

รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารเงินรายได้ในโครงการบริการวิชาการ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๗

วันที่ ๔ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ณ ห้องประชุม ๓๐๒ ชั้นที่ ๓ อาคาร ภปร และประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

กรรมการผู้มาประชุม

๑. รองอธิการบดีฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน (รองศาสตราจารย์สุวรรณา รัศมีขวัญ)	ประธานกรรมการ
๒. ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ (นายพีรพัฒน์ มั่งคั่ง)	กรรมการ
๓. คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณยศ ศุภกิจโกศล)	กรรมการ
๔. คณบดีคณะสหเวชศาสตร์ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์มารุต ตั้งวัฒนาชุติพร)	กรรมการ
๕. คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุกัลยา สุเมธ) (แทน) รองคณบดีฝ่ายบริการวิชาการและกิจการพิเศษ	กรรมการ
๖. ผู้อำนวยการสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเล (นายบัลลังก์ เนื่องแสง)	กรรมการ
๗. ผู้ทรงคุณวุฒิ (รองศาสตราจารย์พนรัตน์ ปานมณี)	กรรมการ
๘. ผู้ทรงคุณวุฒิ (นางสาวกนกรัตน์ คล้ายทองคำ)	กรรมการ
๙. ผู้อำนวยการกองคลังและทรัพย์สิน (นางพบพร เขาวรัตน์)	เลขานุการ
๑๐. นางสาววินญา มดแสง	ผู้ช่วยเลขานุการ

กรรมการผู้ลาประชุม

๑. นางพิชิต์คุณ ต่อพงษ์พันธุ์	ผู้ช่วยเลขานุการ
-------------------------------	------------------

ผู้เข้าร่วมประชุม

๑. นายธนวัฒน์ ทองแก้ว	นักวิชาการเงินและบัญชี ชำนาญการ
-----------------------	------------------------------------

เริ่มประชุม ๑๓:๓๐ นาฬิกา

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

๑.๑ นโยบายการบริการวิชาการตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๖๗

ตามที่คณะกรรมการบริหารเงินรายได้ในโครงการบริการวิชาการได้นำเสนอนโยบายการบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๖๗ ต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยและคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย ตามลำดับ ความทราบแล้วนั้น จึงขอเสนอนโยบายการบริการวิชาการตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๖๗ ที่คณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยมีมติเห็นชอบ

ประเด็นเสนอ เพื่อทราบนโยบายการบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๖๗

มติ รับทราบ นโยบายการบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๖๗

ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องรับรองรายงานการประชุม

๒.๑ รับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารเงินรายได้โครงการบริการวิชาการ ครั้งที่ ๓/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ประธานเสนอรายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารเงินรายได้โครงการบริการวิชาการ ครั้งที่ ๓/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อให้ที่ประชุมฯ พิจารณาให้การรับรอง ดังเอกสารแนบ

ประเด็นเสนอ เพื่อพิจารณาให้การรับรองการประชุมคณะกรรมการบริหารเงินรายได้โครงการบริการวิชาการ ครั้งที่ ๓/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

มติ คณะกรรมการฯ พิจารณาแล้ว มีมติ รับรองรายงานการประชุม ครั้งที่ ๓/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องสืบเนื่อง

๓.๑ ข้อเสนอพิจารณาโมเดลการสร้างรายได้และการบริหารต้นทุนสำหรับส่วนงานที่เป็นคณะวิชา

สืบเนื่องจากการประชุมคณะกรรมการบริหารเงินรายได้โครงการบริการวิชาการ ครั้งที่ ๒/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๔ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ ในวาระที่ ๓.๑ ข้อเสนอพิจารณาการกำหนดนโยบายการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย คณะกรรมการฯ ได้รับฟังการนำเสนอโมเดลการสร้างรายได้และการบริหารต้นทุนของสำนักบริการวิชาการ จากโมเดลที่สำนักบริการวิชาการนำเสนอ คณะกรรมการมีข้อสังเกตว่า โมเดลการสร้างรายได้และการบริหารต้นทุนของสำนักบริการวิชาการ อาจไม่สามารถนำไปใช้ได้ โดยตรงกับการบริการวิชาการของส่วนงานอื่น โดยเฉพาะส่วนงานที่เป็นคณะวิชา เนื่องจากมีโครงสร้างองค์กรและพันธกิจต่างกัน อาจต้องมีการพิจารณาโมเดลเฉพาะส่วนงานในกลุ่มคณะวิชาในโอกาสต่อไป

