัดประชุมหลังสิ้นสุดโครงการกับทีมวิจัย
	6. โครงการสาธารณประโยชน์ (USR)	- เก็บข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจของชุมชน/คู่ความร่วมมือ	- ปรับรูปแบบกิจกรรมให้ตรงกับความต้องการของชุมชน	- นำกิจกรรมที่ปรับปรุงแล้วไปดำเนินการในรอบถัดไป	- ติดตามอัตราการเข้าร่วมและความพึงพอใจ	- จัดประชุมหลังสิ้นสุดโครงการและสรุปบทเรียนร่วมกับชุมชน
กระบวนการสนับสนุน	7. การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์	- วิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติของผู้รับบริการ	- ปรับกลยุทธ์การสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์	- ใช้แผนการสื่อสารที่ปรับปรุงแล้ว	- ติดตามจำนวนผู้ลงทะเบียนและจำนวนผู้เข้าร่วมจริง	- สรุปบทเรียนและบันทึกกลยุทธ์ที่ได้ผลดี
	8. การบริหารทรัพยากรบุคคล	- ประเมินสมรรถนะของบุคลากร	- ออกแบบแผนพัฒนาทักษะที่เหมาะสม	- จัดกิจกรรมฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	- วัดผลสมรรถนะก่อนและหลังการฝึกอบรม	- ปรับแผนพัฒนาให้ตรงกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลง
	9. การเงินและงบประมาณ	- ตรวจสอบการใช้จ่ายและความถูกต้องของข้อมูล	- ปรับขั้นตอนอนุมัติ/ติดตามงบประมาณ	- นำขั้นตอนใหม่ไปใช้ในการดำเนินงาน	- วัดความรวดเร็วและความถูกต้องในการเบิกจ่าย	- สรุปบทเรียนจากความล่าช้าและข้อผิดพลาด
	10. เทคโนโลยีสารสนเทศ	- เก็บข้อมูลการใช้งานระบบและปัญหาที่พบ	- ปรับปรุงฟังก์ชัน/ระบบสนับสนุน	- อัปเดตระบบและคู่มือการใช้งาน	- จำนวนการตอบสนองของข้อมูล	- ปรับแผนการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

สำนักฯ มีการบริหารจัดการต้นทุนหลัก โดยการตั้งประมาณการรายจ่ายประจำปี ให้มีความสอดคล้องกับประมาณการรายรับประจำปี ซึ่งเป็นรายรับ จากค่าธรรมเนียมบริการวิชาการและเงินเหลืจ่ายภายใต้บริหารจัดการโดยในปี 2567 สำนักฯ มีรายจ่ายในการบริหารจัดการ ทั้งสิ้น 15,059,128.34 บาท โดยมีค่าใช้จ่ายหลัก ดังนี้ ด้านบุคลากร ร้อยละ 69.60 ,ค่าตอบแทนและค่าใช้สอยวัสดุ ร้อยละ 16.77 ,ค่าครุภัณฑ์ ร้อยละ 1.05 ,ค่าสาธารณูปโภคและเงินอุดหนุน ร้อยละ 12.59 โดยสำนักฯ มีรายรับจากการบริการวิชาการรวมทั้งสิ้น 15,946,908.83 บาท ซึ่งมีรายรับมากกว่ารายจ่าย 887,780.49 บาท

ในส่วนของการบริหารจัดการต้นทุนบริการวิชาการฝึกอบรมแบบเก็บค่าลงทะเบียน มีการหักค่าธรรมเนียมบริการวิชาการทุกโครงการ(เพื่อเป็นรายรับเข้า)ร้อยละ12, ค่าพัฒนาหลักสูตร ค่าวิทยากรและผู้ช่วยค่าการตลาดร้อยละ60, ค่าอาหาร เอกสาร วัสดุอุปกรณ์อบรม ร้อยละ18, ค่าลูกจ้างโครงการ วัสดุสิ้นเปลืองอื่นๆ ร้อยละ 9 จึงเห็นได้ว่า สำนักฯ บริหารงบประมาณโครงการภายในของฝึกอบรมมากกว่าร้อยละ 70 เพื่อส่งมอบคุณค่าและความคุ้มค่าคุ้มทุนให้แก่ผู้รับบริการและเป็นไปตามความต้องการและความคาดหวัง

ในส่วนของการบริหารจัดการต้นทุนบริการวิชาการประเภทงานจัดสอบมีการหักค่าธรรมเนียมบริการวิชาการทุกโครงการ(เพื่อเป็นรายรับเข้า)ร้อยละ 12, ค่าจัดการกระบวนการออกข้อสอบ สนามสอบ คู่ความร่วมมือและผู้ปฏิบัติงานสอบ ร้อยละ 56, ค่าจ้างพิมพ์ข้อสอบและกระดาษคำตอบ รวมถึงค่าใช้จ่ายอื่นที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ25, ค่าวัสดุสิ้นเปลืองอื่น ร้อยละ7 จึงเห็นได้ว่า สำนักฯ บริหารงบประมาณบริการวิชาการประเภทการจัดสอบ ถึงร้อยละ 88 เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามสัญญาจ้างอย่างรัดกุมครอบคลุมทุกข้อสัญญา และส่งมอบคุณค่าและความคุ้มค่าคุ้มทุนให้แก่ผู้รับบริการและเป็นไปตามความต้องการและความคาดหวัง การดำเนินการบริการด้านงบประมาณทั้งด้านบริหารจัดการภายใน และการบริหารจัดการบริการวิชาการ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของเจ้าหน้าที่การเงิน ให้เป็นไปตาม ระเบียบต่างๆ ของมหาวิทยาลัย และได้รับการตรวจสอบจากหน่วยตรวจสอบภายในเป็นประจำทุกปี

ข. การจัดการเครือข่ายอุปทาน สำนักฯ มีระบบการคัดเลือกผู้ส่งมอบในกระบวนการต่าง ๆ ตามความต้องการและศักยภาพของสำนักฯ โดยประเมินศักยภาพของผู้ส่งมอบ ได้แก่ คุณสมบัติพื้นฐาน ทรัพยากรที่มีอยู่ ชื่อเสียง และผลงานในอดีต รวมถึงระดับความพึงพอใจในความร่วมมือกับสำนักฯ ซึ่งสำนักฯ มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ส่งมอบคุณภาพ และระยะเวลาในการส่งมอบผลงานเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีการดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับและประเมินผลการดำเนินงานของผู้ส่งมอบในด้านต่าง ๆ การประเมินคุณภาพของผลงาน ความถูกต้องและรวดเร็วของการส่งผลงานตามข้อกำหนดโครงการ และเป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2564 สำนักฯมีการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ส่งมอบผ่านการประชุมร่วมกัน การให้ข้อมูลผ่านตัวแทนหรือผู้รับผิดชอบงาน โดยมีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานและการตัดสินใจในการคงความร่วมมือต่อไป เช่น ในงานจ้างที่ปรึกษาจัดสอบเพื่อวัดความรู้ความสามารถทั่วไป (สอบ ก.พ.) หรือการสอบคัดเลือกบุคคลเข้าหน่วยงานต่างๆ สำนักฯ คัดเลือกบริษัทจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศในการรับสมัครผู้สมัครสอบที่มีศักยภาพ ดังตารางที่ 6.2(ข)-1 (เกณฑ์การคัดเลือกผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ) ทั้งด้านงานพิมพ์ การจัดการระบบข้อสอบ การรักษาความลับ และการขนส่งข้อสอบ เป็นต้น ซึ่งตอบสนองต่อวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ (SO1-SO3)

ตารางที่ 6.2(ข)-1 เกณฑ์การคัดเลือกผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ

เครือข่ายอุปทาน	ตัวชี้วัดในการคัดเลือก	เกณฑ์การคัดเลือก	ผู้รับผิดชอบ
การจัดซื้อจัดจ้าง • สำนักพิมพ์/บริษัทผู้ผลิต • ตัวแทนจำหน่าย/บริษัท/ห้างร้าน เข้ายื่นข้อเสนอในการจัดซื้อ/จัดจ้าง ต้องมีคุณสมบัติตามที่กำหนดและไม่มี ลักษณะต้องห้าม	- ความเหมาะสมของราคา - ประวัติและผลงาน - ความพร้อมของบุคลากร เครื่องมือ - ประสบการณ์ในการทำงาน มีชื่อเสียง - ความคุ้มค่าคุ้มทุน - การรักษาความลับ	- ส่งมอบสินค้าและบริการตามข้อกำหนดหรือคุณลักษณะที่กำหนดไว้ - คุณภาพ - ตามกำหนดเวลา - ความพร้อมใช้งาน - การบริการหลังการขาย - อื่น ๆ ที่ระบุไว้ในสัญญา	- คณะกรรมการตรวจรับการจัดจ้าง - ผู้ปฏิบัติงานพัสดุและการเงิน
คู่ความร่วมมือ (Outsource) • บริษัทจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศ • โรงพิมพ์ บริษัท/ห้าง/ร้านขายวัสดุสิ้นเปลือง เข้ายื่นข้อเสนอในการจัดซื้อ/จัดจ้าง ต้องมีคุณสมบัติตามที่กำหนดและไม่มี ลักษณะต้องห้าม			

ค. ความปลอดภัย ความต่อเนื่องธุรกิจ ความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วและบริหารความเสี่ยง

(1) ความปลอดภัย

ปี 2566 สำนักฯ ปรับปรุงอาคารใหม่ โดยสำนักฯ ให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน มีการเสริมความปลอดภัยในการเข้า-ออก อาคาร ด้วยประตูที่บันทึกข้อมูลใบหน้า/ลายนิ้วมือ ของบุคคลกร ภายในและภายนอกอาคารติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV 24 ชม. จำนวน 18 ตัว มี รปภ. ดูแลความปลอดภัย (ตั้งแต่เวลา 18.00 – 06.00 น.) จัดทำประตูและทางหนีไฟ พร้อมป้ายสัญลักษณ์ และผังอาคาร มีอุปกรณ์ดับเพลิงเบื้องต้น อุปกรณ์ตรวจจับความร้อนและควันไฟ และมีสัญญาณแจ้งเตือนเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ ซึ่งมีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำ นอกจากนี้ยังมีแผนการจัดอบรมและซักซ้อมหนีไฟโดยได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องทุกปีงบประมาณ ในปี 2567 ได้ดำเนินการจัดไปแล้วเมื่อวันที่ 26 มิถุนายน พ.ศ. 2567

