



รายงานการประเมินตนเอง
ตามการดำเนินงานด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษา
เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEx
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2562
(15 กรกฎาคม 2562 ถึง 14 กรกฎาคม 2563)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

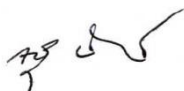
<http://www.graduate.su.ac.th/>

15 กรกฎาคม 2563

คำนำ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง SAR ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา EdPEx เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEx ประจำปีการศึกษา 2562 (15 กรกฎาคม 2562 ถึง 14 กรกฎาคม 2563) ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรายงานผลการดำเนินงานและประเมินตนเองในรอบระยะเวลาดังกล่าว และเพื่อให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์ EdPEx ได้ใช้ในการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของบัณฑิตวิทยาลัย ตามหมวดต่าง ๆ

การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย มีการพัฒนาขึ้นตามลำดับ และบัณฑิตวิทยาลัยจะยังคงพัฒนางานของบัณฑิตวิทยาลัยให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยใช้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหลักในการวิเคราะห์ ควบคุม กำกับ ตรวจสอบ และพัฒนา เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพมาตรฐานตามเกณฑ์ และตามทิศทางและเป้าหมายของบัณฑิตวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยต่อไป



(รองศาสตราจารย์ ดร.จุไรรัตน์ นันทนิช)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คำย่อและนิยามศัพท์

คำย่อ

AUN-QA	=	Asean University Network Quality Assurance
MVV	=	Mission Vision Value (พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม)
MOU	=	Memorandum of Understanding (บันทึกความเข้าใจ)
PDCA	=	Plan Do Check Action
SA	=	Strategic Advantage (ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์)
SC	=	Strategic Challenge (ความท้าทายเชิงกลยุทธ์)
SPP	=	Strategic Planning Process (กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์)
4Ms	=	คน (Man) วัสดุ (Material) เงิน (Money) และ การจัดการ (Management)
CC	=	Core competency (สมรรถนะหลัก)

นิยามศัพท์

SWOT	=	การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ หรือ การวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมเป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ สำหรับองค์กร หรือ โครงการ
4Ms	=	คน (Man) วัสดุ (Material) เงิน (Money) และ การจัดการ (Management)
Trend Analysis	=	การวิเคราะห์แนวโน้ม
GAP	=	ความแตกต่าง
แผนกลยุทธ์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	=	แผนระยะยาว 4 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2566)
แผนระยะสั้น 1 ปี	=	แผนปฏิบัติการโครงการ/กิจกรรมรายปี ตามแผนกลยุทธ์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
แผนพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย	=	แผนพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย ระยะ 4 ปี พ.ศ. 2563-2566 ซึ่งจะสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และสมรรถนะหลักขององค์การ
แผนปฏิบัติการประจำปี	=	แผนปฏิบัติการโครงการ/กิจกรรมระยะ 1 ปี ตามแผนพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย พ.ศ. 2563-2566
SIPOC Model	=	เป็นวิธีวิเคราะห์กระบวนการ โดยการทำความเข้าใจภาพรวมของกระบวนการให้เห็นชัด โดยเริ่มต้นศึกษาตั้งแต่ภาพรวมในระดับองค์กร (Organization) ประกอบด้วย S - Supplier หมายถึง ผู้ส่งมอบสิ่งของหรือข้อมูลที่จะต้องนำไปผ่านกระบวนการ I - Input หมายถึง สิ่งของหรือข้อมูลที่จะต้องนำไปผ่านกระบวนการ P - Process หมายถึง กระบวนการอันประกอบไปด้วย

หลาย ๆ ขั้นตอนเพื่อที่จะเปลี่ยนสิ่งของหรือข้อมูลต้นทาง (Input) ให้กลายเป็นสิ่งของหรือข้อมูลที่ต้องการ (Output) ที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า
 O - Output หมายถึง สิ่งของหรือข้อมูลที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า
 C - Customer หมายถึง ลูกค้าผู้กำหนดความต้องการของสิ่งของหรือข้อมูล

อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

=

อาจารย์ที่มาจากคณะวิชาที่ร่วมดำเนินการหลักสูตรสหวิทยาการ

ผู้นำระดับสูง

=

คณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี เลขานุการ ผู้ช่วยเลขานุการ และหัวหน้างาน

สารบัญ

คำนำ	ก
คำย่อและนิยามศัพท์	ข
Section 1 : Organizational Profile	1-7
บทนำ : โครงร่างองค์กร	1
ส่วนที่ 1 ลักษณะองค์กร	1
ส่วนที่ 2 สภาวะการณ์ขององค์กร	6
Section 2 : Criteria for Performance Excellence	1-50
1. การนำองค์กร	1
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	1
1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม	4
2. กลยุทธ์	6
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	6
2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ	8
3. ลูกค้า	14
3.1 เสียงของลูกค้า	14
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	17
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	20
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	20
4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	24
5. บุคลากร	28
5.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน	28
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	31
6. ระบบปฏิบัติการ	34
6.1 กระบวนการทำงาน	34
6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ	39
7. ผลลัพธ์	41
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ	41
7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	43
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	45
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล	46
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด	49

โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

P.1 ลักษณะองค์กร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2515 เพื่อเป็นหน่วยงานกลางสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยเปิดรับนักศึกษารุ่นแรกในปีการศึกษา 2516 ในหลักสูตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาโบราณคดี และ สาขาวิชาจารึกภาษาโบราณ และหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตสาขาวิชาสถาปัตยกรรมไทย ปัจจุบันมีสถานะเป็นคณะตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2559 และประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากร เรื่องการจัดตั้งส่วนงานของมหาวิทยาลัย วันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2559 (ราชกิจจานุเบกษา หน้า 26 เล่ม 133 ตอนพิเศษ 182 ง วันที่ 19 สิงหาคม 2559) โดยมีภาระหน้าที่ในการสนับสนุนการจัดการศึกษา การวิจัย การพัฒนานักศึกษาและกิจการนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา การผลิตบัณฑิตหลักสูตรพหุวิทยาการร่วมกับคณะวิชาที่เป็นคู่ความร่วมมือ การบริการทางวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

P.1 ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) หลักสูตรและบริการ: ตารางที่ P.1ก(1) หลักสูตรและบริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

หลักสูตรและบริการ	ความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร	กลไกการส่งมอบ
1. บริการ 1.1 การสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของคณะวิชา 1.1.1 ด้านหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา 1.1.2 ด้านการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	กำกับดูแลการเสนอหลักสูตรหรือปรับปรุงหลักสูตรในระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาต่าง ๆ ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาของสกอ. กำกับดูแลการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาของสกอ.	-พิจารณาหลักสูตรและรายละเอียดเกี่ยวกับหลักสูตรในระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาต่าง ๆ เพื่อเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย -มีระบบ กลไกขั้นตอนในการดำเนินการติดตามการปรับปรุงหลักสูตร ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา สกอ. -การออกข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่งต่าง ๆ สำหรับใช้ในการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา -การกำกับดูแล ตรวจสอบและติดตามการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่งต่าง ๆ เช่น การคัดเลือกนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ตรวจสอบคุณสมบัติ และแต่งตั้งกรรมการในการสอบประมวลความรู้ การสอบวัดคุณสมบัติ การพิจารณาโครงร่าง การอนุมัติหัวข้อและการสอบวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ และตรวจสอบคุณสมบัติการสำเร็จการศึกษา -การประชาสัมพันธ์หลักสูตร และข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ในการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา -การจัดโครงการ/กิจกรรมเพื่อเสริมการพัฒนาทักษะนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านจริยธรรม การวิจัย การนำเสนอและเผยแพร่ผลงานวิทยานิพนธ์ในระดับนานาชาติ การใช้ระบบบริหารจัดการวิทยานิพนธ์แบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

		-การบริการการศึกษาแก่นักศึกษาด้านต่าง ๆ เช่น คำร้องต่าง ๆ การออกหนังสือราชการต่าง ๆ และการให้ข้อมูลทางการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เป็นต้น -สนับสนุนทุนอุดหนุนการทำวิทยานิพนธ์ ข้อมูลแหล่งทุนอุดหนุนการทำวิทยานิพนธ์สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และสนับสนุนทุนการเผยแพร่ผลงานวิทยานิพนธ์และงานสร้างสรรค์
1.2 การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	- เผยแพร่ผลงานวิจัยจากวิทยานิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษา - ถ่ายทอดองค์ความรู้จากหลักสูตรพหุวิทยาการให้แก่ชุมชน สังคม	- การจัดการประชุมวิชาการเสนอผลงานระดับบัณฑิตศึกษา - การจัดการประชุม อบรม สัมมนาเพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้จากหลักสูตรพหุวิทยาการให้แก่ชุมชน สังคม ร่วมกับคณะวิชาที่เป็นคู่ความร่วมมือ
2. หลักสูตรพหุวิทยาการระดับปริญญาโท จำนวน 4 หลักสูตร ได้แก่ -หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม -หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอนุรักษ์ศิลปกรรม -หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ เพื่อการศึกษา * -หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการออกแบบและศิลปะเสียง* *อยู่ระหว่างการปิดหลักสูตร	-การผลิตบัณฑิตที่สามารถทำวิจัยและสร้างองค์ความรู้ใหม่ในการบูรณาการทางด้านศาสตร์และศิลป์	- การผลิตบัณฑิตหลักสูตรพหุวิทยาการร่วมกับคณะวิชาคู่ความร่วมมือ โดยการสอนแบบบรรยาย อภิปราย ฝึกปฏิบัติ ศึกษาดูงาน รวมทั้งจัดทำวิทยานิพนธ์

(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลัก

วิสัยทัศน์: บริหารจัดการระบบสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ภายในปีพ.ศ. 2566 และหลักสูตรพหุวิทยาการของบัณฑิตวิทยาลัยได้มาตรฐานสากล AUN-QA **พันธกิจหลัก:** สนับสนุนการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร ผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการร่วมกับคณะวิชาคู่ความร่วมมือ และบริการวิชาการ **ค่านิยม:** Good governance, Relationship, Ability, Determination, Service mind, Unity **ปรัชญา:** มุ่งมั่น ส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาอย่างมีคุณภาพ **สมรรถนะหลัก:** กำกับดูแลการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาและมาตรฐานสากล AUN-QA

(3) บุคลากร: ตารางที่ P.1ก(3-1) กลุ่ม ประเภท และคุณวุฒิการศึกษาของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย (ปีการศึกษา 2562)

คุณวุฒิการศึกษา	สายวิชาการ	สายสนับสนุนวิชาการ				
	พ.ชัชวราภรณ์ ^{*1} (ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ)	ขรก. ^{*2}	พ. ^{*3}	พ.ชัชวราภรณ์ ^{*1}	ล.ประจำ ^{*4}	ล.ชัชวราภรณ์ ^{*5}
ปริญญาเอก	1	-	-	-	-	-
ปริญญาโท	1	3	12	2	-	-
ปริญญาตรี	-	2	5	5	-	-
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-	-	-	1	2
รวม	2	5	17	7	1	2

^{*1}พนักงานชัชวราภรณ์ ^{*2}ข้าราชการ ^{*3}พนักงานมหาวิทยาลัย ^{*4}ลูกจ้างประจำ ^{*5}ลูกจ้างชัชวราภรณ์

ปัจจัยส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กร*:

ตารางที่ P.1ก(3-2) ปัจจัยส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ซึ่งส่วนใหญ่เป็นสายสนับสนุน

ลำดับความสำคัญ	ประเด็น
1	ขอบเขตงาน ความรับผิดชอบ การมอบหมายงาน มีความชัดเจน ภาระงาน และปริมาณงาน มีความเหมาะสม
2	บรรยากาศการทำงานดี เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือในการทำงาน
3	การมีส่วนร่วมและมีความเข้าใจในการจัดทำนโยบายและแผนงาน การถ่ายทอด และการนำไปปฏิบัติ
4	สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสม เช่น มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยอย่างเพียงพอ มีความปลอดภัย เป็นต้น
5	มีแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล

*จากผลสำรวจแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากร เมื่อ ต.ค. 2562

(4) **สินทรัพย์:** สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร มีพื้นที่ตั้ง 3 แห่ง ได้แก่ 1) ชั้น 7 อาคาร 50 ปี พระราชวังสนามจันทร์ 2) ชั้น 2 อาคารสำนักงานอธิการบดี ตลิ่งชัน กทม. 3) ชั้น 1 อาคารสำนักงานอธิการบดี วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ประจำสำนักงานและแหล่งเรียนรู้ จำนวน 64 เครื่อง server สำรองข้อมูล เป็นต้น

(5) **กฎระเบียบ/กฎหมาย/มาตรฐานบังคับ:** บัณฑิตวิทยาลัย ดำเนินงานภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับ ดังตาราง P.1ก(5) ตารางที่ P.1ก(5) กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ

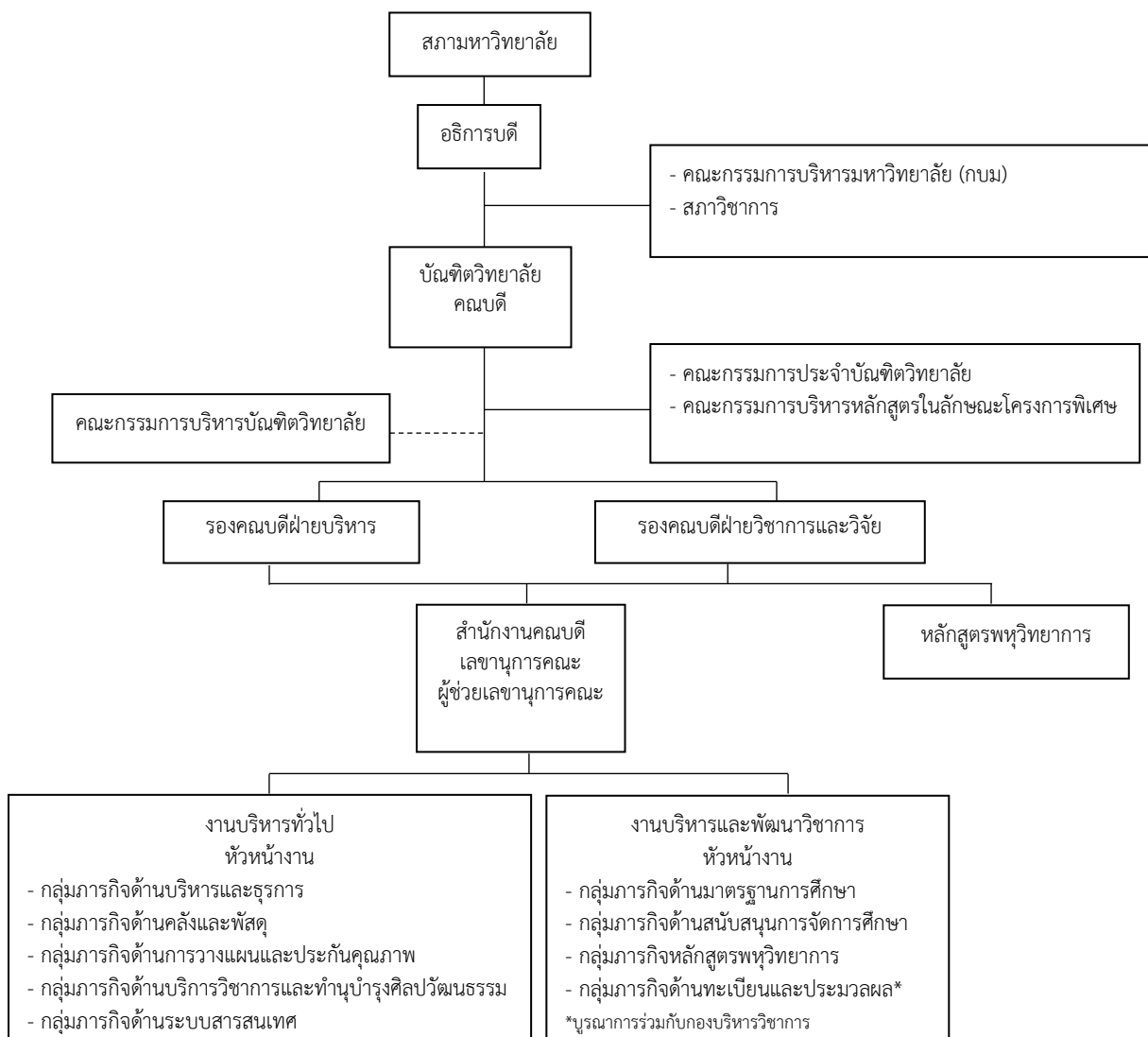
การดำเนินงาน	กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ
1. การสนับสนุนการจัด การศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา	- แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579 - พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ 2553 - กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552
2. การผลิตบัณฑิต หลักสูตร พหุวิทยาการระดับ ปริญญาโทร่วมกับ คณะวิชาที่เป็นคู่ความ ร่วมมือ	- เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2558 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2561/ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้อง - แนวปฏิบัติจรรยาบรรณนักวิจัย พ.ศ. 2541 สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ และประกาศของมหาวิทยาลัยศิลปากรเรื่องการวิจัย จรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์และในสัตว์ทดลอง
3. การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม	ระเบียบ/ข้อบังคับ/ประกาศของมหาวิทยาลัยศิลปากร
4. การบริหาร	พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2559 พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและ

การดำเนินงาน	กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ
	ประกาศที่เกี่ยวข้องกับการเงิน งบประมาณของกระทรวงการคลัง/ กรมบัญชีกลาง/ มหาวิทยาลัยศิลปากร

P.1ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

(1) โครงสร้างองค์การและกลไกการกำกับดูแลองค์การ

บัณฑิตวิทยาลัยเป็นส่วนงานระดับคณะของมหาวิทยาลัยศิลปากร กำกับดูแลโดยสภามหาวิทยาลัย สภาวิชาการ และอธิการบดี โครงสร้างองค์การประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี จำนวน 2 คน อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญประเภทพนักงานชั่วคราว สำนักงานคณบดี แบ่งเป็น 2 งาน ประกอบด้วย เลขานุการคณะ ผู้ช่วยเลขานุการคณะ หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงานตามกลุ่มภารกิจ คณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย ประกอบด้วย คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ คณบดีคณะที่ดำเนินการหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก ทั้งนี้ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยเป็นผู้รับนโยบายจากสภามหาวิทยาลัย และอธิการบดีมาถ่ายทอดสู่ที่ประชุมคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย และที่ประชุมคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัยซึ่งประกอบด้วย คณบดี รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย เลขานุการคณะ ผู้ช่วยเลขานุการคณะ และหัวหน้างาน จากนั้นหัวหน้างานทำหน้าที่ถ่ายทอดนโยบายสู่บุคลากรเพื่อนำไปปฏิบัติในที่ประชุมระดับงาน (รูปที่ P1ข (1))



รูปที่ P1ข(1) โครงสร้างการบริหารงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

(2) คณะที่จัดการศึกษาหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ผู้เรียนหลักสูตรพหุวิทยาการ ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้ใช้บัณฑิต

ตารางที่ P.1ข(2) ความต้องการ/ความคาดหวังของคณะวิชา นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ผู้เรียนหลักสูตรพหุวิทยาการ ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้ใช้บัณฑิต

กลุ่ม	ความต้องการ/ ความคาดหวัง
1. คณะที่จัดการศึกษาหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา	- ได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลาในการสนับสนุนด้านการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เช่น การประสานงาน การคัดเลือกนักศึกษา การทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา การขออนุมัติหัวข้อ การสอบจบ การเงินงบประมาณ การให้คำแนะนำ กฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น
2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	- ได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลาในด้านต่าง ๆ เช่น การประสานงาน การติดต่อสื่อสาร การสอบหัวข้อและการทำวิทยานิพนธ์ การพัฒนาทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ เป็นต้น
3. ผู้เรียนหลักสูตรพหุวิทยาการ 3.1 ลูกค้ายปัจจุบัน: - นักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการ	- หลักสูตรมีความทันสมัย มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร และมาตรฐานสากล AUN-QA - ผู้เรียนได้รับการพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ ได้แก่ การวิจัยขั้นสูง การเผยแพร่ผลงานวิจัย ภาษาอังกฤษนำไปใช้ประโยชน์ได้ - ทุนสนับสนุน เช่น ทุนอุดหนุนการศึกษา ทุนสนับสนุนการทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ และการเผยแพร่ผลงานวิจัย - สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด ระบบสารสนเทศ ทันสมัย เพียงพอ สภาพแวดล้อมเหมาะสมปลอดภัย - ได้รับการบริการที่ดี ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา ในการติดต่อประสานงาน
3.2 อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรจากคณะวิชาที่เป็นคู่ความร่วมมือหลักสูตรพหุวิทยาการ	- ได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลาในการสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการ - ได้รับการสนับสนุนการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21
3.3 ลูกค้ายอนาคต: - บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัยศิลปากร หรือมหาวิทยาลัยอื่น ๆ	- ศึกษาในสถาบันที่มีชื่อเสียง และคณาจารย์มีความเชี่ยวชาญตรงกับสาขา - เพิ่มพูน ต่อยอดความรู้เพื่อนำไปปรับใช้กับชีวิตการทำงานในปัจจุบันและความก้าวหน้าในอนาคต
4. ผู้รับบริการ/ชุมชน สังคม	- ได้รับการบริการ/ฝึกอบรมที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาชุมชน สังคม
5. ผู้ใช้บัณฑิต (ภาครัฐและเอกชน)	- บัณฑิตมีความคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ นำความรู้ไปพัฒนาต่อยอดและแก้ไขปัญหา มีคุณธรรม จริยธรรม มีทักษะการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง (life long learning) การสื่อสาร ภาษาอังกฤษ และมนุษยสัมพันธ์ดี

(3) ผู้ส่งมอบหลักและคู่ความร่วมมือ: บัณฑิตวิทยาลัยมีผู้ส่งมอบหลักผ่านระบบ itthesis กับบริษัทแพคเกอร์ มีคู่ความร่วมมือที่ร่วมผลิตบัณฑิตในหลักสูตรพหุวิทยาการ โดยมีบทบาทข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ P.1ข(3) และมีช่องทางการสื่อสารแบบสองทางและ ทางเดียว เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ อีเมล การประชุม ระบบสารบรรณ Facebook กลุ่มไลน์ โทรศัพท์ เป็นต้น

ตารางที่ P.1ข(3) คู่ความร่วมมือและบทบาทในระบบงาน

ผู้ส่งมอบหลัก/คู่ความร่วมมือ	บทบาท	ข้อกำหนด
บัณฑิตวิทยาลัย ร่วมกับ คณะวิชาที่ร่วมผลิตบัณฑิตหลักสูตรพหุวิทยาการ ได้แก่ คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์	- ความร่วมมือในการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการ	- การจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร และมาตรฐานสากล AUN-QA

คณะโบราณคดี คณะอักษรศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์		
บริษัทแพคเกจ	- ดูแลและบำรุงรักษาระบบ itthesis	- การให้บริการระบบการจัดทำ itthesis
ทคปร. ^{*1} / สคปร. ^{*2}	- ร่วมกำหนดนโยบายการศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา	- การประชุมแลกเปลี่ยน

^{*1}ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ^{*2}สภาคณะผู้บริหารบัณฑิตศึกษาแห่งประเทศไทย

P.2 สภาพการณ์ขององค์การ:

P.2 ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

- (1) ลำดับในการแข่งขัน ยังไม่มีการจัดอันดับบัณฑิตวิทยาลัยภายในประเทศ แต่คณะกำหนดคู่เทียบตามตารางที่ P.2ก
- (2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อบัณฑิตวิทยาลัย ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงข้อบังคับต่าง ๆ ในการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวนประชากรวัยเรียนลดลงส่งผลกระทบต่อผู้เข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา การจ้างงานโดยไม่ใช้ปริญญา การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ความต้องการการศึกษาหลังปริญญา การดำเนินการตามนโยบายของประเทศ เช่น ยุทธศาสตร์ของชาติ นโยบาย Thailand 4.0

(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ตารางที่ P.2ก ข้อมูลลำดับการแข่งขันและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

คู่เทียบ	ประเด็นเปรียบเทียบ ตัวชี้วัด หรือผลงาน	แหล่งข้อมูล
คู่เทียบในประเทศ 1. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	- ร้อยละของระบบการสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ - คะแนนการประเมินหลักสูตรมหาวิทยาลัยตามเกณฑ์ AUNQA - ระยะเวลาเฉลี่ยของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตร มหาวิทยาลัย* / หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาทั้งหมดของ มหาวิทยาลัย * เทียบเคียงกับหลักสูตรมหาวิทยาลัยที่บูรณาการศาสตร์ ใกล้เคียงกัน - ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการ ให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัยในภาพรวม	- บัณฑิตวิทยาลัยทั้งสอง แห่ง