ประเด็นเสนอ เพื่อพิจารณาโมเดลการสร้างรายได้และการบริหารต้นทุนสำหรับส่วนงานที่เป็นคณะวิชา

มติ คณะกรรมการฯ พิจารณาแล้ว มีมติ ดังนี้

๑. ให้นำเสนอคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยถึงประเด็นความสำคัญของการให้บริการวิชาการ ซึ่งเป็นภารกิจที่จะนำมหาวิทยาลัยไปสู่เป้าหมายตามวิสัยทัศน์ ดังนี้

๑) การสร้างประสบการณ์ตรงในการฝึกฝนบุคลากร (อาจารย์ นักวิจัย และนักวิชาชีพ) ภายในองค์กรร่วมกับองค์กรภายนอก

๒) การแสดงบทบาทของมหาวิทยาลัยในการร่วมพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม โดยการนำความรู้ และทรัพยากรของมหาวิทยาลัย ไปใช้ในการพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นไปตามแผนสภาพัฒน์และกลยุทธ์ศาสตร์ชาติ

๓) การสร้างความสัมพันธ์กับเครือข่ายและองค์กรภายนอก

๔) การสร้างรายได้และความยั่งยืนของมหาวิทยาลัย

นอกจากนี้ เพื่อให้ส่วนงานตระหนักถึงความสำคัญในการส่งเสริมการสร้างรายได้จากการให้บริการวิชาการให้เป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญอีกแหล่งหนึ่ง เพื่อให้ส่วนงานเร่งพัฒนาศักยภาพในการให้บริการวิชาการให้กว้างขวาง เพื่อให้ส่วนงานเห็นภาพและมีความเข้าใจไปทางเดียวกัน ว่าการให้บริการวิชาการเป็นการใช้ประโยชน์จากความรู้ที่สั่งสมมาเกี่ยวกับสังคม เศรษฐกิจ ใช้กับชุมชน และเป็นโอกาสในการสร้างรายได้

๒. ให้นำเสนอคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาโมเดลการบริการวิชาการ โดยคณะกรรมการฯ ได้สรุปโมเดลการให้บริการวิชาการไว้เบื้องต้น ดังนี้

๑) การรับเป็นที่ปรึกษาหน่วยงานภาครัฐ

๒) การรับเป็นที่ปรึกษาหน่วยงานภาคเอกชน

๓) การรับจัดสอบ/ทดสอบ

๔) การบริการวิจัย

๕) การรับจัดฝึกอบรม การจัดหลักสูตรระยะสั้น

๖) การบริการทางวิชาชีพ อาทิ แพทย์ พยาบาล บัญชี หนายความ

๓) การบริการต่าง ๆ ภายใต้การให้บริการหรือการผลิต อาทิ สถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเล สนามกีฬา สระว่ายน้ำ

๔) การรับจ้างผลิต อาทิ โรงงานต้นแบบ การรับจ้างผลิตในลักษณะ OEM: Original Equipment Manufacturer (ผลิตเพื่อให้เจ้าของกิจการนำไปติดตราสินค้าของตนเอง) ODM: Original Design Manufacturer (ผลิตเพื่อวิจัยและพัฒนา อาทิ อาหารเสริม เครื่องสำอาง) การรับจ้างผลิต เพื่อกลุ่ม Start up การรับทำสื่อโฆษณา

๕) อื่น ๆ โปรดระบุ...