ทั้งนี้หากเกิดกรณีฉุกเฉิน สำนักฯ ได้มอบหมายให้กลุ่มงานอาคารสถานที่ฯ แจ้งหมายเลขโทรศัพท์และรายละเอียดที่จำเป็นของบุคคล สถานที่ และฝ่ายหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งวิธีการแจ้งข่าวสารไปยังส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น การขอรับบริการฉุกเฉิน ประเภทของเหตุการณ์ สถานที่เกิดเหตุการณ์ และชื่อผู้แจ้งและเบอร์ติดต่อ เป็นต้น ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุ/อัคคีภัย/ภาวะฉุกเฉิน มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้ 1) หัวหน้า/เจ้าหน้าที่ รปภ. รับแจ้งเหตุ/พบเหตุ เข้าพื้นที่ประเมินสถานการณ์/ดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น 2) แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องในกรณีที่ไม่สามารถจัดการปัญหาได้ 3) แจ้งผู้อำนวยการและผู้บริหารสำนักฯ และ 4) เรียนรู้/ทบทวนปัญหาและวางแผนป้องกันในอนาคต

(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว

สำนักฯ ได้คำนึงถึงการไม่สามารถจัดหารายได้จากการบริการวิชาการตามประมาณการรายรับที่ตั้งไว้ โดยตั้งประเด็นนี้ไว้ในประเด็นความเสี่ยง ซึ่งได้กำหนดมาตรการ ในการลดความเสี่ยง ด้วยการติดตามผลของฝ่ายจัดหารายได้เป็นประจำทุกเดือน และรายงานเพื่อทบทวนแผนการจัดหารายได้เพิ่มเติม ทุกไตรมาส นอกจากนี้ยังวางแผนในการพัฒนาแพลตฟอร์มการอบรมแบบออนไลน์เพื่อเป็นช่องทางในการหารายได้ใหม่ และได้บรรจุไว้ในแผนกลยุทธ์ปี 2568 โดยมีการพัฒนาและเริ่มดำเนินการใช้งานแพลตฟอร์มการอบรมแบบออนไลน์แล้วในบางส่วน ทั้งนี้ใน

ส่วนของการดำเนินงานประจำปีงบประมาณหากเกิดเหตุการณ์พลิกผัน ไม่สามารถดำเนินการจัดหารายได้ตามเป้าหมายสำนักฯ สามารถนำเงินสะสมมาเป็นงบประมาณรายจ่ายในปีนั้นๆ ได้ และถ้าประสบเหตุการณ์พลิกผันติดต่อกัน 2-3 ปี มหาวิทยาลัยจะดำเนินการจัดทำแผนฟื้นฟูเพื่อให้ส่วนงานสามารถดำเนินการต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามระเบียบมหาวิทยาลัย

(3) การบริหารความเสี่ยง

ในปีงบประมาณ 2567 สำนักฯ ได้มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงในการดำเนินงานและจัดทำเป็นแผนบริหารความเสี่ยงใน 3 ประเด็นหลักดังนี้ 1).แผนการเกิดอัตรากำลังและภัยพิบัติ 2).แผนการจัดหางบประมาณจากเงินรายได้ต่ำกว่ารายจ่าย ที่เกิดขึ้นจริง 3).การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลไม่ว่าจะเป็นการเก็บรวบรวม ใช้หรือเปิดเผย โดยมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในเป็นผู้รับผิดชอบกำหนดกิจกรรม นโยบาย และหลักเกณฑ์บริหารความเสี่ยง ตลอดจนดำเนินกิจกรรมบริหารความเสี่ยงของสำนักฯประจำปีงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้กำหนดมาตรการที่ใช้จัดการความเสี่ยงตัวชี้วัดความสำเร็จในการลดความเสี่ยงและค่าเป้าหมาย และรายงานผลการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงเข้าสู่ระบบการจัดการความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยทุกๆ ไตรมาส ซึ่งประกอบด้วย ความเสี่ยง เหตุผลที่ทำให้เกิดความเสี่ยง ระดับของโอกาสผลกระทบ ระดับของผลกระทบ ระดับความเสี่ยง การควบคุมภายในที่มีอยู่ การประเมินผลการควบคุมภายใน ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ การปรับปรุงการควบคุมภายใน ผู้รับผิดชอบและระยะเวลาดำเนินการ ตามแบบรายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน(ปค.5) ดังตารางที่ 6.2ค(3)-1 การบริหารความเสี่ยงของสำนักฯ รายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน (แบบปค.5)

ตารางที่ 6.2ค(3)-1 การบริหารความเสี่ยงของสำนักฯ รายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน (แบบปค.5)

ความเสี่ยง	เหตุผลที่ทำให้เกิดความเสี่ยง	ระดับของโอกาส	ผลกระทบ	ระดับของผลกระทบ	ระดับความเสี่ยง	การควบคุมภายในที่มีอยู่	การประเมินผลการควบคุมภายใน	ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่	การปรับปรุงการควบคุมภายใน	ผู้รับผิดชอบ/กำหนดเสร็จ
1. การจัดหางบประมาณจากเงินรายได้ต่ำกว่ารายจ่ายที่เกิดขึ้นจริง	เนื่องจากจำนวนของผู้รับบริการวิชาการต้องแบ่งส่วนแบ่งการตลาดกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีรูปแบบการให้บริการวิชาการที่เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกัน ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	3	ผลกระทบด้านการดำเนินงาน	4	3	1. การวางแผนและการจัดทำกลยุทธ์ด้านการตลาด 2. การควบคุมต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานภาพรวม 3. การคำนวณจุดคุ้มทุนในการดำเนินกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการ 4. การติดตามงบประมาณรายได้จากกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการทุกไตรมาส 5. การวิเคราะห์ข้อมูลทางการตลาดเพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ 6. แสวงหาเงินรายได้จากแหล่งรายได้อื่น เช่น การร่วมลงทุนในศูนย์ปฏิบัติการโรงแรมมหาวิทยาลัยบูรพา หรือการจัดกิจกรรมโครงการบริการวิชาการใหม่ๆ เช่น การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสะสมชั่วโมงเพื่อเก็บเป็นคลังหน่วยกิต	รายงานผลการดำเนินงานและการติดตามงบประมาณรายได้จากโครงการ/กิจกรรมของการบริการวิชาการทุกไตรมาสต่อคกก.และคกก.ประจำสำนักฯ	จำนวนโครงการ/กิจกรรมของการบริการวิชาการที่กำลังดำเนินงานอยู่ ซึ่งมีจำนวนและมีงบประมาณดำเนินการจำกัด	หัวหน้าสำนักงาน/ ฝ่าย/ศูนย์ ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรมดำเนินการกำกับควบคุม ติดตาม และประเมินผลของการจัดทำรายได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และรายงานผลการดำเนินงานและการติดตามงบประมาณรายได้จากโครงการ/กิจกรรมของการบริการวิชาการทุกไตรมาสต่อคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการประจำสำนักฯ	คณะกรรมการบริหารสำนักฯ
2. การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการเก็บ รวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย	บุคลากร หรือมีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่เข้าใจในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	1	ผลกระทบด้านการดำเนินงาน	2	1	1. สำนักฯ ให้ความรู้การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่บุคลากรสำนักฯ ในรูปแบบต่าง ๆ 2. การจัดทำข้อความประกาศให้ผู้รับการอบรมทราบและยินยอมในการนำภาพกิจกรรมที่บันทึกระหว่างการอบรมไปเผยแพร่ทางสื่อต่างๆ 3. การจัดการสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4. จัดทำประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) สำหรับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักฯ มหาวิทยาลัยบูรพา และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รับทราบ (ในประกาศเกี่ยวกับผู้เกี่ยวข้อง การรักษาคุ้มครองข้อมูล และบทลงโทษในการละเมิดสิทธิ)	จำนวนข้อร้องเรียนจากเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่พบ	จัดทำประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) สำหรับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักฯ มหาวิทยาลัยบูรพา และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รับทราบ (ในประกาศเกี่ยวกับผู้เกี่ยวข้อง การรักษาคุ้มครองข้อมูล และบทลงโทษในการละเมิดสิทธิ)	คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำนักฯ
										1 ตุลาคม 66 ถึง 30 กันยายน 67
										1 ตุลาคม 66 ถึง 30 กันยายน 67

ตารางที่ 6.2ค(3)-1 การบริหารความเสี่ยงของสำนักฯ รายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน (แบบปค.5) (ต่อ)

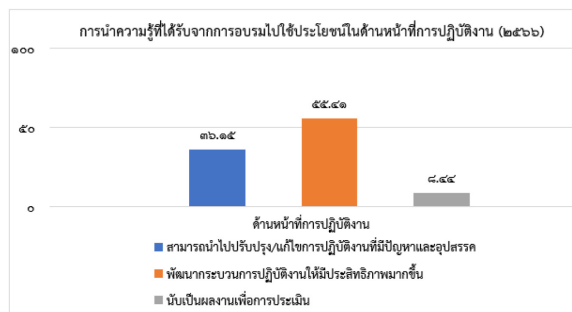
ความเสี่ยง	เหตุผลที่ทำให้เกิดความเสี่ยง	ระดับของโอกาส	ผลกระทบ	ระดับของผลกระทบ	ระดับความเสี่ยง	การควบคุมภายในที่มีอยู่	การประเมินผลการควบคุมภายใน	ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่	การปรับปรุงการควบคุมภายใน	ผู้รับผิดชอบ/ กำหนดเสร็จ
3.การเกิด อัคคีภัย	อุปกรณ์ไฟฟ้าชำรุด หรือไม่พร้อมใช้	3	ผลกระทบ ด้านการ ดำเนินงาน	4	3	1. มีการตรวจสอบ และการบำรุงรักษาเครื่องกำเนิดไฟฟ้า/ อุปกรณ์ไฟฟ้า ให้มีความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ และ เนื่องจากเป็นอาคารสำนักงานที่มีการปรับปรุงและสร้างใหม่ ได้จัดทำระบบไฟฟ้าอย่างเป็นระบบในรูปแบบระบบสายส่ง ของการไฟฟ้าและระบบโซลาร์เซลล์ แบบ On-Grid รวมทั้ง มีอุปกรณ์ตัดตอนหรืออุปกรณ์ปลดวงจร จึงทำให้โอกาสที่ จะเกิดอัคคีภัยเป็นไปได้น้อย 2. จัดทำระบบสำรองข้อมูลสำคัญของเครื่องคอมพิวเตอร์ แม่ข่าย 3. มีอุปกรณ์ตรวจจับควันไฟและสัญญาณเตือนภัย 4. จัดกิจกรรมซ้อมหนีไฟและดับเพลิงขั้นต้น 5. ติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงภายในอาคาร 6. จัดทำป้ายสัญลักษณ์ทางหนีไฟ และแผนผังทางหนีไฟ 7. จัดทำคู่มือการซ้อมหนีไฟ และดับเพลิงเบื้องต้น	รายงานผลการ ติดตามการ ตรวจสอบสภาพ อุปกรณ์ไฟฟ้า และอุปกรณ์ ดับเพลิง	มีโอกาสดเกิดเหตุ จากการใช้อุป กรณ์ไฟฟ้าต่อ พ่วงที่ไม่ได้ มาตรฐานหรือ ใช้อุปกรณ์ไฟฟ้า ที่กินกระแสไฟ มากเกินไปกำลัง ของสายไฟ	การจัดกิจกรรมซ้อมหนีไฟ และดับเพลิงเบื้องต้น เพื่อลด ความสูญเสียของบุคลากร และทรัพย์สิน	- รองฯ ฝ่าย พัฒนาคุณภาพ และสื่อสาร องค์กร - งานอาคาร สถานที่และ ยานพาหนะ - นักวิชาการ คอมพิวเตอร์
										1 ตุลาคม 66 ถึง 30 กันยายน 67