P.2 ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

(1) ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

ตารางที่ P.2ข ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

ประเด็น	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA)
การ สนับสนุน การจัด การศึกษา ระดับ บัณฑิตศึกษา ของคณะ	SC-1 การบริหารจัดการการเก็บข้อมูลสารสนเทศเป็นระบบ อิเล็กทรอนิกส์ SC-2 การสร้างระบบหรือฐานข้อมูลสนับสนุนการจัดการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาให้ครบทุกด้าน ได้แก่ - ระบบการแจ้งเตือนขั้นตอนการศึกษาของนักศึกษา (ภาษาอังกฤษ สอบพิจารณาหัวข้อวิทยานิพนธ์ สอบวิทยานิพนธ์ การตีพิมพ์ เผยแพร่วิทยานิพนธ์) - ระบบคำร้องออนไลน์ - ฐานข้อมูลการตีพิมพ์เผยแพร่วิทยานิพนธ์ - ฐานข้อมูลผู้ทรงคุณวุฒิภายใน และภายนอก	SA-1 มีสำนักดิจิทัลและเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัยที่ ให้การสนับสนุนระบบการให้บริการ และมีพื้นที่ในการ จัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ SA-2 เป็นมหาวิทยาลัยมีชื่อเสียง โดยเฉพาะทางด้าน ศิลปะทำให้มีผู้สนใจเข้าศึกษาต่อในระดับ บัณฑิตศึกษา

	- ฐานข้อมูลผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกความร่วมมือกับสคบท. - ระบบจัดทำคำสั่งคณะกรรมการสอบประมวลความรู้ สอบวัดคุณสมบัติ และสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา - ระบบจัดการงานคำสั่งสอบคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และสอบการค้นคว้าอิสระ และสามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลของแต่ละหน่วยงานมาใช้ประโยชน์ได้ SC-3 การเพิ่มจำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เช่น เพิ่มช่องทางให้นักศึกษาปริญญาตรีเรียนล่วงหน้าในหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา SC-4 การเพิ่มโอกาสทางการศึกษาสำหรับบุคคลทั่วไป เพื่อให้สามารถศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา	
หลักสูตรพหุวิทยาการ	SC-5 ผลการประเมินหลักสูตรพหุวิทยาการตามเกณฑ์มาตรฐานสากล AUN-QA เพิ่มขึ้นทุกปี	SA-3 หลักสูตรมีความหลากหลายทั้งทางด้านศิลปะ มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ด้านบุคลากร	SC-6 พัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านระบบสารสนเทศ	SA-4 บุคลากรส่วนใหญ่มีคุณวุฒิการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีและมีประสบการณ์สูง
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	SC-7 การลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติเพื่อสนับสนุนนโยบาย Green Campus ของมหาวิทยาลัย	SA-5 มีแผนกลยุทธ์ในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green campus)

P.2ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

(1) ส่วนประกอบที่สำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

บัณฑิตวิทยาลัยนำหลัก PDCA และ KM มาใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินการของกระบวนการทำงานหลัก กระบวนการสนับสนุน และการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี รวมทั้งมีการนำข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจัดทำแผนในปีงบประมาณต่อไป โดยในปีการศึกษา 2562 บัณฑิตวิทยาลัยนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาที่เป็นเลิศ (EdPEX) และ AUN-QA มาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในขององค์กร

หมวด 1 การนำองค์การ

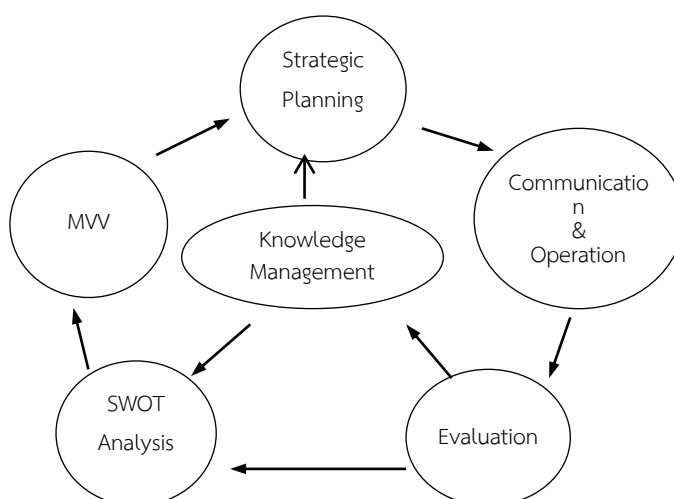
1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง

1.1 ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

1.1 ก (1) วิสัยทัศน์ และ ค่านิยม

คณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย ร่วมกับบุคลากรทบทวนวิสัยทัศน์และค่านิยมเดิมของบัณฑิตวิทยาลัย ตามขั้นตอนที่ 2 ของกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (รูปที่ 2.1-1) โดยการวิเคราะห์ SWOT ในการประชุมคณะกรรมการบริหารบัณฑิตฯ และการประชุมสัมมนาบุคลากร โดยกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจใหม่ ดังนี้ วิสัยทัศน์ “บริหารจัดการระบบสนับสนุนการจัดการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ภายในปี พ.ศ. 2566 และหลักสูตรพหุวิทยาการของบัณฑิตวิทยาลัยได้มาตรฐานสากล AUN-QA” พันธกิจหลัก “สนับสนุนการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร ผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการร่วมกับคณะวิชาคู่ความร่วมมือ และบริการวิชาการ”

โดยกำหนดค่านิยม GRAD-SU: Good governance มีธรรมาภิบาล Cุณธรรม Jริยธรรม ในการบริหารองค์การ Relationship มีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงาน Ability มีความสามารถในการทำงาน Determination มีความมุ่งมั่นในการทำงาน Service Mind มีจิตบริการ Unity มีความสามัคคี และมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ แผนพัฒนาและแผนกลยุทธ์สู่บุคลากร คู่ความร่วมมือ คณะวิชา ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้เสียผ่านที่ประชุมและช่องทางสื่อสารตามขั้นตอนที่ 5 ของกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (รูปที่ 2.1-1) และตาราง 1.1 ข1 โดยมีระบบการนำองค์การ (Leadership system) ของคณะกรรมการบริหารบัณฑิตฯ ดังรูปที่ 1.1 ก1



รูปที่ 1.1 ก(1) ระบบการนำองค์การ (Leadership system) ของบัณฑิตวิทยาลัย

การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงเน้นการนำค่านิยม Good governance โดยกำหนดกลไกการดำเนินการและ ผู้รับผิดชอบตามตารางที่ 1.1 ก(1) และมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อปลูกฝังค่านิยม Relationship, Ability, Determination, และ Service Mind โดยเน้นการมีจิตบริการ การสื่อสารประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกเพื่อตอบสนองการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วและลดขั้นตอนการดำเนินงาน

ตารางที่ 1.1 ก(1) การบริหารองค์การโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล	กลไกการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
หลักประสิทธิภาพ	กำกับดูแลผลลัพธ์การดำเนินการตามแผนกลยุทธ์	คณะกรรมการบริหารบัณฑิตฯ
หลักประสิทธิภาพ	พัฒนาศักยภาพของบุคลากร ระบบ กลไก และเครื่องมือที่ทันสมัยในการบริหารจัดการ	คณะกรรมการบริหารบัณฑิตฯ และ คณะกรรมการพัฒนาบุคลากร

หลักการตอบสนอง	มีการรับฟังความต้องการ การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสีย และการจัดการข้อร้องเรียน	คณะกรรมการบริหารบัณฑิตฯ
หลักการรับผิดชอบ	มีการกำหนดภาระงาน ตัวชี้วัด และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	คณะกรรมการบริหารบัณฑิตฯ และคณะกรรมการพัฒนาบุคลากร
หลักความโปร่งใส	มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระบบตรวจสอบงบประมาณจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายนอกจากสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.)	คณะกรรมการบริหารบัณฑิตฯ
หลักการมีส่วนร่วม	บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม แผนกลยุทธ์ขององค์กร	คณะกรรมการบริหารบัณฑิตฯ
หลักมุ่งเน้นฉันทามติ	การตัดสินใจที่มีผลกระทบต่อส่วนรวมมีการรับฟังความคิดเห็น และเน้นหลักฉันทามติ	คณะกรรมการบริหารบัณฑิตฯ
หลักการกระจายอำนาจ	มีการมอบอำนาจการบริหารตามลำดับชั้นการบังคับบัญชาตามโครงสร้างการบริหารงาน	คณบดี
หลักนิติธรรม	กำกับดูแลการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐาน/ข้อบังคับ/ระเบียบ/ประกาศที่เกี่ยวข้อง	คณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย และคณะกรรมการบริหารบัณฑิตฯ
หลักความเสมอภาค	การมอบหมายงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้น ย้ายหลักความเสมอภาค	คณะกรรมการบริหารบัณฑิตฯ

1.1 ก (2) การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม

ผู้นำระดับสูงกำกับดูแลการบริหารจัดการองค์การ การบริหารบุคคล และการปฏิบัติงานของบุคลากรตามพันธกิจ และแผนกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์การ รวมทั้งกระบวนการทำงานที่สำคัญ ข้อกำหนด ตัวชี้วัด และ ผู้รับผิดชอบ (ตารางที่ 6.1-1) ที่มุ่งเน้นการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องในด้านต่าง ๆ ตามตารางที่ P.1ก(5) เช่น การสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของคณะ การผลิตบัณฑิตหลักสูตรสหวิทยาการระดับปริญญาโทร่วมกับคณะที่เป็นคู่ความร่วมมือ ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา เกณฑ์มาตรฐานสากล AUN-QA และข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เป็นต้น

1.1 ก (3) การสร้างสถาบันที่ประสบความสำเร็จ

ผู้นำระดับสูงร่วมกับบุคลากรจัดทำแผนกลยุทธ์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ระยะยาว 4 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2566) และแผนปฏิบัติการระยะสั้น 1 ปี (ตารางที่ 2.2-1) ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การตามขั้นตอนกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (รูปที่ 2.1-1) และกำกับติดตามการดำเนินการตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ตามขั้นตอนของระบบการนำองค์การในรูปที่ 1.1ก(1) ในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารบัณฑิตฯ (ประชุมทุก 2 สัปดาห์) เพื่อรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย (ประชุมเดือนละ 1 ครั้ง) โดยกำหนดเป็นวาระเพื่อพิจารณาเชิงนโยบายในรอบ 6,9,12 เดือน มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรตาม KPI เพื่อประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนปีละ 2 ครั้ง มีการปรับปรุงและประเมินหลักสูตรสหวิทยาการตามเกณฑ์มาตรฐานสากล AUN-QA

ในปีการศึกษา 2562 มีการนำเกณฑ์ EdPEx มาเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์การ มีการนำผลประเมินมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินการและเพื่อจัดทำแผนพัฒนาในปีต่อไปตามวงจร PDCA มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรตามแผนการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ (ตารางที่ 2.2-2) มีการพัฒนาผู้นำระดับสูงและผู้นำในอนาคตโดยเข้าร่วมการอบรมสัมมนา เช่น การอบรมเกณฑ์และผู้ประเมิน AUN-QA และ EdPEx การประชุมร่วมกับผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยภาคีรัฐและเอกชน ได้แก่ สคบท. และ ทคปร. เป็นต้น มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเพื่อสร้างความผูกพันกับองค์กร ได้แก่ การจัดโครงการ/ กิจกรรมในการพัฒนานักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็น Smart student มีการวางแผนการจัดทำฐานข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาและลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น ฐานข้อมูลแหล่งทุนวิทยานิพนธ์ ฐานข้อมูลการเผยแพร่วิทยานิพนธ์

ฐานข้อมูลผู้ทรงคุณวุฒิ ฯลฯ รวมทั้งมีการประเมินความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้ใช้ฐานข้อมูล มีการสนับสนุนทุนวิจัยและการเผยแพร่ผลงานวิทยานิพนธ์ เป็นต้น มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงจากการวิเคราะห์ความเสี่ยง เช่น ระบบการแจ้งเตือนขั้นตอนการศึกษาของนักศึกษาเพื่อลดความเสี่ยงจากการไม่สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลา การจัดทำโครงการเรียนล่วงหน้าสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยศิลปากร โครงการรับบุคคลทั่วไปเข้าศึกษารายวิชาระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อลดความเสี่ยงจากจำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาลดลงเนื่องจากประชากรวัยเรียนลดลง เป็นต้น

1.1 ข การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์กร

1.1 ข(1) การสื่อสาร

ผู้นำระดับสูงสื่อสารประเด็นต่าง ๆ เช่น MVV แผนกลยุทธ์ การติดตามและผลการดำเนินการตามแผน การประชาสัมพันธ์ การยกย่องเชิดชูเกียรติ กิจกรรม/โครงการสำหรับนักศึกษา เช่น โครงการปฐมนิเทศนักศึกษาและโครงการพัฒนาทักษะนักศึกษา การตัดสินใจที่สำคัญ และความจำเป็นในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างความเข้าใจและความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ผ่านรูปแบบและวิธีการที่หลากหลายแบบสองทางและทางเดียว เช่น การประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ระบบสารบรรณ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ ผ่านกลุ่มไลน์ เว็บไซต์ อีเมล และ Facebook (ตารางที่ 1.1 ข (1))

ตารางที่ 1.1 ข(1) ระบบการสื่อสารกับบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้เสีย

รูปแบบ/ วิธีการ	ประเด็น					กลุ่มเป้าหมาย							ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
	MVV/แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติ	การดำเนินงานตามแผน	ผลการดำเนินงาน/ประกัน	การปฏิบัติงานประจำวัน	กิจกรรม/โครงการ แก่นักศึกษา	บุคลากร	คณาจารย์หลักสูตรพหุฯ	นศ. หลักสูตรพหุฯ/ หลักสูตร	คณะ/ ตัวแทนหลักสูตร	ผู้ให้บริการวิชาการ	ผู้ใช้บัณฑิต	นักศึกษาสมทบ/นักศึกษาพิเศษ		
การสื่อสารแบบสองทาง														
1. การประชุม														
- กรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย	x	x	x										1/เดือน	คณบดี
- กรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย	x	x	x										2/เดือน	เลขาธิการ
- การประชุมระดับงาน/หลักสูตร	x	x	x			/	/						2/เดือน	รองคณบดีและผู้ประสานงาน
- การประชุมสัมมนา	x	x	x			/		/	/	/			1/ปีตามแผน	รองคณบดีและพนักงาน
2. การใช้สื่อสังคมออนไลน์														
- กลุ่มไลน์				x	x	/	/		/				ทุกเวลา	ร อ ง

														คนบดี และ หน.งาน
- อีเมล/ โทรศัพท์				x	x	/	/	/	/	/	/	/	ทุกเวลา	ร อ ง คนบดี และ หน.งาน
การสื่อสารแบบทางเดียว														
- ระบบสารบรรณ จดหมาย				x	x	/	/	/	/	/	/	/	ทุกเวลา	ร อ ง คนบดี และ หน.งาน
- เว็บไซต์/ Facebook	x		x		x	/		/	/	/	/	/	ทุกเวลา	ร อ ง คนบดี และ หน.งาน

1.1 ข(2) การมุ่งเน้นการปฏิบัติ

ผู้นำระดับสูงมุ่งเน้นให้เกิดการปฏิบัติเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์การ โดยควบคุมกำกับผู้รับผิดชอบการดำเนินการตามตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (ตารางที่ 2.2-1) ผ่านคณะกรรมการรับผิดชอบแผนงานย่อยต่าง ๆ ได้แก่ แผนกลยุทธ์การเงิน แผนพัฒนาบุคลากร แผนการจัดการความรู้ แผนบริหารความเสี่ยง แผนการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น มีการควบคุม กำกับ ติดตาม การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการในรอบ 6,9,12 เดือน ในวาระการพิจารณาเชิงนโยบายในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย และคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัยโดยมีการทบทวน ปรับแผนปฏิบัติการหรือวิธีการ ตามขั้นตอนในหมวด 2 (2.2) ข มีการนำระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในประจำปี IQA และ EdPEX (เริ่มใช้ปีการศึกษา 2562) มาเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์การ โดยนำผลประเมินมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินการและจัดทำแผนในปีต่อไปตามวงจร PDCA และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรรายบุคคลตาม KPI ตามที่ได้รับการถ่ายทอดมาประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน 2 ครั้ง ต่อรอบปีงบประมาณ (เดือน มี.ค. และ ก.ย.) เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การ

1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม

1.2 ก การกำกับดูแลองค์กร

1.2 ก(1) การกำกับดูแล

บัณฑิตวิทยาลัยเป็นส่วนงานระดับคณะของมหาวิทยาลัยศิลปากรกำกับดูแลด้านนโยบายโดยสภามหาวิทยาลัยและอธิการบดี คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยบริหารงานตามนโยบายเพื่อให้บรรลุ MVV แผนกลยุทธ์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ผ่านคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัยและคณะกรรมการต่าง ๆ ถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติงานตามกลุ่มภารกิจ ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัยตามโครงสร้างการบริหารงานรูปที่ P1ข(1) การกำกับดูแลด้านการเงิน โดยคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์การเงินและงบประมาณ และกลุ่มภารกิจด้านคลังและพัสดุ รับผิดชอบในการประมาณการรายรับ-รายจ่ายประจำปีงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้างและเบิกจ่ายตามแผนงบประมาณ (SU-ERP) กำกับดูแลโดยคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง การรายงานผลการดำเนินงานด้านการเงินตามแผนการปฏิบัติการประจำปี (MIS) และรายงานการเงินต่อคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัยทุกเดือน และต่อคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัยในรอบไตรมาส ด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานมีระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีระบบตรวจสอบงบประมาณจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายนอกจากสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) มีการเข้าร่วมการดำเนินการสรรหานายกสภามหาวิทยาลัยและกรรมการสภามหาวิทยาลัยตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตาม

นโยบายของมหาวิทยาลัย คณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัยเข้ารับการอบรม EdPex คณบดีและรองคณบดีเข้ารับการอบรมเป็นผู้ประเมิน EdPEX และผู้ประเมินหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA มีการเตรียมบุคลากรรองรับการถ่ายถอดงานเพื่อทดแทนผู้เกษียณอายุราชการ

1.2 ก(2) การประเมินผลการปฏิบัติงาน

บัณฑิตวิทยาลัยเข้าร่วมการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย และอธิการบดีตามขั้นตอนที่กำหนดโดยสภามหาวิทยาลัย การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยมีการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงานและการปฏิบัติหน้าที่ของคณบดีที่ได้รับการแต่งตั้งจากสภามหาวิทยาลัย คณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย อาจารย์ประจำ บุคลากร นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ศิษย์เก่า และผู้ใช้บัณฑิตทุกปี และประเมินผลการบริหารงานตามแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดที่กำหนดโดยอธิการบดี โดยมีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินทั้งสองส่วนไปดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินงานปีต่อไป

1.2 ข พฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม

1.2 ข(1) การประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามระเบียบ และการได้รับรองตามมาตรฐาน

บัณฑิตวิทยาลัยมีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ทำการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่มีผลกระทบด้านลบต่อสังคมและคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสังคมต่อหลักสูตร บริการ และการดำเนินงานของบัณฑิตวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านหลักสูตรไม่ได้มาตรฐาน มีการประเมินตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร (IQA) การจัดทำแผนการปรับปรุงหลักสูตรมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานสากล AUN-QA การจัดทำระบบการแจ้งเตือนขั้นตอนการศึกษาของนักศึกษาเพื่อลดความเสี่ยงด้านนักศึกษาไม่สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลา ความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอกด้านจำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาลดลงโดยจัดทำโครงการให้นักศึกษาระดับปริญญาตรีและบุคคลภายนอกศึกษารายวิชาในหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา และเก็บหน่วยกิตสะสมเพื่อลดระยะเวลาศึกษาในหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา เป็นต้น

1.2 ข(2) พฤติกรรมที่มีจริยธรรม

บัณฑิตวิทยาลัยมีค่านิยมยึดหลักธรรมาภิบาลในการกำกับดูแลการดำเนินงานทุกด้านเป็นไปอย่างมีจริยธรรม (ตาราง 1.1 ก(1)) และส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมที่มีจริยธรรมตามคู่มือจรรยาบรรณบุคลากร มหาวิทยาลัยศิลปากร มีการประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากรเรื่อง นโยบายการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนของบุคลากร มหาวิทยาลัยศิลปากร มีการป้องกันลอบเลี่ยนวรรณกรรม โดยนำระบบ iThesis มาใช้ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งมีโปรแกรมอักขราวิสุทธิ์ และ Turnitin ในการตรวจสอบความซ้ำซ้อน ปัญหาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์และสัตว์ทดลองโดยการสนับสนุนให้นักศึกษาเข้ารับการอบรมโปรแกรมจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ออนไลน์ เป็นต้น

1.2 ค ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

1.2 ค(1) ความผาสุกของสังคม

บัณฑิตวิทยาลัยตระหนักถึงความสำคัญของความผาสุกของสังคม ดังนั้น จึงได้จัดทำแผนกลยุทธ์พัฒนามหาวิทยาลัยเน้นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green campus) โดยในปีการศึกษา 2562 ได้มีแผนในการจัดทำโครงการรณรงค์ลดปริมาณการใช้กระดาษในหน่วยงาน เช่น การจัดประชุมด้วยระบบ e-meeting การเวียนเอกสารระบบ e-document และทางสื่อสังคมออนไลน์ มีการจัดกิจกรรมโครงการคนรุ่นใหม่ใส่ใจการคัดแยกขยะ เป็นต้น

1.2 ค(2) การสนับสนุนชุมชน

บัณฑิตวิทยาลัยกำหนดชุมชนเพื่อเป็นการบริการวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยแบ่งชุมชนออกเป็น 2 กลุ่มที่สำคัญ ได้แก่ 1) กลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักวิจัย นักวิชาการ สถาบันการศึกษาต่าง ๆ เพื่อเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ โดยในปีการศึกษา 2562 เป็นการจัดการประชุมวิชาการเสนอผลงานระดับบัณฑิตศึกษาครั้งที่ 10 และ 2) กลุ่มชุมชนในภูมิภาคตะวันตก เพื่อเข้าร่วมโครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมซึ่ง

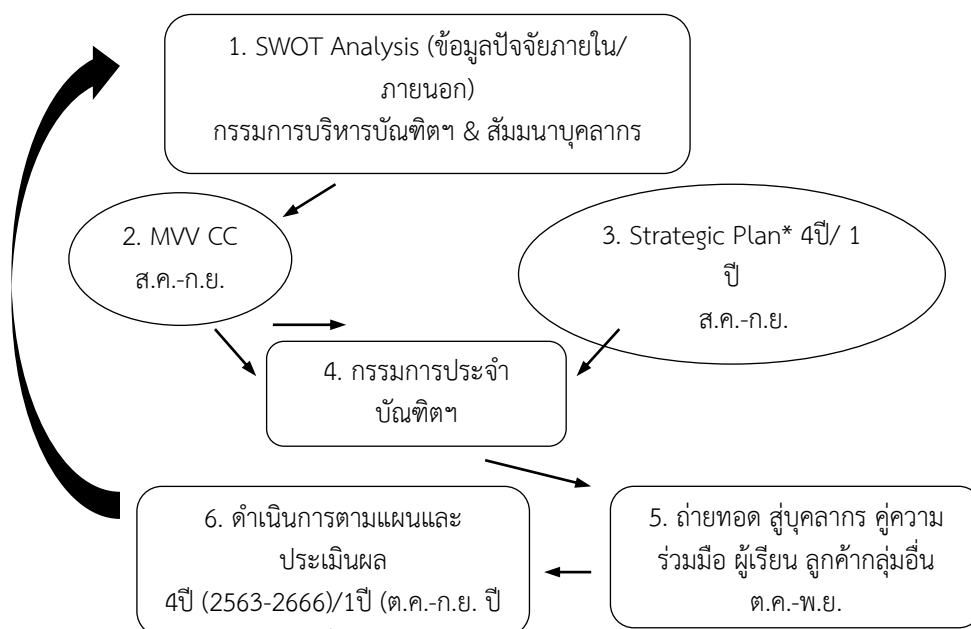
เป็นการถ่ายทอดองค์ความรู้จากหลักสูตรพหุวิทยาการให้แก่ชุมชน โดยในปีการศึกษา 2562 เป็นการจัดโครงการจากห้องสู่ชุมชนครั้งที่ 10 เป็นต้น

