



แผนยุทธศาสตร์สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570)

(ฉบับปรับปรุงเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2565-V.1)

สารบัญ

การดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะ 5 ปี พ.ศ.2566-2570)

1. กรอบแนวคิด
2. กระบวนการจัดทำแผนและถ่ายทอดกลยุทธ์ของสำนักบริการวิชาการ
3. Goal of Excellence
4. ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์
5. ยุทธศาสตร์สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2566-2570

ยุทธศาสตร์สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พ.ศ. 2566-2570

1. กรอบแนวคิด

การจัดทำยุทธศาสตร์สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) ได้ให้ความสำคัญ ในประเด็นต่างๆและกำหนดกรอบแนวคิดในการจัดทำแผนดังนี้

- 1) ใช้แผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะที่ 13 เป็นกรอบในการปรับปรุงและพัฒนา ยุทธศาสตร์ของสำนักบริการวิชาการ
- 2) ให้ความสำคัญกับปัจจัยและสถานการณ์สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ประเมินสภาพแวดล้อมที่ เป็นการระบุให้เห็นถึงจุดแข็งและจุดอ่อนเป็นการประเมินภายในสำนักฯ และประเมิน สภาพแวดล้อมที่เป็นโอกาสและข้อจำกัด/ภัยคุกคาม ซึ่งเป็นการประเมินภายนอกสำนักฯ
- 3) ทบทวน ศักยภาพของลูกค้ายโดยศึกษาจากสภาพเศรษฐกิจ สังคม ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การรับฟังเสียงลูกค้าและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 4) กำหนดออกมาเป็นยุทธศาสตร์ตามพันธกิจของสำนักบริการวิชาการ
- 5) กำหนดออกมาเป็นตัวชี้วัดในยุทธศาสตร์ และเป้าหมายที่ต้องการบรรลุ

2. กระบวนการจัดทำแผนและถ่ายทอดกลยุทธ์ของสำนักบริการวิชาการ

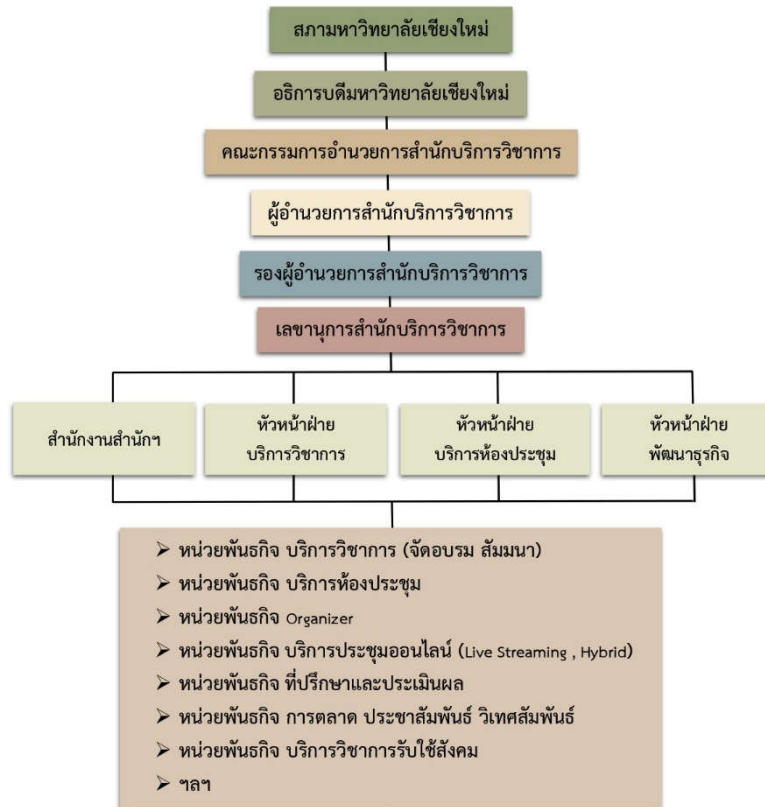
สำนักฯ มีกระบวนการดำเนินงานการจัดทำยุทธศาสตร์ที่เป็นแผนพัฒนาที่สำคัญดังนี้

ลำดับ	เครื่องมือ	ช่วงเวลา	ผลที่ได้	ผู้เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ 1: ประเมิน สถานการณ์ มอบนโยบาย ให้ ข้อเสนอแนะ	SWOT	ก.ย- ต.ค. 64	สภาพการแข่งขันและความ เป็นไปได้ของโอกาสทาง ธุรกิจ	คณะกรรมการ อำนวยการ และ คณะกรรมการบริหาร
ขั้นตอนที่ 2: กำหนดและทบทวน เป้าหมายที่สำคัญ ของสำนัก	การ ประชุม	พ.ค.65	วิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ	คณะกรรมการบริหาร
ขั้นตอนที่ 3 : วางแผนเชิงกลยุทธ์	Strategy Map	พ.ค.-มิ.ย. 65	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	คณะกรรมการบริหาร