หมวด 7 ผลลัพธ์

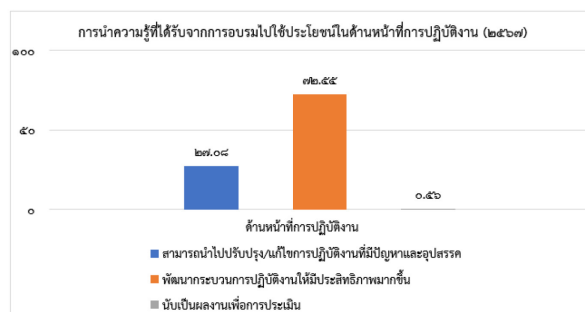
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

ปี พ.ศ. 2566



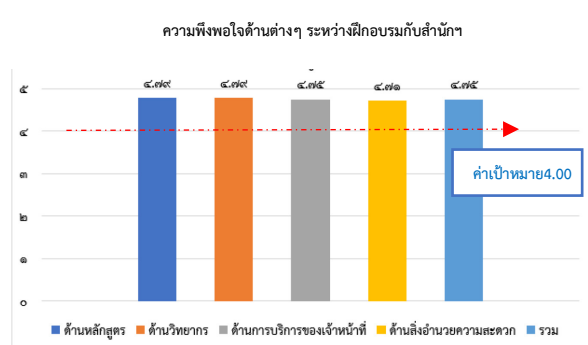
ปี พ.ศ. 2567



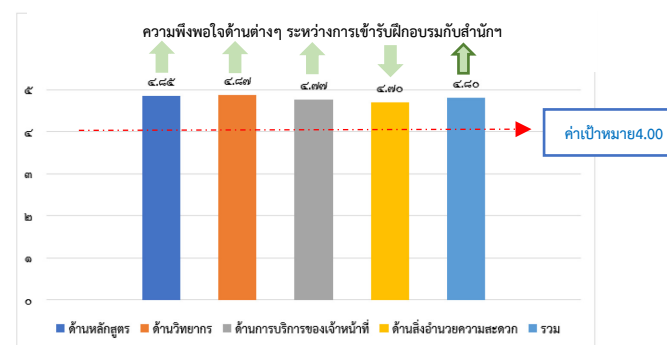
*ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ.2567

ภาพที่ 7.1ก-1 การนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปใช้ประโยชน์ (ข้อมูลเปรียบเทียบปี 2566 และปี 2567)

ปี พ.ศ. 2566

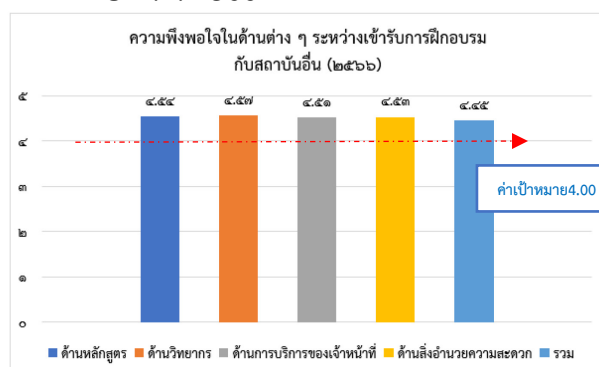


ปี พ.ศ. 2567

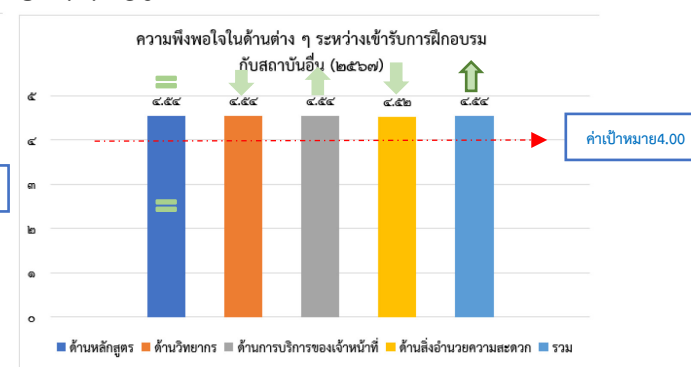


ภาพที่ 7.1ก-2 ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ (ข้อมูลเปรียบเทียบปี 2566 และปี 2567)

ปี พ.ศ. 2566



ปี พ.ศ. 2567



ภาพที่ 7.1ก-3 ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ระหว่างเข้ารับการฝึกอบรมกับสถาบันอื่น (ข้อมูลเปรียบเทียบปี 2566 และปี 2567)

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

จำนวนโครงการบริการวิชาการ(แบบหารายได้) จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ (แบบหารายได้) รายได้จากโครงการบริการวิชาการ คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านบริการวิชาการ เมื่อเทียบกับคู่เทียบจำนวน 5 แห่ง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ตารางที่ 7.1ข(1)-1 จำนวนโครงการบริการวิชาการ แบบหารายได้ เทียบเคียงกับคู่เทียบ จำนวน 5 แห่ง

ที่	หน่วยงาน	แผน/ผล	ผลการดำเนินงาน 3 ปี ย้อนหลัง			ผลการดำเนินงาน (โครงการ)
			พ.ศ.2564	พ.ศ.2565	พ.ศ.2566	พ.ศ.2567
1	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา	แผน	137	178	200	200
		ผล	132	334	511	532
2	สำนักยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	แผน				N/A
		ผล				96
3	สำนักวิจัยและส่งเสริมการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้	แผน				N/A
		ผล				57
4	มหาวิทยาลัยนเรศวร	แผน				N/A
		ผล				315
5	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	แผน				N/A
		ผล				115
6	สำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และพันธกิจสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (หาดใหญ่)	แผน	N/A	N/A	N/A	N/A
		ผล	N/A	18	20	26

*ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ.2567

ตารางที่ 7.1ข(1)-2 จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการแบบหารายได้ เทียบเคียงกับคู่เทียบ จำนวน 5 แห่ง

ที่	หน่วยงาน	แผน/ผล	ผลการดำเนินงาน 3 ปี ย้อนหลัง			ผลการดำเนินงาน (คน)
			พ.ศ.2564	พ.ศ.2565	พ.ศ.2566	พ.ศ.2567
1	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา	แผน	3,185	3,600	5,000	5,000
		ผล	13,635	582,991	39,221	48,452
2	สำนักยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	แผน				N/A
		ผล				68,449
3	สำนักวิจัยและส่งเสริมการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้	แผน				N/A
		ผล				390
4	มหาวิทยาลัยนเรศวร	แผน				N/A
		ผล				-
5	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	แผน				N/A
		ผล				29,130
6	สำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และพันธกิจสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (หาดใหญ่)	แผน	N/A	N/A	N/A	N/A
		ผล	N/A	N/A	1,550	8,900

*ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ.2567

ตารางที่ 7.1ข(1)-3 รายได้จากโครงการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย เทียบเคียงกับคู่เทียบ จำนวน 5 แห่ง

ที่	หน่วยงาน	แผน/ผล	ผลการดำเนินงาน 3 ปี ย้อนหลัง			ผลการดำเนินงาน (บาท)
			พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565	พ.ศ. 2566	พ.ศ.2567
1	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา	แผน	189,051,820	162,600,000	200,000,000	200,000,000
		ผล	204,916,244	268,898,961	307,273,408	258,569,112
2	สำนักยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	แผน				N/A
		ผล				-
3	สำนักวิจัยและส่งเสริมการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้	แผน				N/A
		ผล				37,113,080
4	มหาวิทยาลัยนเรศวร	แผน				N/A
		ผล				327,351,492
5	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	แผน				N/A
		ผล				47,728,745
6	สำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และพันธกิจสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (หาดใหญ่)	แผน	N/A	N/A	N/A	N/A
		ผล	N/A	N/A	1,550	30,222,438

*ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ.2567

ตารางที่ 7.1ข(1)-4 คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านบริการวิชาการ เทียบเคียงกับคู่เทียบ จำนวน 5 แห่ง

ที่	หน่วยงาน	คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ	
		ปี 2566	ปี 2567
1	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา	4.78	4.81
2	สำนักยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	N/A	-
3	สำนักวิจัยและส่งเสริมการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้	N/A	4.24
4	มหาวิทยาลัยนเรศวร	N/A	-
5	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	N/A	4.78
6	สำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และพันธกิจสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (หาดใหญ่)	4.67	4.50

ตารางที่ 7.1ข(1)-5 โครงการฝึกอบรมที่ดำเนินการจัดและยกเลิกภายหลังการคำนวณจุดคุ้มทุน

	พ.ศ. 2567
โครงการฝึกอบรมที่ดำเนินการจัด	434 โครงการ
โครงการฝึกอบรมที่ ยกเลิก	62 โครงการ

*ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ.2567

(2) ความปลอดภัยและการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ตารางที่ 7.1ข(2)-1 จำนวนครั้งในการหยุดให้บริการแม่ข่ายหรือการโจมตีทางไซเบอร์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ย้อนหลัง 2 ปี)

สถิติจำนวนครั้งในการหยุดให้บริการแม่ข่ายหรือการโจมตีทางไซเบอร์	พ.ศ. 2565	พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567
การถูกโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Attack) และหยุดให้บริการ	0	0	0

ตารางที่ 7.1ข(2)-2 ความปลอดภัยจากการดำเนินงานบริหารความเสี่ยง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ย้อนหลัง 2 ปี)

สถิติด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	พ.ศ. 2565	พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567
การเกิดอัคคีภัย	0	0	0
การจัดหางบประมาณจากเงินรายได้ต่ำกว่ารายจ่ายที่เกิดขึ้นจริง	0	0	0
การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลไม่ว่าจะเป็นการเก็บ รวบรวม ใช้หรือเปิดเผย	0	0	0

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

ตารางที่ 7.1ค-1 การปฏิบัติตามข้อตกลง/สัญญาจ้าง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

เครือข่ายอุปทาน	ครบถ้วน	ทันตามกำหนดเวลา	คุณภาพผู้ให้บริการ
บริษัทผู้ให้เช่าคอมพิวเตอร์	✓	✓	✓
บริษัทรับเหมาทำความสะอาด	✓	✓	✓
โรงแรม	✓	✓	✓
โรงพิมพ์ข้อสอบ	✓	✓	✓
ผู้รับตรวจกระดาษคำตอบ	✓	✓	✓
บริษัทขนส่ง/รถเช่า	✓	✓	✓

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

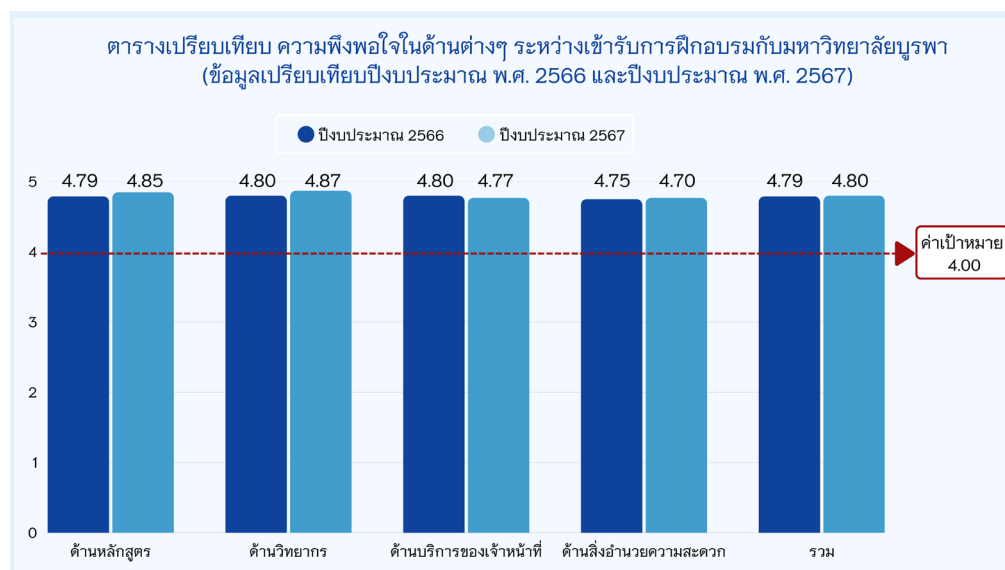
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น

(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น

ตารางที่ 7.2ก(1)-1 ข้อมูลป้อนกลับของผู้ใช้บริการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ เมื่อเสร็จสิ้นการใช้บริการด้วยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ พ.ศ.2567

ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปใช้ประโยชน์ในด้านใด		
ด้านหน้าที่การปฏิบัติงาน (n = 1,104)		
รายละเอียด	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
1. สามารถนำไปปรับปรุง/แก้ไขการปฏิบัติงานที่มีปัญหาและอุปสรรค	299	27.08
2. พัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	801	72.55
3. นับเป็นผลงานเพื่อการประเมิน	4	0.36
รวม	1,104	100.00
ในระหว่างเข้ารับการฝึกอบรม ท่านมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ อย่างไร		
โดยภาพรวม (n = 1,104)		
รายละเอียด	ค่าเฉลี่ย (จาก 5 คะแนน) ($\bar{x}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
1. ด้านหลักสูตร	4.85	0.28
2. ด้านวิทยากร	4.87	0.27
3. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	4.77	0.37
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.44
รวม	4.80	0.34

*ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ.2567



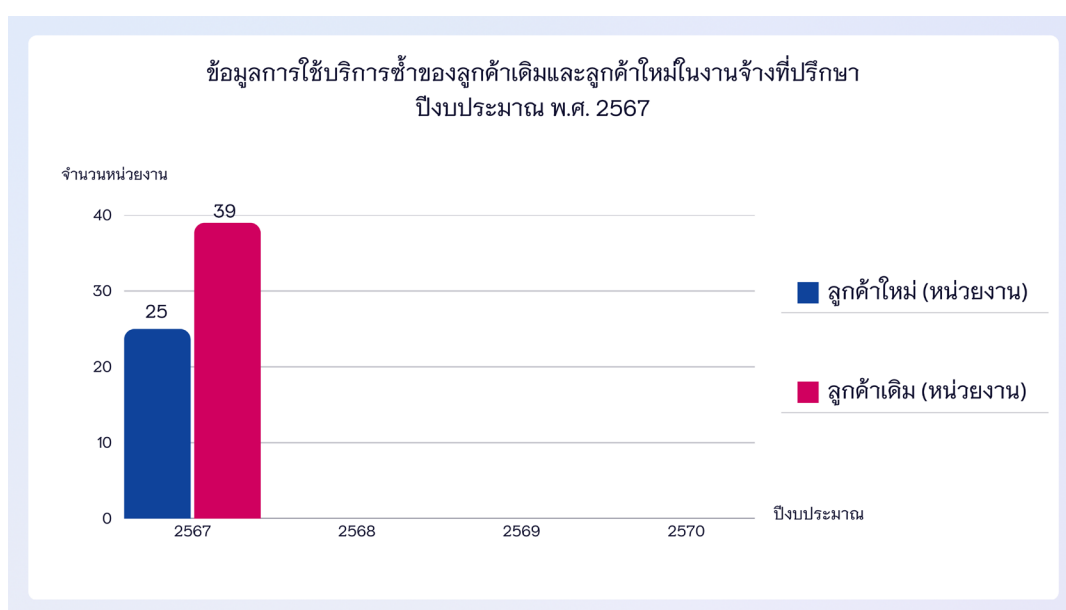
ภาพที่ 7.2ก(1)-2 ผลรวมเฉลี่ยของความพึงพอใจในด้านต่างๆ ระหว่างการอบรมกับสำนักบริการวิชาการ คือ 4.80

(2) ความผูกพันของผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น

ตารางที่ 7.2ก(2)-1 ข้อมูลการใช้บริการซ้ำของลูกค้าเดิมและลูกค้าใหม่ในงานจ้างที่ปรึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ปีงบประมาณ	พ.ศ. 2567
ลูกค้าใหม่	25 หน่วยงาน
ลูกค้าเดิม (ใช้บริการซ้ำ)	39 หน่วยงาน

*ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ.2567

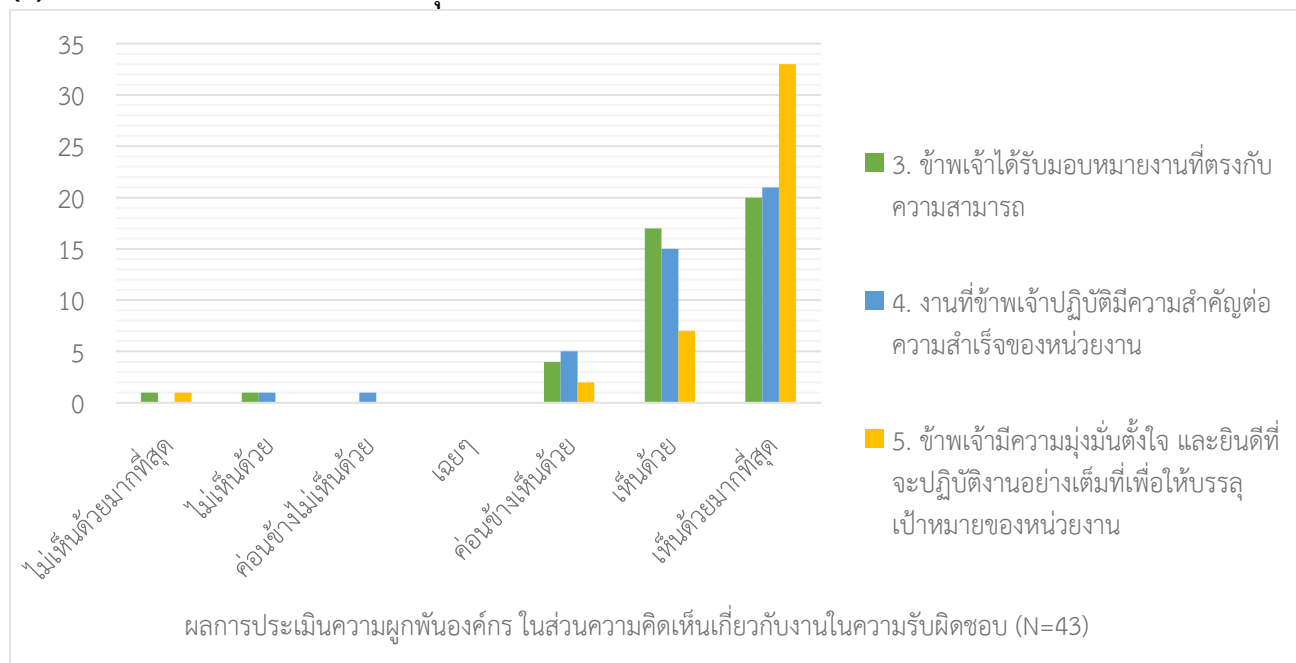


ภาพที่ 7.2ก(2)-2 การใช้บริการซ้ำของลูกค้าเดิมและลูกค้าใหม่ในงานจ้างที่ปรึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