หมวด 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

2.1 ก (1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

บัณฑิตวิทยาลัยจัดทำแผนกลยุทธ์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ระยะยาว 4 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2566) และแผนปฏิบัติการระยะสั้น 1 ปี โดยพิจารณาจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลักขององค์กร ตามขั้นตอนกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ในหมวด 2.1 ก (1) (รูปที่ 2.1-1) ทั้งนี้ ในการจัดทำวิสัยทัศน์ได้ทำการวิเคราะห์ SWOT โดยนำข้อมูลมาพิจารณาประกอบ ได้แก่ ข้อมูลจากแผนพัฒนามหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ.2562-2566 โดยมีการพิจารณาจากข้อมูลประกอบ เช่น ผลสรุปสถานภาพ สถานการณ์ และความต้องการของมหาวิทยาลัยจากคณะกรรมการสรรหา คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย สภามหาวิทยาลัย พ.ศ. 2561 แผนพัฒนามหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2562-2566 ผลการประเมิน การประกันคุณภาพการศึกษาภายในปีการศึกษา 2561 ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ข้อมูลจากนักศึกษาและผู้ใช้บัณฑิต



*สอดคล้องกับแผนพัฒนามหาวิทยาลัยที่ได้รับการเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัย
รูปที่ 2.1-1 กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning Process, SPP)

2.1 ก (2) นวัตกรรม

บัณฑิตวิทยาลัยสร้างนวัตกรรมในการให้บริการและการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง โดยบัณฑิตวิทยาลัยจึงได้ประสานงานกับสำนักดิจิทัลและเทคโนโลยีเพื่อจัดทำนวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบ กลไกและเครื่องมือที่ทันสมัยในการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ เช่น ระบบจัดทำคำสั่งคณะกรรมการสอบประมวลความรู้ สอบวัดคุณสมบัติ และสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา ระบบจัดการงานคำสั่งสอบคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และสอบ

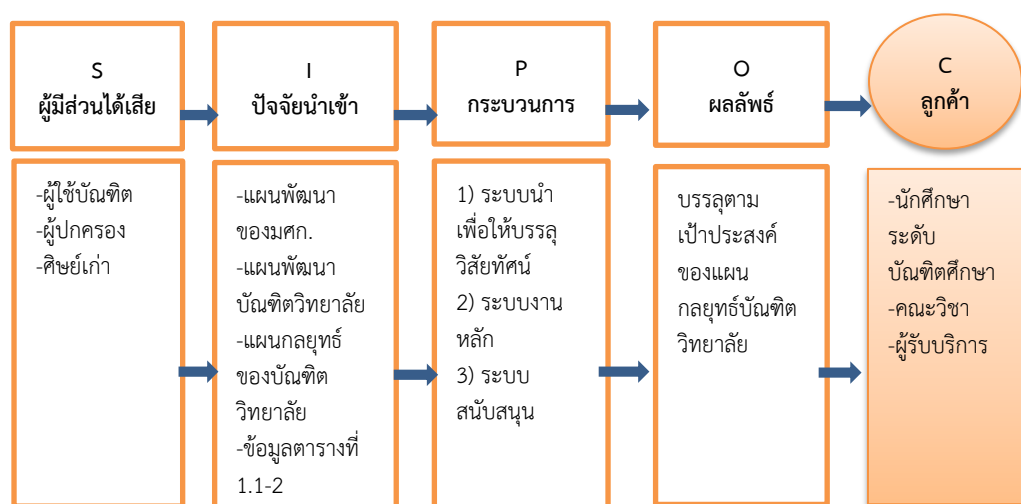
การค้นคว้าอิสระ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการและการปฏิบัติงาน ลดช่องว่างระหว่างสำนักงานของบัณฑิตวิทยาลัยทั้ง 3 วิทยาเขต รวมทั้งเป็นฐานข้อมูลในอนาคต เป็นต้น

2.1 ก (3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

บัณฑิตวิทยาลัยได้รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ SWOT ตามข้อ 2.1 ก(1) มาพิจารณาร่วมกับข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม จากผลการดำเนินการตามแผนในปีที่ผ่านมา (ตาราง 4.1-1) รวมทั้งผลวิเคราะห์ขีดความสามารถและศักยภาพขององค์กร เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ประจำปีและตัวชี้วัดที่สำคัญ และพิจารณาจากความสามารถเปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA1-5) และคาดการณ์จากการสำรวจความต้องการของลูกค้า P.1ข (2) โดยคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย และนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและนำไปสู่การปฏิบัติ และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องนำเข้าสู่เพื่อจัดเตรียมทำแผนกลยุทธ์ต่อไป (รูป 2.1-1) จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า สารสนเทศที่สำคัญมีการกระจายและยังรวบรวมไม่เป็นระบบ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้นำระดับสูงมอบให้มีคณะกรรมการระบบสารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัยเพื่อรวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องจากกลุ่มภารกิจงานต่าง ๆ ของบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทบทวนแผนกลยุทธ์ในปีถัดไป

2.1 ก (4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก

ระบบงานที่สำคัญของบัณฑิตวิทยาลัยประกอบด้วย 3 ระบบงาน 1) ระบบนำเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ 2) ระบบงานหลัก ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการทำงานหลัก ได้แก่ 2.1) การกำกับดูแลหลักสูตรและการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 2.2) การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 2.3) การผลิตบัณฑิตหลักสูตรพหุวิทยาการระดับปริญญาโทร่วมกับคณะวิชาที่เป็นคู่ความร่วมมือ 2.4) การบริหารจัดการและการประกันคุณภาพ 2.5) การสนับสนุนทุนและข้อมูลแหล่งทุนวิจัย การเผยแพร่ผลงานวิจัย/งานสร้างสรรค์ การจดสิทธิบัตร/ อนุสิทธิบัตรจากวิทยานิพนธ์ ระดับบัณฑิตศึกษา และ3) ระบบสนับสนุน ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการทำงานสนับสนุน ได้แก่ 3.1) การให้บริการแก่นักศึกษา/อาจารย์/คณะ 3.2) ระบบสารสนเทศ 3.3) ระบบการจัดการข้อร้องเรียน 3.4) การพัฒนาบุคลากร และ3.5) การเงินและงบประมาณ วิธีการที่บัณฑิตวิทยาลัยใช้ตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานที่สำคัญโดยพิจารณาตามพันธกิจ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และสมรรถนะหลัก โดยใช้ SIPOC model (รูป 2.1-2)



รูป 2.1-2 กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานที่สำคัญ

2.1 ข วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

2.1 ข (1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ตารางเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ โดยการกำหนดเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ระบุเป้าหมายและเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนกลยุทธ์ระยะสั้น 1 ปี และระยะยาว 4 ปี (ตาราง 2.1-2) จัดลำดับความสำคัญและเพิ่มเป้าหมายที่ท้าทายขึ้นในแต่ละปี รวมทั้งบูรณาการแผนปฏิบัติการที่ทุกฝ่ายร่วมมือกันจัดทำขึ้นให้สอดคล้องกับ

เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ในปิงบประมาณ พ.ศ. 2563 บัณฑิตวิทยาลัยได้ทบทวนและปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ “บริหารจัดการระบบสนับสนุนการจัดการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ภายในปีพ.ศ. 2566 และหลักสูตรพหุวิทยาการของบัณฑิตวิทยาลัยได้มาตรฐานสากล AUN-QA” โดยคงตัวชี้วัดที่สำคัญและปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดโดยเน้นด้านการยกระดับคุณภาพการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานสากล (AUN QA) ให้สูงขึ้น เช่น การสนับสนุนหลักสูตรพหุวิทยาการระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นไปตามมาตรฐานสากล และเกณฑ์มาตรฐาน AUN-QA การเพิ่มช่องทางให้นักศึกษาปริญญาตรีเรียนล่วงหน้าในหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา การเพิ่มช่องทางให้บุคคลทั่วไปเรียนรายวิชาในหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ เป็นต้น

2.1 ข (2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ การสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการที่หลากหลายในสถาบัน ซึ่งอาจแย้งชิงทรัพยากรด้วยกันเอง

บัณฑิตวิทยาลัยกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับ MVV และนำมาใช้เป็นกรอบพิจารณาการจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณเพื่อการดำเนินงานในแต่ละปีและการขับเคลื่อนของบัณฑิตวิทยาลัย โดยคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อให้การดำเนินโครงการหรือกิจกรรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ด้วยแนวคิดการให้ความสำคัญกับโครงการหรือกิจกรรมที่มีตัวชี้วัดเชิงบูรณาการตามเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อลดการใช้งบประมาณและทรัพยากรที่ซ้ำซ้อนและการแย้งชิงทรัพยากรระหว่างงาน เช่น การจัดการหลักสูตรพหุวิทยาการเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน AUN QA การสนับสนุนหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน AUN QA และการสนับสนุนการจัดทำหลักสูตรแบบสองปริญญา /หลักสูตรนานาชาติ เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานสากล (AUN QA) เป็นต้น

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

2.2 ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ

2.2 ก (1) แผนปฏิบัติการ

บัณฑิตวิทยาลัยจัดทำแผนกลยุทธ์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ระยะยาว 4 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2566) และแผนปฏิบัติการระยะสั้น 1 ปี โดยพิจารณาจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ และสมรรถนะหลักขององค์การ ผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย การประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากร และคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย ตามขั้นตอนกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ในหมวด 2.1 ก (1) (รูปที่ 2.1-1) โดยกำหนดกลยุทธ์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 4 ด้าน ได้แก่ 1) สร้างความโดดเด่น เป็นเลิศเฉพาะทาง และความมีชื่อเสียงด้านวิชาการของหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ตามมาตรฐานสากล 2) สนับสนุนการเผยแพร่ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 3) นำระบบบริหารจัดการที่ทันสมัย นวัตกรรมในการบริหาร มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน 4. พัฒนานักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็น Smart Student ดังตารางที่ 2.2-1 โดยแผนกลยุทธ์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนามหาวิทยาลัย พ.ศ. 2563-2566 และแผนพัฒนามหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2562-2566

ตารางที่ 2.2-1 แผนกลยุทธ์ และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

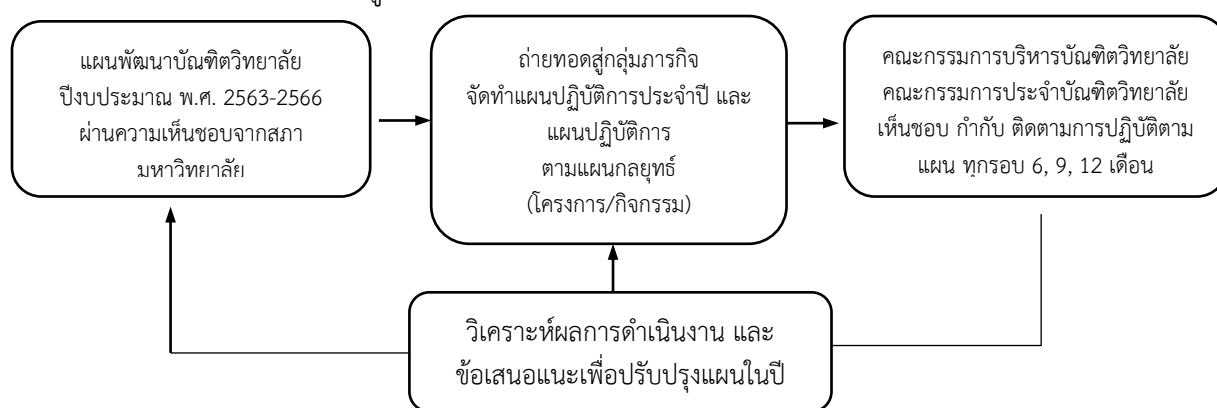
วัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์	เป้าประสงค์	แผนปฏิบัติการ โครงการ/กิจกรรม	ความท้าทาย/ ความได้เปรียบ เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าคาดการณ์รายปี งบประมาณ พ.ศ.				ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์ ม.7
					2563	2564	2565	2566		
กลยุทธ์ที่ 1 : สร้างความโดดเด่น เป็นเลิศเฉพาะทาง และมีความมีชื่อเสียงด้านวิชาการของหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ตามมาตรฐานสากล										
1.1 ยกย่องระดับคุณภาพการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรพหุวิทยาการตามเกณฑ์มาตรฐานสากล (AUN QA)	1.1.1 หลักสูตรพหุวิทยาการระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นไปตามมาตรฐานสากล และเกณฑ์มาตรฐาน AUN QA	1.1.1.1 การจัดการหลักสูตรพหุวิทยาการเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน AUN QA	SC-1,SC-2, SC-8,SA-1,SA-2, SA-4	- ร้อยละของ criteria ที่ได้คะแนน ≥ 3 ของการประเมินหลักสูตรพหุวิทยาการตามเกณฑ์มาตรฐาน AUN QA 1. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจดหมาย เริ่มประเมินตามเกณฑ์มาตรฐาน AUN QA ปีการศึกษา 2562 2. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขานุรักษ์ศิลปกรรม เริ่มประเมินตามเกณฑ์มาตรฐาน AUN QA ปีการศึกษา 2563	20	30 20	40 30	50 40	งานบริหารและพัฒนาฯ และงานบริหารทั่วไป	7.1 ข (1)
กลยุทธ์ที่ 2 : สนับสนุนงานวิจัยและการเผยแพร่ผลงานของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา										
2.1 สนับสนุนงานวิจัย/ งานสร้างสรรค์ และการเผยแพร่ผลงานของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	2.1.2 แสวงหาแหล่งทุนอุดหนุนการทำวิทยานิพนธ์จากภายนอก	2.1.2.1 จัดทำฐานข้อมูลแหล่งทุนอุดหนุนการทำวิทยานิพนธ์จากภายนอก	SC-6,SA-1	- ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูลแหล่งทุน	80	80	82	84	งานบริหารและพัฒนาฯ และงานบริหารทั่วไป	7.2 ก (1)

กลยุทธ์ที่ 3 : นำระบบบริหารจัดการที่ทันสมัย นวัตกรรมในการบริหาร มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน										
3.1 พัฒนาระบบ กลไกและ เครื่องมือที่ ทันสมัยในการ บริหารจัดการ	3.1.1 นำระบบ สารสนเทศ มาใช้ในการบริหาร จัดการ	3.1.1.1 โครงการพัฒนา ระบบสารสนเทศแบบครบ วงจร เพื่อใช้ในการบริหาร จัดการการศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา	SC-7,SA-3, SA-4	- ระบบการแจ้งเตือนขั้นตอนการศึกษา ของนักศึกษา (ภาษาอังกฤษ สอบ พิจารณาหัวข้อวิทยานิพนธ์ สอบ วิทยานิพนธ์ การตีพิมพ์เผยแพร่ วิทยานิพนธ์)	1	1	1	1	งานบริหาร และพัฒนาฯ และงาน บริหารทั่วไป	7.4 ก (1)
				- ระบบคำร้องออนไลน์		1	1	1		
				- ฐานข้อมูลการตีพิมพ์เผยแพร่ วิทยานิพนธ์		1	1	1		
				- ฐานข้อมูลผู้ทรงคุณวุฒิภายใน และ ภายนอก	1	1	1	1		
				-ฐานข้อมูลผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกความ ร่วมมือกับสคบท.		1	1	1		
- ระบบจัดทำคำสั่งคณะกรรมการสอบ ประมวลความรอบรู้ สอบวัดคุณสมบัติ และสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับ บัณฑิตศึกษา	1	1	1	1						
- ระบบจัดการงานคำสั่งสอบ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และสอบ การค้นคว้าอิสระ	1	1	1	1						
- ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้ใช้ ฐานข้อมูล/ระบบ	80	81	82	84		7.2 ก (1)				
3.2 พัฒนา ศักยภาพของ บุคลากรให้มี สมรรถนะด้าน ระบบสารสนเทศ	3.2.1 สนับสนุนการ พัฒนาสมรรถนะ บุคลากรด้านระบบ สารสนเทศ	3.2.1.1 โครงการพัฒนา บุคลากรเพื่อพัฒนา สมรรถนะบุคลากรด้าน ระบบสารสนเทศ	SC-1,SC-8, SA-6	- เฉลี่ยร้อยละของจำนวนบุคลากรที่เข้า ร่วมโครงการ/กิจกรรมตามเป้าหมาย	80	80	80	85	งานบริหาร ทั่วไป	7.3 ก (1)
				- ร้อยละคะแนนการนำความรู้ไปใช้ ประโยชน์	80	82	84	85		
				- ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ได้รับ ความรู้เพิ่มขึ้นหลังการอบรม	80	82	84	85		
				- ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วม	80	82	84	85		

				โครงการ						
3.3 พัฒนাবัณฑิตวิทยาลัยเน้นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green campus)	3.3.1 สนับสนุนการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	3.3.1.1 โครงการรณรงค์การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น การลดใช้กระดาษ งบประมาณ	SC-9,SA-4,SA-5	- ร้อยละของการลดปริมาณการใช้กระดาษ/ งบประมาณ	5	6	7	8	งานบริหารทั่วไป	7.4 ก(5)
กลยุทธ์ที่ 4 : พัฒนานักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็น Smart Student (โดยเน้นการพัฒนาทักษะด้านการใช้เทคโนโลยี)										
4.1 พัฒนานักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็น Smart Student โดยเน้นด้านการพัฒนาทักษะด้านการใช้เทคโนโลยี	4.1.1 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีคุณสมบัติ Smart Student โดยเน้นด้านการพัฒนาทักษะด้านการใช้เทคโนโลยี	4.1.1.1 โครงการ/กิจกรรมการพัฒนาทักษะในการพัฒนานักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ด้านการใช้เทคโนโลยี	SC-5,SC-6,SA-3,SA-4	- เฉลี่ยร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมตามเป้าหมาย - ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม - ร้อยละคะแนนการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ - ร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นหลังการอบรม	80	80	80	85	งานบริหารและพัฒนาฯ และงานบริหารทั่วไป	7.4 ก (1)
					80	82	84	85		7.2 ก(1)
					80	82	84	85		7.2 ก(1)
					80	82	84	85		7.2 ก(1)

2.2 ก (2) การนำแผนปฏิบัติไปสู่การปฏิบัติ

บัณฑิตวิทยาลัยมีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ ระยะยาว 4 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2566) และแผนระยะสั้น 1 ปี (แผนปฏิบัติการ) ที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัยสู่การปฏิบัติ ผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย ในช่วงเดือนตุลาคม-พฤศจิกายนของทุกปี จากนั้นหัวหน้างานนำไปถ่ายทอดในที่ประชุมระดับงานสู่บุคลากรผู้รับผิดชอบตามกลุ่มภารกิจเพื่อนำไปดำเนินการโครงการ/ กิจกรรม ภายใต้ระยะเวลา และงบประมาณที่กำหนดในแผนโดยเสนอผ่านขั้นตอนการอนุมัติจากอธิการบดี หรือคนบติตามระเบียบการเบิกจ่ายเงิน ดังรูปที่ 2.2-1



รูปที่ 2.2-1 แผนผังการนำแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ

2.2 ก (3) การจัดสรรทรัพยากร

ในแต่ละปีงบประมาณกลุ่มภารกิจด้านคลังและพัสดุ ทำหน้าที่รวบรวมคำขอของงบประมาณการใช้จ่ายในการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมขององค์การจากกลุ่มภารกิจที่รับผิดชอบตามที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ เสนอผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย และคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อพิจารณาประมาณการรายรับและรายจ่ายจากแหล่งงบประมาณเงินแผ่นดินและเงินรายได้ เพื่อใช้ในการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการ ทำให้องค์การมีความมั่นใจในการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมในด้านต่าง ๆ ตามแผนปฏิบัติการ โดยกลุ่มภารกิจด้านการวางแผนและประกันคุณภาพ ทำหน้าที่รวบรวมและติดตามการดำเนินงานตามแผนรายสัปดาห์ และในรอบ 6, 9, 12 เดือน รวมทั้งรายงานการใช้จ่ายงบประมาณในทุกไตรมาส เพื่อเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย คณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย และมหาวิทยาลัย

2.2 ก (4) แผนด้านบุคลากร

บัณฑิตวิทยาลัยจัดทำแผนบุคลากรเพื่อรองรับแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยศิลปากร ประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1) เสริมสร้างบุคลากรให้มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน มีคุณธรรมจริยธรรม พัฒนาตนให้มีคุณภาพ และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัย 2) วางแผนอัตรากำลังให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัยและมีระบบการสรรหาเพื่อให้ได้คนดี คนเก่ง สอดคล้องตามแผน 3) ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะและสมรรถนะให้มีความก้าวหน้ายิ่งขึ้น 4) มีการธำรงรักษาและสร้างขวัญกำลังใจบุคลากร 5) พัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 2.2-2

ตารางที่ 2.2-2 แผนการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

ยุทธศาสตร์/เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
ยุทธศาสตร์ที่ 2 : วางแผนอัตรากำลังให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัยและมีระบบการสรรหาเพื่อให้ได้คนดี คนเก่ง สอดคล้องตามแผน			
2.1 วิเคราะห์อัตรากำลังเพื่อการวางแผนกำลังคนและสรรหาให้ได้คนที่มีคุณภาพ สอดคล้องตามภารกิจและทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัย	2.1.1 มีแผนอัตรากำลังที่สอดคล้องและมีการดำเนินการตามแผนของมหาวิทยาลัย	มีแผนอัตรากำลังบัณฑิตวิทยาลัย	งานบริหารทั่วไป
2.2 บุคลากรมีคุณวุฒิและมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน และความก้าวหน้าของบุคลากรตามแนวทางของมหาวิทยาลัย	2.2.1 มีระบบและกลไกในการสรรหาบุคลากร และความก้าวหน้าของบุคลากรตามแนวทางของมหาวิทยาลัย	มีระบบและกลไกการสรรหาบุคลากร และความก้าวหน้าของบุคลากรตามแนวทางของมหาวิทยาลัย	งานบริหารทั่วไป
ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะและสมรรถนะให้มีศักยภาพยิ่งขึ้น			
3.1 บุคลากรมีศักยภาพและสมรรถนะในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ	3.1.1 สนับสนุนการจัดโครงการ/กิจกรรมพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะและสมรรถนะให้มีศักยภาพยิ่งขึ้น	โครงการ/กิจกรรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะและสมรรถนะรวม 7 โครงการ (โดยมีโครงการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 2 โครงการ)	งานบริหารทั่วไป

2.2 ก (5) ตัววัดผลการดำเนินการ

บัณฑิตวิทยาลัยกำหนดตัววัดผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับ MVV และยุทธศาสตร์คณะ โดยใช้ระบบ Balanced Scorecard (BSC) เป็นเครื่องมือในการแปลงแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ โดยการกำหนดตัววัดผลการดำเนินงานและมาตรการ/โครงการ/กิจกรรมต่างๆ ที่ขับเคลื่อนความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ การให้บริการ กระบวนการภายใน การพัฒนาองค์กร และการเงิน จากนั้นผู้นำระดับสูงโดยคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัยจะร่วมกันจัดทำแผนดำเนินงานของแต่ละฝ่ายและกำหนดตัววัดผลการดำเนินงานที่ตอบสนองต่อเป้าหมายคณะ ระบบการวัดผลของแผนปฏิบัติการทำได้โดยผู้รับผิดชอบโครงการและกิจกรรมรายงานผลเมื่อเสร็จสิ้นการดำเนินงาน เพื่อให้หัวหน้างานของแต่ละงานรวบรวมผลการดำเนินงานของแต่ละงาน ก่อนส่งให้งานแผนและประกันคุณภาพการศึกษา รวบรวมและสรุปข้อมูลดังกล่าวเสนอต่อคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุง ซึ่งบัณฑิตวิทยาลัยติดตามผลสำเร็จและประสิทธิผลการดำเนินงานตามวาระเชิงนโยบายในการประชุมคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย ตามแผนปฏิบัติการตามตัววัดที่สำคัญซึ่งกำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตามตารางที่ 2.2-1