๓. มอบฝ่ายเลขานุการ นำเสนอประเด็นสำคัญในการบริการวิชาการตามข้อ ๑ และโมเดลการบริการ วิชาการตามข้อ ๒ ต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือจากส่วนงานในการเข้าร่วม การทำ Focus group ต่อไป เพื่อให้การดำเนินการบริการวิชาการในภาพรวมสอดคล้องกับนโยบายและ เป้าหมายของการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกิจกรรมการบริการวิชาการ ให้กับส่วนงาน โดยควรจำแนกกลไกในการบริหารบริการวิชาการในแต่ละประเภท รวมถึงการระบุ Input, Best practice และ Pain point ของบริการวิชาการในแต่ละโมเดล

๓.๒ แนวทางการทำแผนการให้บริการวิชาการแยกตามกลุ่มสาขาวิชาเพื่อเป็นการสร้างรายได้ จากแหล่งอื่นทดแทนค่าธรรมเนียมการศึกษา

สืบเนื่องจากการประชุมคณะกรรมการบริหารเงินรายได้โครงการบริการวิชาการ ในการประชุม ครั้งที่ ๓/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ ๔.๑ พิจารณารายได้ภาพรวมของมหาวิทยาลัยและ ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย คณะกรรมการฯ เห็นควรให้นำเสนอข้อมูลรายได้โครงการบริการวิชาการ ในภาพรวมของมหาวิทยาลัยและแยกตามส่วนงานเสนอต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อให้ แต่ละกลุ่มสาขาวิชาทำแผนการบริการวิชาการเสนอต่อคณะกรรมการฯ เพื่อใช้กำหนดเป็นกลยุทธ์และ ทิศทางการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ คณะกรรมการฯ เห็นควรให้นำข้อมูล ในวาระที่ ๓.๑ ในคราวประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๔ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งเป็นข้อมูลแนวโน้มของทิศทาง การให้บริการวิชาการในอดีตของแต่ละกลุ่มสาขาวิชา เสนอเพื่อประกอบการพิจารณาพร้อมด้วย โดยให้ทำ เปรียบเทียบสัดส่วนรายได้บริการวิชาการในมิติของค่าเฉลี่ย (AVERAGE) ค่ามัธยฐาน (MEDIAN) ค่าขั้นสูง (MAX) ค่าขั้นต่ำ (MIN) ของแต่ละส่วนงานเปรียบเทียบภายในกลุ่มสาขาวิชาเดียวกัน

จากมติข้างต้น ทางฝ่ายเลขานุการเข้าใจคลาดเคลื่อนและยังมิได้ทำหนังสือสอบถามแผนบริการ วิชาการจากส่วนงานเพื่อเสนอคณะกรรมการเงินรายได้โครงการบริการวิชาการ จึงเห็นควรเสนอกรรมการ พิจารณาแนวทางการจัดทำแผนการให้บริการวิชาการแยกตามกลุ่มสาขาวิชาเพื่อเป็นการสร้างรายได้จาก แหล่งอื่นทดแทนค่าธรรมเนียมการศึกษา ทั้งนี้ ฝ่ายเลขานุการได้จัดเตรียมข้อมูลฉบับปรับปรุงปีงบประมาณ ๒๕๖๑ - ๒๕๖๖ แทนฉบับเดิมซึ่งเป็นข้อมูลปีงบประมาณ ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕

ประเด็นเสนอ เพื่อพิจารณาแนวทางการจัดทำแผนการให้บริการวิชาการแยกตามกลุ่มสาขาวิชาเพื่อเป็นการ สร้างรายได้จากแหล่งอื่นทดแทนค่าธรรมเนียมการศึกษา

มติ คณะกรรมการฯ พิจารณาแล้ว มีมติ มอบฝ่ายเลขานุการฯ ปรับปรุงข้อมูลรายได้ภาพรวมของมหาวิทยาลัยและส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย โดยให้แยกรายงานสำนักบริการวิชาการออกจากส่วนงานอื่น และนำเสนอคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย พร้อมกับวาระ ๓.๑

ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องพิจารณา

๔.๑ กำหนดแผนปฏิบัติการการเพิ่มรายได้การให้บริการวิชาการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐ เทียบกับปีก่อนหน้า

สืบเนื่องจากการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ครั้งที่ ๑/๒๕๖๗ วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗ วาระที่ ๔.๒ ผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ไตรมาส ๑ ได้มีมติ ให้ผู้รับผิดชอบความเสี่ยงรายงานผลการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงระดับมหาวิทยาลัย ซึ่งมีประเด็นความเสี่ยงด้านการเงิน ในประเด็นรายได้ของมหาวิทยาลัยอาจไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุพันธกิจและแผนยุทธศาสตร์ในอีก ๕ ปีข้างหน้า โดยมีมาตรการที่ใช้ในการจัดการความเสี่ยง คือ การจัดทำแผนปฏิบัติการเพิ่มรายได้จากแหล่งอื่น โดยที่หนึ่งในมาตรการ คือ รายได้จากโครงการบริการวิชาการเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐ เทียบกับปีก่อนหน้า

จากการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นเปรียบเทียบรายได้บริการวิชาการ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ มีรายได้รวม ๒๓๖,๓๗๖,๒๒๗.๒๗ บาท ในขณะที่ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๖๗ มีรายได้รวม ๒๑๒,๔๗๖,๙๒๕.๒๘ บาท คิดแล้วเป็นอัตราการลดลงร้อยละ ๑๐.๑๑

ประเด็นเสนอ เพื่อพิจารณากำหนดแผนปฏิบัติการการเพิ่มรายได้การให้บริการวิชาการสำหรับช่วงเวลา ๖ เดือนหลังของปีงบประมาณ ๒๕๖๗

มติ คณะกรรมการฯ พิจารณาแล้ว มีมติ รับทราบ โดยมีข้อสังเกต ดังนี้

การรับรายได้บริการวิชาการมากขึ้น อาจส่งผลทำให้มีการใช้ทรัพยากรของมหาวิทยาลัยเพิ่มขึ้น กล่าวคือ รายได้เพิ่มค่าใช้จ่าย ก็จะเพิ่มตาม จึงควรมีการวิเคราะห์ว่าการให้บริการแบบใดทำให้เกิด Net Profit ที่เหมาะสม โดยมหาวิทยาลัยอาจพิจารณาปรับแนวทางการให้บริการวิชาการโดยการมุ่งเน้นการให้บริการวิชาการที่ทำให้เกิด Net Profit มากที่สุด ส่วนการบริการวิชาการที่ทำให้เกิด Net Profit น้อย อาจพิจารณาดำเนินการให้อยู่ในสัดส่วนที่เหมาะสม

ส่วนการทำแผนปฏิบัติการการเพิ่มรายได้การให้บริการวิชาการ อาจกำหนดการให้บริการวิชาการเป็นแบบมุ่งเป้าในโครงการภาครัฐขนาดใหญ่

ทั้งนี้ ระบบของการจัดเก็บรายได้บริการวิชาการไม่มีการคำนวณต้นทุนแฝงไว้ หากตั้งเป้าหมายในการสร้างรายได้ในการให้บริการวิชาการมากขึ้นร้อยละ ๑๐ อาจเป็นการสร้างภาระต้นทุนแฝง อาทิ เงินเดือนบุคลากร ดังนั้น คณะกรรมการฯ จึงเสนอว่าควรกำหนดกลยุทธ์การบริการวิชาการแบบมุ่งเป้า โดยคำนึงถึงผลต่างระหว่างรายได้กับค่าใช้จ่ายของแต่ละโมเดล

๔.๒ พิจารณาผลการดำเนินการด้านบริการวิชาการสำหรับปีการศึกษา ๒๕๖๖ เพื่อตอบการประเมินเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

ตามที่มหาวิทยาลัยได้มีการรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ความละเอียดทราบแล้วนั้น มหาวิทยาลัยขอความอนุเคราะห์คณะกรรมการฯ พิจารณาผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยด้านบริการวิชาการ ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้

๔.๒.๑ ความคาดหวังของลูกค้า : สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการรับฟังผู้รับบริการวิชาการ และกำหนดการบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการวิชาการ

ก. การรับฟังผู้รับบริการวิชาการ

(๑) ผู้รับบริการวิชาการที่มีอยู่ในปัจจุบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้รับบริการวิชาการเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้

วิธีการรับฟังดังกล่าวแตกต่างกันอย่างไรระหว่างกลุ่มผู้รับบริการวิชาการ หรือส่วนตลาด วิธีการดังกล่าวแตกต่างกันอย่างไร ในแต่ละช่วงเวลาของการสานสัมพันธ์กับสถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการค้นหาข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับบริการวิชาการ ได้อย่างทันทั่วถึง และสามารถนำไปใช้ได้ประเด็นต่อไปนี้