(1) ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

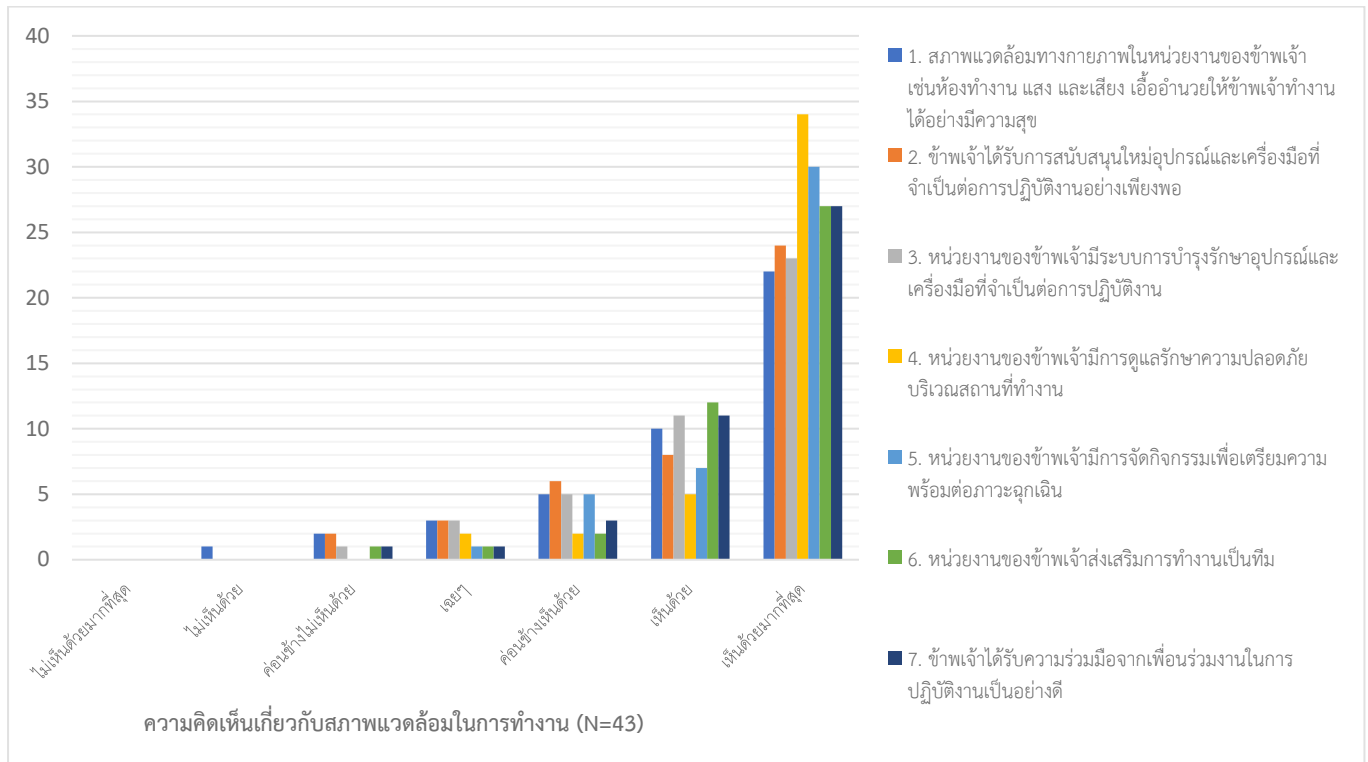


ภาพที่ 7-5 ผลการประเมินความผูกพันองค์กรในส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบในข้อ 3, 4 และ 5
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

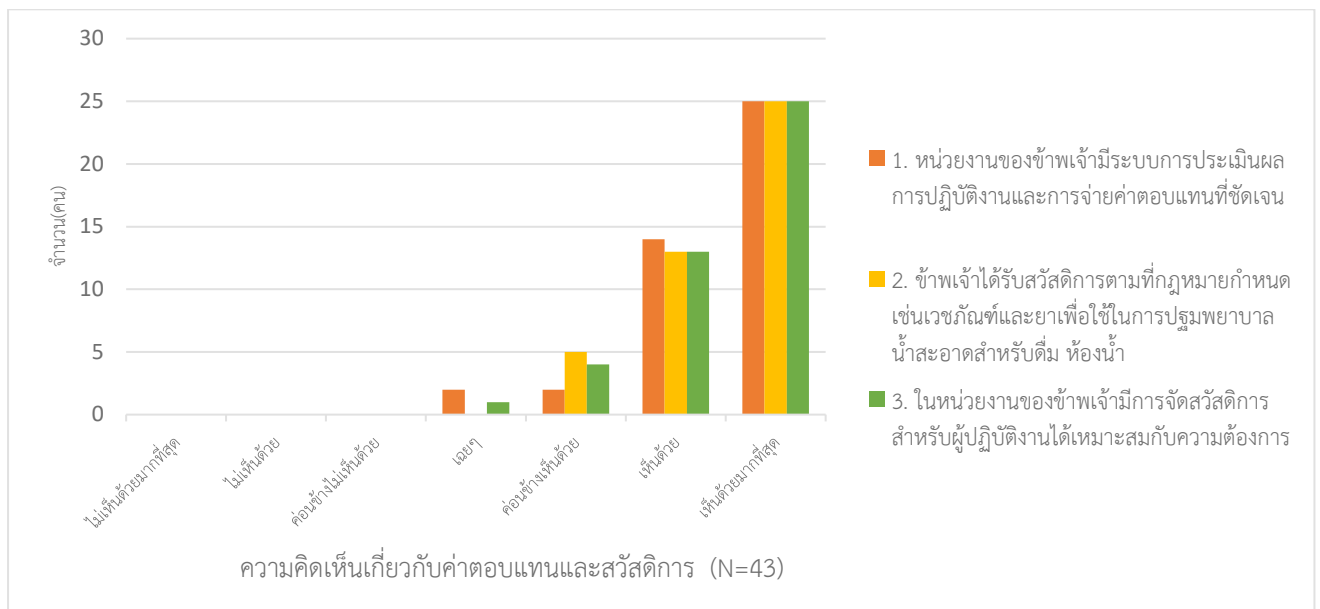
ตารางที่ 7-10 จำนวนบุคลากรในแต่ละลักษณะงาน/ระดับ/ทักษะ

กลุ่ม	ฝ่าย/ศูนย์/สำนักงาน	ลักษณะงาน	จำนวน
บริหาร (ผอ./รองฯ)	สำนักบริการวิชาการ	บริหารองค์กร บริหารโครงการ	4
สรรหารายได้	ฝ่ายฝึกอบรมและที่ปรึกษา, ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, ศูนย์ประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม	- บริการวิชาการแบบสรรหารายได้ - บริการวิชาการแก่สังคม - บริการวิชาการ ยกระดับขีดความสามารถของส่วนงาน และวิทยาเขตมหาวิทยาลัยบูรพาให้มีศักยภาพสูงขึ้น	14
สนับสนุน	ฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการ, สำนักงานผู้อำนวยการ	งานการเงิน/งานพัสดุ/งานโสตทัศนศึกษา/งานบุคคล/งานนโยบายและแผน/งานธุรการ	15
สนับสนุน(กึ่งฝีมือ/กึ่งแรงงาน)	สำนักงานผู้อำนวยการ	พนักงานขับรถ, แม่บ้าน, ช่าง	5

(2) บรรยายภาพการทำงาน

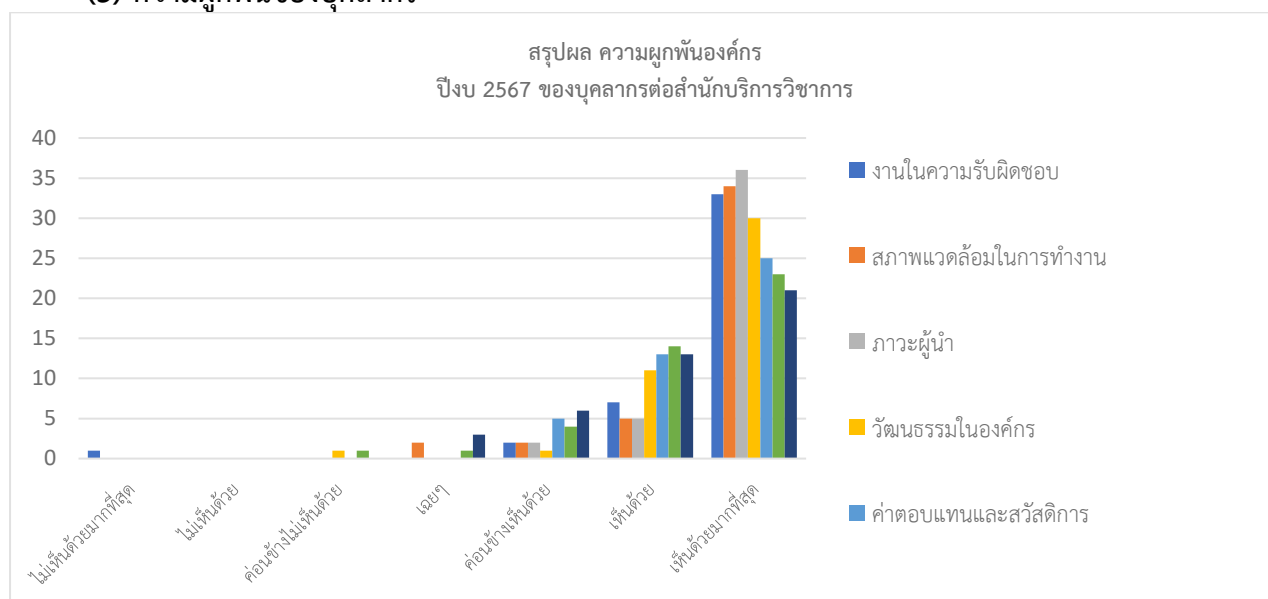


ภาพที่ 7-6 สรุปสภาพแวดล้อมในการทำงาน (จากการประเมินผลความผูกพันองค์กร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567)



ภาพที่ 7-7 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการ (จากการประเมินผลความผูกพันองค์กร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567)

(3) ความผูกพันของบุคลากร



ภาพที่ 7-8 สรุปผล ความผูกพันองค์กรปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของบุคลากรต่อสำนักบริการวิชาการ