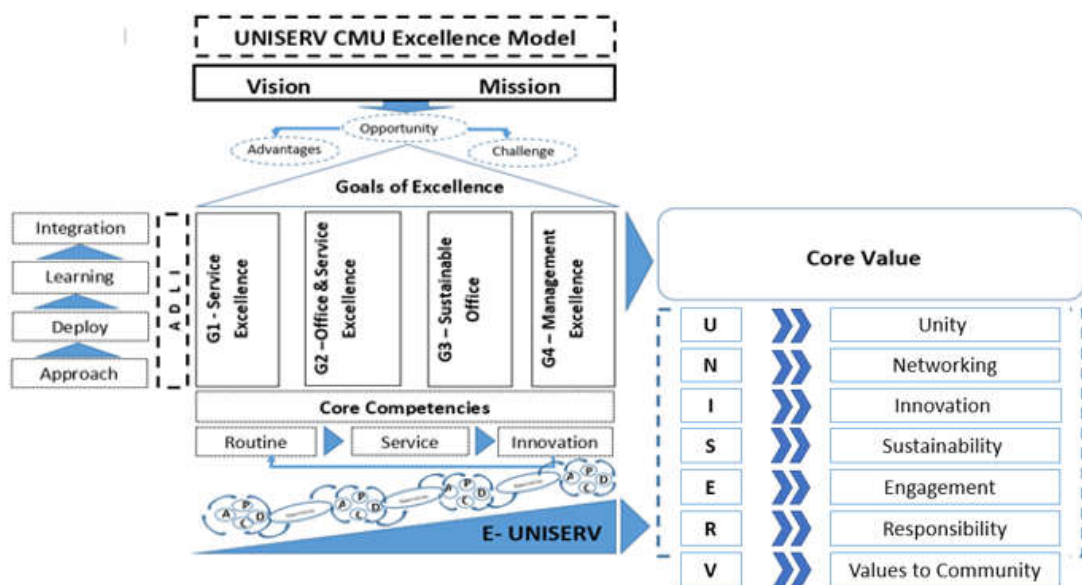
ลำดับ	เครื่องมือ	ช่วงเวลา	ผลที่ได้	ผู้เกี่ยวข้อง
			โอกาสเชิงกลยุทธ์สมรรถนะหลักขององค์กร วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าหมายหลักที่สำคัญ	
ขั้นตอนที่ 4 : ทบทวนแผนปฏิบัติการและจัดสรรทรัพยากร	ประชุม	ก.ย- ต.ค	ตัวชี้วัด แผนการเงินและงบประมาณ แผนอัตรากำลัง แผนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	คณะกรรมการบริหาร
ขั้นตอนที่ 5 : จัดทำแผนปฏิบัติการระดับฝ่าย/งาน	ประชุม KPI	ก.ย- ต.ค	แผนปฏิบัติการ/โครงการ เป้าหมายระดับฝ่ายและงาน	หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างานและบุคลากรทุกระดับ
ขั้นตอนที่ 6 : ถ่ายทอดตัวชี้วัด	ประชุม, KPI	ต.ค	ตัววัดระดับบุคลากร	ผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย/ หัวหน้างาน
ขั้นตอนที่ 7 : ทบทวนกระบวนการทั้ง 7 ขั้นตอน	ประชุม	รายปี	ผลการประเมินกระบวนการจัดทำกลยุทธ์และถ่ายทอดกลยุทธ์	คณะกรรมการบริหาร

แผนการพัฒนาสำนักบริการวิชาการ ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566-2570) เป็นแผนระยะยาวของสำนักฯ ผู้บริหารระดับสูงได้ทบทวนผลการดำเนินการที่ผ่านมาในระยะ 3 ปีที่ผ่านมา และได้นำทิศทางนโยบายของมหาวิทยาลัย ข้อคิดเห็นจากสภามหาวิทยาลัย และผู้เกี่ยวข้อง มาจัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายของสำนักฯ โดยจัดทำยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและข้อจำกัดหรืออุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน และมีการนำผลการปฏิบัติงานมาทบทวนเป็นประจำทุกปี มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดลงไปสู่ระดับบุคลากร โดยมีรองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างานเป็นผู้รับผิดชอบ มีการปรับยุทธศาสตร์เมื่อมีความจำเป็น ซึ่งการปรับแผนกลยุทธ์ระหว่างปี สำนักฯ สามารถปรับงบประมาณตามแผนกลยุทธ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเสนอขอตั้งงบประมาณเพิ่มเติมระหว่างปีเพื่อขับเคลื่อนแผนกลยุทธ์

แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานภายในสำนักบริการวิชาการ



3. Goal of Excellence



UNISERV CMU Excellence Model

4. ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ตารางแสดงความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญด้านต่าง ๆ