- คุณภาพการบริการวิชาการ
- การสนับสนุนและการให้บริการวิชาการ

(๒) ผู้รับบริการวิชาการที่พึงมี

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้รับบริการวิชาการที่พึงมีเพื่อให้ได้ข้อมูลและสารสนเทศที่นำไปใช้ได้

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้รับบริการวิชาการทั้งในอดีต ทั้งที่พึงมีและทั้งของคู่แข่ง เพื่อให้ได้สารสนเทศป้อนกลับที่นำไปใช้ได้ เกี่ยวกับการจัดการศึกษาวิจัย และบริการฯ ตลอดจนการสนับสนุนและการให้บริการผู้รับบริการวิชาการ

ข. การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการวิชาการและการจัดบริการวิชาการ

(๑) การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการวิชาการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดผู้รับบริการวิชาการและส่วนตลาด

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ

- ใช้สารสนเทศที่มีเกี่ยวกับผู้รับบริการวิชาการและตลาด รวมถึงการจัดบริการวิชาการ เพื่อกำหนดกลุ่มผู้รับบริการวิชาการรวมทั้งส่วนตลาดในปัจจุบันและ คาดการณ์เกี่ยวกับกลุ่มดังกล่าวในอนาคต

- กำหนดว่าผู้รับบริการวิชาการและส่วนตลาดใด ที่จะทำให้ความสำคัญและมุ่งใจให้มาใช้บริการที่สถาบันมากขึ้น

(๒) การจัดการบริการวิชาการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการบริการวิชาการ

สถาบันทำอย่างไรในการ

- ค้นหาความจำเป็น ความต้องการและความคาดหวังด้านการจัดการบริการวิชาการของผู้รับบริการวิชาการและตลาด

- กำหนดและปรับการจัดการบริการวิชาการ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการ และทำให้เห็นถึงความคาดหวังของแต่ละกลุ่มผู้รับบริการวิชาการ และส่วนตลาด

- กำหนดและปรับการจัดการบริการวิชาการ เพื่อดึงดูดผู้รับบริการวิชาการ เจาะตลาดใหม่ และสร้างโอกาสในการเพิ่มและขยายความสัมพันธ์กับผู้รับบริการวิชาการในปัจจุบัน

๔.๒.๒ ความผูกพันของลูกค้า (ด้านบริการวิชาการ) : สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการสร้างความสัมพันธ์และเสริมสร้างประสบการณ์ของผู้รับบริการวิชาการ

ก. ประสบการณ์ของผู้รับบริการวิชาการ

(๑) การจัดการความสัมพันธ์

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการวิชาการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในเรื่องต่อไปนี้

- สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นผู้รับบริการวิชาการมากขึ้น
- จัดการและเสริมสร้างภาพลักษณ์ของสถาบัน
- ตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการวิชาการ ในแต่ละช่วงที่มีความสัมพันธ์กับสถาบัน

(๒) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้รับบริการวิชาการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการช่วยให้ผู้รับบริการวิชาการสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุนจากสถาบัน

กระบวนการและกลไกข้างต้นมีความแตกต่างกันอย่างไรในแต่ละผู้รับบริการวิชาการและส่วนตลาด

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ

- ค้นหาความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้รับบริการวิชาการ เพื่อรับการสนับสนุนจากสถาบัน

- ถ่ายทอดความต้องการดังกล่าวไปสู่ทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนเพื่อนำไปปฏิบัติ

(๓) การจัดการข้อร้องเรียน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการวิชาการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างทันที่และมีประสิทธิภาพ วิธีการดังกล่าวทำให้ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการวิชาการกลับคืนมาอย่างไร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนและใช้สารสนเทศดังกล่าว เพื่อจัดการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นในการป้องกันข้อร้องเรียนในอนาคต

(๔) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

กระบวนการเสริมสร้างประสบการณ์ของผู้รับบริการวิชาการส่งเสริมและ
ทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าสถาบันปฏิบัติอย่างเป็นธรรมกับผู้รับบริการวิชาการแต่ละคน ผู้รับบริการวิชาการ
แต่ละกลุ่ม และส่วนตลาดที่ต่างกัน

ข. การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ
วิชาการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความ
ผูกพันของผู้รับบริการวิชาการ

วิธีการดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไรสำหรับผู้รับบริการวิชาการแต่ละกลุ่ม และ
ส่วนตลาด สถาบันนำผลลัพธ์จากวิธีการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ไปดำเนินการ
การต่ออย่างไร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการวิชาการกลุ่มอื่นที่มีต่อสถาบันโดยเปรียบเทียบกับความพึงพอใจที่มีต่อสถาบันคู่แข่งและความพึง
พอใจที่มีต่อสถาบันอื่น ซึ่งมีหลักสูตรและบริการฯ ที่คล้ายคลึงกัน

๔.๒.๓ ผลลัพธ์ด้านลูกค้า ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการ มุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการวิชาการ

(๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ

ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ
เป็นอย่างไร

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ
ของผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรระหว่างการจัดบริการวิชาการของกลุ่มผู้รับบริการวิชาการและ
ส่วนตลาด

(๒) ความผูกพันของผู้รับบริการวิชาการ

ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้รับบริการวิชาการเป็นอย่างไร

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความผูกพันของผู้รับบริการวิชาการ
ซึ่งรวมถึงผลลัพธ์ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการวิชาการ และเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีขึ้นให้ลูกค้า
คืออะไร ให้เปรียบเทียบผลลัพธ์ตลอดช่วงเวลาที่ผู้รับบริการวิชาการมีความสัมพันธ์กับสถาบัน ผลลัพธ์เหล่านี้
แตกต่างกันอย่างไรระหว่างการจัดการบริการวิชาการแต่ละกลุ่มผู้รับบริการวิชาการ และส่วนตลาด

ประเด็นเสนอ เพื่อพิจารณาผลการดำเนินการด้านบริการวิชาการสำหรับปีการศึกษา ๒๕๖๖ เพื่อตอบ
การประเมินเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

มติ คณะกรรมการฯ พิจารณาแล้ว มีมติ มอบฝ่ายเลขานุการฯ ให้ประสานงานกับฝ่ายวิชาการเพื่อปรับแก้ OP ของมหาวิทยาลัย ในส่วนของลูกค้าหลัก (Key Customer) ด้านบริการวิชาการ ให้เหลือเพียง ๒ กลุ่มใหญ่ คือ

๑) หน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากมีมูลค่าของการให้บริการสูง

๒) ประชาชน เนื่องจากมีจำนวนผู้รับบริการจำนวนมาก

และมอบฝ่ายเลขานุการฯ ประสานงานกับสำนักบริการวิชาการและสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเล เพื่อจัดส่งข้อมูลด้านลูกค้าหลัก (Key Customer) ที่ระบุอยู่ในหมวดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จนถึงหมวดผลลัพธ์ ด้านลูกค้าหลัก (Key Customer) ที่ใช้ในการรายงานผลการประเมินเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของทั้งสองส่วนงานมาใช้เป็นผลลัพธ์

ระเบียบวาระที่ ๕ เรื่องอื่น ๆ

๕.๑ กำหนดการประชุมคณะกรรมการบริหารเงินรายได้โครงการบริการวิชาการ ครั้งที่ ๒/๒๕๖๗

เพื่อให้การดำเนินการประชุมของคณะกรรมการบริหารเงินรายได้โครงการบริการวิชาการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเสนอให้มีการกำหนดการประชุมคณะกรรมการบริหารเงินรายได้โครงการบริการวิชาการ ครั้งที่ ๒/๒๕๖๗

ประเด็นเสนอ เพื่อกำหนดการประชุมคณะกรรมการบริหารเงินรายได้โครงการบริการวิชาการ ครั้งที่ ๒/๒๕๖๗

มติ คณะกรรมการฯ มีมติ ให้กำหนดการประชุมคณะกรรมการบริหารเงินรายได้โครงการบริการวิชาการ ครั้งที่ ๒/๒๕๖๗ ในวันที่ ๙ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๓๐ น. เป็นต้นไป

เลิกประชุม ๑๖.๑๕ นาฬิกา

(นางสาวรวินญา มดแสง)

ผู้ช่วยเลขานุการ

ผู้จัดรายงานการประชุม

(นางพบพร เขาวรัตน์)

เลขานุการ

ผู้อ่านรายงานการประชุม

(รองศาสตราจารย์สุวรรณา รัศมีขวัญ)

ประธานกรรมการ