(4) การพัฒนาบุคลากร

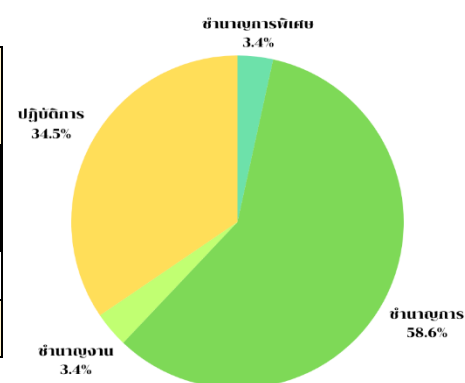
1) ข้อมูลของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทักษะ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ตารางที่ 7-11 บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทักษะ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

กลุ่ม	ทักษะ	จำนวนคนที่ อบรมพัฒนา	(ร้อยละ)ของบุคลากรที่ได้รับ การพัฒนา
บริหาร (ผอ./รองฯ)	บริหารจัดการ	3	75.00
สรรหารายได้	ตามภาระงาน/ตามตำแหน่งงาน/ ฝึกอบรมทักษะส่วนกลาง	14	100.00
สนับสนุน	ตามภาระงาน/ตามตำแหน่งงาน/ ฝึกอบรมทักษะส่วนกลาง	11	73.33.00
สนับสนุน(กิ่งฝึมือ/กิ่งแรงงาน)	ฝึกอบรมทักษะส่วนกลาง	5	100.00

2) ข้อมูลการดำรงตำแหน่งชำนาญการปี 2567

ระดับ ประเภทบุคลากร	ชำนาญการพิเศษ	ชำนาญการ	ชำนาญงาน (ข้าราชการวุฒิต่ำกว่า ป.ตรี)
บริหาร	1	6	
พนักงานมหาวิทยาลัย		15	
ข้าราชการ			1
รวม	1	17	1

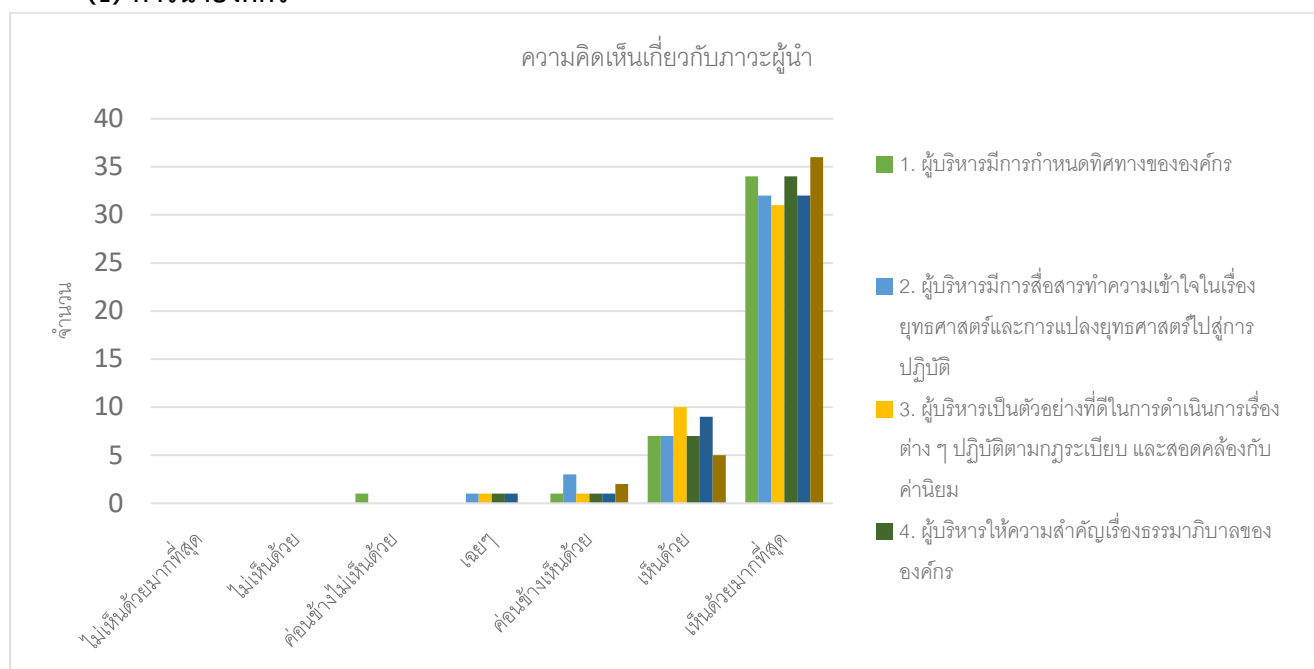


ภาพที่ 7-9 ข้อมูลการดำรงตำแหน่งชำนาญการ งบประมาณ พ.ศ. 2567

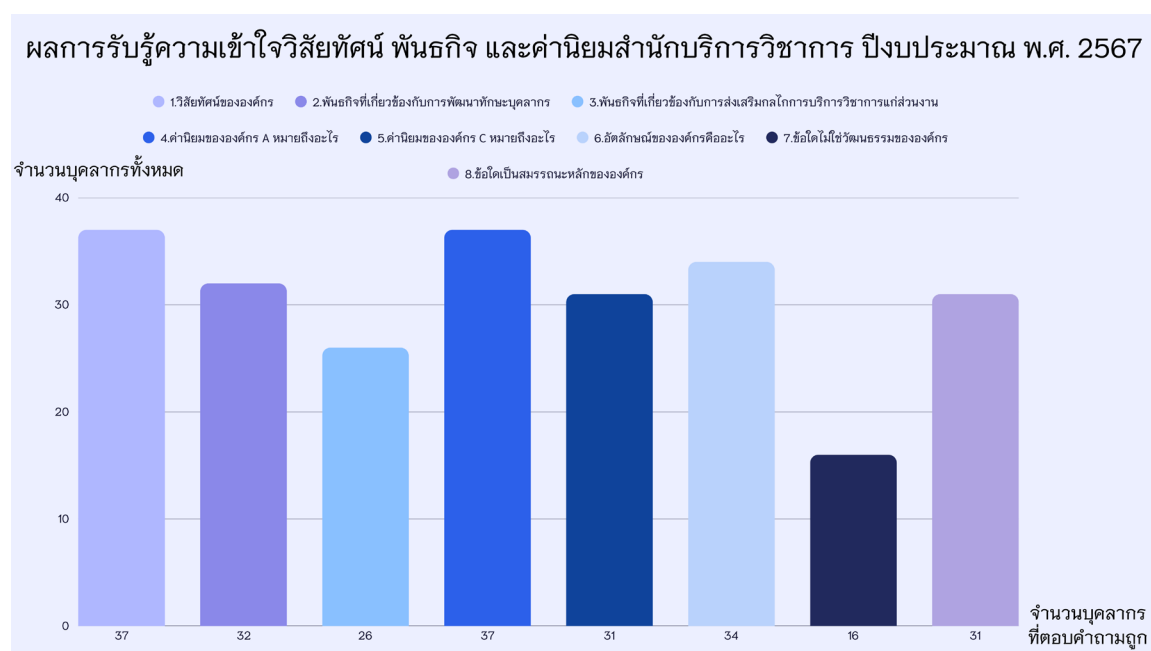
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร กฎหมาย จริยธรรม และการสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) การนำองค์กร



ภาพที่ 7-10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำ (จากการประเมินผลความผูกพันองค์กร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567)



ภาพที่ 7-11 ผลการรับรู้ความเข้าใจวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมสำนักบริการวิชาการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ตารางที่ 7-12 ผลตัวชี้วัด วิสัยทัศน์ ปิงปประมาณ พ.ศ. 2567

ตัวชี้วัดวิสัยทัศน์ “องค์กรแห่งการบริการวิชาการอย่างเหนือชั้น” (Predominating academic service center)		เป้าหมาย		หน่วยนับ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้กำกับติดตาม	ผล
		เป้าหมาย	ผลลัพธ์				
1	ด้านการบริการที่มีคุณภาพ						
	1.1 จำนวนรางวัล/มาตรฐาน/ผลการประเมินหลักสูตร ที่ได้รับจากการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการ	1	1	ผลงาน	หน.ฝ่ายฝึกอบรมและที่ปรึกษา, หน.ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, หน.ศูนย์ประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม	รองฯณฐาภพ, รองฯวัชรพงษ์	บรรลุ
	1.2 จำนวนหนังสือรับรองผลงานตามสัญญาโครงการ บริการวิชาการ	3	3	ฉบับ	หน.ฝ่ายฝึกอบรมและที่ปรึกษา, หน.ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, หน.ศูนย์ประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม	รองฯณฐาภพ, รองฯวัชรพงษ์	บรรลุ
2	ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์						
	2.1 ผลการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร หรือเกณฑ์ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (บทนำ – หมวด 7 ผลลัพธ์) ระดับส่วนงานตามเกณฑ์ EdPEX 200 คะแนน ขึ้นไป	200	207.50	คะแนน	หน.สำนักงานผู้อำนวยการ , หน.ฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการ,หน.ฝ่ายฝึกอบรมและที่ปรึกษา ,หน.ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม,หน.ศูนย์ประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม	รองฯ อุทัศน์, รองฯณฐาภพ, รองฯวัชรพงษ์	บรรลุ
3	ด้านประสิทธิภาพรายรับ-รายจ่าย						
	3.1 ร้อยละการเติบโตของรายได้ของสำนักฯ จากแหล่งเงินรายได้	10	-2	ร้อยละ	หน.สำนักงานผู้อำนวยการ , หน.ฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการ	รองฯ อุทัศน์	ไม่บรรลุ

(2) การกำกับดูแลองค์กร

ตารางที่ 7-14 ผลของร้อยละความสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักบริการวิชาการ

แผนกลยุทธ์ (ปี)	จำนวนตัวชี้วัด	ไม่สำเร็จ	สำเร็จ	ร้อยละ ความสำเร็จ
พ.ศ. 2565	8 KPI	3 KPI	5 KPI	62.50
พ.ศ. 2566	11 KPI	4 KPI	7 KPI	63.64
พ.ศ. 2567	12 KPI	2 KPI	10 KPI	81.60

ตาราง 7-15 ผลการดำเนินการบริหารความเสี่ยง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ย้อนหลัง 2 ปี

สถิติด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	พ.ศ. 2565	พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567
การเกิดอัคคีภัย	0	0	0
การจัดหางบประมาณจากเงินรายได้ต่ำกว่ารายจ่ายที่เกิดขึ้นจริง	0	0	0
การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลไม่ว่าจะเป็นการเก็บ รวบรวม ใช้หรือเปิดเผย	0	0	0