2.2 ก (6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

บัณฑิตวิทยาลัยได้คาดการณ์ผลการดำเนินการของตัววัดที่สำคัญตามแผนกลยุทธ์ระยะสั้นและระยะยาวของบัณฑิตวิทยาลัย (ตารางที่ 2.2-1) ทั้งนี้ พบว่า ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาของผู้สำเร็จการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามากกว่าคู่เทียบ (ตารางที่ P.2ก) ดังนั้น ในปีการศึกษา 2563 จึงได้มีการจัดทำโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารจัดการศึกษาขึ้น เพื่อติดตามการศึกษาของนักศึกษาและช่วยลดระยะเวลาใน

การศึกษาของผู้สำเร็จการศึกษาให้น้อยลง และอำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น เป็นต้น

2.2 ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

บัณฑิตวิทยาลัยมีการควบคุม กำกับ ติดตาม การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการในรอบ 6,9,12 เดือน ในวาระการพิจารณาเชิงนโยบายในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย และคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัยโดยมีการทบทวน ปรับแผนปฏิบัติการ หรือวิธีการดำเนินการ ในกรณีที่แผนปฏิบัติการใดดำเนินการไม่ถึงเป้าหมายในแต่ละรอบร้อยละ 20 หรือปรับเปลี่ยนหรือลดโครงการ/กิจกรรมในกรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วนทำให้สามารถนำแผนใหม่ไปใช้ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้บรรลุตัวชี้วัดของแผนฯ เช่น มีการเสนอทบทวนแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบ 6 เดือนต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย ครั้งที่ 4/2563 เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2563 โดยมีการรายงานความก้าวหน้า และปรับตัวชี้วัดเพิ่มจำนวน 1 ตัวชี้วัด และการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดโครงการเป็นแบบออนไลน์อันเนื่องมาจากสถานการณ์โควิด-19 จำนวน 3 โครงการ และรอบ 9 เดือน โดยเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย ครั้งที่ 6/2563 เมื่อวันที่ 9 มิถุนายน 2563 โดยมีการรายงานความก้าวหน้า และปรับตัวชี้วัดเพิ่มจำนวน 2 ตัวชี้วัด และการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดโครงการเป็นแบบออนไลน์อันเนื่องมาจากสถานการณ์โควิด-19 จำนวน 2 โครงการ เป็นต้น

หมวด 3 ลูกค้ำ

3.1 เสียงของลูกค้ำ

3.1 ก.การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

3.1 ก (1) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

บัณฑิตวิทยาลัยมีวิธีการในการรับฟัง การสร้างความผูกพัน และสังเกตผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่น เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ โดยมีการสื่อสาร และรับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอยู่ในปัจจุบัน (ตาราง P.1ข(2)) ในหลายช่องทาง (ตาราง 3.1-1) ดังนี้ 1) การสื่อสารแบบสองทาง ได้แก่ การประชุมคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย การประชุมระดับงาน/หลักสูตร การประชุมสัมมนา การประชุมวิชาการ 2) การใช้สื่อสังคมออนไลน์ กลุ่มไลน์ อีเมล/ โทรศัพท์ การสื่อสารแบบทางเดียว ได้แก่ ระบบสารบรรณ จดหมาย และเว็บไซต์/ Facebook ซึ่งได้กำหนดระยะเวลาความถี่ในการรับฟัง เพื่อนำข้อมูลและสารสนเทศที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่อไป เช่น การได้รับข้อมูลจากนักศึกษาในเรื่องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้านระบบ itthesis ด้านการเงิน ด้านขั้นตอนการสำเร็จการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยจึงได้ดำเนินการจัดทำระบบถาม-ตอบ (FAQ) และเผยแพร่ในเว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัย Facebook กลุ่ม line gradclinic เพื่อประชาสัมพันธ์ให้กับนักศึกษาต่อไป

3.1 ก (2) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี

บัณฑิตวิทยาลัยมีวิธีการในการรับฟังผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่จะนำไปใช้เป็นข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับหลักสูตร การให้บริการ และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น และการให้บริการ โดยใช้วิธีการสื่อสารและฟังเสียงลูกค้ำในหลายช่องทาง (ตารางที่ 3.1-1) เช่น ได้นำข้อมูลจากการสอบถามผู้สำเร็จการศึกษาในประเด็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระยะเวลาการสำเร็จการศึกษา และรายงานต่อคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นข้อมูลให้คณะวิชานำไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการหลักสูตรต่อไป

ตารางที่ 3.1-1 วิธีการสื่อสารและฟังเสียงลูกค้า

วิธีการสื่อสารและฟังเสียงลูกค้า	คณาจารย์หลักสูตรพหุฯ	นศ. หลักสูตรพหุฯ/ หลักสูตร คณะ	คณะ/ ตัวแทนหลักสูตร	ผู้ให้บริการวิชาการ	ผู้ใช้บัณฑิต	นักศึกษาสมทบ/นักศึกษาพิเศษ	ศิษย์เก่า/บัณฑิต มศก./นศ. ระดับปริญญาตรีจาก มศก. หรือ มหาวิทยาลัยอื่น ๆ	ความถี่	วัตถุประสงค์
การสื่อสารแบบสองทาง									
1.การประชุม									
- กรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย			●					1/เดือน	สื่อสาร,ประสานงาน ,รับฟังความคิดเห็น ,สร้างความผูกพัน
- การประชุมระดับงาน/หลักสูตร	●							2/เดือน	สื่อสาร,ประสานงาน ,รับฟังความคิดเห็น ,สร้างความผูกพัน
- การประชุมสัมมนา		●	●					1/ปีตาม แผน	สื่อสาร,ประสานงาน, ประชาสัมพันธ์, รับฟังความคิดเห็น ,สร้างความผูกพัน
- การประชุมวิชาการ				●				1/ปีตาม แผน	บริการวิชาการ,รับฟัง ความคิดเห็น,สร้าง ความผูกพัน
2. การใช้สื่อสังคมออนไลน์									
- กลุ่มไลน์	●	●	●					ทุกเวลา	ประสานงาน, ประชาสัมพันธ์, รับฟังความคิดเห็น ,สร้างความผูกพัน
- อีเมลล์/ โทรศัพท์	●	●	●	●	●	●	●	ทุกเวลา	ประสานงาน, ประชาสัมพันธ์, รับฟังความคิดเห็น ,สร้างความผูกพัน
การสื่อสารแบบทางเดียว									
- ระบบสารบรรณ จดหมาย แบบสอบถาม	●	●	●	●	●	●	●	ทุกเวลา	ประสานงาน, ประชาสัมพันธ์, รับฟังความคิดเห็น ,สร้างความผูกพัน
- เว็บไซต์/ Facebook	●	●	●	●	●	●	●	ทุกเวลา	ประสานงาน,

									ประชาสัมพันธ์, รับฟังความคิดเห็น ,สร้างความผูกพัน
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

3.1 ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่น

3.1 ข (1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน

บัณฑิตวิทยาลัยได้มีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน จากผู้ให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ ผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่นอย่างเป็นระบบทุกกลุ่ม เพื่อให้ได้สารสนเทศจากผู้รับบริการอย่างครบถ้วน สำหรับนำมาใช้ในการปรับปรุงและการให้บริการ ดังตารางที่ 3.1-2

ตารางที่ 3.1-2 วิธีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของบัณฑิตวิทยาลัย

วิธีการประเมินความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ของบัณฑิตวิทยาลัย	คณาจารย์หลักสูตรพหุฯ	นศ. หลักสูตรพหุฯ	นศ. หลักสูตรคณะ	คณะ/ ตัวแทนหลักสูตร	ผู้รับบริการวิชาการ	ผู้ใช้บัณฑิต	นักศึกษาสมทบ/นักศึกษาพิเศษ	ศิษย์เก่า/บัณฑิต มศก./นศ.ระดับปริญญาตรี จาก มศก. หรือมหาวิทยาลัยอื่น ๆ	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
แบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน (แบบสอบถามที่เป็นเอกสาร)										
ด้านการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรพหุวิทยาการ	✓	✓							2/ปี	กลุ่มภารกิจด้านการวางแผนฯ
ด้านการให้บริการในการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของคณะวิชา				✓				✓	1/ปี	กลุ่มภารกิจด้านการวางแผนฯ
ด้านการให้บริการพัฒนาทักษะนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา		✓	✓						2/ปี	กลุ่มภารกิจด้านการวางแผนฯ
ด้านการให้บริการทุนอุดหนุนการศึกษา ทุนวิจัย ทุนการเผยแพร่ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา		✓	✓						1/ปี	กลุ่มภารกิจด้านการวางแผนฯ

ด้านการจัดประชุม วิชาการ อบรม สัมมนาแก่ นักศึกษา อาจารย์ บุคคล ทั่วไป		✓	✓		✓				1/ปี	กลุ่มภารกิจด้าน การวางแผนฯ
ด้านความพึงพอใจและ ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้ บัณฑิต						✓			1/ปี	กลุ่มภารกิจด้าน การวางแผนฯ
แบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ทางเว็บไซต์ของบัณฑิตวิทยาลัย (แบบสอบถามแบบออนไลน์)										
ด้านการใช้บริการของ ผู้สำเร็จการศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา		✓	✓						1/ปี	กลุ่มภารกิจด้าน การวางแผนฯ
ด้านการให้บริการทั่วไป	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		ตลอดเวลา	กลุ่มภารกิจด้าน การวางแผนฯ
กล่องรับความคิดเห็น										
ข้อร้องเรียนต่าง ๆ	✓	✓		✓	✓	✓	✓		ตลอดเวลา	กลุ่มภารกิจด้าน บริหารฯ

3.1 ข (2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

บัณฑิตวิทยาลัยกำหนดข้อมูลสำคัญเพื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ร้อยละของระบบการสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ 2) คะแนนการประเมินหลักสูตรพหุวิทยาการตามเกณฑ์ AUNQA 3) ระยะเวลาเฉลี่ยของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการ*/หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาทั้งหมดของมหาวิทยาลัย (*เทียบเคียงกับหลักสูตรพหุวิทยาการที่บูรณาการศาสตร์ใกล้เคียงกัน) และ 4) ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัยในภาพรวม ในปีการศึกษา 2562 พบว่า ระยะเวลาเฉลี่ยของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาทั้งหมดของมหาวิทยาลัยสูงกว่าคู่เทียบ ดังนั้น จึงได้มีการจัดทำแผนเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารจัดการแบบครบวงจรขึ้น เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อลดระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา และการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการมากขึ้นต่อไป

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

3.2 ก. หลักสูตรและบริการ รวมทั้งการสนับสนุนผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น

3.2 ก (1) หลักสูตรและบริการ

บัณฑิตวิทยาลัยค้นหาความต้องการหลักสูตรและบริการ โดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศเรื่องความต้องการ ความคาดหวัง (ตาราง P.1ข(2)) ที่ได้จากช่องทางการสื่อสาร (ตาราง 3.1-1) เพื่อเป็นแนวทางในการกำกับ ดูแล หลักสูตรและบริการในการพัฒนาหลักสูตรและบริการต่างๆ ให้ตอบสนองลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร (รูป 6.1-1) และการปรับปรุงหลักสูตรพหุวิทยาการตามเกณฑ์ AUN-QA โดยสอบถามจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตร

3.2 ก (2) การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

บัณฑิตวิทยาลัยได้มีการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น โดยการนำข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ำ (ตารางที่ P.1ข(2)) เสียงของลูกค้ำ (ตารางที่ 3.1-2) เพื่อพิจารณาระบบสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นๆ กำหนดความต้องการข้อมูลของผู้เรียนในด้านระบบสารสนเทศต่างๆ และผู้รับผิดชอบ ที่ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นเข้ามาสืบค้นได้ (ตารางที่ 3.2-1) และรายงานต่อคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อพิจารณาทบทวนและปรับปรุง

3.2 ก (3) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

บัณฑิตวิทยาลัยจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นเพื่อความชัดเจนในการมุ่งเน้นลูกค้ำตามตาราง P.1ข (2) เช่น ผู้เรียนหลักสูตรพหุวิทยาการ ซึ่งบัณฑิตวิทยาลัยรับผิดชอบการจัดการเรียนการสอน โดยบัณฑิตวิทยาลัยได้มุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ แก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยศิลปากรหรือมหาวิทยาลัยอื่นๆ ซึ่งเป็นลูกค้ำในอนาคต เช่น การประชาสัมพันธ์หลักสูตรพหุวิทยาการทางช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ Facebook การออกบูธในงานสัปดาห์วิชาการ งานวันสถาปนามหาวิทยาลัยและมีการทำข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับกระทรวงวัฒนธรรมเพื่อจูงใจให้มีผู้เข้ามาศึกษาต่อในหลักสูตรพหุวิทยาการมากขึ้น เป็นต้น ส่วนลูกค้ำกลุ่มอื่น ได้แก่ คณะวิชา และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในหลักสูตรของคณะวิชา ซึ่งบัณฑิตวิทยาลัยให้บริการในด้านการกำกับดูแลหลักสูตรและการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน และมีการจัดประชุมวิชาการประจำปีเพื่อเป็นการให้บริการวิชาการแก่ผู้เรียนระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร และมหาวิทยาลัยอื่น ๆ

3.2 ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

3.2 ข (1) การจัดการความสัมพันธ์

บัณฑิตวิทยาลัยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในระบบสนับสนุนต่างๆ เพื่อสนับสนุนและสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ดังเช่น ด้านระบบสารสนเทศ ด้านการสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาแก่คณะวิชา ด้านการบริการวิชาการและการทำงานบำรู้งศิลปวัฒนธรรม โดยมีผู้รับผิดชอบดูแลและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย และมีการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำเพื่อวิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุง ดังตารางที่ 3.2-1

ตารางที่ 3.2-1 ระบบการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำ (ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

ระบบการสนับสนุน	คณาจารย์หลักสูตรพหุฯ/คณาจารย์หลักสูตรคณะ	นศ. หลักสูตรพหุฯ/ หลักสูตรคณะ	คณะ/ ตัวแทนหลักสูตร	ผู้รับบริการวิชาการ	ผู้ใช้บัณฑิต	นักศึกษาสมทบ/นักศึกษาพิเศษ	ศิษย์เก่า/บัณฑิต มศก./นศ.ระดับปริญญาตรีจาก มศก. หรือมหาวิทยาลัยอื่น ๆ	วัตถุประสงค์	ผู้รับผิดชอบ

ด้านระบบสารสนเทศ									
- ข้อมูลสารสนเทศบนเว็บไซต์ และฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	●	●	●	●	●	●	●	สนับสนุน ,สร้างความผูกพัน	งานบริหารทั่วไป และงานบริหาร และพัฒนา วิชาการ
-ระบบการให้บริการ แบบฟอร์มออนไลน์		●						สนับสนุน ,สร้างความผูกพัน	
-ระบบการจัดทำวิทยานิพนธ์ อิเล็กทรอนิกส์ (iThesis)	●	●						สนับสนุน ,สร้างความผูกพัน	
-ระบบการสืบค้น วิทยานิพนธ์/ระบบ Dspace		●					●	สนับสนุน ,สร้างความผูกพัน	
ด้านการสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา									
- เกณฑ์ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ/คู่มือนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา	●	●	●	●		●	●	สนับสนุน ,สร้างความผูกพัน	งานบริหารทั่วไป และงานบริหาร และพัฒนา วิชาการ
- ข้อมูลหลักสูตรการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา	●	●	●	●	●	●	●	สนับสนุน ,สร้างความผูกพัน	
-โครงการ/กิจกรรมการพัฒนา ทักษะนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา		●						สนับสนุน ,สร้างความผูกพัน	
-การสนับสนุนทุนอุดหนุน การศึกษา /ทุนวิจัย/ทุนการ เผยแพร่ผลงานวิจัยและงาน สร้างสรรค์		●						สนับสนุน ,สร้างความผูกพัน	
ด้านการบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม									
-การประชุมวิชาการ				●			●	สนับสนุน ,สร้างความผูกพัน	งานบริหารทั่วไป และงานบริหาร และพัฒนา วิชาการ

3.2 ข (2) การจัดการข้อร้องเรียน

บัณฑิตวิทยาลัยมีการจัดการข้อร้องเรียน โดยมีช่องทางการสื่อสารหลายช่องทาง เพื่อให้ผู้เรียน ลูกคากลุ่มอื่นผู้มีส่วนได้เสียมีความมั่นใจในการรับบริการ รวมทั้งเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพัน และหลีกเลี่ยงข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกันในอนาคต โดยมีกำหนดผู้รับผิดชอบในการรับข้อร้องเรียนตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อพิจารณาจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนและมอบหมายผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป ดังตารางที่ 3.2-2

ตารางที่ 3.2-2 การรับเรื่องร้องเรียนของนักศึกษา บุคลากร และลูกค้ากลุ่มอื่น ผู้รับผิดชอบหลัก

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ	การจัดการแก้ไขข้อร้องเรียน
1. การกำกับดูแลหลักสูตร และการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	- กลุ่มไลน์ - อีเมล/ โทรศัพท์ - ระบบสารบรรณจดหมาย - เว็บไซต์ / Facebook - กล่องรับฟังความคิดเห็น	ประธาน/ผู้ประสานงานหลักสูตรพหุวิทยาการ	ทันที/ทุก 2 สัปดาห์
2. การจัดการเรียนการสอนหลักสูตรพหุวิทยาการ		รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย/งานบริหารและพัฒนาวิชาการ	ทันที/ทุก 2 สัปดาห์
3. การบริหารจัดการและการประกันคุณภาพ		รองคณบดีฝ่ายบริหาร/งานบริหารทั่วไป	ทันที/ทุก 2 สัปดาห์
4. การสนับสนุนทุนและข้อมูลแหล่งทุนวิจัย การเผยแพร่ผลงานวิจัย/งานสร้างสรรค์		รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย	ทันที/ทุก 2 สัปดาห์
5. การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม		รองคณบดีฝ่ายบริหาร	ทันที/ทุก 2 สัปดาห์
6.การบริหารจัดการของบัณฑิตวิทยาลัย		รองคณบดีฝ่ายบริหาร	ทันที/ทุก 2 สัปดาห์

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

4.1 ก. การวัดผลการดำเนินการ

4.1 ก (1) ตัววัดผลการดำเนินการ

ระบบวัดผลการดำเนินงานของบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อใช้ติดตามผลการดำเนินงานโดยรวม ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ระบุในแผนปฏิบัติการประจำปีของแผนพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย พ.ศ. 2563-2566 แผนปฏิบัติการของแผนกลยุทธ์ (ตารางที่ 2.2-1) สำหรับตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวัน ได้แก่ ตัวชี้วัดของกระบวนการทำงานสำคัญซึ่งประกอบด้วยกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน (หมวด 6 ตารางที่ 6.1-1) ตัววัดด้านผู้เรียน ผู้รับบริการ (หมวด 3) ด้านบุคลากร (หมวด 5) และการเงิน งบประมาณ แสดงตัวอย่างตามตารางที่ 4.1-1

ตารางที่ 4.1-1 ตัวอย่างตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญและการวิเคราะห์ทบทวน

วัตถุประสงค์	ตัววัด	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ/การวิเคราะห์ทบทวน	ผลลัพธ์
ผลการดำเนินงานโดยรวม	ตัววัดตามแผนกลยุทธ์	รายปี	- คณบดีและรองคณบดี - เทียบค่าเป้าหมาย - GAP/trend analysis	7.4 (ข)
	ตัววัดตามแผนปฏิบัติการตามตาราง 2.2-1	6-9-12 เดือน	- คณบดีและรองคณบดี - เลขานุการคณะ - หัวหน้างานและกลุ่มภารกิจ - GAP/trend analysis	7.4 (ข)

ผลการปฏิบัติงานประจำวัน	Leading/lagging indicators ตามหมวด 6.1 ตัวอย่างเช่น - ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ ของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรมหาวิทยาลัย - ความพึงพอใจของนักศึกษา/ อาจารย์/ คณะ ในการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย	- ภาควิชาการศึกษา - ทุกครั้งที่ให้บริการ - ติดตามผลการบริการรายสัปดาห์ - สรุปผลการประเมินรายปี	- คณบดีและรองคณบดี - เลขานุการคณะ - หัวหน้างานและกลุ่มภารกิจ - GAP/trend analysis	7.2 ก(1)
ผลการดำเนินงานตามพันธกิจ	- ผลประเมินการประกันคุณภาพของหลักสูตร	- รายปีการศึกษา	- กรรมการบริหารหลักสูตร - GAP/trend analysis	7.1 ข(1)
	- ระยะเวลาเฉลี่ยของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่สำเร็จการศึกษา - ระยะเวลาเฉลี่ยของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษา	- รายปี	- คณบดีและรองคณบดี - เลขานุการคณะ - หัวหน้างานและกลุ่มภารกิจ - เทียบค่าเป้าหมาย - GAP/trend analysis	7.1 ก
ด้านผู้เรียนและผู้รับบริการ	- ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรมหาวิทยาลัย - จำนวนข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ - ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการจัดการแก้ไข	- รายปีการศึกษา - รายปีการศึกษา	- เลขานุการคณะ - หัวหน้างานและกลุ่มภารกิจ - GAP/trend analysis	7.2 ก(1), 7.2 ก(2)
ด้านบุคลากร	- ชีตความสามารถ/อัตรากำลัง - การพัฒนาบุคลากร - ความพึงพอใจของบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม - ร้อยละคะแนนการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ - ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นหลังการอบรม - ความพึงพอใจ/ความผูกพันในการปฏิบัติงานของบุคลากร	- รายปี	- คณบดีและรองคณบดี - เลขานุการคณะ - หัวหน้างานและกลุ่มภารกิจ - เทียบค่าเป้าหมาย - GAP/trend analysis	7.3
ด้านการเงิน	- การเบิกจ่ายเป็นไปตามประมาณการรายรับ-รายจ่ายประจำปีงบประมาณ - สัดส่วนการใช้จ่ายตามพันธกิจต่างๆขององค์การ	- รายไตรมาส - รายปี	- เลขานุการคณะ - หัวหน้างานและกลุ่มภารกิจ - เทียบค่าเป้าหมาย - GAP/trend analysis	7.5
ด้านอื่น ๆ	- ผลการประหยัดพลังงาน	- รายปี	- เลขานุการคณะ - หัวหน้างานและกลุ่มภารกิจ - GAP/trend analysis	7.4 ก(5)

4.1 ก (2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

บัณฑิตวิทยาลัยใช้ข้อมูลเปรียบเทียบกับคู่เทียบ พิจารณาจากความสำเร็จที่จะทำให้องค์การบรรลุวิสัยทัศน์ มีเกณฑ์ในการคัดเลือกคู่เทียบจากบัณฑิตวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยที่มีลักษณะในการดำเนินงานเช่นเดียวกัน มีเป้าหมายในการพัฒนาหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN QA และมีแหล่งข้อมูลสำหรับการเทียบเคียง โดยกำหนดประเด็นเปรียบเทียบ ได้แก่ บัณฑิตวิทยาลัยกำหนดข้อมูลสำคัญเพื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ร้อยละของระบบการสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ 2) คะแนนการประเมินหลักสูตรมหาวิทยาลัยตามเกณฑ์ AUNQA 3) ระยะเวลาเฉลี่ยของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาระดับหลักสูตรมหาวิทยาลัย*/หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาทั้งหมดของมหาวิทยาลัย (*เทียบเคียงกับหลักสูตรมหาวิทยาลัยที่บูรณาการศาสตร์ใกล้เคียงกัน) และ 4) ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัยในภาพรวม ในปีการศึกษา 2562 พบว่า ระยะเวลาเฉลี่ยของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้งหมดของมหาวิทยาลัยสูงกว่าคู่เทียบ ดังนั้น จึงได้มีการจัดทำแผนเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารจัดการแบบครบวงจรขึ้น เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อลดระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการมากขึ้นต่อไป

4.1 ก (3) ข้อมูลผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

บัณฑิตวิทยาลัยนำข้อมูลจากการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย เช่น การประเมินผลการสอน การสำรวจความต้องการ แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ โดยมีวิธีการรับฟังตามช่องทางการสื่อสารทางเดียวและสองทาง เช่น facebook, website กล้องรับฟังความคิดเห็น จดหมาย ระบบสารบรรณ เป็นต้น (ตารางที่ 3.1-1) รวมทั้งการวิเคราะห์สัดส่วนการตลาดจากข้อมูลจำนวนนักศึกษาใหม่ระดับบัณฑิตศึกษาต่อจำนวนนักศึกษาใหม่ระดับบัณฑิตศึกษาทั่วประเทศ โดยนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการทบทวนตัวชี้วัดผลการดำเนินการตามพันธกิจและแผนกลยุทธ์ การจัดทำแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ (ตารางที่ 2.1-1) และการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ (ตารางที่ 6.1-1)