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (คุกคาม/จุดอ่อน)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (จุดแข็ง / โอกาส)
ด้านการบริการ	<p>1. นโยบายและข้อจำกัดในการให้บริการวิชาการภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เช่น การจัดประชุมฝึกอบรมในรูปแบบออนไลน์</p> <p>2. การแข่งขันทางการบริการวิชาการที่คล้ายคลึงมีจำนวนมาก</p>	<p>1. ยุทธศาสตร์และนโยบายของมหาวิทยาลัยมุ่งเน้นให้คณะหน่วยงานมีการบูรณาการ บริการวิชาการในยุทธศาสตร์เชิงรุก (ด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงาน ด้านอาหาร สุขภาพ และการดูแลผู้สูงอายุ และด้านล้านนาสร้างสรรค์) โดยสำนักฯจะมีส่วนร่วมขับเคลื่อนการบริการวิชาการตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย</p> <p>2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ มีความเชี่ยวชาญ สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายความร่วมมือการบริการวิชาการ ทั้งภายใน และต่างประเทศ และมีทิศทางในการบริหารจัดการและการบริการเชิงรุกอย่างมีส่วนร่วม โดยลดค่าใช้จ่าย เพิ่มรายได้ มีการติดตามผลตามแผนการปฏิบัติงาน คน เงิน วิธีการวัสดุอุปกรณ์ ทุกไตรมาส และรายงานที่ประชุมคณะกรรมการบริหารประจำสำนักฯ ทุกเดือน</p>
ด้านปฏิบัติการ	<p>1. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าคุ้มทุน ด้านการเงิน การคลัง และครุภัณฑ์</p>	<p>1. สำนักงานสำนัก มีบุคลากรที่พร้อมจะสนับสนุนภารกิจ ต่าง ๆ ของสำนักฯ บุคลากรพร้อมปรับเปลี่ยนตามความเปลี่ยนแปลง</p> <p>2. การวางระบบกายภาพและภูมิทัศน์ส่งผลให้ สำนักฯ มีสภาพแวดล้อมที่มีพื้นที่เขียว และทิวทัศน์งดงาม</p> <p>3. ให้ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยในการดำเนินการตามนโยบาย ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัส โควิด-19 (Covid-19)</p>

ด้าน บุคลากร	1. เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) การพัฒนาทักษะของบุคลากร ให้ตรงตามสมรรถนะหลัก พัฒนาได้อย่างไม่เต็มที่	1. บุคลากรสายปฏิบัติการมีความเชี่ยวชาญในด้านการบริหารจัดการ และการให้บริการเป็นที่ยอมรับ 2. มีการจัดการด้านองค์ความรู้ (KM) ให้กับบุคลากรของสำนักฯ อย่างต่อเนื่อง 3. มีการพัฒนาบุคลากรให้ Reskill และ Upskill บุคลากรปฏิบัติงานด้านการอบรมสื่อออนไลน์
ความ รับผิดชอบ ต่อสังคม	1. สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	1. มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้บริหาร บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีความพึงพอใจสูงสุด 2. มีการใช้หลอด LED มีการกำหนดเวลาการเปิด-ปิดแอร์ มีการรณรงค์การประหยัด น้ำ – ไฟฟ้า มีการจัดการระบบน้ำเสียเป็น Green area3 ให้ความร่วมมือในการใช้พลังงานทดแทน (Solar roof)

5. ยุทธศาสตร์สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2566-2570

5.1 สภาพปัจจุบัน

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2532 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในการจัดกิจกรรมบริการวิชาการในรูปแบบ ไม่ประสาทปริญญา (Non-degree Program) เป็นศูนย์กลางการฝึกอบรม สัมมนา และเป็นแหล่งหารายได้ให้แก่มหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังให้การสนับสนุน ส่งเสริมและประสานงานบริการวิชาการระหว่างนักวิชาการและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน

เพื่อให้มหาวิทยาลัยสามารถใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ในการปฏิบัติการกิจบริการวิชาการแก่ชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริการวิชาการแก่ชุมชน เน้นมีกิจกรรม รูปแบบต่างๆ เพื่อเป็นที่พึ่งทางวิชาการแก่สังคม โดยเฉพาะชุมชนในเขตภาคเหนือ ระดับชาติและระดับภูมิภาคลุ่มน้ำโขง สำนักบริการวิชาการได้บริหารงานทั้งในเชิงรุกและเชิงรับ ผลักดันและส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกับเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับแนวโน้มและการไหวตัวทางเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงทางสังคม และนโยบายของมหาวิทยาลัย

เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ.2549 สำนักบริการวิชาการได้หลอมรวมกับสถานศึกษานานาชาติ (IC – International Center) ตามมติสภามหาวิทยาลัยครั้งที่ 7/2549 วันที่ 23 กันยายน พ.ศ. 2549 ซึ่งเป็น

การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาในทุกด้านของสำนักบริการวิชาการ กลุ่มเป้าหมายในการให้บริการยังเน้นคณาจารย์ นักวิจัยและนักวิชาการจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นหลัก ส่วนผู้รับบริการ เน้นการสนับสนุนมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พัฒนาระบบบริการมนุษยของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กลุ่มบุคลากรภาครัฐกิจเอกชน ภาครัฐที่เน้นการเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการศึกษา ด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มข้าราชการในโครงการความมั่นคงของชาติ โครงการตามพระราชดำริ พระราชประสงค์ โครงการหลวง และกลุ่มชนบนพื้นที่สูง เป็นต้น ทั้งนี้ เน้นความต้องการของสังคมและองค์กรเป็นสำคัญ และให้บริการบนพื้นฐานความต้องการของชุมชนที่สอดคล้องกับพันธกิจของสำนักบริการวิชาการ

สำนักบริการวิชาการมีการบริการแบบครบวงจร ได้แก่ บริการจัดฝึกอบรม สัมมนาและวิจัยที่ปรึกษา มีห้องประชุม ห้องพักรับบริการ 24 ชั่วโมง WIFI สถานที่จอดรถ พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกในราคาที่ลูกค้าสามารถมาใช้บริการได้