(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

ตารางที่ 7-16 การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ

กฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่างๆ	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565	พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567
ระเบียบกองบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวนการถูกร้องเรียนด้านการบริหารบุคคล	0	0	0	0
ระเบียบกระทรวงการคลัง - จำนวนโครงการที่ใช้จ่ายงบประมาณผิดระเบียบ - จำนวนเรื่องที่ตรวจสอบภายในให้แก้ไข - ถูกดำเนินคดีกรณีทุจริตจัดซื้อจัดจ้าง	0	0	0	0

(4) จริยธรรม

ตารางที่ 7-17 การตรวจสอบตามระบบการกำกับดูแลองค์กร

การตรวจสอบตามระบบการกำกับดูแลองค์กร	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565	พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับธรรมาภิบาลขององค์กร	0	0	0	0
สิ่งผิดปกติจากการตรวจสอบภายใน	0	0	0	0
สิ่งผิดปกติจากการตรวจสอบภายนอก	0	0	0	0
จำนวนบุคลากรที่ถูกดำเนินการทางวินัย	0	0	0	0

ตารางที่ 7-18 ตารางการได้รับแต่งตั้งและดำรงตำแหน่งที่สำคัญ

ลำดับ	ชื่อรางวัล	วันที่รับ	ผู้รับรางวัล
1	คณะกรรมการกลั่นกรองการจัดสถาบันอุดมศึกษาเป็นกลุ่ม (กลุ่ม3) กระทรวง อว.	พ.ศ. 2567 ถึง ปัจจุบัน	ดร.พีรพัฒน์ มั่งคั่ง ผู้อำนวยการ
2	เลขานุการประจำคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบสภาผู้แทนราษฎร	พ.ศ. 2566 ถึง ปัจจุบัน	ดร.พีรพัฒน์ มั่งคั่ง ผู้อำนวยการ
3	กรรมการประชุมพิจารณาคัดเลือกบุคคลที่สมควรได้รับรางวัลเชิดชูเกียรติ ผู้มีผลงานดีเด่นทางวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	พ.ศ. 2567 ถึง ปัจจุบัน	ดร.พีรพัฒน์ มั่งคั่ง ผู้อำนวยการ
4	ได้รับเครื่องราชเบญจมาภรณ์มงกุฎไทย (ลำดับที่ 104 หน้าที่ 17 ลงวันที่ 20 พ.ย. 2566)	20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2566	ดร.พีรพัฒน์ มั่งคั่ง ผู้อำนวยการ
5	คณะทำงานด้านความร่วมมือมหาวิทยาลัย ภายใต้คณะทำงานจัดงานมหกรรมส่งเสริมการใช้ประโยชน์ อววน. เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจไทยอย่างยั่งยืนด้วยพลังสหวิทยาการ	พ.ศ. 2567 ถึง ปัจจุบัน	ดร.พีรพัฒน์ มั่งคั่ง ผู้อำนวยการ
6	กรรมการประเมินผู้เข้ารับการคัดเลือกเป็นผู้อำนวยการกองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี	พ.ศ. 2567 ถึง ปัจจุบัน	ดร.พีรพัฒน์ มั่งคั่ง ผู้อำนวยการ

(5) สังคม

ตารางที่ 7-19 การสนับสนุนสร้างประโยชน์ให้สังคม ตามแผนกลยุทธ์ของสำนักบริการวิชาการ
(ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567)

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ผล
KPI 2 จำนวนสถานประกอบการ/ผู้ประกอบการที่ได้รับการพัฒนา (outside in และ inside out)	แห่ง	30	83
KPI 10 จำนวนแรงงานที่เข้ารับ การพัฒนาทักษะ (Re-skill / Up-skill/ New-skill) (การอบรม 15 ชั่วโมง = 1 คน)	คน	5,000	42,269
KPI 27 จำนวนกิจกรรมที่สอดคล้องกับ SDGs และมีการนำเสนอเป็น ภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์ sustainability.buu.ac.th	กิจกรรม	2	2

ตารางที่ 7-20 ผลการเข้าถึง การรับสาร และการตอบกลับการสื่อสารช่องทางต่างๆ (ปีงบประมาณ 2566-2567)
ปีงบประมาณ 2566

เว็บไซต์	เฟสบุ๊ก	ข้อความ (เฟสบุ๊ก)	LINE Official Account	Tiktok
จำนวนผู้เข้าชม 2,719 ครั้ง	การเข้าถึง 50,000 ครั้ง	การสนทนา 188 ครั้ง	การสนทนา 226 ครั้ง	การสนทนา 277 ครั้ง
	การโต้ตอบกลับเนื้อหา 4,800 ครั้ง	ผู้ติดต่อใหม่ 89 คน		ผู้ติดต่อใหม่ 1,416 คน
	ผู้ติดตาม 2,900 คน			
	การคลิกลิงค์ 68 ครั้ง			

ปีงบประมาณ 2567

เว็บไซต์	เฟสบุ๊ก	ข้อความ (เฟสบุ๊ก)	LINE Official Account	Tiktok
จำนวนผู้เข้าชม 6,564 ครั้ง	การเข้าถึง 31,000 ครั้ง	การสนทนา 116 ครั้ง	การสนทนา 73 ครั้ง	การสนทนา 355 ครั้ง
	การโต้ตอบกลับเนื้อหา 3,900 ครั้ง	ผู้ติดต่อใหม่ 106 คน		ผู้ติดต่อใหม่ 1,606 คน
	ผู้ติดตาม 3,100 คน			
	การคลิกลิงค์ 80 ครั้ง			

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด

(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน

ตารางที่ 7.5ก(1)-1 งบประมาณและการเงินสำนักบริการวิชาการ

ปีงบประมาณ	ประมาณการรายรับ (บาท)	รายรับจริง (บาท)	ประมาณการรายจ่าย (บาท)	รายจ่ายจริง (บาท)
2565	19,000,000.00	13,905,580.07	18,983,900.00	13,107,530.96
2566	20,900,100.00	20,724,816.34	20,882,400.00	13,559,085.79
2567	19,000,000.00	15,946,908.83	20,200,000.00	15,059,128.34

*ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ.2567

ตารางที่ 7.5ก(1)-2 รายได้จากโครงการบริการวิชาการ

ปี	จำนวนโครงการ ราย	รายรับ	การจัดสรรค่าธรรมเนียม	
			มหาวิทยาลัย	สำนักบริการวิชาการ
2565	334	268,898,961.00	16,936,260.00	13,471,378.04
2566	511	307,273,408.00	19,275,020.00	16,207,047.90
2567	532	258,569,112.90	16,162,760.00	13,640,442.84

ตารางที่ 7.5ก(1)-3 เงินสะสมเมื่อสิ้นปีงบประมาณแต่ละปี

ลำดับที่	ปีงบประมาณ	จำนวนเงินสะสม (บาท)	ข้อมูลเงินสะสม ณ วันที่
1	พ.ศ. 2565	21,616,809.00	30 กันยายน 2565
2	พ.ศ. 2566	24,278,150.53	8 ธันวาคม 2566
3	พ.ศ. 2567	26,668,213.70	30 กันยายน 2567

(2) ผลการดำเนินงานด้านการตลาด

ตารางที่ 7.5ก(2)-1 การจัดอันดับส่วนแบ่งการตลาดภายในมหาวิทยาลัย

อันดับที่	ส่วนงาน	พ.ศ. 2566		ส่วนงาน	พ.ศ. 2567	
		จำนวนโครงการ	รายรับ (บาท)		จำนวนโครงการ	รายรับ (บาท)
1	สำนักบริการวิชาการ	480	689,432,486	สำนักบริการวิชาการ	532	258,569,112.90
2	คณะพยาบาลศาสตร์	34	9,183,509	คณะโลจิสติกส์	5	33,738,533.52
3	คณะวิทยาศาสตร์	55	9,035,757	คณะพยาบาลศาสตร์	58	24,370,452.30
4	คณะวิศวกรรมศาสตร์	61	2,605,030	โรงเรียนสาธิตพิบูลบำเพ็ญ	14	10,489,300.00
5	สถาบันภาษา	53	1,877,900	สถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเล	17	10,344,290.63

ตารางที่ 7.5ก(2)-2 รายได้จากโครงการบริการวิชาการและการบริการงานวิจัย เทียบเคียงกับคู่เทียบ

ที่	หน่วยงาน	หน่วยนับ	แผน/ผล	ผลการดำเนินงาน 3 ปี ย้อนหลัง			ผลการดำเนินงาน
				พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565	พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567
1	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา	บาท	แผน	189,051,820	162,600,000	200,000,000	200,000,000
			ผล	204,916,244	268,898,961	307,273,408	258,569,112.90
2	ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	บาท	แผน	2,140,000	2,360,000	-	-
			ผล	3,210,000	11,690,000	-	-
3	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	บาท	แผน	15,000,000	15,000,000	-	-
			ผล	18,183,623	18,858,520	19,268,950	-
4	สำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และพันธกิจสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่	บาท	แผน	50,000,000	-	-	-
			ผล	42,300,754	54,285,351	48,480,033	31,114,938
6	สำนักวิจัยและส่งเสริมการเกษตรมหาวิทยาลัยแม่โจ้	บาท	ผล	-	-	-	37,113,080
7	มหาวิทยาลัยนเรศวร	บาท	ผล	-	-	-	327,351,392.47
8	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	บาท	ผล	-	-	-	47,728,745

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และด้านนวัตกรรม

ตารางที่ 7.5ข-1 ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของแผนกลยุทธ์ ปีงบประมาณ 2567 ที่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