4.1 ก (4) ความคล่องตัวของการวัด

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงสำคัญของสถานการณ์จากภายในและภายนอก โดยเฉพาะเรื่องที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ กฎหมาย/ ข้อบังคับที่สำคัญ การเงินและงบประมาณ ความต้องการของผู้เรียนและผู้ใช้บัณฑิต เป็นต้น ผู้บริหารกำกับดูแลการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงโดยมอบหมายกลุ่มภารกิจผู้รับผิดชอบนำเสนอข้อมูลต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารฯ ซึ่งจะมีการประชุมทุกสัปดาห์ และคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งจะมีการประชุมทุกเดือน เพื่อทบทวนหรือปรับตัวชี้วัดหรือการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอย่างทันทั่วทั้งที่ เช่น การออกระเบียบ ประกาศ และข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยศึกษาระดับบัณฑิตศึกษานับใหม่ พ.ศ. 2561 เพื่อกำกับ ดูแล การจัดทำหลักสูตรใหม่ และหลักสูตรปรับปรุง ให้เป็นไปตามเกณฑ์หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2558 ฉบับล่าสุด เป็นต้น

4.1 ข การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

ผู้บริหารกำหนดให้มีการติดตามทบทวนผลการดำเนินงานทั้งในระดับผู้บริหาร และระดับปฏิบัติการตามกลุ่มภารกิจ ตามความถี่และผู้รับผิดชอบตามตารางที่ 4.1-1 ประกอบด้วย การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานระหว่างดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ และเมื่อสิ้นสุดการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ รวมทั้งผลการดำเนินงานตามพันธกิจต่าง ๆ ด้วยวิธีการเทียบกับค่าเป้าหมายรวมกับการวิเคราะห์แนวโน้ม (GAP/trend

analysis) ของตัวชี้วัดต่าง ๆ ผู้บริหารมอบหมายให้กลุ่มภารกิจด้านการวางแผนและประกันคุณภาพ ทำหน้าที่รวบรวมติดตามผลการดำเนินการจากกลุ่มภารกิจต่าง ๆ ที่รับผิดชอบ นำผลการวิเคราะห์ทบทวนเสนอต่อคณะกรรมการบริหารที่ประชุมทุกสัปดาห์ เพื่อพิจารณาปรับปรุงแผน และนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัยที่ประชุมทุกเดือน เพื่อรับทราบและพิจารณาอนุมัติผลการทบทวนและแผนปรับปรุงการดำเนินงาน

4.1 ค การปรับปรุงผลการดำเนินการ

4.1 ค (1) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

คณะกรรมการจัดการความรู้ บัณฑิตวิทยาลัย ที่มีรองคณบดีฝ่ายบริหารเป็นประธาน จัดทำแผนการจัดการความรู้ เพื่อค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (best practice) ในหน่วยงานโดยเริ่มดำเนินการในปีการศึกษา 2562 ภายใต้หลักการของ PDCA โดยมีการคัดเลือก best practice ประกอบด้วยผลงานที่มีการปรับปรุงงาน ผลงานที่มีผลการดำเนินงานที่โดดเด่นที่ตอบสนองผู้เรียนและผู้รับบริการ ผลงานที่สามารถลดขั้นตอนการดำเนินงาน เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน KM Day ที่จัดขึ้นทุกปี เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานและบุคลากรคณะวิชานำไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งมีการจัดสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับข้อบังคับ ประกาศ ที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาฉบับล่าสุดที่มีการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งการประสานงานในขั้นตอน ต่าง ๆ แก่ประธานหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร และเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานหลักสูตร ของคณะวิชา

4.1 ค (2) ผลการดำเนินการในอนาคต

จากการทบทวนผลการดำเนินงานตามข้อ 4.1 ข และตารางที่ 4.1.1 หากพบว่า ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) ร้อยละของระบบการสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ 2) คะแนนการประเมินหลักสูตรพหุวิทยาการตามเกณฑ์ AUNQA 3) ระยะเวลาในการดำเนินการในขั้นตอนการให้บริการนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เช่น การให้บริการออกเอกสารหรือหนังสือราชการ 4) ระยะเวลาเฉลี่ยของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษหลักสูตรพหุวิทยาการ/หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาทั้งหมดของมหาวิทยาลัย ไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้ กลุ่มภารกิจที่รับผิดชอบจะนำผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามค่าคาดการณ์เสนอต่อคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อทบทวนหรือปรับปรุงแผนกลยุทธ์ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ ให้ไปสู่วิสัยทัศน์ที่ได้วางไว้ และเสนอต่อคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อให้ความเห็นชอบและข้อเสนอแนะ

4.1 ค (3) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

บัณฑิตวิทยาลัยนำผลการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการในข้อ 4.1 ข มาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงผลการดำเนินการในทุกระดับในระหว่างดำเนินการตามแผนและสิ้นสุดแผนปฏิบัติการ การติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานในแต่ละพันธกิจ การจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงผู้บริหารระดับสูงร่วมกับกลุ่มภารกิจฯ โดยพิจารณาจาก 1) เรื่องที่มีผลกระทบต่อภารกิจพันธกิจและวิสัยทัศน์ของบัณฑิตวิทยาลัย 2) เรื่องที่ตอบสนองต่อความคาดหวัง ความต้องการของผู้เรียน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานของบัณฑิตวิทยาลัย 3) โอกาสความเป็นไปได้ในการพัฒนา/ปรับปรุง เช่น ขีดความสามารถของสถาบัน ระยะเวลา ทรัพยากรที่ต้องใช้ รวมทั้งงบประมาณ ตัวอย่างของเรื่องที่ได้มีการพิจารณาในการปรับปรุง เช่น ด้านการให้บริการนักศึกษา ได้มีการปรับปรุงแบบคำร้องแบบออนไลน์เป็นภาษาอังกฤษ ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตร ได้มีการแปลหลักสูตรเป็นภาษาอังกฤษและเผยแพร่บนเว็บไซต์

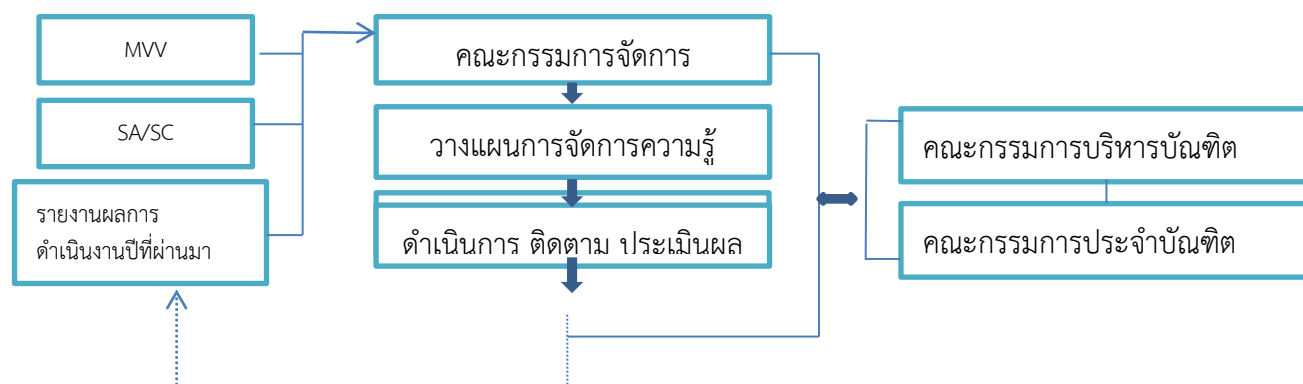
ด้านการเพิ่มโอกาสทางการศึกษา ได้แก่ การจัดทำโครงการเรียนล่วงหน้าสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยศิลปากร และโครงการการรับบุคคลทั่วไปเข้าศึกษารายวิชาระดับบัณฑิตศึกษา เป็นต้น

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.2 ก ความรู้ของสถาบัน

4.2 ก (1) การจัดการความรู้

บัณฑิตวิทยาลัย สร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้จากการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง โดยมีรองคณบดีฝ่ายบริหารดูแล และมีคณะกรรมการจัดการความรู้ เพื่อดำเนินการตามระบบการจัดการความรู้ของบัณฑิตวิทยาลัย (รูปที่ 4.2-1) ในปีการศึกษา 2562 บัณฑิตวิทยาลัยกำหนดประเด็นการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาของบัณฑิตวิทยาลัยปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2566 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการความรู้สำหรับนำไปใช้ประโยชน์ในการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอนแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการ การสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และเพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีตามระบบการจัดการความรู้ของบัณฑิตวิทยาลัย และนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์และถ่ายทอดได้ต่อไป



รูปที่ 4.2-1 ระบบการจัดการความรู้ของบัณฑิตวิทยาลัย

4.2 ก (2) การเรียนรู้ระดับสถาบัน

บัณฑิตวิทยาลัยมอบหมายให้รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายบริหาร หัวหน้างาน และกลุ่มภารกิจด้านต่าง ๆ คู่มือรับผิดชอบดำเนินการเพื่อเพิ่มและกระจายองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรให้บรรลุวัตถุประสงค์ (ตารางที่ 4.2-1) ผ่านระบบการจัดการความรู้ของบัณฑิตวิทยาลัย (รูปที่ 4.2-1) โดยมีคณะกรรมการจัดการความรู้ จะจัดทำแผน และติดตาม ประเมินผล ทุก 6 เดือน เพื่อพัฒนาและปรับปรุงตามเป้าประสงค์ และสื่อสารสู่ประชาคมผ่านทางช่องทางต่างๆ (ตาราง 1.1 ข(1)) เช่น ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย ที่ประชุมคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย และโครงการสัมมนา KM ระหว่างผู้บริหารและบุคลากรระหว่างบัณฑิตวิทยาลัยกับคณะวิชาคู่ความร่วมมือ เป็นต้น

ตารางที่ 4.2-1 สรุปแผนการจัดการความรู้ ปีการศึกษา 2562

ยุทธศาสตร์	แผนกิจกรรมการจัดการความรู้	เป้าประสงค์	บุคลากรเป้าหมาย	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
แผนพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย พ.ศ. 2563-2566 แผนงานที่ 3.1 พัฒนาระบบ กลไก และเครื่องมือในการบริหารจัดการ	แผนกิจกรรมการจัดการความรู้ ตามแผนเป้าหมาย KM รวมจำนวน 10 เป้าหมาย	เพื่อนำไปใช้ในการบริหารจัดการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	ผู้บริหาร บุคลากร นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะกรรมการจัดการความรู้ หัวหน้างาน บุคลากร

4.2 ข ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.2 ข (1) คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ

ข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญของบัณฑิตวิทยาลัย เช่น ข้อมูลที่จำเป็นต่อการจัดทำแผนกลยุทธ์ ซึ่งบ่งชี้การบรรลุเป้าหมายตามแต่ละกลยุทธ์ที่ออกแบบไว้ ได้รับการกลั่นกรองจากที่ประชุมคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย และกระจายไปยังงานและกลุ่มภารกิจด้านต่าง ๆ ที่รับผิดชอบ (รูปที่ 2.1-1 และ ตารางที่ 4.1-1) ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้ได้รับการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์และความเป็นปัจจุบันจากบุคลากรในงานและกลุ่มภารกิจด้านต่าง ๆ ที่รับผิดชอบ ภายใต้การกำกับดูแล และตรวจสอบโดย หัวหน้างาน และรองคณบดีที่เกี่ยวข้อง และรายงานผลการดำเนินงานเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัยที่กำกับดูแลตามรอบการติดตาม (รูปที่ 2.1-2 และตารางที่ 4.1-1) นอกจากนี้ ระบบสารสนเทศทั่วไปของบัณฑิตวิทยาลัย ได้แก่ เว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัย เป็นส่วนสนับสนุนที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของบัณฑิตวิทยาลัย ข้อมูลบนเว็บไซต์ มีคณะกรรมการดำเนินงานประชาสัมพันธ์รับผิดชอบ โดยมีรองคณบดีฝ่ายบริหารเป็นประธานคณะกรรมการ แบ่งหน้าที่กับกลุ่มภารกิจต่างๆ ที่มีข้อมูลโดยตรง ระบบสารสนเทศหลักสนับสนุนการทำงานของบัณฑิตวิทยาลัย คือ (1) การประชาสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสารระหว่างบัณฑิตวิทยาลัย กับ นักศึกษา คณะวิชา คู่ความร่วมมือต่างๆ และผู้สนใจ ร่วมกับระบบติดต่อสื่อสารอื่นๆ เช่น เว็บไซต์ facebook (2) ระบบ back office ที่รวบรวมข้อมูลการใช้งานเกี่ยวกับแบบฟอร์ม ปฏิทิน กิจกรรม งานจัดการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย (3) ระบบสารบรรณออนไลน์ เป็นฐานข้อมูลสำหรับหนังสือราชการต่างๆ จากภายในมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอก บัณฑิตวิทยาลัยยังมีระบบ Wifi internet ครอบคลุมสำนักงาน ห้องเรียน และห้องประชุม (ตารางที่ 4.2-2) ทำให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา

ตารางที่ 4.2-2 วิธีการที่บัณฑิตวิทยาลัยใช้จัดการระบบสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการด้านต่างๆ

ความต้องการ	วิธีการจัดการ hardware	วิธีการจัดการ software
ความสะดวกในการใช้งาน	- จัดคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร - จัดห้องคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการ รองรับการใช้งานได้อย่างเพียงพอกับความต้องการ - จัดคอมพิวเตอร์, visualizer และ projector สำหรับการเรียนการสอนในห้องเรียนนักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการ	- ระบบสารสนเทศที่มีความพร้อมและสะดวกต่อผู้ใช้และเชื่อมต่อกับระบบ single sign on ของมหาวิทยาลัย - ระบบ wireless internet ครอบคลุมทั่วพื้นที่ - ระบบสารสนเทศ เพื่อการทำงานอื่นๆ เช่น ระบบการทำวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (iThesis) , ระบบฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (Dspace), ระบบการรับสมัครนักศึกษา(ออนไลน์),

	- จัดสรรงบประมาณเพื่อซื้อคอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร และนักศึกษา	ระบบการรับสมัครรอบรมภาษาอังกฤษเข้ม (ออนไลน์), ระบบรับสมัครการประชุมวิชาการ (ออนไลน์) เป็นต้น
ความถูกต้องทันสมัย พร้อมใช้งาน และการบำรุงรักษา	- ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในสำนักงานก่อนและหลังการปฏิบัติงาน - ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในห้องเรียนก่อนและหลังการเรียนการสอน	- ใช้ software ถูกลิขสิทธิ์และทันสมัย เช่น Microsoft office, Windows, antivirus พร้อมและเพียงพอสำหรับคอมพิวเตอร์ของบัณฑิตวิทยาลัยทุกเครื่อง - มีเจ้าหน้าที่ด้านระบบสารสนเทศดูแลความเรียบร้อยเบื้องต้นของระบบคอมพิวเตอร์
ความปลอดภัยของระบบ และข้อมูล	- มีสำนักดิจิทัลเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัย เป็นแม่ข่าย ดูแล ควบคุม และความปลอดภัยของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	- ระบบการยืนยันตัวตน และ password - ระบบสำรองข้อมูลสำคัญของบัณฑิตวิทยาลัย - ระบบ cloud storage สำรองข้อมูลส่วนบุคคล - โปรแกรม anti-virus จากมหาวิทยาลัยให้กับนักศึกษาและบุคลากร

4.2 ข (2) ความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ

บัณฑิตวิทยาลัยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยโดยการดูแลของสำนักดิจิทัลเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลผ่านการลงทะเบียนระบบการยืนยันตัวตนก่อนการเข้าใช้งาน ในการเข้าถึงข้อมูลสำคัญและข้อมูลส่วนบุคคลต้องใช้ username และ password ตามที่ลงทะเบียนไว้กับสำนักดิจิทัลเทคโนโลยี และมีการกำหนดลำดับขั้นตอนของการเข้าถึงข้อมูลของบุคลากรกลุ่มต่างๆ (ตารางที่ 4.2-3) กรณี password สูญหาย บุคลากรต้องติดต่อสำนักดิจิทัลเทคโนโลยี ของมหาวิทยาลัยเพื่อกำหนด password ใหม่ โดยไม่อาจกู้ password เดิมกลับคืนได้เพื่อป้องกันการขโมยรหัสผ่าน ทั้งนี้ ในการเปลี่ยน password ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอด นอกจากนี้ สำนักดิจิทัลเทคโนโลยียังมีระบบสำรองข้อมูลที่สำคัญเป็นประจำทุกเดือน เช่น ฐานข้อมูลสำหรับเว็บไซต์ และฐานข้อมูลกลางของบัณฑิตวิทยาลัย บุคลากรและนักศึกษายังสามารถใช้ระบบ cloud storage เช่น google drive สำหรับการสำรองข้อมูลส่วนตัวในรูปแบบออนไลน์ Microsoft Word และมีโปรแกรม antivirus มีลิขสิทธิ์ถูกต้องพร้อมใช้งานสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ของบัณฑิตวิทยาลัยทุกเครื่อง โดยมีลำดับขั้นตอนการเข้าถึงข้อมูลของบุคลากรกลุ่มต่างๆ ดังนี้ (ตารางที่ 4.2-3)

ตารางที่ 4.2-3 ลำดับขั้นตอนการเข้าถึงข้อมูลของบุคลากรกลุ่มต่างๆ

กลุ่มบุคลากร	ข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้
บุคลากร, นักศึกษา และบุคคลทั่วไป	สามารถเข้าถึงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบัณฑิตวิทยาลัย และข่าวประชาสัมพันธ์ ผ่านทางเว็บไซต์ บัณฑิตวิทยาลัย, Face book เป็นต้น
บุคลากร	สามารถเข้าถึงเรื่องเวียนต่าง ๆ ได้จากทาง e-mail กลุ่ม line และเอกสาร
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	สามารถเข้าถึงระบบ back office ตามที่ได้รับมอบหมายจากบัณฑิตวิทยาลัย เช่น ระบบไอทีซิส ระบบเว็บไซต์ เป็นต้น
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตร พหุวิทยาการรายบุคคล	สามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวรายบุคคล ได้จากระบบ Reg. ของมหาวิทยาลัย
บุคลากรรายบุคคล	สามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวรายบุคคล ได้จากทางระบบ Portal ของมหาวิทยาลัย เช่น account profile, เงินเดือน (staff info service) เป็นต้น

4.2 ข (3) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

ในการดูแลความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศของบัณฑิตวิทยาลัย นั้น มีวิธีการโดยการทำงานร่วมกันระหว่างกลุ่มภารกิจด้านแผนและประกันคุณภาพ กับกลุ่มภารกิจอื่นๆ ของบัณฑิตวิทยาลัย โดยกลุ่มภารกิจด้านแผนและประกันคุณภาพ ออกแบบตารางเก็บข้อมูลที่สำคัญ รวมทั้งระบุนโยบายการรายงานและกลุ่มภารกิจที่รับผิดชอบ (ตารางที่ 2.1-1) จากนั้นมีการนำแผนดังกล่าวเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อสื่อสารและแจ้งแต่ละกลุ่มภารกิจที่รับผิดชอบ โดยการกำกับดูแลของผู้บริหารระดับสูงเพื่อกำกับดูแลการเก็บข้อมูลและการรายงานข้อมูลสู่ฝ่ายวางแผนฯ ตามรอบที่กำหนด มีการแจ้งเตือนไปยังแต่ละกลุ่มภารกิจก่อนถึงรอบการรายงานข้อมูล นอกจากนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ยังอยู่ในระหว่างการพัฒนา ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อรองรับการจัดเก็บและติดตามผลลัพธ์ที่สำคัญต่อการดำเนินงานของบัณฑิตวิทยาลัย โดยคำนึงถึงความเป็นมิตรต่อผู้ใช้งานเป็นสำคัญ ในปัจจุบันระบบสารสนเทศพื้นฐานของบัณฑิตวิทยาลัย เช่น บริการ internet ระบบข้อมูลส่วนบุคคล เว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัย และระบบ back office ได้เชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัย ทำให้บุคลากรสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลเหล่านี้ได้โดยสะดวกผ่านการ log in เพียงครั้งเดียว ซึ่งเว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัยจัดเป็นระบบสารสนเทศหลักของบัณฑิตวิทยาลัยซึ่งมีข้อมูลต่างๆ และข่าวสารสำคัญสำหรับบุคลากร นักศึกษา คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ และบุคคลภายนอก ดูแลและกำกับโดยคณะกรรมการระบบสารสนเทศ และมีการสำรองข้อมูลเว็บไซต์ทุกสัปดาห์

4.2 ข (4) คุณสมบัติของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

การดูแลฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ต่างๆ ของบัณฑิตวิทยาลัย นั้น อยู่ภายใต้การดูแลร่วมกันของรองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายบริหาร และบุคลากรที่ดูแลระบบสารสนเทศของบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการปรับปรุงและบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ทุกปี โดยผู้นำระดับสูงร่วมกับบุคลากรที่ดูแลระบบสารสนเทศ ในการกำหนดขอบเขตของอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องได้รับการบำรุงรักษาในป็นั้นๆ มีการปรับปรุง software ให้ทันสมัยทุกปี นอกจากนี้ บุคลากรสามารถดาวน์โหลด software พื้นฐานที่ทันสมัยสำหรับใช้งานประจำวัน เช่น Microsoft office, Windows, Antivirus ลิขสิทธิ์ถูกต้องของมหาวิทยาลัยได้ ในกรณีอุปกรณ์ขัดข้องหรือเสียฉุกเฉิน บัณฑิตวิทยาลัยมีระบบแจ้งข้อขัดข้อง โดยเมื่อรับเรื่อง บุคลากรที่ดูแลระบบสารสนเทศมีขั้นตอนดำเนินการแก้ไขทันที (ไม่เกิน 24 ชั่วโมง) บัณฑิตวิทยาลัยรับฟังข้อเสนอแนะด้านความพึงพอใจของระบบสารสนเทศ (สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้) จากบุคลากรและนักศึกษา และมีการสรุป และนำเสนอเข้าที่ประชุมกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อกำกับ ติดตามการปรับปรุง

4.2 ข (5) ความพร้อมใช้ในภาวะฉุกเฉิน

บัณฑิตวิทยาลัยมีการเตรียมความพร้อมใช้ในภาวะฉุกเฉินสำหรับระบบโปรแกรมข้อมูล และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่สำคัญในการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนี้ 1) ระบบข้อมูลที่สำคัญของบัณฑิตวิทยาลัยจะถูกสำรองจัดเก็บไว้ในระบบเครือข่าย server โดยมีแม่ข่ายดูแลระบบ ได้แก่ สำนักดิจิทัลเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยศิลปากร 2) สำหรับภาวะฉุกเฉินเช่นไฟตกไฟดับ บัณฑิตวิทยาลัยมีเครื่องสำรองไฟ (UPS) ติดตั้งที่คอมพิวเตอร์ทุกเครื่อง 3) การปฏิบัติงานของบุคลากรรายบุคคล มีการสำรองข้อมูลส่วนบุคคล ไว้ในเอ็กเทอนอลฮาร์ดดิส หรือ google drive ซึ่งทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้จากภายนอกกรณีมีภาวะฉุกเฉิน เป็นต้น

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (ด้านบุคลากร)