ในการบริหารงานสำนักบริการวิชาการได้มีการปรับกลยุทธ์การบริหารจัดการเพื่อพัฒนาในทุกด้าน โดยมีคณะกรรมการอำนวยการประจำสำนักบริการวิชาการเป็นผู้กำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารงานตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักบริการวิชาการ ให้สอดคล้องกับนโยบาย เป้าหมายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมีผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการเป็นผู้อำนวยการจัดการให้สำนักบริการวิชาการสามารถดำเนินงานได้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้

5.2 แนวทางการจัดทำยุทธศาสตร์

1. คณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักฯ รวบรวมข้อมูล แล้วประชุมระดมสมอง ประเมินสถานการณ์ วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคามของสำนักฯ
2. จัดทำยุทธศาสตร์ 5 ปี โดยยึดความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
3. นำเสนอคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการอำนวยการประจำสำนักบริการวิชาการ
4. เผยแพร่และสื่อสารภายในองค์กรให้บุคลากรได้รับรู้และนำไปสู่การปฏิบัติ

5.3 วิสัยทัศน์ : เป็นหน่วยประสานงานด้านการบริการวิชาการที่รับผิดชอบต่อสังคม และการพัฒนาที่ยั่งยืน

5.4 พันธกิจ

1. ประสานงานและให้บริการวิชาการแก่สังคม (University Social Responsibility)
2. บริหารจัดการแบบพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน (Sustainability)
3. สร้างความร่วมมือบริการวิชาการเพื่อไปสู่ความเป็นสากล (Internationalization)
4. พัฒนาทักษะของบุคลากรภายในและภายนอกองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสังคมโลก Disruptive Society

5.5 ค่านิยม

U = Unity	ร่วมพลังเป็นหนึ่งเดียว
N = Networking	เครือข่าย
I = Innovation	คิดใหม่
S = Sustainability	สร้างความยั่งยืน
E = Engagement	เคียงข้างกับสังคม
R = Responsibility	รับผิดชอบต่อองค์กร
V = Values to Community	สร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน

5.6 สมรรถนะหลัก

1. เป็นหน่วยประสานงานด้านบริการวิชาการ ทั้งภายในและภายนอก ในการนำองค์ความรู้ออกไปสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน
2. ให้บริการด้านการพัฒนาบุคลากร (Reskill and Upskill)

5.7 วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นหน่วยประสานงานและให้บริการวิชาการแก่ชุมชน
 - 1.1 เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยผ่าน SEP for SDGs by CMU BCG Platform
 - 1.2 จัดทำวารสาร USR ของมหาวิทยาลัย สำหรับคณาจารย์และบุคลากรตีพิมพ์เผยแพร่ผลงาน
 - 1.3 สร้างความร่วมมือกับภาคเอกชนในการทำ Corporate Social Responsibility - CSR
2. เพื่อบริหารจัดการแบบพึ่งพาตนเองได้
 - 2.1 ร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการแสวงหารายได้
 - 2.2 สนับสนุนการบริการห้องพักห้องประชุมตามนโยบายของมหาวิทยาลัย
3. เพื่อพัฒนาความร่วมมือกับสถาบัน การศึกษาต่างประเทศ
 - 3.1 เป็นศูนย์ประสานงานนักศึกษาและบุคลากรต่างชาติ ในลักษณะ One Stop Service ให้กับคณะต่าง ๆ เพื่อเพิ่มจำนวนนักศึกษาต่างชาติ
 - 3.2 นำองค์ความรู้และวัฒนธรรม ให้บริการวิชาการแก่นักศึกษาชาวต่างชาติ เพื่อยกระดับความเป็นสากล

5.8 Roadmap ยุทธศาสตร์ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (พ.ศ.2566-2570)



5.9 ยุทธศาสตร์ของสำนักบริการวิชาการ (พ.ศ.2566-2570)

ในระหว่างปีงบประมาณพ.ศ. 2564-2565 สำนักฯ ได้ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการประเมินผลการบริหารงานของผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา โดยมีการทบทวนวิสัยทัศน์ของการให้บริการวิชาการในอนาคต 4-5 ปีข้างหน้า ในรูปแบบการ ให้บริการวิชาการในยุค 4.0 หลังสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) สำนักฯ ได้มีการทบทวนและ เปลี่ยนวิสัยทัศน์ของสำนักบริการวิชาการให้สอดคล้องกับพันธกิจและวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย ผ่านการมีส่วนร่วมของบุคลากร

และจากการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ รวมถึง ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และ โอกาสเชิงกลยุทธ์ ผู้บริหารได้กำหนดเป็นทิศทางและเป้าหมายหลักที่สำคัญขององค์กรตาม UNISERV CMU Excellence Model โดยกำหนด Goals of Excellence รวม 4 ด้าน (G1-G4) ซึ่งสอดคล้องกับสมรรถนะหลัก ขององค์กร ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติผ่านผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน ส่งเสริมให้มีการใช้ค่านิยมหลัก E-UNISERV เป็นพื้นฐานของการขับเคลื่อน และใช้วงจรคุณภาพ PDCA และกระบวนการ Routine – Service – Innovation (R-S-I) เป็นเครื่องมือในการพัฒนากระบวนการด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านการนำองค์กร กล ยุทธ์ ลูกค้า การวิเคราะห์ การจัดการความรู้ บุคลากร และระบบปฏิบัติการ เพื่อสามารถตอบสนองความพึง พอใจของลูกค้า การบริการแบบครบวงจร และงบประมาณสนับสนุน และได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ ที่ สอดคล้องกับพันธกิจของสำนักบริการวิชาการ ดังนี้