ผลการดำเนินงานตามนโยบายของหัวหน้าส่วนงานที่เสนอสมทรวินิจฉัยในการสรรหา	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมบริการวิชาการใหม่ ทันสมัย ตามมาตรฐาน ที่รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและกาทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้		
1.1 พัฒนาผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย ทันสมัยตรงต่อความต้องการ และเหมาะสมแก่ลูกค้าแต่ละกลุ่ม		
ตัวชี้วัดที่ KPI 1 จำนวนหลักสูตร (Non-degree) เพื่อพัฒนาทักษะ (Re-skill / Up-skill/ New-skill)	70	185
ตัวชี้วัดที่ KPI 2 จำนวนสถานประกอบการ/ผู้ประกอบการที่ได้รับการพัฒนา (outside in และ inside out)	30	83
1.2 พัฒนารูปแบบการสื่อสารการตลาดที่ช่วยส่งเสริมผลิตภัณฑ์การบริการวิชาการและบริการงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ		
ตัวชี้วัดที่ KPI 3 จำนวนผู้รับรู้หรือติดตามข่าวสารกิจกรรมของสำนักบริการวิชาการ	10,000	27,416
1.4 สร้างความเชื่อมั่นในด้านบริการวิชาการสู่สาธารณะ และสังคมมากขึ้น ผ่านกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ และผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย		
ตัวชี้วัดที่ KPI 6 จำนวนครั้งในการนำเสนอตราสัญลักษณ์มหาวิทยาลัยในกิจกรรมระดับสากล	5	7
ตัวชี้วัดที่ KPI 7 จำนวนรางวัล/ มาตรฐาน/การประเมินหลักสูตร	1	1
ตัวชี้วัดที่ KPI 8 จำนวน หนังสือรับรองผลงานจากหน่วยงานของรัฐตั้งแต่ 500,000 บาทขึ้นไป	3	3
1.5 ขับเคลื่อนการนำหลักสูตรระยะสั้น (Short Course) และอื่นๆ เข้าสู่การทำตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเพิ่มฐานลูกค้าใหม่		
ตัวชี้วัด KPI 10 จำนวนแรงงานที่เข้ารับ การพัฒนาทักษะ (Re-skill / Up-skill/ New-skill) (การอบรม 15 ชั่วโมง = 1 คน)	5,000	42,269
1.6 ส่งเสริมขีดความสามารถให้องค์กรที่พัฒนารายได้ให้มหาวิทยาลัยบูรพา		
ตัวชี้วัด KPI 11 จำนวนรายได้	50,000,000	170,481,281
ตัวชี้วัดที่ KPI 12 จำนวนส่วนงานที่มีการบริหารเงินรายจ่ายไม่เกินกว่ารายได้	1	1
ตัวชี้วัดที่ KPI 13 ร้อยละการผ่านเกณฑ์ NI-12 (Net Income 12%)	12	0.40
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรสู่วิทยาลัยการเรียนรู้ตลอดชีวิต ความเป็นดิจิทัล มุ่งสู่ความเป็นเลิศ และตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน		
2.1 พัฒนาคุณภาพการบริการวิชาการและการบริหารงานของสำนักบริการวิชาการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ		
ตัวชี้วัดที่ KPI 14 จำนวนผลคะแนนการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐานเกณฑ์ประเมินคุณภาพ การศึกษาภายในระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์ EdPEX 200 คะแนน ขึ้นไป	200	207.50
2.2 พัฒนาการบริหารงานของสำนักบริการวิชาการตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)		
ตัวชี้วัดที่ KPI 15 ร้อยละของผลการประเมินการบริหารงานของสำนักบริการวิชาการตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)	80	96.77
ตัวชี้วัดที่ KPI 16 ร้อยละความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน	80	100

ผลการดำเนินงานตามนโยบายของหัวหน้าส่วนงานที่เสนอสมามหาวิทยาลัยในการสรรหา	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
2.3 พัฒนาศูนย์บริการวิชาการสู่การเป็นสำนักงานสีเขียว (Green Office)		
ตัวชี้วัดที่ KPI 17 จำนวนกิจกรรม/โครงการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านมหาวิทยาลัยสีเขียว	4	5
ตัวชี้วัดที่ KPI 18 จำนวนงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความยั่งยืน (green university)	100,000	488,828
2.4 พัฒนาการบริหารจัดการลดต้นทุนและสร้างกำไร เพื่อช่วยให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน		
ตัวชี้วัดที่ KPI 20 ร้อยละการเติบโตของรายได้สุทธิของศูนย์บริการวิชาการจากแหล่งเงินรายได้	10	-2
ตัวชี้วัดที่ KPI 22 ร้อยละการรับรู้การสื่อสาร	80	97.68
ตัวชี้วัดที่ KPI 23 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อองค์กร	80	98.67
2.7 ส่งเสริมการพัฒนาทักษะที่สอดคล้องตามตำแหน่งและภาระงาน เพื่อพัฒนาแนวคิดโลก ยุคใหม่ของบุคลากร และเพิ่มทักษะความรู้ ความสามารถเพื่อรองรับสู่พันธกิจการเป็นวิทยาลัยบริการวิชาการและการเรียนรู้ตลอดชีวิต		
ตัวชี้วัดที่ KPI 24 จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทักษะสอดคล้องตามตำแหน่งและภาระงาน เพื่อพัฒนาแนวคิดโลก ยุคใหม่ของบุคลากร และเพิ่มทักษะความรู้ ความสามารถเพื่อรองรับสู่พันธกิจการเป็นวิทยาลัยบริการวิชาการและการเรียนรู้ตลอดชีวิต	80	96.55
2.9 ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ยั่งยืนของการบริการวิชาการกับการจัดอันดับมหาวิทยาลัย (SDGs)		
ตัวชี้วัดที่ KPI 27 จำนวนกิจกรรมที่สอดคล้องกับ SDGs และมีการนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษ บนเว็บไซต์ sustainability.buu.ac.th	2	2
2.10 สร้างความร่วมมือในการบริการวิชาการร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งในประเทศและต่างประเทศ		
ตัวชี้วัดที่ KPI 28 จำนวนหน่วยงานความร่วมมือในการบริการวิชาการร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ	1	3
ตัวชี้วัดที่ KPI 29 ร้อยละความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจด้านความร่วมมือในการบริการวิชาการร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ	80	100
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การส่งเสริมกลไกการบริการวิชาการแก่ส่วนงานและวิทยาเขตมหาวิทยาลัยบูรพาให้มีขีดความสามารถให้สูงขึ้น		
3.1 พัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัย เหมาะสมต่อวิชาชีพ การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning) ที่ตอบสนองคนทุกช่วงวัย และมีส่วนร่วมพัฒนาหลักสูตรกับส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย		
ตัวชี้วัดที่ KPI 30 จำนวนรายวิชา BUU-MOOCs	1	1
3.2 ส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม วัฒนธรรมองค์กรแห่งการให้ และการเป็นต้นแบบที่ดีด้านการบริหาร		
ตัวชี้วัดที่ KPI 31 จำนวนกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	3	3
ตัวชี้วัดที่ KPI 32 จำนวนกิจกรรมองค์กรแห่งการให้แก่สังคม	2	2
ตัวชี้วัดที่ KPI 33 จำนวนหน่วยงานที่เข้ามาศึกษาดูงานสำนักบริการวิชาการ หรือการเป็นวิทยากรด้านการบริหารองค์กร	5	8
3.3 ส่งเสริมกลไกการบริการวิชาการแก่ส่วนงาน และวิทยาเขตมหาวิทยาลัยบูรพาให้มีขีดความสามารถให้สูงขึ้น		
ตัวชี้วัดที่ KPI 34 จำนวนส่วนงานที่สำนักบริการวิชาการให้การส่งเสริมกลไกการบริการวิชาการแก่ส่วนงาน และวิทยาเขตมหาวิทยาลัยบูรพาให้มีขีดความสามารถด้วยรายได้ให้สูงขึ้น	5	5

ตารางที่ 7.5ข-2 ผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
(ที่มอบหมายให้สำนักบริการวิชาการรับเป่า)

Platform/Program/KPI	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
Platform 1 การยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่มาตรฐานสากลและการสร้างบุคลากรคุณภาพสนองต่อความต้องการของพื้นที่ภาคตะวันออก		
Program 1 ระบบพัฒนาสมรรถนะกำลังคนระดับสากล		
KPI C1 จำนวนหลักสูตรประกาศนียบัตร (Non-degree) เพื่อพัฒนาทักษะ (Re-skill / Up-skill/New-skill) (สะสม)	70	237
KPI C2 จำนวนแรงงานที่เข้ารับการพัฒนาศักยภาพ (Re-skill / Up-skill/ New-skill) (การอบรม 15 ชั่วโมง = 1 คน) (สะสม)	5,000	42,269
Program 2 การนำมหาวิทยาลัยสู่การเป็นที่ยอมรับในระดับสากล		
KPI C5 จำนวนครั้งในการนำเสนอตราสัญลักษณ์มหาวิทยาลัยในกิจกรรมระดับสากล (สะสม)	5	7
KPI C8 จำนวนกิจกรรมที่สอดคล้องกับ SDG และมีการนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์ sustainability.buu.ac.th (สะสม)	1	2
Program 4 ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตและทักษะอนาคต		
KPI C11 จำนวนรายวิชา BUU-MOOCs (สะสม)	1	1
Platform2 การเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมเป้าหมายและเป็นที่พึ่งในการพัฒนาพื้นที่ภาคตะวันออกอย่างยั่งยืน		
Program6 พัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการภาคตะวันออกด้วยวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม		
KPI C18 จำนวนสถานประกอบการ/ผู้ประกอบการที่ได้รับการพัฒนา (outside in และ inside out) (สะสม)	30	83
KPI C19 Industrial income (บาท) (สะสม)	50,000,000	170,481,281
Platform3 การพัฒนาสู่องค์กรประสิทธิภาพสูงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน		
Program9 มุ่งสู่องค์กรที่มีการบริหารจัดการเป็นเลิศ		
KPI C25 จำนวนส่วนงานที่ได้รับคะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์ EdPEX 200 คะแนนขึ้นไป (ไม่สะสม)	200	207.50
Program10 พัฒนาระบบบริหารประสิทธิภาพรายรับ-รายจ่าย		
KPI C27 จำนวนส่วนงานที่มีการบริหารเงินโดยมีรายจ่ายไม่เกินกว่ารายได้ (ไม่สะสม)	1	-1462505.86
KPI C28 จำนวนส่วนงานที่ผ่านเกณฑ์ NI-12 (Net Income 12%) (ไม่สะสม)	12	-0.323901297
Program11 การบริหารจัดการมหาวิทยาลัยสีเขียว		
KPI C29 จำนวนกิจกรรม/โครงการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านมหาวิทยาลัยสีเขียว (สะสม)	4	4
KPI C30 จำนวนงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความยั่งยืน (green university) (ล้านบาท) (สะสม)	100,000	488,828



มหาวิทยาลัยบูรพา ขุมปัญญาตะวันออก
W.E. (Wisdom of the East) BURAPHA