5.1 ก ชีตความสามารถและอัตรากำลัง

5.1 ก (1) ชีตความสามารถและอัตรากำลัง

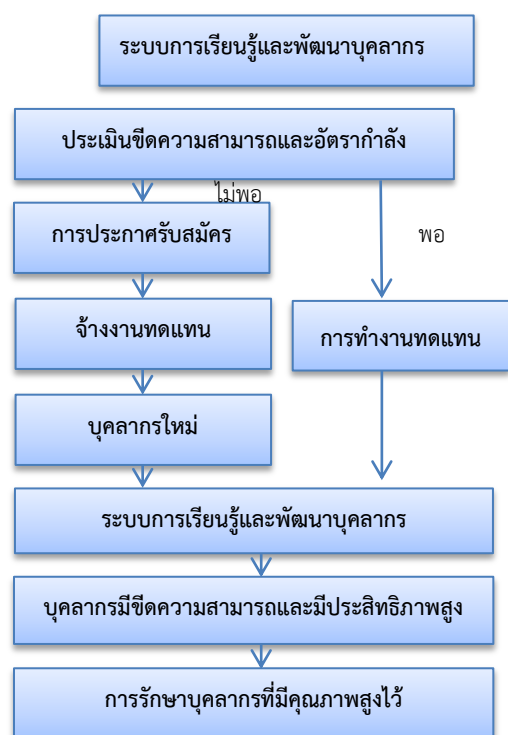
บัณฑิตวิทยาลัยมีวิธีการที่ใช้ในการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลัง โดยผู้นำระดับสูง พิจารณาข้อมูลที่สำคัญและข้อกำหนดต่างๆ (รูปที่ 2.1-1, รูปที่ 5.1-1) ข้อมูลบุคลากรปัจจุบัน (ตารางที่ P.1ก(3-1)) แผนกลยุทธ์ระยะสั้นและระยะยาว (ตารางที่ 2.2-1) ความต้องการของตลาดในปัจจุบันและอนาคต มาตรฐานคุณภาพและการบริการ เพื่อประเมินอัตรากำลังและขีดความสามารถของบัณฑิตวิทยาลัย (ตารางที่ 5.1-1) ให้บรรลุวิสัยทัศน์ของบัณฑิตวิทยาลัย ในการจัดอัตรากำลัง คณะกรรมการบริหารและพัฒนาบุคลากร ร่วมกับ ฝ่ายงานกลุ่มภารกิจด้านการวางแผนฯ การเจ้าหน้าที่ และคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย ประเมินและวิเคราะห์กรอบอัตรากำลัง ที่มีอยู่เดิมเปรียบเทียบกับข้อมูลที่สำคัญและข้อกำหนดต่างๆ เพื่อร่างแผนอัตรากำลัง และกำกับติดตามและทบทวนแต่ละปี โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ที่ผ่านมา บัณฑิตวิทยาลัยมีการปรับโครงสร้างใหม่จาก 5 งาน เป็น 2 งาน (รูป P1ข(1) เพื่อความคล่องตัวและการทำงานทดแทนกันได้ในอนาคต

ตารางที่ 5.1-1 การประเมินอัตรากำลังและขีดความสามารถของบัณฑิตวิทยาลัย

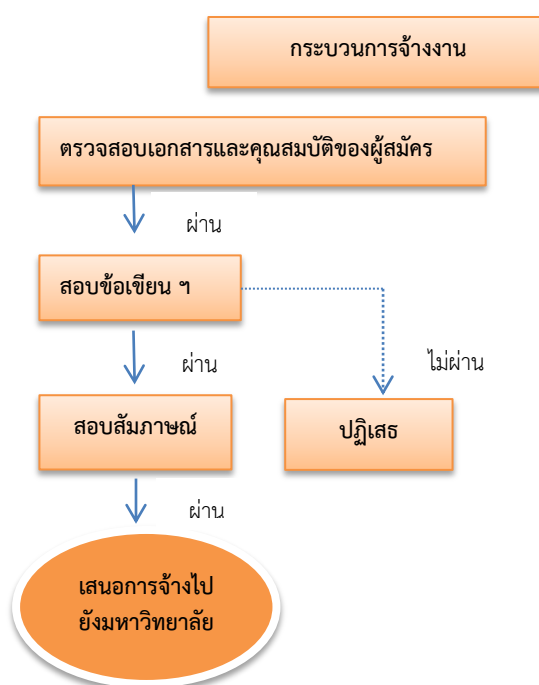
ข้อมูลที่สำคัญ	ข้อกำหนด		ผลลัพธ์
-MVV	สายสนับสนุนวิชาการ	ลูกจ้าง	
-การเกษียณอายุ	ด้านอัตรากำลัง		
-CC	-ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากร ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2559	-กรอบอัตรากำลังของงาน/กลุ่มงาน -ภาระงาน	7.3 ก (1)
-การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญต่างๆ			
-Strategic plan	ด้านขีดความสามารถ		
-SA SC			
-หลักสูตร และบริการผลการดำเนินงาน			
ด้านทักษะ (skill) →	- <u>มาตรฐานกำหนดตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย</u> <u>ครอบคลุมงาน 4 ด้าน</u> ด้านปฏิบัติการ ด้านการวางแผน ด้านการประสานงาน ด้านการบริการ <u>และมีคุณสมบัติและมีสมรรถนะที่สำคัญ ดังนี้</u> -มีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี -มีทักษะคอมพิวเตอร์ -มีจิตสำนึกในการให้บริการ -มีการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	ความรู้ ความสามารถ ตรงตามคุณสมบัติ ของ ตำแหน่งงาน	7.3 ก (1)
ด้านความรู้ (knowledge) →			
ด้านทัศนคติ (Attitude) →	-มีการตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ <u>-มีความผูกพันที่มีต่อส่วนราชการ</u>		

5.1 ก (2) บุคลากรใหม่

บัณฑิตวิทยาลัยมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ โดยใช้กระบวนการสรรหา คัดเลือก แข่งขัน ว่าจ้าง และบรรจุบุคลากร ตามระเบียบมหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีการกำหนดคุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถ และทักษะตามที่กำหนด และดำเนินการประกาศรับสมัครพร้อมรายละเอียดของการสมัครในหลาย ช่องทาง เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ และมีกระบวนการจ้างงานตามขั้นตอนการบริหารบุคลากร โดยมี คณะกรรมการสอบคัดเลือกประกอบด้วยผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องร่วมเป็นกรรมการสอบคัดเลือก (รูปที่ 5.1-2) บัณฑิตวิทยาลัยมีแผนพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรปัจจุบันให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สอดคล้องกับ พันธกิจและวิสัยทัศน์ (ตารางที่ 2.2-1) ในการรักษาบุคลากรใหม่ จัดระบบพี่เลี้ยงเพื่อสอนงานให้บุคลากรใหม่ มี ระบบการปฐมนิเทศบุคลากร เพื่อให้เข้าใจวิสัยทัศน์ พันธกิจของบัณฑิตวิทยาลัย จรรยาบรรณ ความก้าวหน้า สิทธิ ประโยชน์และสวัสดิการ สถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน สนับสนุนให้ บุคลากรใหม่อบรมและพัฒนา คณบดีต้อนรับบุคลากรใหม่เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ มีการยกย่อง ชมเชย และ มอบรางวัลกับบุคลากรผู้สร้างชื่อเสียงให้กับบัณฑิตวิทยาลัยประจำปี เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี และมีระบบการเรียนรู้ และพัฒนาบุคลากร (รูป 5.1-1)



รูปที่ 5.1-1 ระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร



รูปที่ 5.1-2 กระบวนการจ้างงาน

5.1 ก (3) การทำงานให้บรรลุผล

บัณฑิตวิทยาลัยมีวิธีการในการจัดระบบและบริหารบุคคล ตามโครงสร้างการบริหารงานอย่างชัดเจน (รูปที่ P1ข(1)) โดยแบ่งบุคลากรเพื่อรับผิดชอบการปฏิบัติงานออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร พหุวิทยาการจากคณะร่วม บุคลากรในงาน/กลุ่มงาน และคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย (คณะกรรมการ ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี เลขานุการ ผู้ช่วยเลขานุการ และหัวหน้างาน) ตามสายงานของแต่ละกลุ่มเพื่อ

ดำเนินการตามกระบวนการทำงานที่สำคัญของบัณฑิตวิทยาลัยที่กำหนด (รูปที่ 6.1-1) และตามแผนกลยุทธ์ซึ่งผู้นำระดับสูงกำหนดตัวชี้วัดของบัณฑิตวิทยาลัยตามแผนกลยุทธ์ (ตารางที่ 2.2-1) ถ่ายทอดสู่งาน/กลุ่มงาน และบุคคล โดยสอดคล้องกับ MVV บัณฑิตวิทยาลัยมอบหมายให้คณะกรรมการพัฒนาบุคลากรใช้ระบบบริหารบุคลากรในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ การส่งเสริมให้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และมอบหมายฝ่ายวางแผนฯ ติดตามผลลัพธ์ที่สำคัญในการดำเนินงานของกลุ่มงาน (ตารางที่ 6.1-1) รายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย ก่อนนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อพิจารณาทบทวน ปรับปรุง ทุก 6-9-12 เดือน

5.1 ก (4) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

บัณฑิตวิทยาลัยมีวิธีการจัดการในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อความต้องการด้านขีดความสามารถ และอัตราการกำลังที่กำลังเปลี่ยนไป โดยมีการเตรียมความพร้อมบุคลากรต่อการเปลี่ยนแปลง และความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตราการกำลังที่เปลี่ยนแปลง ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป ได้แก่ กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (รูปที่ 2.1-1) ระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร (รูปที่ 5.1-1) และแผนกลยุทธ์ (ตารางที่ 2.2-1) โดยบัณฑิตวิทยาลัยสนับสนุนใช้ระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร ตามแผน KM (ตารางที่ 4.2-1) เพื่อให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสามารถทำงานทดแทนกันได้ และมีการจัดอบรมพัฒนาขีดความสามารถ สมรรถนะแก่บุคลากรสายสนับสนุน ตามแผนกลยุทธ์ (ตารางที่ 2.2-1)

5.1 ข. บรรยากาศด้านบุคลากร

5.1 ข (1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

บัณฑิตวิทยาลัยมีวิธีดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาวะ ความปลอดภัย และมีความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร โดยกำหนดนโยบายและมีเป้าประสงค์หลักคือสถานที่ทำงานสะอาด สะดวกสบาย มีเครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัยและเพียงพอสำหรับการทำงาน ในสภาวะแวดล้อมที่ปลอดภัย (ตาราง P.1ก(3-2) บัณฑิตวิทยาลัย มีการจัดโครงการเพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรเข้ารับการอบรมความปลอดภัยเกี่ยวกับอัคคีภัย เพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนทราบขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้อง มีการใช้ระบบกล้องวงจรปิดติดตั้งตามจุดที่สำคัญภายในบัณฑิตวิทยาลัย และดำเนินการด้านปรับสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน การเตรียมพื้นที่ทำงาน ห้องประชุม โต๊ะเก้าอี้ และอุปกรณ์พื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้พร้อมใช้งานและเพียงพอับความต้องการของบุคลากร จัดกิจกรรม 5ส และจ้างเหมาพนักงานทำความสะอาด จัดพื้นที่ให้บุคลากรสามารถทำกิจกรรมต่างๆ มีห้องสำหรับรับประทานอาหาร และมีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน และรายงานผลการประเมินในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อนำไปพิจารณา ทบทวน ปรับปรุงต่อไป

5.1 ข (2) สิทธิประโยชน์และนโยบายด้านบุคลากร

บัณฑิตวิทยาลัยมีการสนับสนุนบุคลากรโดยให้บริการ สิทธิประโยชน์และนโยบายด้านบุคลากร โดยสนับสนุนบุคลากรด้านการให้บริการ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ (ตารางที่ 5.1-2) เพิ่มจากสวัสดิการที่มหาวิทยาลัย จัดให้แก่บุคลากร ทั้งนี้ ผู้บริหารระดับสูงยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน โดยมีคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัยดูแลบุคลากรด้านการให้บริการ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ในการประชุมทุกสัปดาห์ และยังมีนโยบายสำคัญในการสื่อสาร/ ถ่ายทอด/ การทำความเข้าใจขององค์กรกับบุคลากร ในการให้บุคลากรได้มีส่วนร่วม และรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร ในการปฏิบัติงานขององค์กรร่วมกับฝ่ายบริหาร เป็นต้น

ตารางที่ 5.1-2 ตารางสิทธิประโยชน์ของบุคลากรกลุ่มต่างๆ

สิทธิประโยชน์	บุคลากรกลุ่มต่างๆ		
	ข้าราชการ/ พนักงาน ประจำ	พนักงาน ชั่วคราว	ลูกจ้าง
ค่าตอบแทนพิเศษ	✓	✓	✓
การสนับสนุนเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาบุคลากร ได้แก่ การประชุม อบรม สัมมนา การศึกษาดูงาน	✓	✓	✓
กิจกรรมนันทนาการ เช่น การเลี้ยงสังสรรค์และจับสลากของขวัญในงานปีใหม่ การทำบุญเลี้ยงพระ การรดน้ำขอพร และการเลี้ยงสังสรรค์ในงานสงกรานต์	✓	✓	✓
สวัสดิการน้ำดื่ม	✓	✓	✓
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร	✓	✓	✓
ความปลอดภัย เช่น อุปกรณ์ดับเพลิง กล้องวงจรปิด	✓	✓	✓
การสร้างแรงจูงใจบุคลากรโดยการสนับสนุนการให้รางวัลประจำปี	✓	✓	✓

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

5.2 ก.ความผูกพันของบุคลากรและผลการปฏิบัติการ

5.2 ก (1) วัฒนธรรมองค์การ

บัณฑิตวิทยาลัยมีวิธีการในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การในลักษณะเป็นครอบครัว ความเป็นพี่เป็นน้อง และเอื้ออาทรต่อกัน เน้นเรื่องการทำงานด้วยความรับผิดชอบและมีประสิทธิภาพสูง สอดคล้อง MVV และ CC บัณฑิตวิทยาลัยใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (รูปที่ 4.2-1 และตารางที่ 2.2-1) ทำให้เกิดความร่วมมือและการแบ่งปันความรู้ระหว่างบุคลากร และผลการปฏิบัติงานสำเร็จเรียบร้อยได้ด้วยดีในงานทุกระดับ จึงทำให้การดำเนินงานขององค์การสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี (ตารางที่ 7.1ข(1)) และส่งเสริมให้เกิดความผูกพันโดยมีคณบดีเป็นแบบอย่างที่ดีในการขับเคลื่อนการสร้างวัฒนธรรมองค์กร ดังเช่น การดูแลเอาใจใส่บุคลากร การส่งเสริมคุณธรรม และจริยธรรม เน้นการดำเนินชีวิตตามแนววิถีพุทธ การให้คำแนะนำช่วยเหลือ ความเป็นกัลยาณมิตร การสร้างความรักความสามัคคี การสร้างความผูกพัน และในแต่ละปีจะมีโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างวัฒนธรรมองค์กรไว้ในแผนพัฒนาบุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัย (ตารางที่ 2.2-2)

5.2 ก (2) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

บัณฑิตวิทยาลัยมีวิธีการในการกำหนดปัจจัยหลักต้นสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร โดยฝ่ายแผนฯ ได้ใช้แบบสอบถามเพื่อทำการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังของบุคลากรแต่ละกลุ่ม เพื่อกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร และใช้เป็นแนวทางขับเคลื่อนประสิทธิผลของบุคลากร (ตาราง P.1ก(3-2) และใช้แบบสอบถามประเมินความผูกพันของบุคลากรกลุ่มต่าง ๆ รายงานผู้นำระดับสูงและคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย และนำมาเป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรต่อไป

5.2 ก (3) ประเมินความผูกพันของบุคลากร

บัณฑิตวิทยาลัยมีวิธีการในการประเมินความผูกพันของบุคลากร โดยฝ่ายวางแผนฯ ประเมินความผูกพันของบุคลากรสายสนับสนุน โดยใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของบุคลากร และประเมินความผูกพันของบุคลากร นอกจากนี้ ยังรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรผ่านทางช่องทางต่างๆ ได้แก่ การพบปะผู้บริหารในการประชุม อบรม สัมมนาต่างๆ การรวบรวมข้อมูลการคงอยู่ของบุคลากร การขาดงาน ขอร้องเรียน ความปลอดภัย

และผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรทุก 6 เดือน เพื่อติดตามประเมินความผูกพันของบุคลากร โดยนำผลมาวิเคราะห์ และนำเข้าสู่ที่ประชุมผู้นำระดับสูงและคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อนำมาใช้ประกอบการพิจารณาการวางแผนในการพัฒนาบุคลากร และเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการจัดโครงการ/กิจกรรม เพื่อสร้างความผูกพันของบุคลากรทุกปี (ตารางที่ 2.2-2)

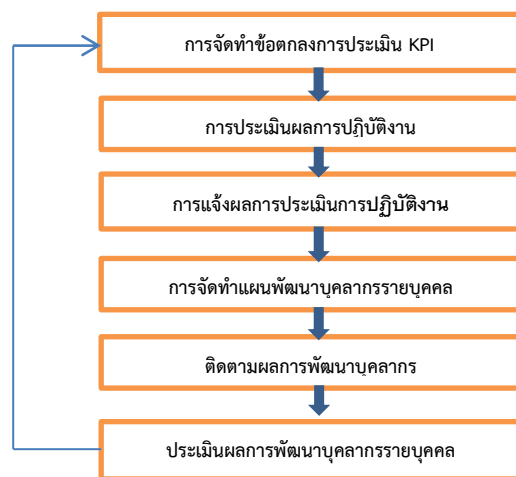
5.2 ก (4) การจัดการผลการดำเนินการ

บัณฑิตวิทยาลัยมีการสนับสนุนให้เกิดผลการดำเนินการที่โดดเด่นและสร้างความผูกพันกับบุคลากร โดยใช้ระบบการบริหารจัดการบุคลากรให้ทำงานบรรลุผลสำเร็จ โดยกำหนดการประเมิน Key Performance Indicators (KPI) 70% และสมรรถนะในการปฏิบัติงาน (competency) 30% ตามเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย โดยแบ่งสมรรถนะเป็น 3 ด้าน คือ สมรรถนะหลัก สมรรถนะการบริหารจัดการ (เฉพาะตำแหน่งผู้บริหารแต่ละระดับ) และสมรรถนะตามสายงานถ่ายทอดจาก MVV ยุทธศาสตร์ ค่านิยมขององค์กร แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ มีมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ภาระงานของบุคลากรแต่ละสายอย่างชัดเจน บุคลากรสายสนับสนุน มีภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านการสนับสนุนงานต่างๆ ให้บรรลุผลสำเร็จตามแผนกลยุทธ์ของบัณฑิตวิทยาลัย พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และสอดคล้องกับ MVV ของบัณฑิตวิทยาลัย โดยนำผลลัพธ์จากการทำงาน เช่น ผลการประกันคุณภาพของบัณฑิตวิทยาลัย ผลความสำเร็จของงานตามแผนปฏิบัติการ (รูปที่ 7.4 (ข)) เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญ ในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน บัณฑิตวิทยาลัย ประเมินผลการทำงานตาม KPI และสมรรถนะ 2 รอบต่อปี คือ เมษายนและกันยายน โดยดำเนินการประเมินในรูปแบบของคณะกรรมการ ประกอบด้วยคณบดี รองคณบดี เลขานุการคณะ หัวหน้างาน เป็นกรรมการประเมิน และแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรทราบเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

5.2 ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

5.2 ข (1) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา

บัณฑิตวิทยาลัยใช้ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของบัณฑิตวิทยาลัย สนับสนุนความต้องการการพัฒนาของสถาบัน และการพัฒนาตามความต้องการของบุคลากร (รูปที่ 5.2-1) มีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ความต้องการของบุคลากร ผู้บริหารรายบุคคล (รูปที่ 5.1-1) คณะกรรมการพัฒนาบุคลากรกำหนดทักษะความรู้ที่จำเป็นต่อการพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย ให้บรรลุวิสัยทัศน์ นอกจากนี้ ในแต่ละงานจะมีการจัดระบบพี่เลี้ยงเพื่อสอนงาน การหมุนเวียนงานเพื่อให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ฝ่ายงาน ในการพัฒนาบุคลากรกำหนดให้ทุกคนเข้ารับอบรมและบัณฑิตวิทยาลัยสนับสนุนงบประมาณสำหรับการจัดโครงการพัฒนาบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัยในแต่ละปี และงบประมาณสำหรับการเข้าอบรมให้กับบุคลากรรายบุคคล บุคลากรจะต้องส่งรายงานความรู้ที่ได้รับและการนำมาใช้ประโยชน์ มีการติดตามทุก 6 เดือน และเสนอที่ประชุมกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อทบทวนกำกับ และติดตามและเป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (รูป 2.1-1) นอกจากนี้ ในปีการศึกษา 2562 บัณฑิตวิทยาลัยมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ให้มีการประกันคุณภาพด้วยเกณฑ์ EdPEx จึงกำหนดให้ผู้บริหาร ได้แก่ คณบดี รองคณบดี และเลขานุการคณะ และบุคลากรระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ผู้ช่วยเลขานุการ หัวหน้างาน เข้าร่วมการอบรม EdPEx เพื่อการพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย 100%



รูปที่ 5.2.1 กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน

5.2 ข (2) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

บัณฑิตวิทยาลัยมีวิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของบัณฑิตวิทยาลัยในหลายระดับ โดยบุคลากรทุกคนที่เข้าร่วมโครงการประชุม อบรม สัมมนา เพื่อการพัฒนาทักษะและสมรรถนะของบุคลากร จะต้องประเมินความรู้ความเข้าใจของตนเองก่อนและหลังการเข้าร่วมโครงการ และฝ่ายแผนฯ จะสรุปผลการประเมินและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อพิจารณาและเป็นข้อมูลสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการวางแผนการพัฒนาบุคลากรในปีต่อไป สำหรับเรื่องที่มีความสำคัญกับบัณฑิตวิทยาลัยได้มีระบบการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย เช่น แนวทางการพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัยตามเกณฑ์ EdPEx ทุกคนที่ผ่านการอบรมจะถูกมอบหมายให้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็น และถ่ายทอดความรู้สู่บุคลากรในกลุ่มงานที่ดูแล เพื่อดำเนินการจัดทำรายงานตามเกณฑ์ EdPEx ฝ่ายวางแผนฯ จะทบทวน วิเคราะห์ตัวชี้วัดที่สำคัญ (ตาราง 4.1-1) โดยเทียบผลการดำเนินงานที่ผ่านมา การบรรลุผลของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ความพึงพอใจของบุคลากร เป็นปัจจัยนำเข้าในกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ SPP (รูปที่ 2.1-1) เมื่อพบโอกาสในการปรับปรุงจะนำไปปรับปรุงการออกแบบและปรับปรุงกระบวนการทำงาน และพัฒนาแผนปฏิบัติการต่อไป

5.2 ข (3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

บัณฑิตวิทยาลัยมีวิธีการในการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยคณะกรรมการพัฒนาบุคลากร มีแผนในการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน (ตารางที่ 2.2-2) มีการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรไว้ในแผนกลยุทธ์ (ตารางที่ 2.2-1) มีการวางแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทักษะที่จำเป็นของบุคลากรทุกคน เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้น และเพื่อเป็นการพัฒนาความก้าวหน้าของบุคลากร มีแผนพัฒนารายบุคคลเพื่อตรวจสอบทักษะที่จำเป็นเพื่อความก้าวหน้าของตำแหน่งงานของบุคลากร และมีระบบการติดตาม ตรวจสอบ และช่วยเหลือในการยื่นขอกำหนดตำแหน่งให้สูงขึ้น ผ่านการประชุมคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย โดยใช้หลักเกณฑ์และวิธีการเสนอขอกำหนดระดับตำแหน่งเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ตามหลักเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ (Operations)

6.1 กระบวนการทำงาน

6.1 ก. การออกแบบหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ

6.1 ก (1) ข้อกำหนดของหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ

บัณฑิตวิทยาลัยระบุข้อกำหนดของหลักสูตร บริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ ตามเกณฑ์และพันธกิจขององค์การ ดังนี้

หลักสูตร ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ.2561 กรอบมาตรฐานคุณวุฒิการศึกษาระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 และ พ.ศ. 2558 และ เกณฑ์มาตรฐาน AUN QA

งานวิจัย/ งานสร้างสรรค์ ตามข้อกำหนดของหน่วยงานที่ให้ทุนสนับสนุนการวิจัยต่าง ๆ ได้แก่ มหาวิทยาลัยศิลปากร และ สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) เป็นต้น รวมทั้งข้อกำหนดในการสนับสนุนทุนอุดหนุนการทำวิทยานิพนธ์และการเผยแพร่ผลงานวิจัยของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ตามแผนงานของบัณฑิตวิทยาลัย

การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตามข้อกำหนดของแหล่งงบประมาณและแผนงานของบัณฑิตวิทยาลัย

กระบวนการทำงานที่สำคัญ ตามพันธกิจ ได้แก่ การกำกับดูแลหลักสูตรและการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของคณะ การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการผลิตบัณฑิตหลักสูตรพหุวิทยาการระดับปริญญาโทร่วมกับคณะที่เป็นคู่ความร่วมมือ โดยมีกระบวนการทำงานสำคัญ แบ่งเป็น