“เป็นหน่วยประสานงานด้านการบริการวิชาการที่รับผิดชอบต่อสังคม และการพัฒนาที่ยั่งยืน”

เมื่อได้วิสัยทัศน์ที่ชัดเจนแล้ว มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ ในการจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรมโดยได้นั้น ผู้บริหารระดับสูงมีความมุ่งมั่นในการบริหารงาน โดยมีกลยุทธ์ในการบริหารงาน ดังนี้

- 1) การสร้างกลุ่มเป้าหมายใหม่ใน Business Unit แต่ละฝ่าย โดยเฉพาะ Niche Market
- 2) การพัฒนาหลักสูตรและแนวทางการให้บริการวิชาการกับสถาบันการศึกษาต่างประเทศ มุ่งเน้นทำการตลาดกับประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนในลักษณะ Mass Product
- 3) การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมร่วมกับคณะหน่วยงานและวิทยากรผู้เชี่ยวชาญทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อส่งต่อลูกค้าให้กับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทั้งในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก
- 4) มุ่งสร้างและขยายเครือข่ายพันธมิตรด้านบริการวิชาการและการบริการห้องพัก ห้องประชุม ราชอาณาจักรลูกค้ายุติธรรมและขยายฐานลูกค้าใหม่ โดยการตลาดและการประชาสัมพันธ์เชิงรุก
- 5) การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมและให้บริการที่ปรึกษาที่ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงและตามความต้องการของชุมชนทั้งในเชิงธุรกิจและให้บริการวิชาการรับใช้สังคม มีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ตามความถนัดของบุคลากรภายใต้ยุทธศาสตร์เชิงรุกของมหาวิทยาลัยทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงาน ด้านนวัตกรรมอาหาร และด้านการดูแลผู้สูงอายุ

ดังนั้น เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ เป็นสำนักบริการวิชาการที่มีคุณภาพ รับใช้สังคม และสร้างการพัฒนาที่ยั่งยืน สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย สำนักบริการวิชาการจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ของสำนักบริการวิชาการไว้ 6 ยุทธศาสตร์ แยกเป็น 3 ยุทธศาสตร์เชิงรุก 1 ยุทธศาสตร์ตามพันธกิจ และ 2 ยุทธศาสตร์สนับสนุน ดังนี้

- | | |
|------------------------------|--|
| ยุทธศาสตร์ที่ 1 เชิงรุก : | นวัตกรรมสิ่งแวดล้อมและพลังงาน |
| ยุทธศาสตร์ที่ 2 เชิงรุก : | ล้านนาสร้างสรรค์ |
| ยุทธศาสตร์ที่ 3 เชิงรุก : | นวัตกรรมด้านอาหารและสุขภาพ และการดูแลผู้สูงอายุ |
| ยุทธศาสตร์ที่ 4 ตามพันธกิจ : | บริการวิชาการที่เกิดประโยชน์แก่สังคม |
| ยุทธศาสตร์ที่ 5 สนับสนุน : | บริการห้องพักห้องประชุมที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า |
| ยุทธศาสตร์ที่ 6 สนับสนุน : | บริหารจัดการเชิงบูรณาการ |

ตาราง ยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ สำนักบริการวิชาการ

ยุทธศาสตร์/วัตถุประสงค์/กลยุทธ์	ตัวชี้วัด
ยุทธศาสตร์ที่ 1 เชิงรุก : นวัตกรรมด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงาน (SDG 2,3)	
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : 1. สนับสนุนการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงานที่ยั่งยืน 2. ส่งเสริมหน่วยงาน ด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงานเพื่อรองรับการให้บริการที่ยั่งยืน	1. จำนวนหลักสูตรบริการวิชาการ แก่ชุมชนด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงานที่ได้ดำเนินการ 2. จำนวนโครงการ/กิจกรรม ที่สร้างพื้นที่สีเขียว และการพัฒนาสิ่งแวดล้อม และประหยัดพลังงาน 3. ร้อยละความสำเร็จ
กลยุทธ์ : 1. สนับสนุนการบริการวิชาการ การศึกษาตลอดชีวิต เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทุกช่วงวัย (วัยเรียน วัยทำงาน และผู้สูงอายุ) 2. ให้บริการวิชาการนำองค์ความรู้ด้านอาหาร สุขภาพ และการดูแลผู้สูงอายุสู่ชุมชน 3. บูรณาการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 4. พัฒนาและสร้างนวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการห้องพัก ห้องประชุมอย่างยั่งยืน	4. จำนวนโครงการ/กิจกรรม ด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงาน
ยุทธศาสตร์ที่ 2 (เชิงรุก) : นวัตกรรมด้านอาหารและสุขภาพและการดูแลผู้สูงอายุ (SDG 2, 3)	
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : 1. สนับสนุนการบริการวิชาการด้านอาหาร สุขภาพ และการดูแลผู้สูงอายุ	1. จำนวนโครงการบริการวิชาการ การจัดการศึกษาตลอดชีวิตที่ได้พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทุกช่วงวัย 2. จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่ได้บูรณาการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ (จำนวน 2 โครงการ)
กลยุทธ์ : 1. สนับสนุนการบริการวิชาการ การศึกษาตลอดชีวิต เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทุกช่วงวัย (วัยเรียน วัยทำงาน และผู้สูงอายุ) 2. ให้บริการวิชาการนำองค์ความรู้ด้านอาหาร สุขภาพ และการดูแลผู้สูงอายุสู่ชุมชน 3. บูรณาการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ	3. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโครงการไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 4. ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ

<p>4. มุ่งเน้นการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มประเภท ออร์แกนิกในท้องถิ่น สำหรับผู้ดูแลสุขภาพทุกเพศ ทุกวัย</p>	
<p>ยุทธศาสตร์ที่ 3 (เชิงรุก) : ล้ามนาสร้างสรรค์ (SDG 3, 4, 11)</p>	
<p>วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ :</p> <p>1. เชื่อมโยงศิลปวัฒนธรรมล้านนากับการบริการ วิชาการ</p>	<p>1. จำนวนโครงการ /หลักสูตรที่นำองค์ความรู้ภูมิปัญญา ล้านนาให้บริการวิชาการ ฝึกอบรมที่ได้ดำเนินการ</p> <p>2. จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่สร้างบรรยากาศล้านนาใน สำนักบริการวิชาการ และ การบริการวิชาการ และการ</p>
<p>กลยุทธ์ :</p> <p>1. สร้างบรรยากาศล้านนาในการให้บริการวิชาการและ การบริการห้องพักห้องประชุม</p> <p>2. นำองค์ความรู้ภูมิปัญญาล้านนามาบริการวิชาการสู่ ชุมชน</p>	<p>บริการห้องพัก/ห้องประชุม</p> <p>3. จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่ สำนักบริการวิชาการได้ สนับสนุนให้ผู้บริหารและบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรม</p>
<p>ยุทธศาสตร์ที่ 4 (ตามพันธกิจ) : บริการวิชาการที่เกิดประโยชน์แก่สังคม (SDG 1, 11, 4)</p>	
<p>1. เพื่อพัฒนาความรู้และสมรรถนะของทรัพยากรบุคคล ให้มีความรู้ความสามารถ ตามความต้องการของ สังคมและหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน</p> <p>2. เพื่อสร้างเครือข่ายนักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญ และสร้าง คุณภาพของงานบริการวิชาการ งานที่ปรึกษาและ ติดตามประเมินผล ให้เกิดความเข้มแข็งโดยความ ร่วมมือระหว่าง หน่วยงานทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัย</p> <p>3. เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือการบริการวิชาการ กับหน่วยงานภายในประเทศและภายนอกประเทศ</p> <p>4. เพื่อสนับสนุนการบริการวิชาการรับใช้สังคมและงาน โครงการตามแนวพระราชดำริ เพื่อส่งเสริมความ เข้มแข็งของชุมชน</p>	<p>1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝึกอบรมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80</p> <p>2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิจัยและปรึกษาไม่น้อย กว่าร้อยละ 80</p> <p>3. จำนวนโครงการที่ปรึกษาและประเมินผล และงาน บริการวิชาการรับใช้สังคมที่เพิ่มขึ้นปีละ 2 โครงการ</p> <p>4. จำนวนหลักสูตรบริการวิชาการ และหลักสูตรใหม่ที่ เพิ่มขึ้นปีละ 2 หลักสูตร</p> <p>5. จำนวนโครงการจัดหลักสูตรฝึกอบรมที่ร่วมมือกับ หน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย</p> <p>6. จำนวนโครงการจัดหลักสูตรฝึกอบรมที่ร่วมมือกับ หน่วยงานภายนอกและต่างประเทศ</p>

<p>กลยุทธ์ :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สร้างนวัตกรรมและพัฒนางานบริการวิชาการสู่ชุมชน 2. บริหารจัดการโครงการฝึกอบรม สัมมนาเพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลทั้งในและภายนอกมหาวิทยาลัย 3. สนับสนุนโครงการบริการวิชาการรับใช้สังคมของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 4. ผลักดันให้คณาจารย์ นักวิชาการมีส่วนร่วมในการบริการวิชาการสามารถนำความรู้และประสบการณ์การบริการวิชาการไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนและบริการวิชาการแก่ชุมชน 5. พัฒนาหลักสูตรการบริการวิชาการโดยใช้ทรัพยากรของมหาวิทยาลัย 6. สร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านวิชาการทั้งภายในและภายนอกและต่างประเทศ 	
ยุทธศาสตร์ที่ 5 (สนับสนุน) : บริการห้องพัก ห้องประชุมที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (SDG 7, 9)	
<p>วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อให้บริการห้องพัก เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า 2. เพื่อให้บริการห้องประชุมและจัดเลี้ยงเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า 	<ol style="list-style-type: none"> 1. อัตราการใช้ห้องประชุมหน่วยงานเดิมกลับมาใช้ซ้ำ 2. อัตราการครองห้องพัก 3. อัตราการใช้ห้องประชุม 4. อัตราความพึงพอใจห้องพัก 5. อัตราความพึงพอใจห้องประชุม 6. ผ่านกระบวนการตามเกณฑ์มาตรฐานห้องพัก ระดับ 3 ดาว 7. ผ่านเกณฑ์มาตรฐานห้องประชุม (ของ สสปน.)
<p>กลยุทธ์ :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. พัฒนาระบบและกลไก/เทคโนโลยี เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการห้องพัก 2. พัฒนาระบบ/กลไก/เทคโนโลยี เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการห้องประชุมและจัดเลี้ยง 	ยุทธศาสตร์ที่ 6 (สนับสนุน) : บริหารจัดการเชิงบูรณาการ (SDG 17)
<p>วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ :</p> <p>สำนักบริการวิชาการมีระบบการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน</p>	
<p>กลยุทธ์ :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีระบบการบริหารจัดการอย่างมีธรรมาภิบาล โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ 	