1) กระบวนการหลัก ได้แก่ 1.1) การกำกับดูแลหลักสูตรและการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของคณะ 1.2) การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 1.3) การผลิตบัณฑิตหลักสูตรพหุวิทยาการระดับปริญญาโทร่วมกับคณะที่เป็นคู่ความร่วมมือ 1.4) การบริหารจัดการและการประกันคุณภาพ และ 1.5) การสนับสนุนทุนและข้อมูลแหล่งทุนวิจัย การเผยแพร่ผลงานวิจัย/งานสร้างสรรค์ การจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตรจากวิทยานิพนธ์ ระดับบัณฑิตศึกษา

2) กระบวนการสนับสนุน ได้แก่ 2.1) การให้บริการแก่นักศึกษา/ อาจารย์/คณะ 2.2) ระบบสารสนเทศ 2.3) ระบบการจัดการข้อร้องเรียน 2.4) การพัฒนาบุคลากร และ 2.5) การเงินและงบประมาณ

โดยมีข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการเหล่านี้ ดังตารางที่ 6.1-1

ตาราง 6.1-1 กระบวนการทำงานที่สำคัญ ข้อกำหนด ตัวชี้วัดที่สำคัญ และผู้รับผิดชอบ

กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัดสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ
1. กระบวนการหลัก 1.1 การกำกับดูแลหลักสูตรและการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของคณะวิชา 1.1.1 การกำกับดูแลหลักสูตร 1.1.2 การกำกับดูแลการจัดการศึกษา - การคัดเลือก นักศึกษา	- หลักสูตรได้มาตรฐาน และเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร - คุณสมบัติของผู้เข้าศึกษาตามเกณฑ์ของหลักสูตร - เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา และ	- มีระบบกลไกในการตรวจสอบกำกับหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร - มีระบบและกลไกตรวจสอบคุณสมบัติของนักศึกษาให้เป็นไปตามเกณฑ์ของหลักสูตร - มีระบบและกลไกตรวจสอบขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์/ การค้นคว้าอิสระ	งานบริหารและพัฒนาวิชาการ

- การทำวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ - การสำเร็จการศึกษา - โครงการเรียนล่วงหน้า/ บุคคลภายนอก	ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา - เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา และข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา - จำนวนรายวิชาที่เปิดสอน	ของนักศึกษาทุกชั้นตอนเป็นไปตามเกณฑ์ข้อบังคับฯ - มีระบบและกลไกตรวจสอบผู้สำเร็จการศึกษาให้มีคุณสมบัติครบถ้วนตามเกณฑ์ข้อบังคับฯ - จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน	
1.2 การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	- การบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้รับบริการ ชุมชน เสริมสร้างให้ชุมชนเข้มแข็ง	- ผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย	งานบริหารทั่วไป
1.3 การผลิตบัณฑิตหลักสูตรพหุวิทยาการระดับปริญญาโทร่วมกับคณะวิชาที่เป็นคู่ความร่วมมือ 1.3.1 การพัฒนาหลักสูตร 1.3.2 การจัดการเรียนการสอนและการประเมินผล 1.3.3 การพัฒนานักศึกษา 1.3.4 การสนับสนุนการเรียนการสอน	- หลักสูตรได้มาตรฐานและปรับปรุงตามรอบเวลาที่กำหนด - การจัดการเรียนการสอนมีคุณภาพ - บัณฑิตมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์สอดคล้องกับศตวรรษที่ 21 - มีกิจกรรมพัฒนานักศึกษาที่เหมาะสม - มีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้บรรยากาศ และสถานที่ที่เหมาะสม ทุนการศึกษา	- ผลการประเมินการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพของหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA - ความพึงพอใจของนักศึกษา - ผลงานตีพิมพ์ของนักศึกษา/ - คะแนนประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิต - ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกิจกรรมนักศึกษา - ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	งานบริหารและพัฒนาวิชาการ อ.ผู้รับผิดชอบหลักสูตรและผู้ประสานงาน งานบริหารทั่วไป อ.ผู้รับผิดชอบหลักสูตรผู้ประสานงาน และงานบริหารทั่วไป
1.4 การบริหารจัดการและการประกันคุณภาพ - การจัดทำแผนพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย (ระยะสั้น-ยาว)/ แผนการประกันคุณภาพ - การถ่ายทอดแผนฯสู่ผู้ปฏิบัติ - การดำเนินการตามแผน/การปรับแผน (รอบ 6,9,12 เดือน)	- พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม - การประกันคุณภาพระดับหลักสูตรพหุวิทยาการตามเกณฑ์ สกอ. (IQA) และ AUN QA - การประกันคุณภาพระดับองค์การตามเกณฑ์ สกอ. (IQA) /EdPEx	- ความสำเร็จของแผนเป็นไปตามตัวชี้วัดที่กำหนดร้อยละ 80 - ผลการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพระดับหลักสูตรผ่านเกณฑ์มาตรฐานทุกหลักสูตร - ผลการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพของบัณฑิตวิทยาลัย	คณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย

- การประเมินผลความสำเร็จของแผนฯ - การนำผลการประเมินในการจัดทำแผนไปปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินงานปีงบประมาณต่อไป			
1.5 การสนับสนุนทุนและข้อมูลแหล่งทุนวิจัย การเผยแพร่ผลงานวิจัย/งานสร้างสรรค์ระดับบัณฑิตศึกษา	- ข้อกำหนดของผู้สนับสนุนทุนวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา - แผนพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย	- จำนวนทุนสนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา - จำนวนทุนสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานตีพิมพ์/ เผยแพร่ - ผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย - มีฐานข้อมูลแหล่งทุนเผยแพร่แก่นักศึกษา	งานบริหารและพัฒนาวิชาการ
2. กระบวนการสนับสนุน 2.1 การให้บริการแก่นักศึกษา/อาจารย์/คณะ นักศึกษา: จัดทำคู่มือ นักศึกษา ระบบ iThesis	- ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องผู้รับบริการ ทุกกลุ่ม	- ความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกกลุ่ม	งานบริหารและพัฒนาวิชาการ
2.2 ระบบสารสนเทศ - การสืบค้นวิทยานิพนธ์/ ระบบ Dspace - ฐานข้อมูลแหล่งทุน วิทยานิพนธ์ - ฐานข้อมูลผู้ทรงคุณวุฒิ - การสื่อสารในองค์กร/ การประชาสัมพันธ์/ การรับฟัง ความคิดเห็น	- มีการปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทุกภาคการศึกษา - มีการปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน - มีการปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน - มีช่องทางการสื่อสารกับกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้าอื่น คู่ความร่วมมือและผู้มีส่วนได้เสีย ทุกกลุ่ม แบบช่องทางเดียว และ 2 ช่องทาง ได้แก่ Website ไปรษณีย์ แบบฟอร์ม/คำร้อง online (บพ1-4,บพ6) กล่องรับฟังความคิดเห็น FB, Line, E-mail โทรศัพท์ การประชุม การมาติดต่อด้วยตนเอง ระบบสารบรรณ	- จำนวนวิทยานิพนธ์ที่นำขึ้นในระบบฐานข้อมูลมีความครบถ้วนตามจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาร้อยละ 100 - มีฐานข้อมูล/ การประเมินความพึงพอใจการใช้สำหรับให้บริการนักศึกษา - ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน ตามเกณฑ์ - ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	งานบริหารและพัฒนาวิชาการ งานบริหารและพัฒนาวิชาการ งานบริหารและพัฒนาวิชาการ งานบริหารทั่วไป

2.3 ระบบการจัดการซื้อ ร้องเรียน	- มีช่องทางการรับฟังข้อ ร้องเรียนและข้อร้องเรียนได้รับ การแก้ไข	- ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับ การจัดการแก้ไขร้อยละ 100	คณะกรรมการบริหาร บัณฑิตวิทยาลัย
2.4 การพัฒนาบุคลากร	- แผนบริหารและพัฒนา บุคลากร - แผนอัตรากำลัง - แผนพัฒนาบุคลากร - แผนการประเมินบุคลากร	- ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนา บุคลากร	งานบริหารทั่วไป
2.5 การเงินและงบประมาณ - การตั้งงบประมาณ (ประมาณการรายรับ-รายจ่าย ประจำปีงบประมาณ) - การปรับแผน (เมื่อได้รับ การพิจารณาการจัดสรร งบประมาณจริง) - การจัดซื้อจัดจ้างและ เบิกจ่ายตามแผนบนระบบ (SU- ERP) - การรายงานผลการ ดำเนินงานตามแผนการ ปฏิบัติการประจำปี (MIS)	- แผนกลยุทธ์การเงินและ งบประมาณ (แผนระยะยาว) - พรบ.จัดซื้อจัดจ้าง - ระเบียบกระทรวงการคลัง - ระเบียบมหาวิทยาลัยศิลปากร ว่าด้วยหลักเกณฑ์ อัตรากำลัง เจ้าหน้าที่และวิธีการในการเบิก จ่ายเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย ศิลปากร พ.ศ. 2562 - การรายงาน	- ผลการดำเนินงานตามแผน	งานบริหารทั่วไป

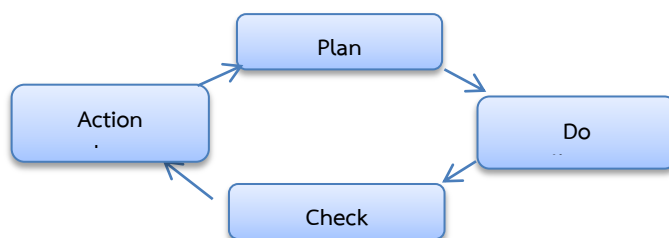
6.1 ก (2) แนวคิดการออกแบบ

บัณฑิตวิทยาลัยมีวิธีการที่สถาบันใช้ออกแบบหลักสูตร บริการ และกระบวนการที่สำคัญเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด โดยบัณฑิตวิทยาลัยกับคณะที่เป็นคู่ความร่วมมือดำเนินการออกแบบหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็นไปตามข้อกำหนดของหลักสูตรที่ระบุในข้อ 6.1ก(1) ตามแนวทางในข้อบังคับ ประกาศ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจัดทำขึ้นโดยบัณฑิตวิทยาลัย โดยผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย สภาวิชาการ และสภามหาวิทยาลัย รวมทั้งมีการนำสมรรถนะหลักขององค์การ อัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร ทักษะของนักศึกษาในศตวรรษที่ 21 ความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้เสีย มาเป็นข้อมูลประกอบในการออกแบบหลักสูตร โดยมีขั้นตอนการจัดทำหลักสูตรใหม่และการปรับปรุงหลักสูตรที่เปิดสอนมาแล้วภายใน 5 ปี ดังนี้

สภามหาวิทยาลัย
สภาวิชาการ
คณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย
คณะกรรมการประจำคณะ
คณะกรรมการผู้รับผิดชอบหลักสูตร

บัณฑิตวิทยาลัยออกแบบระบบงานที่สำคัญประกอบด้วย 3 ระบบงาน 1) ระบบนำเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ 2) ระบบงานหลัก และ 3) ระบบสนับสนุน ซึ่งวิธีการที่บัณฑิตวิทยาลัยใช้ตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานที่สำคัญโดยพิจารณาตามพันธกิจ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และสมรรถนะหลัก โดยใช้ SIPOC model (รูปที่ 2.1-2) รวมทั้งมี

การนำเสนอหลักขององค์กร ความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์และผู้มีส่วนได้เสีย มาเป็นข้อมูลประกอบในการออกแบบ และใช้วิธีการปรับปรุงงานตามวงจร PDCA (รูปที่ 6.1-1)



รูปที่ 6.1-1 กระบวนการ PDCA

6.1 ข. การจัดการกระบวนการ

6.1 ข (1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

บัณฑิตวิทยาลัยมีการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ โดยมีการกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญ ข้อกำหนด ตัวชี้วัดสำคัญ ผู้รับผิดชอบในกระบวนการทำงานประจำวัน (Daily operation) (ตารางที่ 6.1-1) เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (รูปที่ 6.1-1) กระบวนการทำงานสำคัญของบัณฑิตวิทยาลัย 3 ด้าน คือ กระบวนการนำให้บรรลุวิสัยทัศน์ กระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน ที่ใช้ SIPOC (Supplier-Input-Process-Output-Feedback-Customer) (รูปที่ 2.1.2) และติดตามและปรับปรุงการทำงานของกระบวนการทำงานของบัณฑิตวิทยาลัย ตามหลัก PDCA (รูปที่ 6.1-1)

6.1 ข (2) กระบวนการสนับสนุน

บัณฑิตวิทยาลัยกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญให้สอดคล้องตามกระบวนการหลักโดยออกแบบตาม SIPOC model (รูปที่ 2.1.2) และดำเนินการตามข้อกำหนด (ตารางที่ 6.1-1) โดยผู้ในระดับสูงพิจารณาจากข้อมูลความต้องการของผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์และผู้มีส่วนได้เสีย ผลประเมินสมรรถนะและขีดความสามารถของบุคลากร และเสียงของลูกค้าย เพื่อสนับสนุนกระบวนการทำงานสำคัญของบัณฑิตวิทยาลัย 3 ด้าน คือ กระบวนการนำให้บรรลุวิสัยทัศน์ กระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน ตามข้อกำหนดที่ระบุใน 6.1ก(1) ให้สำเร็จตามแผนปฏิบัติงาน โดยมีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน (collaboration resource) และมีผู้รับผิดชอบในกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญของบัณฑิตวิทยาลัย ได้แก่ คณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย งานบริหารและพัฒนาวิชาการ งานบริหารทั่วไป อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ผู้ประสานงาน และกำหนดตัวชี้วัดสำคัญของกระบวนการ (ตารางที่ 6.1-1)

6.1 ข (3) การปรับปรุงหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ

บัณฑิตวิทยาลัยมีวิธีการที่ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน ปรับปรุงหลักสูตรและการบริการ และผลการดำเนินการ เสริมสร้างสมรรถนะหลักของสถาบันและลดความแปรปรวน อย่างเป็นระบบ เพื่อให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง โดยปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยใช้ SIPOC model ร่วมกับ PDCA (รูปที่ 6.1-1 และ 6.1-2) ในปีการศึกษา 2562 บัณฑิตวิทยาลัย ได้พัฒนารวบรวมข้อมูลตัวชี้วัดที่ผู้ในระดับสูงใช้ติดตาม การดำเนินการ ปีการศึกษา 2562 เพื่อให้การดำเนินการของบัณฑิตวิทยาลัยบรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ตามข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ (ตารางที่ 4.1-1, 6.1-1 และ 6.1-2)

ตารางที่ 6.1-2 ข้อมูลที่นำมาใช้ปรับปรุงและเกณฑ์คุณภาพ

พันธกิจ	ข้อมูลที่นำมาใช้ในการปรับปรุง	เกณฑ์คุณภาพ	ตัวอย่างการปรับปรุง
ผลิตและกำกับดูแลการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากรตามเกณฑ์มาตรฐาน	SPP, CC, ระยะเวลาการสำเร็จการศึกษา	สกอ., AUNQA, เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร	จัดทำระบบการแจ้งเตือนขั้นตอนการศึกษาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
สนับสนุนการทำวิจัย/ งานสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	SPP, จำนวนทุน, จำนวนงบประมาณที่สนับสนุน การที่ตีพิมพ์เผยแพร่	สกอ., AUNQA, เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร	แสวงหาแหล่งทุนอุดหนุนการทำวิทยานิพนธ์จากภายนอก เช่น การจัดทำฐานข้อมูลแหล่งทุนวิจัยจากภายนอก
บริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	SPP, การใช้ประโยชน์	การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์	พัฒนาระบบการประเมิน ความรู้ก่อน-หลังของผู้เข้าร่วมโครงการ เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการของผู้เข้าร่วมโครงการ

6.1 ค. การจัดการนวัตกรรม

บัณฑิตวิทยาลัยมีวิธีการที่ใช้ในการจัดการนวัตกรรม โดยใช้โอกาสเชิงกลยุทธ์พิจารณาปัจจัยภายในและภายนอก ที่สอดคล้องกับ MVV วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และ CC โดยมีนโยบายสนับสนุนด้านนวัตกรรม การเรียนการสอนและการวิจัย และนวัตกรรมจากการทำงานประจำ ตามแผนกลยุทธ์ของบัณฑิตวิทยาลัย (กลยุทธ์ 1, 2 และ 3) โดยกำหนดให้มีการสนับสนุนงบประมาณเพื่อให้อาจารย์หลักสูตรพหุวิทยาการดำเนินการสร้างนวัตกรรม สำหรับใช้ในการเรียนการสอนนักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการ กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินการ ติดตาม สรุป การดำเนินการ ที่ทำให้เกิดนวัตกรรม ดังเช่น ในปีการศึกษา 2562 มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินการวิจัยที่เกี่ยวกับการนำนวัตกรรมมาใช้ในการเรียนการสอน จำนวน 1 เรื่อง คือ เรื่อง “การพัฒนาสื่อการจัดการเรียนการสอนแบบ e-learning (ทั้งรายวิชา) สำหรับรายวิชา 104 511 แนวคิดและทฤษฎีการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม” เป็นต้น

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

6.2 ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

บัณฑิตวิทยาลัยมีวิธีการควบคุมต้นทุนโดยรวมของระบบปฏิบัติการ มีผู้นำระดับสูงติดตามผลการดำเนินการที่สำคัญ โดยกำหนดตัวชี้วัด (ตารางที่ 2.2-1) กระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุน ถ่ายทอดตามแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการและไปสู่โครงการ/กิจกรรม มีการกำกับ ติดตามเพื่อป้องกันความผิดพลาด การทำงานซ้ำซ้อน เพื่อให้กระบวนการทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล คัดค้านทุน โดยผู้บริหารกำหนดแผนการใช้จ่ายเงินตามการขออนุมัติของแต่ละโครงการฯ โดยใช้ระบบการเงินการคลังของมหาวิทยาลัยศิลปากร SU-ERP ในการควบคุมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ (มีการกำหนดโครงการฯ งบประมาณ การเบิกจ่ายภายในสิ้นเดือนสิงหาคมของทุกปี) ทำให้บัณฑิตวิทยาลัยสามารถติดตามการดำเนินงานของโครงการ ตัวชี้วัดและความสำเร็จได้ โดยฝ่ายวางแผนฯ และฝ่ายการเงินที่มีการประสานข้อมูลกัน การดำเนินการโครงการฯ ทั้งด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้การดำเนินงานสำเร็จตามแผนงาน โดยใช้ทรัพยากรร่วมกัน ใช้การเบิกจ่ายทางการเงินเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของโครงการที่ได้วางแผนจัดทำไว้ก่อน นอกจากนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มีนโยบายการประหยัดทรัพยากร เช่น การลดการใช้กระดาษ และมีโครงการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะเพิ่มสูงขึ้น เช่น โครงการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยี ตามแผนกลยุทธ์ (ตารางที่ 2.2-1) เป็นต้น

6.2 ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

บัณฑิตวิทยาลัยมีวิธีการจัดการห่วงโซ่อุปทาน โดยคัดเลือกคู่ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ คำนึงถึงการส่งมอบตามข้อกำหนด เวลาและพร้อมใช้งาน (ตาราง P.1ข(3)) และการดำเนินการที่ช่วยยกระดับผลการดำเนินการของบัณฑิตวิทยาลัย และเพิ่มความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นด้วย บัณฑิตวิทยาลัยจัดการผู้ส่งมอบด้านการผลิตบัณฑิต ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ เช่น วัสดุและอุปกรณ์สำหรับใช้ในการเรียนการสอน ด้านบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เช่น วัสดุและอุปกรณ์สำหรับใช้ในการดำเนินการจัดโครงการ บัณฑิตวิทยาลัยดำเนินการผ่านกฎระเบียบพัสดุที่เกี่ยวข้อง (ตาราง P.1ก(5)) ในรูปแบบกรรมการเพื่อจัดซื้อ และกรรมการตรวจรับ ทั้งนี้ผลการดำเนินงานและรายการค่าใช้จ่ายมีการบันทึกในระบบการเงินการคลังของบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อนำไปสรุปผลรายเดือน เสนอต่อคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย รายไตรมาส เพื่อวิเคราะห์และให้ข้อคิดเห็น

6.2 ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

6.2 ค (1) ความปลอดภัย

บัณฑิตวิทยาลัยมีวิธีการดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการมีความปลอดภัย โดยให้ความสำคัญและมีนโยบายด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ซึ่งเป็นความต้องการของบุคลากรและผู้รับบริการ (ตาราง P.1ก(3-2) และตาราง P.1ข(2) ผ่านการกำกับของรองคณบดีฝ่ายบริหาร เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในอาคารโดยผ่านการแลกเปลี่ยนข้อมูลในการเข้าออกบัณฑิตวิทยาลัย มีระบบกล้องวงจรปิดเพื่อติดตามเหตุการณ์ไม่ปกติ ติดตั้งแสงสว่างให้เพียงพอในสำนักงาน นอกจากนี้ บัณฑิตวิทยาลัยมีแผนการบริหารความเสี่ยง เพื่อเป็นการป้องกัน/ลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น มีการทบทวนในแผนการจัดการความเสี่ยงประจำปีของบัณฑิตวิทยาลัย มีการติดตามสรุป ประเมินผล และรายงาน ในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย และคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย และนำไปเป็นปัจจัยนำเข้าในกระบวนการ SPP (รูปที่ 2.1-1) นอกจากนี้ มีการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย เครื่องมืออุปกรณ์ สิ่งสนับสนุนต่างๆ จะถูกรวบรวม วิเคราะห์และนำเสนอคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย และนำไปทบทวนต่อไป (ตารางที่ 4.1-1)

6.2 ค (2) การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

บัณฑิตวิทยาลัยกำหนดวิธีการจัดการกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ประกอบด้วย มาตรการสำคัญ ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน และตัวอย่างการดำเนินการ (ตารางที่ 6.2-1) และกำหนดให้บุคลากรทุกคน ต้องเข้ารับการอบรม และฝึกซ้อมเพื่อเตรียมความพร้อมกรณีเกิดไฟไหม้ มีการเตรียมความพร้อม ตรวจสอบ และติดป้ายบอกทางในการใช้บันไดหนีไฟ มีการตรวจอุปกรณ์ดับเพลิงให้พร้อมใช้งานทุกเดือน มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด กรณีหากมีภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ให้มีการสั่งการโดยตรงจากคณบดีและทีมบริหารในการปฏิบัติการเพื่อให้บัณฑิตวิทยาลัยสามารถดำเนินกิจกรรมหลักได้เป็นปกติมากที่สุด

ตารางที่ 6.2-1 วิธีการจัดการกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน

มาตรการสำคัญ	ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน	การดำเนินการ ตัวอย่าง
1. ป้องกันเหตุ	ไฟไหม้	เช่น การอบรม การซ้อมหนีไฟ ตรวจสอบอุปกรณ์ดับเพลิง ตรวจสอบบันไดหนีไฟ
2. เผชิญเหตุ	น้ำท่วม	เช่น การแจ้งการอพยพ การป้องกัน
3. ระบุเหตุ	ลักขโมย	เช่น ตรวจสอบกล้องวงจรปิด การเก็บรักษาทรัพย์สิน ระบบคีย์การ์ด แสกนลายนิ้วมือ

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ : ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ

7.1-ก ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

ตารางที่ 7.1-ก ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา		
		2560	2561	2562
ข้อ 1 ระยะเวลาเฉลี่ยของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม (หลักสูตรสหวิทยาการ) ที่ใช้ในการ การศึกษา	ระยะเวลา ค่าเฉลี่ย	2.75	2.80	5
ข้อ 2 ระยะเวลาเฉลี่ยของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานุรักษ์ ศิลปกรรม (หลักสูตรสหวิทยาการ) ที่ใช้ในการศึกษา	ระยะเวลา ค่าเฉลี่ย	-	-	3.4
ข้อ 3 ผลรวมถ่วงน้ำหนักผลงานตีพิมพ์เผยแพร่ของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม /ปี	ร้อยละ	60	20	-
ข้อ 4 ร้อยละผลรวมถ่วงน้ำหนักผลงานตีพิมพ์เผยแพร่ของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชานุรักษ์ศิลปกรรม /ปี	ร้อยละ	-	-	20
ข้อ 5 ผลการประเมินคุณลักษณะบัณฑิตหลักสูตรสหวิทยาการ TQF จากผู้ใชบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดก ทางวัฒนธรรม	คะแนน	4.63	4.00	4.77
ข้อ 6 ผลการประเมินคุณลักษณะบัณฑิตหลักสูตรสหวิทยาการ TQF จากผู้ใชบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานุรักษ์ศิลปกรรม	คะแนน	2.25	3.00	3.13
ข้อ 7 ผลรวมการประเมินคุณลักษณะบัณฑิตหลักสูตรสหวิทยาการ TQF จากผู้ใชบัณฑิต (หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดก ทางวัฒนธรรม และ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานุรักษ์ศิลปกรรม)	คะแนน	3.44	3.50	3.95
ข้อ 8 ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม ต่อหลักสูตร	คะแนน	4.40	4.60	4.38
ข้อ 9 ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานุรักษ์ศิลปกรรม ต่อหลักสูตร	คะแนน	3.75	3.86	3.18