<p>2. พัฒนาระบบการบริหารจัดการและนำเอานวัตกรรมเทคโนโลยีมาสนับสนุนการบริหารงาน</p> <p>3. สนับสนุนส่งเสริมสร้างวัฒนธรรมสุจริตในการทำงาน</p> <p>4. พัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงาน มีสมรรถนะตามความต้องการของหน่วยงาน</p> <p>5. ส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณธรรม จริยธรรมมีความสุข และมีสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน</p> <p>6. พัฒนารูปแบบการสื่อสารภายใน และการประชาสัมพันธ์การตลาดเชิงรุก สร้าง UNISERV Branding เพื่อรองรับภารกิจการสร้างรายได้ของสำนักบริการวิชาการ</p> <p>7. สร้างและพัฒนานวัตกรรมบริการ การจัดการความรู้ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักบริการวิชาการ</p> <p>8. เพื่อสร้างรายได้จากการให้บริการวิชาการ การบริการห้องพักและห้องประชุมและ รายได้จากการบริหารสินทรัพย์</p>	<p>6. ค่าใช้จ่ายบุคลากรไม่เกินร้อยละ 40 ของรายได้</p> <p>7. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา</p> <p>8. ร้อยละของการประเมินความสุขในการทำงาน</p> <p>9. จำนวนเงินรายได้ของสำนักบริการวิชาการเพิ่มขึ้นจากปีก่อนร้อยละ 5</p>
---	---

ตาราง แสดงการติดตาม KPI แผนกลยุทธ์

ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย					โครงการ/กิจกรรม
			2566	2567	2568	2569	2570	
ยุทธศาสตร์ 1 (เชิงรุก) : นวัตกรรมด้าน สิ่งแวดล้อมและ พลังงาน (SDG 2,3)	1.จำนวนหลักสูตรบริการวิชาการ แก่ชุมชนด้านสิ่งแวดล้อมและ พลังงานที่ได้ดำเนินการ	หลักสูตร	2	2	3	3	4	1. โครงการบริการวิชาการรับใช้สังคม (USR) 2. โครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน จัด ฝึกอบรมสัมมนา ติดตามประเมินผลด้าน สิ่งแวดล้อมและพลังงาน 3. โครงการพัฒนาบุคลากรส่งเสริม สร้าง ความรู้ความเข้าใจ ตระหนักและให้ ความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมและประหยัด พลังงาน 4. โครงการความร่วมมือสร้างพื้นที่สีเขียว ด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงาน
	2. จำนวนโครงการ/กิจกรรม ที่สร้าง พื้นที่สีเขียว และการพัฒนา สิ่งแวดล้อม และประหยัดพลังงาน	โครงการ	1	1	1	2	2	
	3. ร้อยละความสำเร็จ	ร้อยละ	90	90	90	95	95	
	4. จำนวนโครงการ/กิจกรรม ด้าน สิ่งแวดล้อมและพลังงาน	โครงการ	1	2	2	2	3	

ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย					โครงการ/กิจกรรม
			2566	2567	2568	2569	2570	
ยุทธศาสตร์ที่ 2 (เชิงรุก) : นวัตกรรมด้าน อาหารและสุขภาพ และการดูแล ผู้สูงอายุ (SDG 2 , 3)	1. จำนวนโครงการบริการวิชาการ การจัดการศึกษาตลอดชีวิตที่ได้ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทุกช่วงวัย	โครงการ	1	2	2	3	3	1. โครงการบริการวิชาการรับใช้สังคม (USR) 2. โครงการถ่ายทอดความรู้กับบุคลากรและ ร้านค้าร่วมกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย สนับสนุนผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติและผัก ปลอดสารพิษ
	2. จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่ได้ บูรณาการร่วมกับองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต ผู้สูงอายุ (จำนวน 2 โครงการ)	โครงการ	2	2	2	3	3	
	3. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เข้า ร่วมโครงการไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80	ร้อยละ	80	85	90	95	95	
	4. ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วม โครงการ	ร้อยละ	70	80	80	85	90	
ยุทธศาสตร์ที่ 3 (เชิงรุก) : ล้านนา สร้างสรรค์ (SDG 3, 4, 11)	1. จำนวนโครงการ /หลักสูตรที่นำ องค์ความรู้ภูมิปัญญาล้านนา ให้บริการวิชาการ ผูกอบรมที่ได้ ดำเนินการ	โครงการ	1	2	2	3	3	1. โครงการสนับสนุนชุมชนมีส่วนร่วมในการ จัดงาน จัดให้มีพื้นที่ประชาสัมพันธ์สินค้าจาก ชุมชน 2. กิจกรรมแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมของ นักศึกษาต่างประเทศและชุมชนล้านนา
	2. จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่สร้าง บรรยากาศล้านนาในสำนักบริการ	โครงการ	1	1	2	2	2	

ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย					โครงการ/กิจกรรม
			2566	2567	2568	2569	2570	
	วิชาการ และ การบริการวิชาการ และการบริการห้องพัก/ห้องประชุม							
	3. จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่ สำนักบริการวิชาการได้สนับสนุนให้ผู้บริหารและบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรม	โครงการ	3	3	3	4	4	
ยุทธศาสตร์ที่ 4 (ตามพันธกิจ) : บริการวิชาการที่เกิดประโยชน์แก่สังคม (SDG 1, 11, 4)	1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ฝึกอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	ร้อยละ	80	85	85	90	90	1.การฝึกอบรม In house และPublic การให้บริการที่ปรึกษาและประเมินผล
	2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิจัย และปรึกษาไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	ร้อยละ	80	85	85	90	90	2.การให้บริการที่ปรึกษาและประเมินผล และบริการวิชาการรับใช้สังคม (USR)
	3. จำนวนโครงการที่ปรึกษาและประเมินผล และงานบริการวิชาการรับใช้สังคมที่เพิ่มขึ้นปีละ 2 โครงการ	โครงการ	9	9	9	9	9	3.การฝึกอบรม In house Public และหลักสูตรอื่นๆ
	4. จำนวนหลักสูตรบริการวิชาการ และหลักสูตรใหม่ที่เพิ่มขึ้นปีละ 2 หลักสูตร	หลักสูตร	20	22	24	26	28	4.การจัดโครงการฝึกอบรม

ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย					โครงการ/กิจกรรม
			2566	2567	2568	2569	2570	
	5. จำนวนโครงการจัดหลักสูตร ฝึกอบรมที่ร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัย	โครงการ	8	8	8	9	9	5.-6.การจัดโครงการฝึกอบรมทั้งในและ ต่างประเทศ
	6. จำนวนโครงการจัดหลักสูตร ฝึกอบรมที่ร่วมมือกับหน่วยงาน ภายนอกและต่างประเทศ	โครงการ	2	2	2	3	3	
ยุทธศาสตร์ที่ 5 (ตามพันธกิจ) : บริการห้องพัก ห้องประชุมที่ ตอบสนองต่อความ ต้องการของลูกค้า (SDG 7, 9)	1. อัตราการใช้ห้องประชุมหน่วยงาน เดิมกลับมาใช้ซ้ำ	ร้อยละ	70	75	75	80	85	โครงการ/กิจกรรมเพื่อส่งเสริมกระบวนการ ยกระดับมาตรฐานห้องพักและห้องประชุม
	2. อัตราการครองห้องพัก	ร้อยละ	60	-	-	-	-	
	3. อัตราการใช้ห้องประชุม	ร้อยละ	55	60	60	60	60	
	4. อัตราความพึงพอใจห้องพัก	ร้อยละ	80	-	-	-	-	
	5. อัตราความพึงพอใจห้องประชุม	ร้อยละ	80	85	85	85	85	
	6. ผ่านกระบวนการตามเกณฑ์ มาตรฐานห้องพักระดับ 3 ดาว	เกณฑ์ มาตรฐาน	ผ่าน	-	-	-	-	
	7. ผ่านเกณฑ์มาตรฐานห้องประชุม (ของ สสปน.)	เกณฑ์ มาตรฐาน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	

ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย					โครงการ/กิจกรรม	
			2566	2567	2568	2569	2570		
ยุทธศาสตร์ที่ 6 (สนับสนุน) : บริหารจัดการเชิง บูรณาการ(SDG 17)	1. ผลประเมินตามเกณฑ์ประเมิน คุณภาพการศึกษา เพื่อดำเนินการที่ เป็นเลิศ (CMU EdPEX) (ปีการศึกษา)	ผลการ ดำเนิน งาน	-						1. โครงการประกันคุณภาพ
	2. ระดับความสำเร็จในการพัฒนา ระบบ CMU-MIS เพื่อบริหารงานใน ภาพรวม	ระดับ	5	5	5	5	5	2. โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ	
	3. จำนวนการบริหารจัดการองค์ ความรู้	จำนวน โครงการ	3	3	3	3	3	3. โครงการ KM	
	4. จำนวนระบบสารสนเทศที่นำมาใช้ งานในสำนัก	ระบบ	1	1	1	1	1	4. โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ	
	5. ผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	ผลการ ดำเนิน งาน	80	80	80	85	85	5-8. โครงการพัฒนาบุคลากร	
	6. ค่าใช้จ่ายงบบุคลากร ไม่เกินร้อย ละ 40 ของรายได้	ร้อยละ	40	40	40	40	40		
	7. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการ พัฒนา	ร้อยละ	100	100	100	100	100		

ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย					โครงการ/กิจกรรม
			2566	2567	2568	2569	2570	
	8. ร้อยละของการประเมินความพึงพอใจในการทำงาน	ร้อยละ	80	80	85	85	85	9. รายได้จากบริการวิชาการ รายได้จากบริการห้องพัก ห้องประชุม และแผนการตลาด
	9. จำนวนเงินรายได้ของสำนักบริการวิชาการเพิ่มขึ้นจากปีก่อนร้อยละ 5	ร้อยละ	เพิ่ม 5%	เพิ่ม 5%	เพิ่ม 5%	เพิ่ม 5%	เพิ่ม 5%	