7.1-ข ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานและภาวะฉุกเฉิน

7.1-ข (1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

ตารางที่ 7.1-ข (1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา		
		2560	2561	2562
ข้อ 1 ผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาหลักสูตรสหวิทยาการตามเกณฑ์ AUNQA (กำหนดรับการประเมินปีการศึกษา 2562) *หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดก ทางวัฒนธรรม (กำหนดรับการประเมินปีการศึกษา 2562) *หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานุรักษ์ศิลปกรรม (กำหนดรับการประเมินปี การศึกษา 2563)	คะแนน	-	-	อยู่ ระหว่าง การ ประเมิน

ข้อ 2 ผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการตามเกณฑ์ สป.อว. (สกอ. เดิม) คะแนนเฉลี่ย (หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม และหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานุรักษ์ศิลปกรรม)	คะแนน	3.20 (ระดับดี)	3.33 (ระดับดี)	อยู่ระหว่าง การประเมิน
ข้อ 3 ผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในบัณฑิตวิทยาลัย	คะแนน	4.01 (ระดับดี)	4.70 (ระดับดีมาก)	อยู่ระหว่าง การประเมิน
ข้อ 4 ร้อยละของระบบบริการการศึกษาที่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์	ร้อยละ	-	-	ร้อยละ 53.85

7.1-ข (2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ตารางที่ 7.1-ข (2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา		
		2560	2561	2562
ข้อ 1 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมเพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและทรัพย์สิน ตามแผนการบริหารความเสี่ยง (เช่น การเกิดอัคคีภัย ความเสียหายของข้อมูลระบบสารสนเทศ ความเสียหายจากการถูกโจรกรรมทรัพย์สิน)	ร้อยละ	100	100	100
ข้อ 2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการป้องกันตามแผนรองรับสถานการณ์โรคระบาด	ร้อยละ	-	-	100
ข้อ 3 ผลการประเมินความรู้ความเข้าใจของบุคลากรภายหลังการเข้าร่วม โครงการ/กิจกรรมการอบรมความรู้ความเข้าใจด้านความปลอดภัยและการป้องกันการเกิดอัคคีภัย	ร้อยละ	-	-	92.80 (4.64)

7.1-ค ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ตารางที่ 7.1-ค ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา		
		2560	2561	2562
ข้อ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจของอาจารย์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม ต่อหลักสูตร	ร้อยละ	3.81	3.86	3.86
ข้อ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของอาจารย์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานุรักษ์ศิลปกรรม ต่อหลักสูตร	ร้อยละ	3.81	3.86	4.14
ข้อ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของอาจารย์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุฯ ต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	ร้อยละ	3.07	3.11	3.11
ข้อ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของอาจารย์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานุรักษ์ศิลปกรรม ต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	ร้อยละ	3.07	3.11	3.56
ข้อ 5 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยที่รับผิดชอบด้านระบบ itthesis ที่มีต่อการให้บริการระบบของบริษัทคู่ความร่วมมือ	คะแนน	-	-	3.13

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

7.2 ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

7.2 ก (1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 7.2 ก (1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา		
		2560	2561	2562
ข้อ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการต่อหลักสูตรพหุวิทยาการ (หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุฯ และสาขาวิชานุกรักษศิลปกรรม)	คะแนน	4.07	4.23	3.78
ข้อ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุฯ สาขาวิชานุกรักษศิลปกรรม)	คะแนน	2.89	3.31	3.16
ข้อ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของอาจารย์หลักสูตรพหุวิทยาการต่อหลักสูตรพหุวิทยาการ (หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุฯ และสาขาวิชานุกรักษศิลปกรรม)	คะแนน	3.81	3.86	4.00
ข้อ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของอาจารย์หลักสูตรพหุวิทยาการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุฯ และสาขาวิชานุกรักษศิลปกรรม)	คะแนน	3.07	3.11	3.33
ข้อ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการในการใช้บริการจากบัณฑิตวิทยาลัย	คะแนน	-	-	4.11
ข้อ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจของอาจารย์หลักสูตรพหุวิทยาการในการใช้บริการจากบัณฑิตวิทยาลัย	คะแนน	-	-	3.68
ข้อ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจของคณะในการใช้บริการจากบัณฑิตวิทยาลัย	คะแนน	-	-	3.60
ข้อ 8 ผลการประเมินความพึงพอใจของอาจารย์ระดับบัณฑิตศึกษาในการใช้บริการจากบัณฑิตวิทยาลัย	คะแนน	-	-	3.21
ข้อ 9 ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในการใช้บริการจากบัณฑิตวิทยาลัย	คะแนน	3.96	4.03	4.03
ข้อ 10 ผลการประเมินเฉลี่ยความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมการบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	คะแนน	4.35	4.40	4.27
ข้อ 11 ความไม่พึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย	เรื่อง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ข้อ 12 ความไม่พึงพอใจของอาจารย์หลักสูตรพหุวิทยาการต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย	เรื่อง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ข้อ 13 ความไม่พึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของคณะต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย	เรื่อง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ข้อ 14 ความไม่พึงพอใจของคณะต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย	เรื่อง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ข้อ 15 ความไม่พึงพอใจของอาจารย์ระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย	เรื่อง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี

ข้อ 16 ความไม่พึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ/ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย	เรื่อง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ข้อ 17 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูลแหล่งทุน	ร้อยละ	-	-	89.60
ข้อ 18 ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้ใช้ฐานข้อมูล/ระบบ	ร้อยละ	-	-	89.80
ข้อ 19 ร้อยละคะแนนการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ (การพัฒนาทักษะของนักศึกษา ด้านการใช้เทคโนโลยี)	ร้อยละ	-	-	92.80
ข้อ 20 ร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นหลังการอบรม (การพัฒนาทักษะของนักศึกษา ด้านการใช้เทคโนโลยี)	ร้อยละ	-	-	100.00
ข้อ 21 ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ (การพัฒนาทักษะของนักศึกษา ด้านการใช้เทคโนโลยี)	ร้อยละ	-	-	92.20

7.2 ก (2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่น

ตารางที่ 7.2 ก (2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่น

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา		
		2560	2561	2562
ข้อ 1 ผลการประเมินความผูกพันของนักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการในการใช้บริการจากบัณฑิตวิทยาลัย (จะแนะนำให้ผู้อื่นรู้จักองค์กร หลักสูตร และบริการต่าง ๆ ขององค์กร)	คะแนน	-	-	3.50
ข้อ 2 ผลการประเมินความผูกพันของอาจารย์หลักสูตรพหุวิทยาการในการใช้บริการจากบัณฑิตวิทยาลัย (จะแนะนำให้ผู้อื่นรู้จักองค์กร หลักสูตร และบริการต่าง ๆ ขององค์กร)	คะแนน	-	-	4.00
ข้อ 3 ผลการประเมินความผูกพันของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของคณะในการใช้บริการจากบัณฑิตวิทยาลัย (จะแนะนำให้ผู้อื่นรู้จักองค์กร หลักสูตร และบริการต่าง ๆ ขององค์กร)	คะแนน	-	3.67	4.17
ข้อ 4 ผลการประเมินความผูกพันของคณะในการใช้บริการจากบัณฑิตวิทยาลัย (จะแนะนำให้ผู้อื่นรู้จักองค์กร หลักสูตร และบริการต่าง ๆ ขององค์กร)	คะแนน	-	-	3.81
ข้อ 5 ผลการประเมินความผูกพันของอาจารย์ระดับบัณฑิตศึกษาในการใช้บริการจากบัณฑิตวิทยาลัย (จะแนะนำให้ผู้อื่นรู้จักองค์กร หลักสูตร และบริการต่าง ๆ ขององค์กร)	คะแนน	-	-	3.58
ข้อ 6 ผลการประเมินความผูกพันของผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมต่อการบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (โครงการบริการวิชาการ ได้แก่ โครงการประชุมวิชาการเสนอผลงานระดับบัณฑิตศึกษา และโครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ได้แก่ โครงการจากห้องสู่ชุมชน)	คะแนน	-	-	4.15
ข้อ 7 ร้อยละของอัตราการคงอยู่ของนักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการ (หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุฯ และ สาขาวิชาอนุรักษ์ศิลปกรรม)	ร้อยละ	90	68.42	100

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

7.3 ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

7.3 ก (1) อัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร

ตารางที่ 7.3 ก (1) อัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา		
		2560	2561	2562
ข้อ 1 ค่า FTES ของหลักสูตรพหุวิทยาการ	ค่า FTES			
-หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุฯ		3.88	16.20	7.21
-หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมศิลป์		5.33	17.87	14.40
ข้อ 2 ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร	ร้อยละ	100	100	100
ข้อ 3 ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีตามเป้าหมายที่กำหนด	ร้อยละ	100	100	100
ข้อ 4 ผลการประเมินความรู้ของบุคลากรที่ได้รับเพิ่มขึ้นภายหลังการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร	คะแนน	4.50	4.38	4.62
ข้อ 5 ผลการประเมินความรู้ของบุคลากรที่ได้รับเพิ่มขึ้นภายหลังการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านทักษะการใช้เทคโนโลยี	คะแนน	-	-	4.60

7.3 ก (2) บรรยาการการทำงาน

ตารางที่ 7.3 ก (2) บรรยาการการทำงาน

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา		
		2560	2561	2562
ข้อ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน	คะแนน	4.20	4.21	4.24
ข้อ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อความมั่นคงในงาน	คะแนน	4.18	4.21	4.29
ข้อ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม	คะแนน	4.54	4.55	4.77
ข้อ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม 5 ส เพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ เสริมสร้างบรรยาการที่ดีในการปฏิบัติงาน และเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร	คะแนน	-	4.35	4.49
ข้อ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมการสนับสนุนและส่งเสริมความรู้ด้านความปลอดภัยในการป้องกันและการเกิดอัคคีภัย	คะแนน	-	-	4.85

ตารางที่ 7.3 ก (3) ความผูกพันของบุคลากร

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา		
		2560	2561	2562
7.3 ก (3) ความผูกพันของบุคลากร				
ข้อ 1 จำนวนข้อร้องเรียนของบุคลากร	จำนวน	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ข้อ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน	คะแนน	4.57	4.60	4.72
ข้อ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร	คะแนน	4.22	4.24	4.25

ข้อ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อลักษณะของงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ	คะแนน	4.30	4.31	4.31
ข้อ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	คะแนน	4.22	4.25	4.31

7.3 ก (4) การพัฒนาบุคลากร

ตารางที่ 7.3 ก (4) การพัฒนาบุคลากร

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา		
		2560	2561	2562
ข้อ 1 ร้อยละของจำนวนบุคลากรตามเป้าหมายที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านการใช้เทคโนโลยี	ร้อยละ	-	-	100
ข้อ 2 ร้อยละของจำนวนบุคลากรตามเป้าหมายที่ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นหลังการอบรม	ร้อยละ	-	-	100
ข้อ 3 ร้อยละคะแนนการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์	ร้อยละ	-	-	93.20
ข้อ 4 ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม	ร้อยละ	-	-	93.40
ข้อ 5 ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรตามแผนการพัฒนาบุคลากร	ร้อยละ	100	100	100
ข้อ 6 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรตามแผนการพัฒนาบุคลากร	ร้อยละ	100	100	100
ข้อ 7 ผลการประเมินความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมเพิ่มขึ้นภายหลังการเข้ารับการพัฒนา	คะแนน	4.35	4.38	4.62
ข้อ 8 ผลการประเมินการนำความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	คะแนน	4.32	4.38	4.60
ข้อ 9 ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรในการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ตามแผนการพัฒนาบุคลากร	คะแนน	4.35	4.39	4.64

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล

7.4 ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม

7.4 ก (1) การนำองค์การ

ตารางที่ 7.4 ก (1) การนำองค์การ

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา		
		2560	2561	2562
ข้อ 1 พัฒนาระบบ/ฐานข้อมูลระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	จำนวน	-	-	4
ข้อ 2 เฉลี่ยร้อยละของจำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีตามเป้าหมาย	ร้อยละ	-	-	91.00
ข้อ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร	คะแนน	4.01	4.03	4.05
ข้อ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการต่อความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร	คะแนน	-	-	4.00
ข้อ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของอาจารย์หลักสูตรพหุวิทยาการต่อความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	คะแนน	-	-	4.00

ข้อ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจของคณะต่อความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	คะแนน	-	-	3.67
ข้อ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจของอาจารย์ระดับบัณฑิตศึกษาต่อความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	คะแนน	-	-	3.18
ข้อ 8 ผลการประเมินของบุคลากรต่อความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล	คะแนน	5.00	5.00	5.00
ข้อ 9 ผลการประเมินของบุคลากรต่อระบบในการสื่อสารกับนักศึกษา บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น รวมทั้งสาธารณชน และสื่อมวลชนได้อย่างเหมาะสม	คะแนน	4.00	4.00	4.20
ข้อ 10 ผลการประเมินของบุคลากรต่อการสื่อสาร ถ่ายทอด และสร้างความเข้าใจทิศทางขององค์กรให้ผู้บริหารและประชาคมได้เข้าใจอย่างสม่าเสมอและต่อเนื่อง	คะแนน	4.00	4.00	4.13
ข้อ 11 ผลการประเมินของบุคลากรต่อการสร้างบรรยากาศที่ดี เพื่อสร้างความผูกพันร่วมมือทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งสร้างแรงจูงใจเพื่อผลักดันผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย	คะแนน	4.00	4.00	4.27
ข้อ 12 ผลการประเมินของบุคลากรต่อการสนับสนุน และสร้างแรงจูงใจ ความผาสุก และความผูกพันเพื่อให้บุคลากรสามารถสร้างผลการดำเนินงานที่ดี	คะแนน	4.00	4.00	4.20
ข้อ 13 ผลการประเมินของบุคลากรต่อการกำหนดทิศทาง ได้แก่ วิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์ หรือผลการดำเนินงานที่คาดหวังของคณะโดยคำนึงถึงผู้รับบริการอย่างครอบคลุม	คะแนน	5.00	5.00	5.00
ข้อ 14 ผลการประเมินของบุคลากรต่อการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน และนำไปปรับปรุงการบริหารงาน พร้อมทั้งการรายงานให้บุคลากรทราบ	คะแนน	4.00	4.00	4.20
ข้อ 15 ผลการประเมินของผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ/ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ด้านการติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์	คะแนน	4.18	4.18	4.21

7.4 ก (2) การกำกับดูแล

ตารางที่ 7.4 ก (2) การกำกับดูแล

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา		
		2560	2561	2562
ข้อ 1 ร้อยละของหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาที่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร	ร้อยละ	100	100	100
ข้อ 2 ร้อยละของหลักสูตรที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ คุณสมบัติน ผลงานทางวิชาการ ของอาจารย์ประจำหลักสูตรและอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร สำหรับหลักสูตรใหม่และหลักสูตรปรับปรุง เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา	ร้อยละ	100	100	100
ข้อ 3 ร้อยละของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระที่ผ่านการตรวจสอบและมีคุณวุฒิ คุณสมบัติน ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา	ร้อยละ	100	100	100
ข้อ 4 ร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษาที่ผ่านการตรวจสอบคุณสมบัติเป็นไปตามโครงสร้างหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา	ร้อยละ	100	100	100
ข้อ 5 ร้อยละของจำนวนผู้สมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ได้ผ่านการตรวจสอบคุณสมบัติตามที่หลักสูตรกำหนด	ร้อยละ	100 (987)	100 (929)	100 (844)
ข้อ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจของคณะต่อการให้บริการสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	คะแนน	-	-	3.60
ข้อ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจของอาจารย์หลักสูตรพหุวิทยาการต่อการผลิตบัณฑิต	คะแนน	3.44	3.48	3.66

หลักสูตรพหุวิทยาการ (ด้านหลักสูตรและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้)				
ข้อ 8 ร้อยละการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามประมาณการรายรับ-รายจ่ายประจำปี	ร้อยละ	100	100	100
ข้อ 9 ผลการตรวจสอบด้านการเงิน บัญชี และงบประมาณ จากสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการเงินและงบประมาณที่กำหนด	ร้อยละ	100	100	100
ข้อ 10 ผลการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามระเบียบพัสดุ	ร้อยละ	100	100	100

7.4 ก (3) กฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองมาตรฐาน

ตารางที่ 7.4 ก (3) กฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองมาตรฐาน

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา		
		2560	2561	2562
ข้อ 1 ร้อยละของหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาที่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร	ร้อยละ	100	100	100
ข้อ 2 ร้อยละของการดำเนินการตามขั้นตอนการเสนอโครงร่าง การอนุมัติหัวข้อ และการสอบจบ การทำวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระระดับบัณฑิตศึกษา เป็นไปตามมาตรฐานและมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา	ร้อยละ	100	100	100
ข้อ 3 ร้อยละของการออกระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศ ในการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เป็นไปตามมาตรฐานและมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา	ร้อยละ	100	100	100
ข้อ 4 ร้อยละของการดำเนินการด้านการแต่งตั้งกรรมการพิจารณาหัวข้อวิทยานิพนธ์ หรือการค้นคว้าอิสระ เป็นไปตามมาตรฐานและมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา	ร้อยละ	100	100	100
ข้อ 5 ร้อยละของการดำเนินการด้านการประกาศอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ และการแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ เป็นไปตามมาตรฐานและมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา	ร้อยละ	100	100	100
ข้อ 6 ร้อยละของการแต่งตั้งกรรมการสอบจบวิทยานิพนธ์ หรือการค้นคว้าอิสระ เป็นไปตามมาตรฐานและมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา	ร้อยละ	100	100	100
ข้อ 7 จำนวนข้อร้องเรียนจากการจัดซื้อจัดจ้าง	เรื่อง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี

7.4 ก (4) จริยธรรม

ตารางที่ 7.4 ก (4) จริยธรรม

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา		
		2560	2561	2562
ข้อ 1 จำนวนข้อร้องเรียนด้านการบริหารงานของผู้บริหารคณะ	เรื่อง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ข้อ 2 จำนวนข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมของบุคลากร	เรื่อง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ข้อ 3 จำนวนข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมในการทำวิจัยของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	เรื่อง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ข้อ 4 ร้อยละของจำนวนผลงานวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระที่ผ่านการตรวจสอบการคัดลอกผลงานวิทยานิพนธ์ หรือการค้นคว้าอิสระ	ร้อยละ	100	100	100
ข้อ 5 ผลการประเมินนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ได้รับความรู้ความเข้าใจจากการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมจริยธรรมในการทำวิจัย	คะแนน	-	4.23	4.23
ข้อ 6 ผลการประเมินบุคลากรที่ได้รับความรู้ความเข้าใจจากการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม	คะแนน	4.34	4.38	4.53
ข้อ 7 ผลการประเมินผู้เข้าร่วมโครงการ (KM) ที่ได้รับความรู้ความเข้าใจจากการแลกเปลี่ยน	คะแนน	-	3.94	4.35

เรียนรู้ร่วมกันระหว่างบัณฑิตวิทยาลัยร่วมกับคณะในการบริหารจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา				
ข้อ 8 ผลการประเมินคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย ในการบริหารจัดการบัณฑิตวิทยาลัย สอดคล้องกับหลักสูตรมาภิบาล	คะแนน	4.54	4.69	4.87
ข้อ 9 ผลการประเมินของบุคลากรต่อความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการตามหลักสูตรมาภิบาล	คะแนน	5.00	5.00	5.00

7.4 ก (5) สังคม

ตารางที่ 7.4 ก (5) ชุมชน สังคม

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา		
		2560	2561	2562
ข้อ 1 จำนวนโครงการ/กิจกรรมการบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม แก่ชุมชนและสังคม	โครงการ/กิจกรรม	2	2	2
ข้อ 2 ผลการประเมินเฉลี่ยการนำความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมการบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมไปใช้ประโยชน์	คะแนน	4.39	4.42	4.32
ข้อ 3 ผลการประเมินเฉลี่ยความรู้เพิ่มขึ้นจากการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมการบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	คะแนน	4.35	4.38	4.38
ข้อ 4 ผลการประเมินเฉลี่ยความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมการบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	คะแนน	4.35	4.37	4.38
ข้อ 5 ร้อยละของผลการอนุรักษ์สภาพแวดล้อมการลดใช้กระดาษ	ร้อยละ	-	-	5

7.4 (ข) ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ตารางที่ 7.4 (ข) ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา		
		2560	2561	2562
ข้อ 1 ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์	ร้อยละ	100	100	100
ข้อ 2 ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี	ร้อยละ	100	100	100
ข้อ 3 ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย	ร้อยละ	100	100	100
ข้อ 4 ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัย	ร้อยละ	100	100	100

7.5 ก ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

7.5 ก (1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน

ตารางที่ 7.5 ก (1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา		
		2560	2561	2562
ข้อ 1 รายจ่ายบุคลากร : งบประมาณที่ได้รับจัดสรรทั้งหมด	ลบ.	5.01: 29.16	5.38: 26.56	5.99: 25.96
ข้อ 2 รายจ่ายงบลงทุน : งบประมาณที่ได้รับจัดสรรทั้งหมด	ลบ.	5.17: 29.16	5.01: 26.56	5.54: 25.96
ข้อ 3 รายจ่ายงบดำเนินการ (ตอบแทน ใช้สอย วัสดุ สาธารณูปโภค : งบประมาณที่ได้รับจัดสรรทั้งหมด	ลบ.	2.25: 29.16	2.36: 26.56	2.33: 25.96
ข้อ 4 รายจ่ายงบบริหารงานบัณฑิตศึกษา : งบประมาณที่ได้รับจัดสรรทั้งหมด	ลบ.	9.49:	8.96:	7.63:

		29.16	26.56	25.96
ข้อ 5 ใช้จ่ายทุนการศึกษาและทุนอุดหนุนการทำวิทยานิพนธ์ : งบประมาณที่ได้รับจัดสรรทั้งหมด	ลบ.	5.27: 29.16	5.50: 26.56	6.19: 25.96
ข้อ 6 ค่าใช้จ่ายในการจัดการเรียนการสอน-หลักสูตรพหุวิทยาการ : งบประมาณที่ได้รับจัดสรรทั้งหมด				
6.1 หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ เพื่อการศึกษา	ลบ.	5.70: 29.16	4.42: 26.56	1.35: 25.96
6.2 หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม	ลบ.	6.59: 29.16	6.74: 26.56	2.52: 25.96
6.3 หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอนุรักษ์ศิลปกรรม	ลบ.	4.82: 29.16	6.63: 26.56	5.11: 25.96
6.4 หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการออกแบบและศิลปะเสียง	ลบ.	1.87: 29.16	4.41: 26.56	1.01: 25.96
ข้อ 7 รายรับคงเหลือ : ใช้จ่าย	ลบ.	9.45:19. 71	6.57:19. 99	7.83:18. 30

7.5 ก (2) ผลการดำเนินการด้านการตลาด

ตารางที่ 7.5 ก (2) ผลการดำเนินการด้านการตลาด

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา		
		2560	2561	2562
ข้อ 1 สัดส่วนการตลาด จำนวนนักศึกษาใหม่ระดับบัณฑิตศึกษา เทียบกับจำนวนนักศึกษาใหม่ระดับบัณฑิตศึกษาทั่วประเทศ	สัดส่วน (คน)	939: 29,319 (0.032:1)	917: 27,805 (0.033:1)	769: 23,969 (0.032:1)
ข้อ 2 สัดส่วนจำนวนนักศึกษาใหม่ระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร เทียบกับ จำนวนผู้สมัครเข้าศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา	คน	939:987 (0.95:1)	917:929 (0.98:1)	769:844 (0.91:1)
ข้อ 3 จำนวนนักศึกษาปริญญาตรีที่เรียนล่วงหน้าในหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา (เริ่มปีการศึกษา 2563)	คน	-	-	ตัวชี้วัดใหม่
ข้อ 4 จำนวนบุคคลทั่วไปที่เข้าศึกษารายวิชาในระดับบัณฑิตศึกษา (เริ่มปีการศึกษา 2563)	คน	-	-	ตัวชี้วัดใหม่